

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



**ALEJANDRA CADAVID MORENO**

**YESICA PAOLA GIL PÉREZ**

**SARA SALDARRIAGA**

**DOCENTE ASESORA ACADÉMICA:**

**YOLIMA IBETH QUINTERO GIRALDO**

**ESPECIALISTA EN CULTURA POLÍTICA Y PEDAGOGÍA EN DERECHOS  
HUMANOS**

**ACOMPAÑANTE INSTITUCIONAL:**

**NADIA VILLA ANGULO**

**ESPECIALISTA EN FAMILIA**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**  
**DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**  
**MEDELLIN**

**2018**

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| LISTADO DE GRÁFICOS.....  | 3  |
| 1. INTRODUCCIÓN .....   | 7  |
| 2. CONTEXTUALIZACIÓN INSTITUCIONAL .....  | 8  |
| 3. ACOMPAÑAMIENTO Y ORIENTACION A LAS VICTIMAS EN VISITAS Y CASOS ...   | 11 |
| 3.1 Visitas.....  | 11 |
| 3.2 Acompañamiento a casos .....  | 13 |
| 4. COMPONENTES DE INTERVENCIÓN .....  | 17 |
| 4.1 Apoyo al apoyo .....  | 17 |
| 4.2 Entre tres .....  | 18 |
| 4.3 Cine Foro.....  | 19 |
| 4.4 Red de apoyo y Blog .....   | 20 |
| 4.5 Prevención de la violencia de género.....   | 21 |
| 4.6 Talleres comunitarios .....   | 22 |
| 4.7 Acceso a la justicia.....   | 26 |
| 5. REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES METODOLOGICAS, ETICO-POLITICAS E INSTITUCIONALES DESDE EL TRABAJO SOCIAL ..... | 34 |
| 6. BIBLIOGRAFIA.....  | 38 |

## **LISTADO DE GRÁFICOS**

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1 Visitas atendidas en los meses de febrero a octubre .....  | 12 |
| Gráfico 2 Delitos consultados entre los meses febrero a octubre..... | 13 |
| Gráfico 3 Casos asignados entre los semestres 2017-2 y 2018-2.....   | 15 |
| Gráfico 4 porcentaje de casos atendidos .....                        | 16 |

## **Resumen**

El presente texto evidencia el proceso de Práctica Profesional desarrollado por las estudiantes Alejandra Cadavid, Yesica Gil y Sara Saldarriaga durante los semestres 2017-2 y 2018-2, dentro del Centro de Atención a Víctimas (CAV) de la Fiscalía General de la Nación, el cual tuvo como finalidad orientar a practicantes y funcionarios, para mejorar la atención a víctimas, y dar a conocer las rutas de acceso a la justicia para la población LGBTI.

El Centro de Atención a Víctimas (CAV), es una dependencia que responde a uno de los objetivos del Plan de Direccionamiento estratégico de la Fiscalía General de la Nación el cual promulga el Mejoramiento del acceso a la justicia. Esto implica el compromiso por mantener un trato digno y humano hacia las víctimas que se acercan buscando una orientación y cuya intención de hacerlo se ve evidenciada en el equipo interdisciplinar de abogados, psicólogos y trabajadores sociales quienes, a partir de las asesorías y acompañamiento, cumplen con esta función.

Mejorar el acceso a la justicia, fue además el punto de partida para desarrollar el proyecto de intervención presentado a continuación, debido a que el CAV cuenta con un enfoque de género y diferencial. A partir de allí se vio la necesidad de fortalecer las rutas para acceder de manera oportuna a la justicia para la población LGBTI, con el fin de brindar una orientación eficaz a la comunidad. El proceso se fundamentó en la importancia de generar y de efectuar estrategias de capacitación y sensibilización internas, con el objetivo de que esto pueda también ser transmitido a la población LBGTI y de esta forma mejorar la confianza de las luchas minoritarias con las entidades estatales.

