 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 1 de 1
	INFORME FINAL	

INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL III
CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS - CAV
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

ERIKA ANDREA BEDOYA MUÑOZ
ESTEFANÍA ÚSUGA CASTAÑO
CARLOS MAURICIO SUÁREZ
LINDANIA TABARES PÉREZ
ANGIE MALHÍ ZAPATA



DOCENTE-ASESORA ACADÉMICA
YOLIMA IBETH QUINTERO GIRALDO



ASESORA INSTITUCIONAL
NADIA VILLA ANGULO

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
PRÁCTICA PROFESIONAL II
MEDELLÍN
2017



	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 2 de 1
	INFORME FINAL	

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CONTEXTUALIZACIÓN INSTITUCIONAL	3
3. COMPONENTE DE ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS VÍCTIMAS EN VISITAS Y CASOS	7
3.1. Visitas	7
3.1.1 Gráficos de las visitas durante el período de práctica	7
3.2. Casos.....	11
4. COMPONENTE DE LÍNEAS DE INTERVENCIÓN.....	13
4.1 Apoyo al apoyo	13
4.2. Red de apoyo y blog	15
5. COMPONENTE DE ACERCAMIENTO COMUNITARIO	20
5.1. Difusión, promoción y prevención en mujeres víctimas de violencia de género. 20	
5.2. Protocolo de atención en la sala de denuncias, sala de espera.	22
5.3. Acceso a la justicia para la población LGBTI	24
6. COMPONENTE DE LA RED DE APOYO POR ÁREAS	29
6.1. Área de Educación	29
6.2 Área de Empleabilidad	30
6.3. Área de Salud Mental	32
6.4 Área de Género y enfoque diferencial	33
7. REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES METODOLÓGICAS, ÉTICO-POLÍTICAS, E INSTITUCIONALES DESDE EL TRABAJO SOCIAL	37
8. BIBLIOGRAFIA /CIBERGRAFIA.....	43

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 3 de 1
	INFORME FINAL	

1. INTRODUCCIÓN


En el presente informe final de la Práctica profesional III en Trabajo Social de la Universidad de Antioquia, llevado a cabo durante el período de Dic. 2016- Mar. 2017, se dará cuenta de las experiencias reales de desarrollo que se realizaron en el CAV—Fiscalía General de la Nación Medellín-Antioquia, considerando que la práctica profesional se constituye como un generador de conocimientos y es un elemento principal para nuestra formación integral. Estableciendo Trabajadores Sociales con capacidades, competencias críticas y promotores de nuevos cambios sociales.

Inicialmente, el informe presenta los referentes contextuales institucionales en los cuáles se orientan los objetivos misionales que direccionan el proceso de práctica, seguidamente se presentan los resultados y productos correspondientes a cada componente de intervención con los gráficos que permiten ilustrar y presentar los datos relacionados entre sí, de manera que facilite su comprensión y análisis. Finalmente se realizan una serie de reflexiones y recomendaciones ético políticas desde el Trabajo Social dirigidas a fortalecer el campo de prácticas y a potenciar los procesos de intervención que se desarrollan en su interior.

2. CONTEXTUALIZACIÓN INSTITUCIONAL

A través de la firma de un convenio marco N°360-20161-015 celebrado entre la Fiscalía General de la Nación y la Universidad de Antioquia, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Departamento de Trabajo Social, se da paso al desarrollo de la práctica profesional II y III inscrita en el programa Centro de Atención a Víctimas, durante el período de Diciembre 1 y Abril 1. El proceso de práctica ha sido llevado a cabo por 5 estudiantes¹ de últimos semestres de Trabajo Social, la asesora institucional Nadia Villa Angulo y la docente asesora académica Yolima Ibeth Quintero Giraldo.

¹ Angie Malhí Zapata, Erika Bedoya, Mauricio Suárez, Claudia María Sánchez, Estefanía Úsuga y Lindania Tabares.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 4 de 1
	INFORME FINAL	

A continuación se plantea una contextualización institucional que aborda a grosso modo algunos lineamientos generales que guían la institución y el desempeño del rol del trabajo social en este contexto.

Fiscalía General de la Nación.

La Fiscalía General de la Nación, es una entidad de carácter público, está ubicada en todas las ciudades del país y surge con la Constitución Política de 1991, se encuentra adscrita a la rama judicial y cuenta con plena autonomía administrativa y presupuestal, su objetivo está dirigido a ofrecer de manera cumplida y eficaz la administración de justicia y velar por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos.


Tiene como misión:

Ejercer la acción penal y participa en el diseño de la política criminal del Estado; garantiza la tutela judicial efectiva de los derechos de los intervinientes en el proceso penal; genera confianza y seguridad jurídica en la sociedad mediante la búsqueda de la verdad, la justicia y la reparación².

Además, cuenta con un riguroso marco normativo que busca garantizar el correcto cumplimiento de los derechos humanos y reparar de manera integral a las víctimas en los procesos de justicia que requieran para el mejoramiento de su calidad de vida.

Para responder al criterio de atención integral a las víctimas de acuerdo a sus problemáticas, La fiscalía crea diversos programas y servicios ofrecidos a la comunidad, con la intención de dar respuesta a cada necesidad específica de justicia y brindar un acompañamiento interdisciplinario, para ello cuenta con, los centros de atención a víctimas (CAV), el centro de atención a víctimas de violencia familiar (CAVIF), el centro de

² Información tomada de: <http://www.fiscalia.gov.co/colombia/la-entidad/mision> el día 15 de mayo de 2016.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 5 de 1
	INFORME FINAL	

atención a víctimas de abuso sexual (CAIVAS), unidad de reacción inmediata (URI), sala de atención al usuario (SAU) y la unidad de infancia y adolescencia.

El Centro de Atención a Víctimas – CAV

En cuanto al Centro de Atención a Víctimas (CAV) programa en el que se enmarca la práctica, es una unidad de atención a víctimas de delitos de: violencia intrafamiliar, violencia sexual, tentativa de homicidio, homicidio e inasistencia alimentaria. Se encuentra ubicado en el sector de Caribe en la Cra.- 64 C N° 67-300 Bloque E, primer piso con un horario de atención de 8:00 am a 4:00 pm.


El CAV de Medellín es el cuarto en ser construido después de los centros en Bogotá, Bucaramanga y Cali. Su misión es “garantizar el derecho de las víctimas a través de un trato digno y humano con miras a fortalecer el proceso penal y la relación del usuario con el fiscal” (Documentos inéditos de producción interna, s, f)

Entre las funciones³ que tiene el Centro de Atención a Víctimas se encuentra:

- Informar a la víctima sobre el estado de su caso, incluyendo las audiencias programadas.
- Si se presume un riesgo a la seguridad de la víctima y/o testigo remitirlo a la entidad competente.
- Acompañar a las víctimas y/o testigos en audiencias y diligencias judiciales.
- Representar a las víctimas a las víctimas y/o testigos en audiencias y diligencias judiciales.
- Remitir a los centros de servicios sociales, psicológicos que requieran las víctimas, para lograr su reparación y participación en el proceso penal.

Estas funciones son ejecutadas en el CAV por un equipo amplio de trabajo, conformado

³ Información tomada del plegable CAV que se entrega a los usuarios en sus instalaciones. Folleto inédito de la Fiscalía General de la Nación.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 6 de 1
	INFORME FINAL	

por: Coordinación (Fiscal), jefes de área de Trabajo Social y Psicología y secretaria; como apoyo, desde abril del presente año, la unidad cuenta con una dupla⁴ ofertada por la Secretaría de la Mujer que busca fortalecer el trabajo realizado con las víctimas y por un grupo numeroso de practicantes de diferentes universidades de la ciudad en las áreas de derecho, psicología y Trabajo Social.


Es importante aclarar que la denominación de víctima en la institución es retomada de la constitución política de Colombia, en este sentido, el término de víctima comprende a:

Las personas naturales o jurídicas y demás sujetos de derechos que individual o colectivamente hayan sufrido algún daño como consecuencia del injusto. La condición de víctima se tiene con independencia de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al autor del injusto e independientemente de la existencia de una relación familiar con este”. (Art. 132.)

De acuerdo al acercamiento institucional en el cual se expresan los objetivos misionales de La Fiscalía General de la Nación y del CAV, enlazado con el desarrollo de las actividades que se evidencian en la unidad, se plantea como objeto de intervención general: La atención a las personas víctimas por violencia sexual, violencia intrafamiliar, tentativa de homicidio y homicidio.

Desde este objeto de intervención, los practicantes de trabajo social desarrollan una serie de componentes que permiten dar cumplimiento al objeto de la práctica.

⁴ Dupla hace referencia al trabajo conjunto que realiza la Secretaría de la Mujer desde el área legal y psicológica.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 7 de 1
	INFORME FINAL	

3. COMPONENTE DE ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS VÍCTIMAS EN VISITAS Y CASOS

3.1. Visitas

Consiste en una asesoría realizada por los 3 practicantes que conforman el grupo de trabajo interdisciplinario del CAV (Psicólogo, Trabajador social y abogado). Esta asesoría es ofrecida por el equipo interdisciplinario de practicantes a los usuarios que llegan a las instalaciones del CAV en busca de información.⁵

Durante el período de práctica profesional III realizada entre los meses de diciembre y abril, se realizaron un total de 200 visitas acompañadas por los practicantes de Trabajo Social, distribuidas de la siguiente manera:

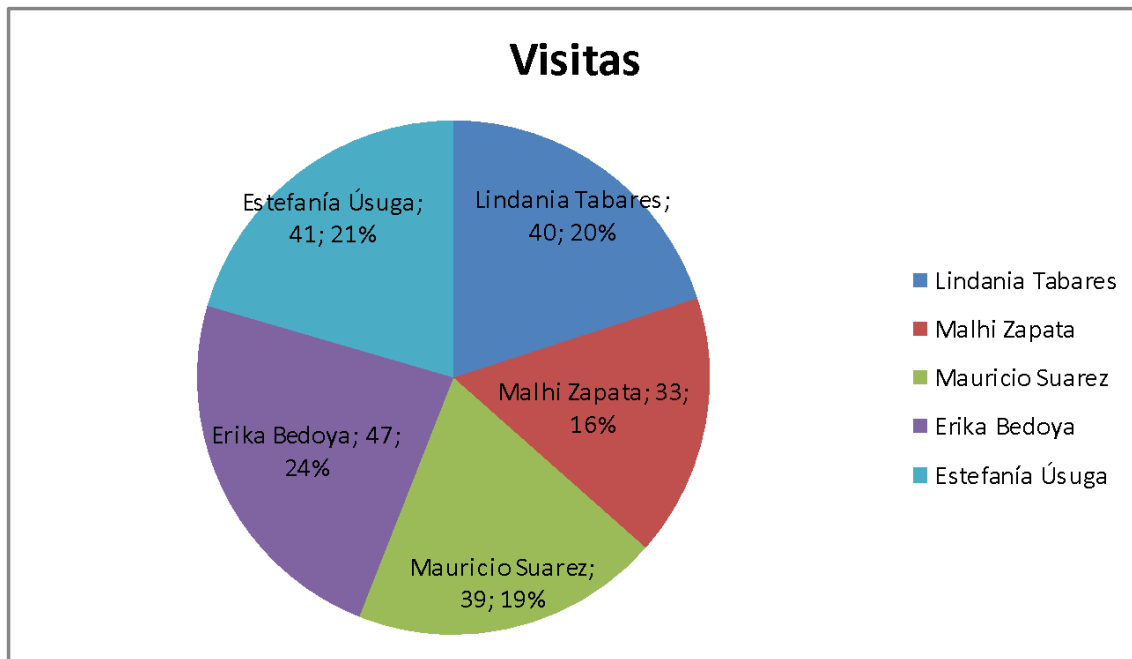
3.1.1 Gráficos de las visitas durante el período de práctica

Visitas Diciembre 2016- Marzo 2017


	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Total
Lindania Tabares	14	3	11	12	40
Malhí Zapata	8	15	4	6	33
Mauricio Suarez	13	14	6	6	39
Erika Bedoya	12	20	5	10	47
Estefanía Úsuga	8	23	3	7	41
TOTAL	55	75	29	41	200

⁵ Cabe resaltar que no todas las asesorías son con los 3 practicantes, en el primer filtro realizado por las abogadas encargadas de recibir las denuncias, se hace el proceso de determinar si la persona requiere asesoría jurídica, psicológica, social, o de las 3 áreas.

También algunas asesorías son atendidas por la psicóloga y la abogada de la Secretaría de la Mujer de la Alcaldía de Medellín.



En términos de análisis, se puede decir que los resultados por practicantes frente a la atención en visitas estuvieron muy equilibrados, puede apreciarse que los porcentajes de atención oscilan entre 16% y 21%. El acompañamiento en visitas se constituye como un componente de intervención que es relativo en el sentido que hay factores internos y externos que modifican la participación y asistencia de las víctimas en el CAV. Entre los factores internos se encuentra que las cargas laborales con otros componentes de intervención limitan el tiempo de los practicantes para realizar la atención en visitas, otro factor interno que ha modificado drásticamente las cifras en las visitas y la retroalimentación del sistema, ha sido la presencia de la secretaría de las mujeres en el CAV, pues ellas acompañan y asesoran a las mujeres desde el área de psicología y del derecho. Entre los factores externos que varían por periodo de práctica fluctúan para que las usuarias no ingresen al CAV, se encuentran las dinámicas sociales, se ha observado que hay un mayor número de mujeres que ingresan a la sala de denuncias y al CAV los primeros días de la semana, los lunes y martes se reciben aproximadamente entre 40 y 50 mujeres que ingresan a poner sus denuncias, mientras que los miércoles, el número se reduce a un

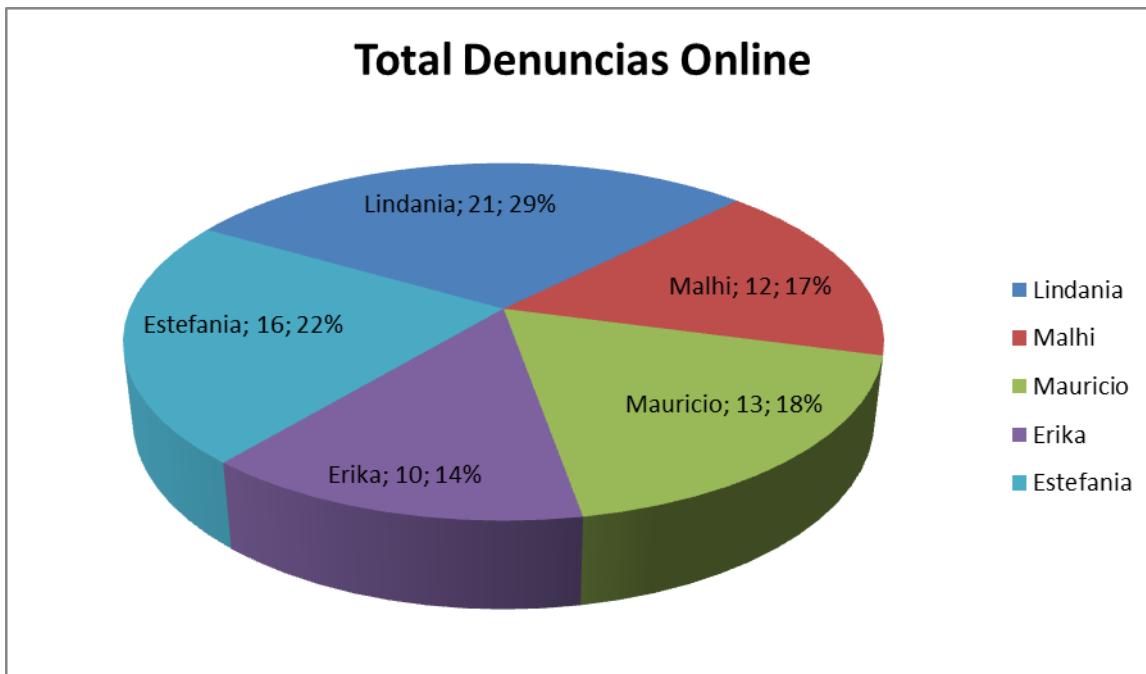
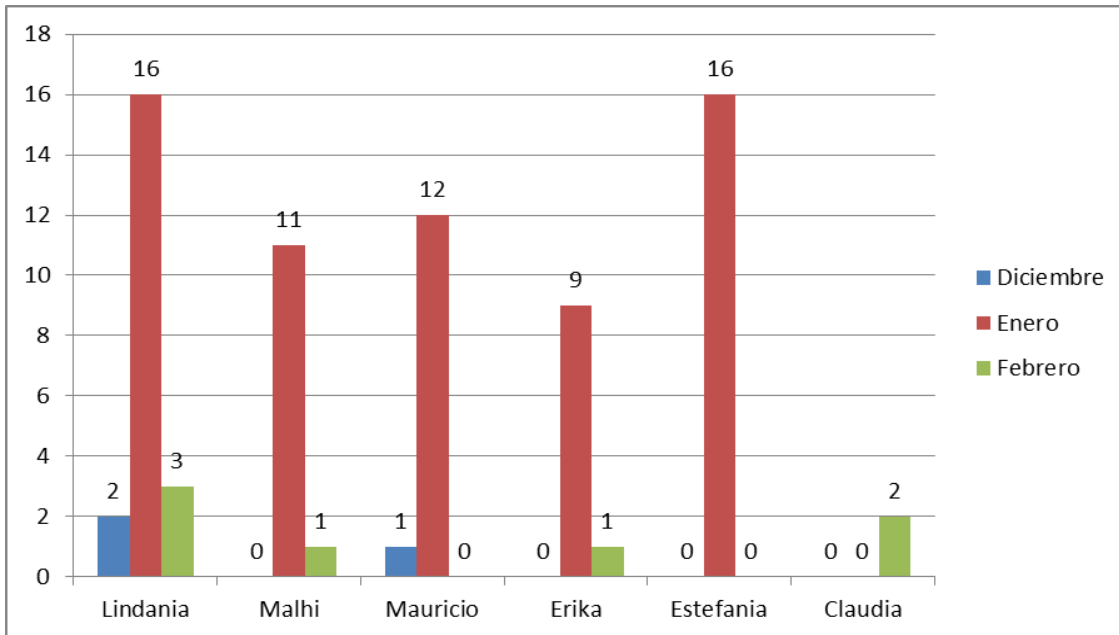
	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 9 de 1
	INFORME FINAL	

poco menos de la mitad y los jueves y viernes entran aproximadamente de 10 a 12 mujeres a poner la denuncia, en ocasiones no solicitan la atención en visitas.


Por las razones expuestas anteriormente, es válido afirmar que el número de ingreso a las visitas por parte de los practicantes de trabajo social, puede variar y modificarse de acuerdo a las lógicas y los tiempos del período de práctica y de las mujeres que requieren el servicio.

Denuncias virtuales

	Diciembre	Enero	Febrero	Total
Lindania Tabares	2	16	3	21
Malhí Zapata	0	11	1	12
Mauricio Suarez	1	12	0	13
Erika Bedoya	0	9	1	10
Estefanía Úsuga	0	16	0	16
TOTAL	3	64	5	72



Las denuncias virtuales tienen lugar durante los meses de diciembre a febrero ya que durante este periodo se presentó una alta confluencia de mujeres en la sala de denuncias

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 11 de 1
	INFORME FINAL	

con la intención de denunciar por el delito de inasistencia alimentaria y ante la alta demanda se solicita a los/as practicantes que asuman este rol a través del portal de seguridad en línea. Los valores que cada practicante tiene varían de acuerdo a la semana de receso que tuvo en diciembre- enero y las variaciones de la cantidad de mujeres en este tiempo.