**Palabras claves:** Trabajo Social, Población LGBTI, Acceso a la Justicia, Prácticas Académicas, Fiscalía General de la Nación, Centro de Atención a Víctimas.

## **Abstract**

The present text evidences the Professional Practice process developed by the students Alejandra Cadavid, Yesica Gil and Sara Saldarriaga during the semesters 2017-2 and 2018-2, in the Victim Assistance Center of the Attorney General's Office, which aimed to guide practitioners and officials, to improve the victim attention, and publicize the access routes to justice for the LGBTI population.

The Victim Assistance Center is a unit that responds to one of the objectives of the Strategic Direction Plan of the Attorney General's Office, which promulgates the Improvement of access to justice. This implies the commitment to maintain a dignified and humane treatment towards the victims who come seeking guidance and whose intention to do so is evidenced in the interdisciplinary team of lawyers, psychologists and social workers who, based on the advice and accompaniment, comply with this function.

Improving access to justice, was also the starting point to develop the intervention project presented below, because the Victim Assistance Center has a gender and differential approach. From there, the need to strengthen the routes to timely access to justice for the LGBTI population was seen, in order to provide effective guidance to the community. The process was based on the importance of generating and carrying out internal training and sensitization strategies, with the aim that this can also be transmitted to the LGBTI population and in this way improve the confidence of minority struggles with state entities.

**Key Words:** Social Work, LGBTI Population, Access to Justice, Academic Practices, Attorney General's Office, Victim Assistance Center.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos enormemente a las personas con quienes tuvimos la oportunidad de encontrarnos en esta práctica profesional.

A nuestra acompañante institucional, Nadia Villa, quien fue un gran apoyo durante todo el proceso y nos brindó grandes enseñanzas.

A nuestra asesora académica, Yolima Quintero, quien nos guió y nos acompañó en momentos difíciles.

A nuestros compañeros y compañeras con los que hicimos una gran amistad y los cuales estuvieron presentes en momentos de crisis, frustración, alegría y esperanza.

A los ciudadanos que con sus historias nos enseñaron a creer que es posible ver un cambio en esta sociedad y que nos reafirmaron en nuestro deseo de ser las mejores profesionales y las mejores personas.

# **INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El siguiente informe da cuenta de la práctica profesional realizada entre 2017-2 y 2018-1 por las estudiantes de Trabajo Social de la universidad de Antioquia en el Centro de Atención a Víctimas (CAV), programa de la Fiscalía General de la Nación (FGN).

Con este se pretende evidenciar el proceso y las actividades realizadas durante los tres niveles de prácticas, además de las reflexiones ético políticas, teóricas y metodológicas que surgen en el campo de práctica alrededor del trabajo social.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN INSTITUCIONAL

A través de la firma del convenio N°360-2018-1-006 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 febrero 5 a octubre 5 del año 2018. El proceso de práctica ha sido llevado a cabo por 3 estudiantes<sup>1</sup> de últimos semestres de Trabajo Social, la asesora institucional Nadia Villa Angulo y la docente asesora académica Yolima Ibeth Quintero Giraldo.

Se planteará a continuación una contextualización institucional con los lineamientos generales de la institución y las funciones de Trabajo Social en este contexto.

### **Fiscalía General de la Nación**

Nace en 1991 con la promulgación de la nueva Constitución Política y empezó a operar el 1 de julio de 1992. Es una entidad de la rama judicial del poder público con plena autonomía administrativa y presupuestal, cuya función está orientada a brindar a los ciudadanos una cumplida y eficaz administración de justicia y velar por el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía.

La fiscalía tiene como misión:

Ejercer la acción penal y de extinción de dominio en el marco del derecho constitucional al debido proceso; participar en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado; garantizar el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de los delitos; y generar confianza en la ciudadanía<sup>2</sup>.