3.2. Casos

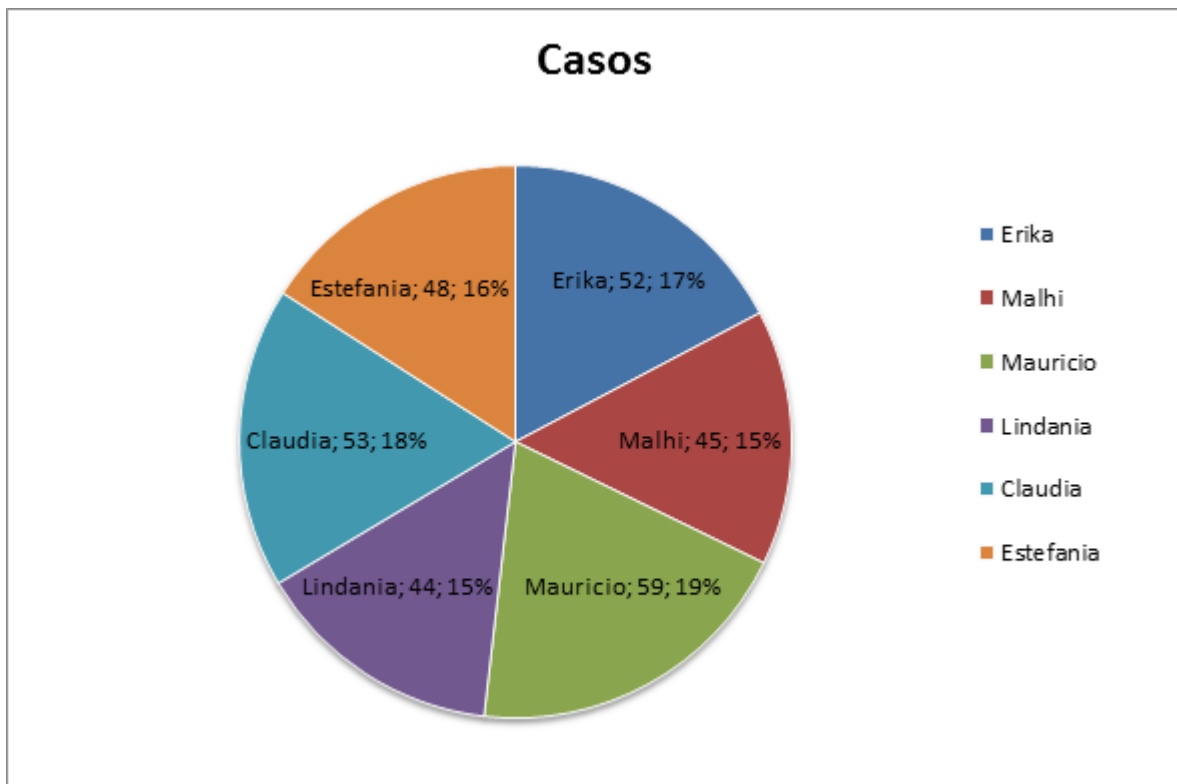
Los casos son procedimientos penales que se realizan una vez se haya ejecutado la denuncia o cuando la fiscalía decide iniciar un proceso de investigación y judicialización en contra de una persona o colectivo, estos casos penales son asignados a un equipo interdisciplinario de practicantes para que realicen la respectiva representación y a través de la articulación de saberes, se vele por el cumplimiento de los derechos de la víctima y su reparación integral.

Durante el período de 01 Diciembre 2016- Marzo 2017 se han asignado 301 casos distribuidos de la siguiente manera.

Total Casos Asignados

NOMBRE	CASOS
Erika Bedoya	52
Malhí Zapata	45
Mauricio Suárez	59
Lindania Tabares	44
Estefanía	48

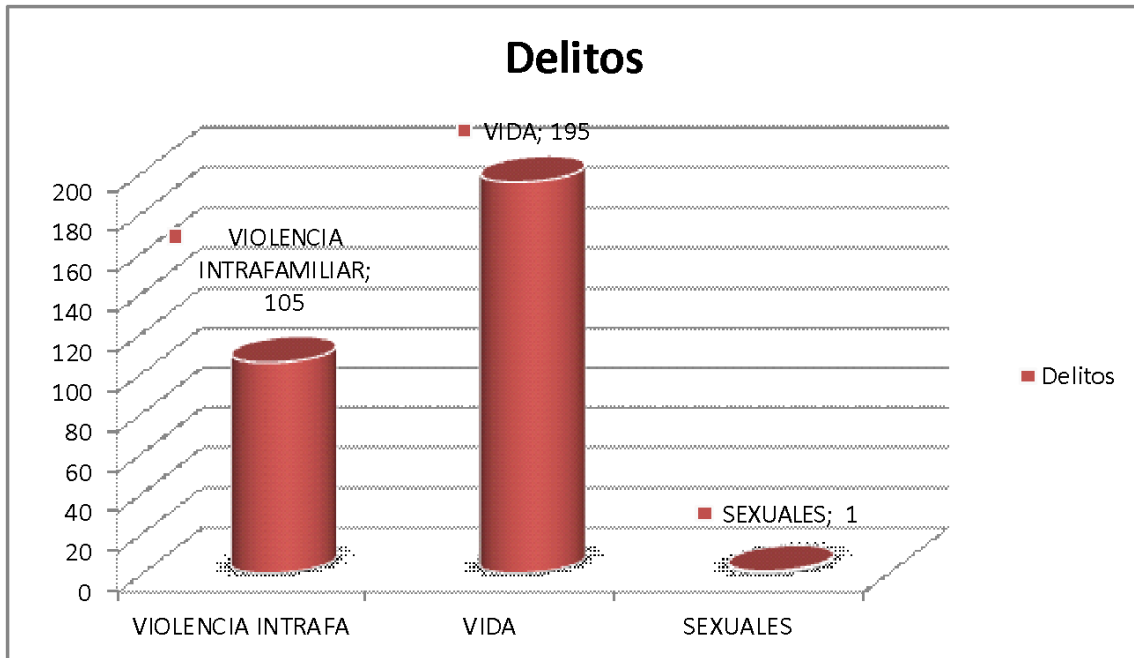
Úsuga	
Total	301



En relación a la distribución de los casos, se hace necesario mencionar que se distribuyen de manera aleatoria de acuerdo a la asistencia de los practicantes en el CAV y a la disponibilidad de los mismos en los tiempos de las audiencias. Se puede apreciar que los porcentajes expresados en la gráfica son equilibrados pues la diferencia entre unos y otros es baja.

CASOS ASIGNADOS POR DELITO		
VIOLENCIA	VIDA	SEXUAL

INTRAFAMILIAR		
105	195	1




Esta gráfica permite apreciar que el delito más asignado a los practicantes de Trabajo Social es el de vida que comprende además el de lesiones personales con un total de 195 casos, continúa el delito de violencia intrafamiliar con un total de 105 casos y finaliza con el delito de violencia sexual con tan solo 1 caso.

4. COMPONENTE DE LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

4.1 Apoyo al apoyo


La línea de intervención de apoyo al apoyo surgió en el Centro de Atención a Víctimas como una necesidad manifestada en diversas formas (cansancio físico y mental,

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 14 de 1
	INFORME FINAL	

desmotivación, conflictos con otros compañeros), por lo tanto se hizo importante desarrollar espacios en los cuales los profesionales y practicantes, adquieran habilidades para controlar emociones, comportamientos y situaciones que puedan tornarse problemáticas y pueden afectar el bienestar físico y mental; contribuyendo así, al bienestar laboral y clima organizacional.

Resultados (alcances):

- Para el fortalecimiento de la línea de intervención: apoyo al apoyo se ejecutaron 8 actividades-talleres que involucraron a practicantes de trabajo social, psicología y derecho, como a profesionales de planta del CAV. Entre estas acciones se encuentra el amigo secreto, la respuesta rápida, iniciando un buen día, habilidades comunicativas, el buzón de los sentimientos; con estos se logró promover el reconocimiento del otro como elemento fundamental para una adecuada intervención y atención a las víctimas.
- Las estrategias implementadas en la línea de intervención de apoyo al apoyo vislumbraron en el desarrollo de la práctica un ambiente laboral más ameno al interior de la institución, un manejo adecuado de los conflictos, un trabajo interdisciplinario más unificado y mejores relaciones interpersonales.
- Se logró fomentar la importancia de trabajar en equipo y escuchar al otro, la comunicación, cooperación y armonía entre los practicantes del CAV, a través de la reflexión personal y grupal, incentivando la toma de conciencia de las acciones personales y grupales como elemento vital para una adecuada atención a las víctimas.
- La presente línea de intervención permitió que practicantes y funcionarios del CAV se sintieran motivados para hacer todas sus actividades, que tuvieran una

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 15 de 1
	INFORME FINAL	


buena actitud para iniciar con el desarrollo de las tareas y que le otorgaran reconocimiento y legitimidad a las labores del otro, lo que posteriormente contribuyó a una atención adecuada a las víctimas.

Recomendaciones:

- Para que las intervenciones tengan un verdadero impacto en los funcionarios y practicantes es necesario que las actividades y/o talleres se desarrollen de manera continua y tengan el respaldo y aval de las profesionales, pues por las responsabilidades de los practicantes y los diversos compromisos se pone en segundo plano este tipo de actividades que pueden ser bastante significativas y de gran utilidad.
- La continuidad de la línea de intervención es necesaria en la medida que permite reconocer los alcances, aportes de las diferentes disciplinas y su labor dentro del Centro de Atención a Víctimas, además de fomentar y fortalecer la comunicación entre practicantes y profesionales de planta. Lo anterior con el propósito de brindar una atención integral con calidad y calidez humana a las víctimas que se acercan a la institución.
- Es trascendental que desde la institucionalidad se reconozca equitativamente la importancia de todas las líneas de intervención y que los practicantes se comprometan a participar activamente de todas las actividades y/o talleres que desde apoyo al apoyo se planean, pues es la cooperación de todos/as lo que permite un mejor desempeño de la línea.

4.2. Red de apoyo y blog

El presente proyecto surge a partir de reflexión sobre los valores que se adquieren en

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 16 de 1
	INFORME FINAL	


una institución o colectivo cuando se pone en práctica el trabajo articulado fundamentado en la cooperación. Desde sus inicios, el desarrollo del CAV y sus funciones han estado altamente permeadas por la red de apoyo institucional que ha dado un fuerte impulso a las remisiones y orientaciones ofrecidas por la institución; sin embargo la red de apoyo se visualizaba como un repositorio de número telefónicos y no como un entramado de instituciones que le apuestan al fortalecimiento del bienestar integral de las poblaciones vulnerables.

Desde esta mirada nace el interés de dinamizar, reconocer y fortalecer la Red de Apoyo Interinstitucional como una herramienta que permite el fortalecimiento de las intervenciones y el reconocimiento de las dimensiones sociales, subjetivas y emocionales que tienen los sujetos y que se ven afectadas cuando son víctimas de un delito, desde esta perspectiva se hace necesario complementar los procesos de orientación, remisión y acompañamiento a las víctimas con otras instituciones que ofrecen servicios de manera pública y permiten satisfacer las necesidades los usuarios.

En las jornadas de inducción se dio un espacio para hacer mención de la red de apoyo y esto permitió dar a conocer a los estudiantes nuevos de psicología y derecho la existencia de la red de apoyo y la herramienta de trabajo diseñada para su optimización el blog.

A través de los diversos acercamientos a las comunidades, se permite retomar y refrescar vínculo existente entre El Centro de Atención a víctimas y Casa de justicia, policía comunitaria, Centro de atención a víctimas de Conflicto Armado, Colectivos y líderes comunitarios de la población LGTBI, fiscales de la Unidad de Reacción Inmediata (URI), entre otros. Esto facilitó el refrescamiento de las relaciones interinstitucionales y el desarrollo de los proyectos en las comunidades.

Las reuniones internas de trabajo permitieron orientar a los practicantes de trabajo social en las diferentes áreas que comprende la red de apoyo de modo que hubiera una

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 17 de 1
	INFORME FINAL	

apropiación del área y una constante mejora de la misma, en el sentido de la actualización de la información y el posible relacionamiento con instituciones nuevas.

Se realiza la elaboración y fundamentación del proyecto de la línea de intervención con miras a consolidar una propuesta que va a dirigir las acciones en esta línea y conceptualizar el enfoque desde el cual se comprender a las redes interinstitucionales.

Se ha actualizado constantemente la información de las diferentes líneas de la red de apoyo según la información suministrada por los diferentes practicantes de trabajo social en el CAV, cabe la pena resaltar que la información es recibida en el transcurso de la semana y es revisada y actualizada los sábados.

Se han enviado aproximadamente 12 correos a instituciones que hacen parte de la red de apoyo del área de niñez con el fin de fortalecer los vínculos y ofrecer a su vez los servicios ofertados por el CAV; como resultado se coordinaron con estas instituciones acciones en conjunto con miras a fortalecer los objetivos misionales.

Se ha insertado en el blog, la opción de líneas de intervención a modo de que sirva como un espacio en el cual se pueda subir documentos e información relacionada con las líneas de intervención y que permitan mejorar en la atención a los usuarios.

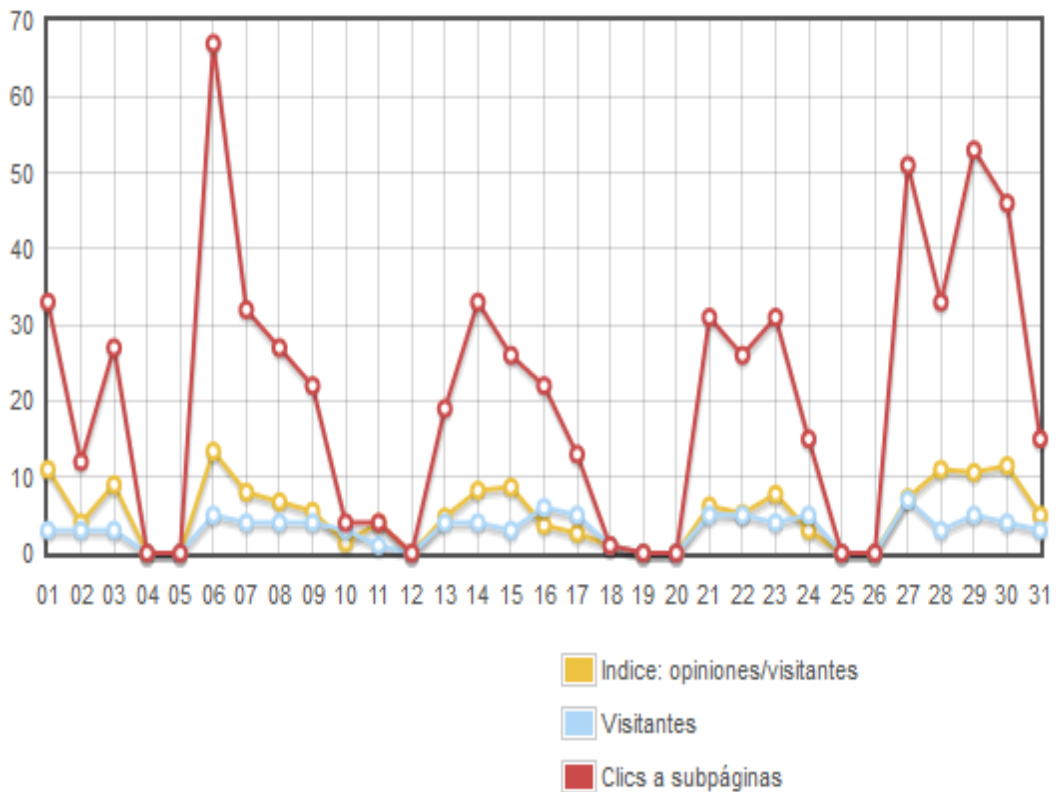
Estas son algunas formas de plantear las acciones realizadas con miras a cumplir con el objetivo de dinamizar y potenciar el trabajo en red interinstitucional que ha permitido contribuir de forma positiva a la atención de la víctima brindando la opción de complementariedad en los servicios y la integralidad en la atención prestada.

Se ha actualizado el blog con la información actualizada de las áreas de educación, niñez, empleabilidad, salud mental y enfoque de género y diferencial.

Se ha realizado el diseño del manual para la edición de la información del blog con la

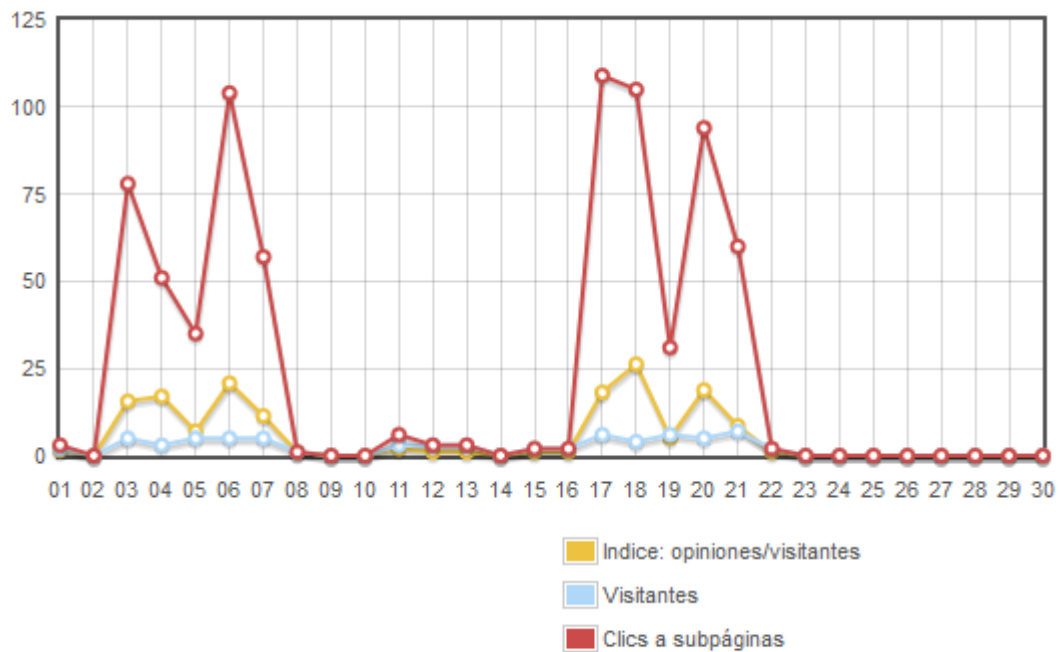
intención de dejar un instructivo para los próximos encargados de su dominio.

Mes de Marzo




En este mes se registraron cerca de 650 consultas a las diferentes áreas que conforman la Red de Apoyo.

Mes de Abril



En lo que va corrido del mes de Abril se han registrado cerca de 630 consultas a las diferentes áreas de la Red de Apoyo.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 20 de 1
	INFORME FINAL	

Recomendaciones


- Durante el proceso de práctica se ha logrado avanzar en cuanto a la integración de otras áreas en la consulta y uso del blog como herramienta que facilita la búsqueda de las instituciones y como estrategia lúdica que reúne los avances en la red de apoyo, se ha fundamentado un proyecto de la red de apoyo, se ha entablado contacto con otras instituciones ofreciendo servicios recíprocos, se ha dinamizado y actualizado la red de apoyo. Todas estas estrategias le han apuntado a su fortalecimiento y cambio de concepción de diccionario telefónico a un entramado de redes y actores interinstitucionales que se apoyan y se comprometen por la atención integral y complementaria de las víctimas, sin embargo hace falta vincular aún más a las instituciones de modo que toda las que encuentran inscritas en la red de apoyo se reconozcan como parte integral de ella conozcan, sobre el Centro de Atención a Víctimas, se asume esto como un reto para los nuevos practicantes para que apropien de la red de apoyo y la hagan crecer aún más.