Además tiene como objetivos: Impactar de forma contundente el crimen organizado, impactar la corrupción, combatir la violencia como un fenómeno priorizado de la seguridad

---

<sup>1</sup> Alejandra Cadavid, Yesica Gil y Sara Saldarriaga.

<sup>2</sup> Información tomada de página web Fiscalía: <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/mision-y-vision/> el día 21 de septiembre de 2018.

ciudadana, mejorar el acceso a la justicia, fortalecer la acción penal en el territorio y contribuir a la terminación del conflicto armado sin impunidad<sup>3</sup>

Para responder al objetivo de mejorar el acceso a la justicia, la Fiscalía cuenta con diferentes 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 intrafamiliar (CAVIF), el centro de atención a víctimas de abuso sexual (CAIVAS), unidad de reacción inmediata (URI), las Salas de Atención al Usuario (SAU) y los Centros de Atención Penal Integral a Víctimas (CAPIV).

### **Centro de Atención a Víctimas**

El Centro de Atención a Víctimas (CAV), en el cual se enmarca la práctica académica, es una unidad que surge con ayuda del departamento de justicia de la embajada de Estados Unidos y la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID) fundado en noviembre del 2011, bajo la resolución 000166 del 7 de marzo de 2011, con el fin de garantizar el respeto a los derechos de las víctimas a través de un trato digno y humano.

La misión del CAV está direccionada a garantizar los derechos 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 (Trujillo, 2012) y ofrecer una atención integral al usuario basada en sus necesidades y apoyada desde el enfoque de diferencial y de género.

Esta unidad tiene como objetivo la atención integral ofrecida desde diferentes disciplinas como son: derecho, psicología y trabajo social a usuarios que se acercan para ser orientados en delitos como: inasistencia alimentaria, violencia intrafamiliar, abuso sexual y lesiones personales, con el propósito de obtener un acceso oportuno y eficaz a la justicia, desde una atención interdisciplinar para apoyar y acompañar a las víctimas en un proceso

---

<sup>3</sup> Información tomada de Plan de Direccionamiento estratégico 2016-2020: <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/Direccionamiento-Estrat%C3%A9gico-2016-2020Vd.pdf> el día 21 de septiembre de 2018.

psico-social para el acceso y garantía de los derechos, así mismo la resolución de dudas e inquietudes respecto al mismo.

Así mismo, entre las funciones<sup>4</sup> que tienen de los practicantes en el Centro de Atención a Víctimas se encuentran:

- 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 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.

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.)

Es importante decir que de acuerdo a los objetivos misionales del CAV y la Fiscalía se plantea como objeto de intervención: la atención integral a personas víctimas de delitos como violencia intrafamiliar, inasistencia alimentaria, lesiones personales, violencia sexual.

De acuerdo a lo anterior, a través de la práctica académica se desarrollan una serie de funciones y actividades que permiten dar cumplimiento al objeto de intervención.

---

<sup>4</sup>Información tomada del plegable CAV que se entrega a los usuarios en sus instalaciones. Folleto inédito de la Fiscalía General de la Nación. Consultado el 26 de julio del 2018

### **3. ACOMPAÑAMIENTO Y ORIENTACION A LAS VICTIMAS EN VISITAS Y CASOS**

#### **3.1 Visitas**

Las visitas o asesorías son uno de los servicios que presta el CAV de manera gratuita para las personas que se acercan a la fiscalía a denunciar delitos como homicidio, tentativa de homicidio, inasistencia alimentaria, violencia intrafamiliar y violencia sexual, estas se atienden con un equipo interdisciplinario compuesto por un practicante de derecho, uno de psicología y uno de trabajo social. Es importante resaltar que el CAV trabaja de la mano con la sala de denuncias con enfoque de género y diferencial de la Fiscalía que se especializa en la recepción de denuncias de delitos como violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria.