5. COMPONENTE DE ACERCAMIENTO COMUNITARIO

5.1. Difusión, promoción y prevención en mujeres víctimas de violencia de género.

La violencia de género se da sin importar el nivel económico, afecta mujeres de distintas clases sociales, es una situación compleja y difícil de erradicar dado que aún prevalecen discriminaciones, desequilibrio de poder entre ambos sexos, en ámbitos tanto económico, religioso, social, político y en los hogares sigue existiendo el dominio del hombre hacia la mujer, ejerciendo todos los tipos de violencia existentes.

Por lo tanto es necesario que se continúen gestando procesos e intervenciones sociales que concienticen a la sociedad de dicha problemática y generen herramientas en las mujeres

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 21 de 1
	INFORME FINAL	

para que se empoderen de su situación, tomen conciencia de las tensiones que las oprime y limita y no permitan la violencia ejercida hacia estas, teniendo en cuenta que son sujetos de derecho y en esta medida contribuir a que reconstruyan su autoestima, proyecto de vida e identidad.


Acciones tales como estas son las que permiten y posibilitan un cambio social, iniciando por la transformación de realidades en mujeres violentadas y contribuyendo a un cambio de conciencia en la sociedad.

Resultados (Alcances):

En la práctica profesional III se llevaron a cabo 8 encuentros en los CAV de Belencito Corazón y Caunces, cada encuentro tuvo una asistencia entre 13 y 24 personas, considerándose como exitoso el número de asistentes, la participación que tuvieron en el desarrollo de los talleres y la calidad de los mismos.

El estado inicial en el que se encontraban las personas que asistían a los talleres era de desconocimiento frente a lo que es el CAV (Fiscalía), los servicios que desde allí se prestan y su funcionamiento, permitiéndose por medio de las intervenciones realizadas que las personas conocieran esta ruta de atención y así hacer uso de sus derechos.

De igual manera se evidenció que poco eran los conocimientos de los participantes frente a qué es la violencia de género, sus tipos, los deberes y derechos que tienen como víctimas, logrando por medio de los talleres que fueran conscientes de esta problemática, aprendieran acerca del surgimiento de dicha situación y así empezarán a desmitificar ciertas ideas transmitidas intergeneracionalmente donde las mujeres debían tolerar y aguantar conductas agresivas y machistas de sus parejas; así mismo lograron saber las diferentes manifestaciones y tipos de violencia de género lo cual fue de gran importancia dado que permitía que cada involucrado analizara si ha sido víctima o está siendo víctima de este

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 22 de 1
	INFORME FINAL	

delito. Así mismo, se generó conocimiento frente a los deberes y derechos que tienen las víctimas, para que tomaran conciencia de los derechos que los amparan e hiciera uso de los mismos.

A partir de las diferentes intervenciones se cumplió con los objetivos de los talleres, permitiendo que los asistentes tomaran conciencia frente a esta situación problemática, se empoderaran de su situación, se consideraran como sujetos de derechos, dotados de capacidades y empezaran a dar un cambio en su vida y en pro de su bienestar.


Recomendaciones:

-Es pertinente darle continuidad a los talleres ya que en el desarrollo de los mismos se hizo evidente el desconocimiento que tenían los participantes sobre este tipo de delito, siendo de gran importancia generar consciencia frente a dicha situación problemática, la cual permea muchos hogares colombianos, donde gestar este tipo de intervenciones aporta a un cambio de consciencia y así mismo un cambio social.

5.2. Protocolo de atención en la sala de denuncias, sala de espera.

La situación actual de las mujeres en Medellín en razón de los altos índices de violencias basadas en el género, ha permitido que la Fiscalía identifique que la violencia intrafamiliar es tercer delito con mayor presencia en el territorio nacional. Esta situación llama la atención de la institución y por ello se propone la creación de un modelo de atención en la sala de denuncias con enfoque de género, SALA DE ESPERA, con acciones específicas y diferenciadas que buscan ofrecer una atención integral y recrear en los funcionarios, la importancia de implementar los marcos normativos creados a nivel nacional y las directrices institucionales que buscan erradicar las violencias basadas en el género, con miras ofrecer un servicio humanizado.

En este sentido, para el fortalecimiento de la calidad del servicio conforme lo plantea la


	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 23 de 1
	INFORME FINAL	

norma y en busca de garantizar un servicio eficaz, oportuno e integral donde las mujeres logren llevarse una ruta clara y orientación eficaz acerca de sus necesidades, se hace pertinente plantear un protocolo de atención⁶ interna que posibilite una mejor atención, el acceso a la información y las condiciones físicas locativas para las mujeres que permanecen en la sala espera durante el trámite de su denuncia. Además de ser una ruta que posibilite a los servidores públicos el manejo de la información de manera clara, precisa y oportuna para que orienten de manera adecuada y humana a las ciudadanas demandan los servicios.

Recomendaciones:

- Respecto al cómo se viene desarrollando la atención con las mujeres víctimas de violencia, es necesario mencionar que el proceso de atención inicia desde el momento que la mujer ingresa a las instalaciones de la institución. Actualmente se observa que al interior de la institución no hay una ruta clara de evacuación, no hay señales que indiquen los bloques ni sus vías de acceso. Lo anterior conlleva a que muchas mujeres se pierdan en el recorrido de recepción a la sala de denuncias.
- Actualmente en la sala de espera de denuncias con enfoque de género no hay una persona encargada de recibir a las mujeres y orientarlas sobre el proceso, quien viene ejerciendo esta función de orientación son las otras mujeres que se encuentran esperando para presentar su denuncia. Esta situación provoca información errónea entre las mismas víctimas, motivo por el cual se hace importante que dentro del personal de la sala de denuncias exista una persona encargada exclusivamente de la orientación a las mujeres.
- Por medio de las observaciones participantes realizadas por las practicantes de

⁶ El protocolo de atención en la de denuncias con enfoque de género, es un producto del trabajo realizado en este período de práctica y se presenta como anexo en el CD de práctica profesional.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 24 de 1
	INFORME FINAL	

trabajo social, se pudo vislumbrar que entre las conversaciones de las víctimas hay una pérdida de la confianza institucional. Motivo por el cual se hace necesario la implementación de estrategias que fortalezcan la relación entre usuario-institución.


- La falta de recursos económicos y elementos tecnológicos descompuestos como televisores, son algunas de las limitaciones que se encontraron en la propuesta del protocolo de atención. Situación que dificulta una información visual y constante para las víctimas. Es por ello que en la creación del mismo se gesta una propuesta para la adecuación de condiciones locativas que permitan una mejor estancia para las víctimas.
- La sala de denuncias con enfoque de género al ser la única en el país ha avanzado en la erradicación de la violencia contra la mujer, por ello es importante que su ejercicio con la ciudadanía sea reconocida por un servicio eficaz y oportuno a través del trabajo interdisciplinario, e interinstitucional, en el cual las mujeres puedan llevarse una ruta clara sobre sus necesidades y una atención integral, con calidad y calidez humana.

5.3. Acceso a la justicia para la población LGBTI

JUSTICIA CON INCLUSIÓN SOCIAL

En una sociedad moderna, desarrollada y globalizada en la cual se busca reproducir un modelo de vida basado en las experiencias de las metrópolis, ser diverso puede visualizarse como un retroceso, puesto que va en contra de las lógicas homogeneizadoras que han implementado las grandes potencias a nivel mundial.

Es a partir de ello y en el marco de la Política de IGUALDAD Y NO

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 25 de 1
	INFORME FINAL	

DISCRIMINACIÓN de la Fiscalía General de la Nación que los funcionarios del Centro de Atención a Víctimas en articulación con los practicantes de las diferentes áreas, construyó una serie de acciones que posibilitara un mejor acercamiento de la población LGTB al escenario de justicia; a continuación se presentan los logros alcanzados durante este proceso


En un primer momento se realizó un acercamiento a los líderes y lideresas de la Población LGTBI, ello con miras reconocer sus necesidades sentidas y construir de forma articulada acciones afirmativas que permitieran el mejoramiento de la atención por parte de la institucionalidad; fue con base a esta pretensión que se han llevado a cabo:

Encuentros con la población LGBTI

En total se realizaron **6** encuentros con los y las lideresas de la población LGBTI en los cuales se abordó:

- Identificación de los principales problemas de la población LGTB para acceder a la justicia^[1]
- Política de igualdad y no discriminación de la Fiscalía General de la Nación”
- Ley 1482 de 2011 “Contra el racismo y la discriminación”
- Socialización de las diferentes rutas de atención establecidas por la Fiscalía General de la Nación.
- Deberes y derechos como ciudadano miembro de la población LGBTI.
- Etapas del proceso penal después de realizar la respectiva denuncia ante la institucionalidad pública.

A estos encuentros asistieron en total **42** personas entre los líderes y lideresas de la población LGBT funcionarios de la Personería de Medellín, la Secretaría de Inclusión Social y familia de la Alcaldía de Medellín La Unidad Nacional de Protección - UNP

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 26 de 1
	INFORME FINAL	


De cara con la institucionalidad

En un segundo momento se determinó la importancia de capacitar a los funcionarios frente a los derechos que tienen las personas con diversidad sexual, ya que están en representación de un Estado laico y su deber es actuar bajo la normatividad y no bajo preceptos sociales, fue por ello que se gestaron acciones como capacitaciones y sensibilizaciones.

En conjunto con el programa “EN PLURAL” de la Secretaría de Inclusión Social y Familia de la Alcaldía de Medellín, se logró programar **3** encuentros con el fin de capacitar y sensibilizar cerca de **50** fiscales y asistentes de fiscal de las diferentes unidades de atención a víctimas, y a **17** practicantes de las distintas áreas del Centro de Atención a Víctimas. Allí se trabajaron los temas de:

- Inclusión
- Exclusión
- Segregación
- Integración
- Diversidad sexual (orientación sexual y género como construcción social).

También se solicitó apoyo de profesionales de diversas instituciones que trabajan con la población LGBT como el Observatorio LGBT Medellín, USAID y la Universidad de Antioquia con el fin de realizar una capacitación con los **12** Fiscales y sus equipos de trabajo, en total se contó con la asistencia de 35 funcionarios de los diferentes despachos y la colaboración del Docente Trabajador social Guillermo Correa, el cual ha trabajado desde una postura social el recorrido histórico de las personas sexualmente diversas, de igual forma el abogado Samuel Escobar quien ha trabajado ampliamente la ley 1482 de 2011 contra el racismo y la discriminación.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 27 de 1
	INFORME FINAL	

Casos de discriminación y hostigamiento


Como resultado de las dificultades y los vacíos en términos de normatividad los casos presentados por discriminación y hostigamiento no habían avanzado de manera significativa, fue por ello que se determinó rastrear estas denuncias realizadas y entablar el contacto tanto con la víctima como con el Fiscal asignado. Fue por ello que durante el proceso de prácticas y gracias a la dirección de Víctimas se lograron identificar **17** casos tipificados como Discriminación y Hostigamiento, vale la pena resaltar que los casos se encuentran en etapa de indagación puesto que han surgido algunos limitantes en el proceso de investigación.

A continuación se presentan los Fiscales que tienen los diferentes casos de Discriminación y Hostigamiento.

254 de Caldas	45 seccional de vida	216 seccional de vida
156 Copacabana	16 unidad de vida	80 unidad de vida
221 unidad seccional bello	111 unidad de vida	216 seccional de vida
1 seccional de vida	4 unidad de vida	6 unidad de vida

Todas estas acciones positivas le apuestan a la transformación social, a la deconstrucción de una sociedad homogenizante y excluyente y al reconocimiento de la diversidad como principio rector en la construcción de políticas públicas, puesto que “una sociedad que reconozca la identidad individual será una sociedad deliberadora y democrática, porque la identidad individual se constituye parcialmente por el diálogo colectivo”. (Taylor, *s.f*)

Recomendaciones


	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 28 de 1
	INFORME FINAL	

Es necesario comprender que las acciones construidas e implementadas para el reconocimiento de la población sexualmente diversa se dan en el marco de algunos lineamientos normativos, ello ha permitido que las estrategias gestadas por los funcionarios del CAV y el equipo social sean reconocidas por un grupo de servidores públicos que se han visualizado como representantes de un Estado laico e integrador.

Sin embargo, se presentaron una serie de dificultades en la implementación del proyecto “Justicia con inclusión social” las cuales están orientadas a la reproducción de lógicas heteronormativas por parte de algunos de los servidores públicos lo cual ha incidido en la participación activa en algunos espacios;

Al culminar la parte inicial de proceso, debido a que puesto que algunas personas del equipo culminan las prácticas profesionales, surgen unas series de recomendaciones las cuales están orientadas a:

- Es necesario dar continuidad a los procesos que se habían iniciado, ya que deconstruir imaginarios sociales y culturales (heteronormativos) no es algo fácil, por lo cual es necesario seguir gestando espacios de reflexión y conocimiento acerca de las poblaciones diversas; a través de diferentes metodologías como foros, conversatorios y capacitaciones, entre otras.
- Puesto que la Fiscalía es un ente estatal adscrito a la rama judicial, su accionar está orientado a la administración de justicia, pero la exclusión y minimización de las poblaciones diversas ha llevado al deterioro de su bienestar integral, por lo cual es necesario la articulación del CAV con otras instituciones público-privadas que le apuesten al fortalecimiento del desarrollo de estas poblaciones.
- Propiciar espacio de reconocimiento recíproco entre institucionalidad y población, ello con miras a comprender el deber y los límites que tiene el Estado al momento de intervenir, y conocer de la propia voz de las comunidades excluidas cuáles son

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 29 de 1
	INFORME FINAL	

sus necesidades sentidas.

- Articular al proyecto de manera permanente profesionales y practicantes de las Ciencias Sociales, puesto que las violencias y el olvido estatal que ha sufrido esta población han afectado en gran medida su bienestar integral y la forma de relacionarse con el otro y en algunos casos hasta con ellos mismos.

6. COMPONENTE DE LA RED DE APOYO POR ÁREAS

6.1. Área de Educación


La educación es fundamental dado que influye en el progreso de las personas y de la sociedad. Promueve conocimiento, enriquece la cultura, los valores, las relaciones, comportamientos y todo lo que caracteriza al ser humano.

A partir de la educación se alcanzan mejores niveles de bienestar social y crecimiento económico lo cual deriva en calidad de vida, posibilita nivelar desigualdades tanto sociales como económicas, permitiendo acceder a mejores empleos y mejores oportunidades.

En este sentido se hace vital apostarle a la educación en Colombia, para contribuir a una sociedad más justa y equitativa, generando un bien social, logrando así, seres humanos más libres.

Resultados (alcances):

En el área de la Educación se realizaron actualizaciones y articulaciones con otras instituciones, con el fin de brindarles a los usuarios de la comunidad una completa atención e información que pueda ser veraz, clara y eficaz, aportando oportunidades de estudio a la población vulnerable y de esta manera contribuir a un bienestar social.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 30 de 1
	INFORME FINAL	

Dicho proceso ha demandado la completa atención, cuidado y dedicación para la verificación e investigación de información suministrada en el CAV; debido a que al momento en que se suministró, esta se encontraba desactualizada y requería de una nueva actualización.


Las Instituciones Estatales y Empresas privadas vienen adelantando métodos intencionales de mejoramiento de la calidad y acceso al conocimiento educativo y formativo que brindan nuevas características de obtención de mejores resultados y beneficios para la sociedad.

De esta forma se puede evidenciar las Instituciones actualizadas y articulación realizada en el transcurso de la práctica profesional III:

- Secretaria de Educación de Medellín- Antioquia (se realizó su respectiva actualización)
- Núcleos educativos (se actualizaron 24 núcleos educativos)
- Fundación mi sangre (información actualizada)
- Fundación Mahatma Gandhi (información actualizada)
- Jóvenes en acción (información actualizada)
- Centro de capacitación María Auxiliadora (se realizó una articulación entre dicho centro y el CAV).

6.2 Área de Empleabilidad

Para el Centro de Atención a Víctimas el empleo constituye la principal herramienta de prevención de la violencia, pues dota a las mujeres de autoestima, autonomía e independencia. Es por ello que la inserción laboral de las víctimas que se encuentran en

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 31 de 1
	INFORME FINAL	

situación de riesgo o exclusión social, es fundamental para que puedan acceder a una independencia económica y necesaria para romper con el vínculo de su agresor y así lograr su efectiva recuperación integral.


Desde esta perspectiva el Cav crea una red de apoyo compuesta por diferentes áreas a través de las cuales se orienta y brinda información a las víctimas para que puedan satisfacer sus necesidades.

Objetivo: Apoyar el fortalecimiento de la red de apoyo interinstitucional en el área de empleabilidad.

Alcances/Resultados

Para fortalecer el área de empleabilidad de la red de apoyo se ejecutaron acciones encaminadas a actualizar, gestionar y vincular entidades que permitieran lograr una efectiva remisión de las víctimas, cumpliendo así con el objetivo misional del CAV de brindar una atención integral a los usuarios.

- En el mes de Agosto de 2016, en la feria de servicios realizada en la comunidad Chibkarawak se logró establecer contacto con un representante de la oficina pública de empleo de la Ciudad de Medellín, el cual facilitó información verbal y alguna documentación necesaria para que las víctimas puedan acceder a los puntos de empleo. Esta información se replicó con demás practicantes del CAV en el mes de Septiembre, para que lo tuvieran presente a la hora de realizar sus intervenciones y orientaciones a las víctimas, de la misma manera se sacaron copias del formato de hoja de vida que solicitan en la oficina pública de empleo y de los puntos en los que se encuentra ubicado, copias que fueron distribuidas entre los usuarios para que a la hora de acercarse a estos puntos la documentación solicitada la información no se les hiciera ajena.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 32 de 1
	INFORME FINAL	


- En virtud del fortalecimiento de la red de apoyo, durante el proceso de práctica se realizaron llamadas a las diferentes instituciones vinculadas al área de empleabilidad, con el fin de verificar, actualizar datos y recordar el apoyo que el Centro de Atención a Víctimas les brinda. Estas acciones permitieron brindar información verídica y actualizada a las víctimas, además de fortalecer las relaciones interinstitucionales.
- Se indagaron páginas virtuales que tuvieran un gran abanico de ofertas de empleo y que pudieran vincularse a la red de apoyo en el área de empleabilidad pues en muchas ocasiones es la dependencia económica lo que limita a las mujeres víctimas para salir de esa situación de violencia. Entre ellas se encuentran: empleo.com- opciónempleo.com- empleosuniversia.net.co- trabajando.com.co- computrabajo.com.

6.3. Área de Salud Mental

Desde el área de la salud mental se realizaron varias acciones encaminadas a fortalecer la búsqueda de la información y la calidad de la misma en cuanto a su actualización y pertinencia.

Por ello en el período de práctica profesional III se procedió a:

- Organizar el área de salud mental por categorías, así se hace más fácil la búsqueda de las instituciones y estructuralmente queda mejor organizada, de este modo las categorías que se establecieron fueron: *Capacidades diversas* que comprende todas las instituciones que trabajan en el tema de las discapacidades, la otra categoría que se configura es la de *tratamiento y control de adicciones*, desde allí las instituciones que tienen por objeto social el tratamiento y cuidado de las adicciones como su nombre lo indica y finalmente se ubica la categoría de

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 33 de 1
	INFORME FINAL	


enfermedades mentales, se ubican las instituciones que trabajan con las personas y familias que padecen enfermedades de carácter psicológico o psiquiátrico.

- Organización y ubicación de las entidades con mayores consultas en las primeras filas, esto con el fin de facilitar la búsqueda de las instituciones.
- Fundamentación del área de Salud Mental a partir de la ley 1616 de 2013, que rige la salud mental en Colombia, se agregan los derechos de los ciudadanos en el tema de Salud Mental en Colombia.
- Actualización de las instituciones: Programa Ser Capaz Alcaldía, Ser Especial, Luisa Fernanda Síndrome de Down, ALEM: Asociación de Lucha Contra la Esclerosis Múltiple, Fundación ANDECOL, ESE Carisma, SAMEIN: Salud Mental Integral, Centro CITA, Hospital Mental entre otros.
- Se inicia con la formación de otra área para la red de apoyo denominada familia, en esta área, los practicantes pueden encontrar instituciones que trabajan por la familia ofreciendo terapias familiares, grupos de autoayuda, entre otros que permiten la consolidación e integración de las familias en momentos de crisis.