El proceso a seguir en cada visita consiste en primer lugar en escuchar al ciudadano, conocer el lugar en el que vive, sobre su núcleo familiar, su situación económica, cultural y demás, también es fundamental escuchar detalladamente la razón por la que la persona consulta, todo esto con el fin de hacer un diagnóstico rápido que permita a los tres profesionales plantear un plan de acción con base en las necesidades del ciudadano; para el trabajador social es fundamental conocer el contexto en el que vive la persona, pues esto le va a permitir plantear la necesidad o no de realizar una intervención.

Se cuentan con herramientas como la red de apoyo, que es una base de datos con información de diferentes organizaciones que trabajan en la ciudad en diferentes líneas como salud mental, género y enfoque diferencial, empleabilidad, recreación y vivienda. También se cuenta con herramientas lúdicas como el violentómetro que sirve para orientar al ciudadano con respecto a la importancia de concientizarse sobre el nivel de riesgo en el que se encuentra, relacionado con la violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer.

Luego de realizada la asesoría o visita, se debe hacer un registro en el Sistema de Notificación a Víctimas<sup>5</sup>, en este se deben agregar datos como nombre, número de

---

<sup>5</sup> Sistema que permite realizar un registro después de cada asesoría, orientación o acompañamiento. Se debe ingresar al siguiente link [www.cav.fiscalia.gov.co](http://www.cav.fiscalia.gov.co) ingresando el usuario y contraseña designado por la asesoría institucional (Nadia Villa Angulo).

documento, teléfono, dirección, barrio, edad, hora de ingreso y hora de salida, motivo por el cual se presenta al CAV y que practicantes lo atendieron, además se debe hacer una descripción del caso y cada miembro del equipo interdisciplinar deberá dar cuenta de las acciones que desde su campo tomó en el momento de realizar la visita.

Durante el periodo de práctica II y III realizada entre los meses de febrero a octubre se realizaron un total de 537 visitas acompañadas por los practicantes de Trabajo Social, distribuidas de la siguiente manera:

**Gráfico 1 Visitas atendidas en los meses de febrero a octubre**

| <b>PRÁCTICANTES</b>      | <b>Numero<br/>Visitas</b> | <b>Mujeres</b> | <b>Hombres</b> | <b>Violencia<br/>Intrafamiliar</b> | <b>Inasistencia<br/>Alimentaria</b> | <b>Lesiones<sup>6</sup><br/>Personales</b> | <b>Otros<sup>7</sup></b> |
|--------------------------|---------------------------|----------------|----------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|--------------------------|
| <b>Alejandra Cadavid</b> | 195                       | 194            | 1              | 78                                 | 92                                  | 3  | 22                       |
| <b>Sara Saldarriaga</b>  | 164                       | 161            | 3              | 51                                 | 82                                  | 10   | 21                       |
| <b>Yesica Gil</b>        | 178                       | 171            | 7              | 69                                 | 92                                  | 6  | 11                       |
| <b>TOTAL</b>             | <b>537</b>                | <b>526</b>     | <b>11</b>      | <b>198</b>                         | <b>266</b>                          | <b>19</b>                                  | <b>54</b>                |