6.4 Área de Género y enfoque diferencial

En el reconocimiento de la personas de la poblaciones diversas como sujetos multidimensionales el CAV le ha apostado a la articulación de distintas instituciones con miras a suplir las múltiples necesidades de las poblaciones diversas.

Para ello, en primer lugar el CAV en compañía del área social rastrearon las posibles instituciones con las cuales se podrían articular, y así trabajar en pro de las poblaciones diversas.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 34 de 1
	INFORME FINAL	


A continuación se presenta el consolidado de las instituciones rastreadas y con las que se realizó la debida articulación. Instituciones de mujeres **6**, cabildos indígenas **4**, tercera edad **5** y población sexualmente diversa **6**.

123 mujer (secretaria de las mujeres de la Alcaldía de Medellín)	Centros de equidad de género	Cerfami – Centro de acogida
Corporación Mundial de la Mujer	<i>Dar Luz Fundación de Vida</i>	Mujeres Que Crean

Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín	Centro para la Diversidad Sexual y de Género de Medellín	Colombia Diversa (Bogotá)
Observatorio Ciudadano LGBT Medellín	Observatorio Ciudadano LGBT Medellín	

Cabildo Quillasingas Pastos	Cabildo Indígena Inya
Cabildo Indígena Chibkariwak	Cabildo Indígena Universitario

Canas al aire programa de la	Programa Apoyo Económico	Programa Nacional de
------------------------------	--------------------------	----------------------

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 35 de 1
	INFORME FINAL	

Alcaldía de Medellín para la tercera edad	para la Población Adulta Mayor	Alimentación Para El Adulto Mayor “Juan Luis Londoño De La Cuesta” (DNP)
Secretaria Seccional de Salud y Protección Social (Gobernación de Antioquia)	Centros vida para los adultos mayores	

Además de ello, se realizaron varios encuentros con diferentes entidades público privadas que representan a las poblaciones diversas, esto con el objetivo de consolidar una Red de Apoyo.

Encuentros:


Cabildo indígena de los Pastos: en este encuentro se reconocieron las dificultades que tienen las personas de la comunidad indígenas para acceder a la justicia ordinaria.

Cabildo indígena chibcariwak: Específicamente se ha trabajado con las mujeres de este grupo poblacional. En un primer encuentro se realizó un diagnóstico de las problemáticas que viven las mujeres al interior de su comunidad, además de la socialización de los derechos que tienen como mujer y miembros de un cabildo indígena, por último se trató todo acerca de la jurisdicción indígena y el papel que juega allí el territorio.


En un segundo encuentro se realizó un seguimiento frente algunos compromisos que se habían pactado en la sesión anterior.

A todos estos encuentros asistieron **11** personas

Recomendaciones sobre las áreas de la red de apoyo:

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 36 de 1
	INFORME FINAL	

- Frente al fortalecimiento de las áreas de la red de apoyo es trascendental la actualización de la información y establecer comunicación constante con nuevas instituciones que se vinculen a la red de apoyo y mantenerlos informados a través de correos electrónicos, llamadas o visitas acerca de los servicios que presta el Centro de Atención a Víctimas y de las necesidades que presenta la población.
- Por el esquema de seguridad de la entidad, hay limitaciones en cuanto a la tecnología, como lo es la falta de internet o el bloqueo de varias páginas web, ello ha dificultado la actualización y consecución de información de nuevas entidades para las diferentes áreas de la red. Funciones que en algunas ocasiones se desarrollaron en tiempos distintos al escenario de la práctica para dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el plan de acción.
- Para que haya continuidad en los procesos y la red de apoyo se vea fortalecida, es fundamental que las profesionales de planta tengan pleno conocimiento y contacto con las instituciones que hacen parte de la misma, pues los practicantes del Centro de atención a víctimas encargados de estas funciones son fluctuantes lo que puede generar un desacierto en las relaciones interinstitucionales.
- Una vez se actualice la información, esta debe ser transmitida a la persona encargada del blog para que la suba a la nube y los practicantes y funcionarios puedan contar con información inmediata y actualizada.
- Es indispensable que los practicantes de las diferentes disciplinas que vayan a liderar el área de enfoque diferencial, fortalezcan sus conocimientos en torno a lo que es intervenir con poblaciones diversas, puesto que han sido grupos minimizados y violentados por siglos y es necesario evitar posibles revictimizaciones; para ello pueden ampliar su fundamentación teórica con enfoques como el multiculturalismo y el interculturalismo.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 37 de 1
	INFORME FINAL	

7. REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES METODOLÓGICAS, ÉTICO-POLÍTICAS, E INSTITUCIONALES DESDE EL TRABAJO SOCIAL


“Cualquier disciplina requiere una reflexión epistemológica a partir de sus desarrollos y práctica. Cada vez que nos planteamos interrogantes acerca de las características del objeto o los hechos, acerca del cómo aprehenderlos y transformarlos o lecturas críticas de determinados aspectos, estamos haciendo reflexión epistemológica.”

Natalio Kisnerman

Desde la conceptualización de la ética Aquín (2005), esta se considera como la mediación de nuestras pretensiones según el principio de justicia como elemento natural, ante la crítica de lo dado, equivaliendo a configurar una postura crítica en contra de aquellas ideas que se basan alrededor de nuestra profesión como limitante para las energías utópicas emancipadoras. Es por ello que la práctica profesional se inscribe en el marco de una ética argumentativa y reflexionada que no prescinde de certezas absolutas y se interpone a la razón dogmática sino que por el contrario en nuestra actuación profesional el referente es una razón argumentativa, creativa, activa y falible.

Entendiendo la Ética como el saber que reflexiona sobre las acciones reguladoras de los comportamientos sociales y el ejercicio de la voluntad individual, se permite la comprensión de la diversidad de sistemas de valores y constituye un referente a través del cual se establece un reordenamiento de las relaciones sociales, basado en el respeto, el valor y dignidad inherentes a toda persona. En ese sentido, es necesaria la reflexión constante del papel de la ética deontológica en la práctica profesional realizada en la Fiscalía General de la Nación- Centro de Atención a Víctimas en el periodo 2016-2017, durante el ejercicio práctico profesional de trabajo social.

El rol del trabajo social en el CAV durante los periodos de práctica ha generado aprendizajes de corte teórico, metodológico y ético que han fortalecido la esfera profesional


	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 38 de 1
	INFORME FINAL	

y personal, puesto que al compartir y construir con los compañeros de universidad, de otras áreas del conocimiento, de otras universidades y en especial, el escenario de lo público, que maneja unas dinámicas muy particulares y exigentes a las vez, especialmente cuando se trata de la atención a poblaciones vulnerables que reclaman sus derechos y justicia.

Dentro del accionar de los practicantes de Trabajo Social han surgido una serie de recomendaciones dirigidas a la construcción de herramientas de intervención que le apuesten al bienestar integral de las víctimas, reconociéndolos como sujetos de derechos, políticos e históricos que forjan su identidad en contextos específicos.


Las recomendaciones que a continuación se presentan son el resultado de un proceso de reflexión frente al accionar de una profesión como Trabajo Social en el escenario de lo público; estas consideraciones propenden fortalecer la intervención del Centro de Atención a Víctimas con las personas que así lo demandan, esto como resultado de los aportes teóricos y metodológicos que se han construido durante la práctica profesional.

- Al momento de iniciar la práctica se recomienda realizar un fortalecimiento a los procesos de inducción para quienes llegan nuevos al CAV, respecto a las funciones a realizar, el manejo de los formatos, su vinculación a la red apoyo, los protocolos frente a la atención en visitas, el control y seguimiento de los casos y el refuerzo del reconocimiento al trabajo y valoración de las demás áreas. Se han evidenciado algunos vacíos en el proceso de inducción de los nuevos practicantes, lo cual no ha permitido un total reconocimiento del objeto de intervención de cada una de las disciplinas, dejando esto a suposiciones e imaginarios; situación que ha generado algunas dificultades entre practicantes de las diferentes áreas. Por ello se ha proyectado que las inducciones de: Derecho, Trabajo Social y Psicología tengan la misma intensidad en términos de tiempo para que se expongan las acciones profesionales en la institución de cada una de las áreas, además de la implementación de manuales por área y el fortalecimiento de los procesos de

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 39 de 1
	INFORME FINAL	


empalme con practicantes antiguos. En esta medida se hace posible un desempeño satisfactorio de los practicantes, una atención integral y de calidad para con las víctimas.

- El escaso acceso a internet limitó en gran medida la actualización y consulta de información veraz sobre instituciones que pertenecen a la red de apoyo, la edición del blog e información general que contribuye a una adecuada remisión de las víctimas.
- Desde el inicio de la práctica profesional se ha propendido por fortalecer el accionar de la institución con las poblaciones que así lo requieren; producto de ello se han consolidado 5 componentes de intervención
 - *Componente de Orientación y atención al usuario:* Comprende las intervenciones realizadas en los casos y las visitas.
 - *Componente de acercamiento comunitario:* Está relacionado con las actividades realizadas para y con la comunidad, entre los que se han gestado en el proceso de práctica profesional se tiene: Taller de duelo hilando la vida, Campaña de sensibilización y prevención de la violencia intrafamiliar, talleres de sensibilización y prevención de la violencia de género, proyecto de fortalecimiento del acceso a la justicia de la población LGTBI y comunidades indígenas, protocolo de atención de la sala de espera de la sala de denuncias.
 - *Componente línea de intervención:* allí se encuentran: la red de apoyo, el blog de la red de apoyo y apoyo al apoyo.
 - *Componente fortaleciendo las áreas de la red de apoyo:* Allí se encuentran todas las áreas de la red de apoyo que requieren un acompañamiento y actualización: Salud-salud mental, justicia, recreación, empleabilidad, educación, niñez, enfoque diferencial

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 40 de 1
	INFORME FINAL	

Estos componentes se encuentran debidamente fundamentados y en el transcurso de esta práctica se veló por darle sentido a través de acciones dirigidas y pensadas a mejorar los procesos, en esta medida, se recomienda a la institución continuar fortaleciendo los componentes de intervención ya establecidos con los practicantes nuevos para que se conserven con el tiempo y se mejoren los procesos. Con estos, se evidencia la transformación del objeto de intervención lo cual ha significado un gran aporte en el cambio social de algunas realidades.

- Regular con los practicantes los tiempos requeridos para el desarrollo de cada componente de intervención, cada práctica profesional tiene unos tiempos dentro de la institución y la universidad, por ello es necesario plantear tiempos en los cuáles cada practicante debe ir cumpliendo con las responsabilidades pactadas con el fin de que este no se sature con responsabilidades y deje algunos componentes de intervención a medias o no realizados.
- Las denuncias en línea tienen unos protocolos y una información procesal que debe tener claro quien toma la denuncia, durante el proceso de práctica se logró evidenciar que ante la alta demanda de denuncias en la sala y las limitaciones de personal para recepcionar las denuncias de asistencia alimentaria, se asignaba aleatoriamente a practicantes de las diferentes áreas para la realización de ellas a través del portal de seguridad en línea, por ello se ve la necesidad de potencializar en el proceso de inducción herramientas que permita tener un mejor manejo de la plataforma y poder realizar de manera satisfactoria las denuncias en línea.
- Es necesario re evaluar la presencia del Trabajador Social en las audiencias, puesto que en este espacio no es de gran relevancia la intervención social, es decir, durante el desarrollo de las audiencias son de vital importancia: el representante legal de víctimas y el psicólogo, que brinda el acompañamiento en el control de emociones y crisis que se puedan desencadenar durante el desarrollo de la audiencia, el rol del trabajador social durante la audiencia es casi nulo. Es más valorada su participación


	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 41 de 1
	INFORME FINAL	

en las asesorías, pues desde allí se pueden realizar diagnósticos, plan de acción y remisión.

Todo el proceso de práctica permitió la construcción de una reflexión, entorno a reconocer cuál es el papel que cumple una profesión como Trabajo Social en el escenario de lo público y más en una institución administradora de justicia, como lo es La Fiscalía General de la Nación, es una asunto que exige conocer en esencia lo que se hace y para quien se hace, por ello es necesario comprender que el Objeto de Intervención de Trabajo Social

Es la compleja intersección entre los obstáculos que tienen los sectores subalternos para la reproducción cotidiana de su existencia, y a la organización de la distribución secundaria del ingreso, que no es un proceso puramente estatal, sino que permea el sentido común y las prácticas del conjunto de la sociedad. En esta delicada intersección, campo de fuerzas, de disputa, de luchas, Trabajo Social interviene en los procesos específicos de encuentro de los sectores subalternos con los objetos de su necesidad, necesidad que no es solamente de orden material. Con lo cual estamos diciendo que Trabajo Social no modifica necesidades, ni tampoco satisfactores, sino los procesos a través de los cuales los sujetos intentan defender, mejorar o adaptar sus condiciones de vida a través de la demanda y de la búsqueda, en general, de satisfactores que a ello tiendan. Podríamos decir, entonces, que Trabajo Social, en torno al objeto tiene un lugar específico en la lucha por las necesidades. (Aquín, s.f)


Es por ello, que al ubicar el Rol de un Trabajador (a) Social en el Centro de Atención a Víctimas[1] es necesario comprender que su actuación se ubica en contextos no clínicos, este hace referencia a las interacciones en orientación/recepción, prevención, promoción y educación; ello implica cambios de primer orden y acciones centradas en la demanda específica, no compromete modificaciones estructurales; es precisamente en este nivel de intervención donde acciona el profesional, ya que su función está dirigida a asesorar y acompañar a víctimas de los diferentes delitos que allí se atienden.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 42 de 1
	INFORME FINAL	

Sin embargo, es necesario reflexionar frente a la esencia de una asesoría o acompañamiento, ya que es en este espacio donde la víctima aflora aquella situación problema y expresa su necesidad sentida, que en muchas ocasiones se traducen en pequeñas luchas sociales frente a un sistema patriarcal que por siglos la ha instrumentalizado y minimizado como sujetos de derechos.

Es bajo este panorama que una profesión como Trabajo Social es necesaria para la construcción de acciones y de espacios que puedan contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de personas que históricamente han sido invisibilizadas por una sociedad y un Estado que simplemente las agrupa en cifras.

Finalmente, este campo de práctica para el trabajador social en formación, abre el camino hacia una constante reflexión sobre el hacer social, generando en el practicante un desafío a interpelar permanentemente el accionar de la profesión y permitiendo trascender la intervención para identificar, investigar y tomar conciencia sobre aquellos aspectos en los que se está fallando y cuestionarse acerca del ¿Qué se debe hacer? ¿Por qué se va a hacer? ¿por quién se va a hacer?, reflexiones que día a día contribuyen a la toma de decisiones donde se pone en juego la dimensión ética y que durante el proceso de práctica han permitido el mejoramiento de la atención a víctimas, el fortalecimiento de sus procesos y esencialmente la construcción de un profesional más comprometido con la realidad social.

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 43 de 1
	INFORME FINAL	

8. BIBLIOGRAFIA /CIBERGRAFIA

Alarcón, L. (2005). Sociología y alteridad: un conocer por relación. Recuperado de:
<http://serbal.pntic.mec.es/~cmunoz11/alarcon42.pdf>

Bonilla, E & Rodríguez, P. (2005). Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales. Bogotá: Grupo Editorial NORMA, p.p 180, 243-272.

Chadi, M. (2000). Redes sociales en el trabajo social. Universidad Nacional de Colombia; Espacio Editorial, 161.

Congreso de la República. (2011). *LEY 1482 DE 2011*. Bogotá.


Constitución Política de Colombia. (1991). Recuperado de:
<http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

Elez, P. (2011). La intervención en Trabajo Social desde la perspectiva de las fortalezas. *Cuadernos de Trabajo Social*, 155-162.

El TIEMPO (2016). *Violencia contra las mujeres*. Recuperado el 05 de Septiembre de 2016 en: <http://www.eltiempo.com/noticias/violencia-contra-las-mujeres>

Fiscalía General de la Nación. (2011). *política de igualdad y no discriminación de la Fiscalía General de la Nación*. Bogotá

García, N. (2012). *Monografías sobre violencia de género*. Recuperado de:
<http://www.mujeres-aequitas.org/docs/GarciaMedezN.pdf>

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 44 de 1
	INFORME FINAL	

Instituto Nacional de Salud (2014). Violencia de género. Recuperado en: file:///C:/Users/CAV12MED/Downloads/PRO_Violencia_de_genero.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (s.f). Promoción de la salud en el trabajo. Recuperado de: <http://www.insht.es/portal/site/PromocionSalud/menuitem.084224e92eb1cbede435b197280311a0/?vgnextoid=aa1991802a6f4310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=71bdc4b793cc4310VgnVCM1000008130110aRCRD>

José, E. V. (2000). LA TEORÍA SISTÉMICA EN TRABAJO SOCIAL, Criterios de aplicación y observaciones críticas. La teoría sistémica en el trabajo social, 185-193.


Kisnerman, N. y Colaboradores. (1990). Teoría y Práctica de Trabajo Social. Buenos Aires: Humanitas.

Ley 906 de 2004. Código del procedimiento penal. Bogotá, Colombia. 31 de Agosto de 2004. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14787>.

Ministerio de Salud. (2013). Conceptos básicos. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=21>

Noticias RCN (2016). *Preocupantes cifras sobre violencia contra la mujer en Colombia*. Recuperado de: <http://www.noticiasrcn.com/nacional-pais/preocupantes-cifras-violencia-contra-mujer-colombia>

Naciones Unidas (2006). *Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos*

	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01 Versión: 02 Página 45 de 1
	INFORME FINAL	

humanos en la cooperación para el desarrollo. Recuperado de:
<http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf>

N-punto (2013). 10 actividades para tu salud mental. Recuperado de:
<http://www.n-punto.com/10-actividades-para-tu-salud-mental/>

Oficina Pública de Empleo de la Ciudad de Medellín. (2016). Recuperado de:
<https://www.medellinjovent.com/alcaldia-de-medellin/enterate-de-las-vacantes-laborales-de-la-oficina-publica-de-empleo-2132>


Organización Mundial de la salud (2016). *Violencia contra la mujer.* Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>

Páez, Liseth (2011). Génesis y evolución histórica de la violencia de género. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccss/11/ldpc.htm>

Resolución No. 0037. Manual de Atención al Ciudadano. Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios. 24 de diciembre de 2015.

Resolución No. 0-6552. Código de ética y buen gobierno de la Fiscalía General de la Nación. Colombia, 24 de Octubre de 2008. Recuperado de: <http://www.fiscalia.gov.co/en/wp-content/uploads/2012/01/codigoeticabuengobierno.pdf>

Rodríguez, O. (2014). Protocolo para la atención de las mujeres víctimas de violencia de género. Recuperado de http://vidasinviolencia.inmujeres.gob.mx/vidasinviolencia/sites/default/files/pdfs/sistema_nacional/modelos/atencion/PROTOCOLO%20ATN%20MS%20VICTS%20VIOL.pdf

 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	PROCESO PLANEACIÓN Y POLÍTICA INSTITUCIONAL	Código: FGN-14-F-01
	INFORME FINAL	Versión: 02 Página 46 de 1

Urquijo, M. (2014). *La teoría de las capacidades en Amartya Sen*. Recuperado de:
file:///C:/Users/CAV12MED/Downloads/Dialnet-
LaTeoriaDeLasCapacidadesEnAmartyaSen-5010857.pdf