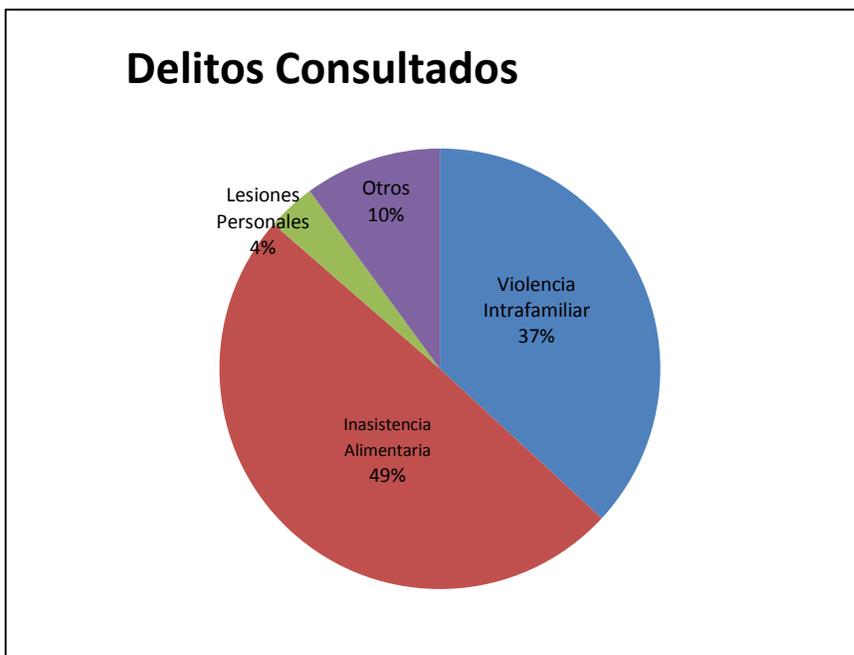
*Fuente: elaboración propia*

En la tabla anterior se puede resaltar que la mayoría de personas que se acercaron al CAV para buscar asesoría son mujeres con un total de 526, la mayoría se acercaron a consultar sobre temas relacionados con violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria y aunque también se atendieron hombres fueron minoría, pues solo se atendieron 11 casos.

<sup>6</sup> Aunque las lesiones personales no es un delito en lo que se especializa el CAV, se incluye dentro de los datos pues a las asesorías se presentan de manera recurrente personas que continúan siendo agredidas por sus ex parejas fuera del núcleo familiar por lo que las denuncias son numerosas.

<sup>7</sup> Cuando se habla de “otros” se hace referencia a delitos como Constreñimiento ilegal, pornografía infantil, amenazas, abuso sexual, visitas en las que se atendieron temas como regulación de visitas y otros que no se tipifican como delitos. La razón por la que no se nombran de manera específica es porque no son delitos que se atiendan en el CAV.

Gráfico 2 Delitos consultados entre los meses febrero a octubre



Fuente: elaboración propia.

El delito más consultado en el centro fue el de Inasistencia alimentaria con un total de 266 casos que equivalen al 49%, seguido por el delito de violencia intrafamiliar con un total de 198 casos que suma el 37%, con respecto al delito de lesiones personales es importante aclarar que de los 19 casos una gran mayoría tuvieron que ver con violencia hacia mujeres por parte de sus ex parejas, por este delito consultaron el 4% de las personas, el 10% de asesorías tuvo que ver con otros delitos en los que se ubican temas relacionados con acuerdos sobre regulación de visitas, desplazamiento forzado, ejercicio arbitrario de custodia, entre otros.

### 3.2 Acompañamiento a casos

Los casos son parte de los servicios del CAV en la que se acompaña a los usuarios en sus procesos penales, luego de haber interpuesto la denuncia ante la fiscalía y luego de que la institución decida iniciar un proceso de investigación y judicialización contra la persona o colectivo denunciado, se asigna un representante de víctimas que sería un practicante de derecho y un equipo psicosocial compuesto por trabajador social y psicólogo que apoyará a

la víctima en el proceso si esta lo solicita. En este proceso se acompaña a la persona a las audiencias, el equipo psicosocial solo asistirá si la víctima lo requiere y lo solicita.

Para el trabajador social el proceso con los casos inicia en el momento que la coordinadora de trabajo social del CAV en este caso la señora Nadia Villa, asigna el caso a cada practicante, luego de asignado el caso, el trabajador social y el psicólogo deben ponerse en contacto con el abogado encargado del caso para solicitar información del caso y preguntarle acerca de la pertinencia de llamar a la víctima para saber si esta requiere acompañamiento psicosocial. Si el abogado considera que puede llamarse a la víctima, entonces el trabajador social o el psicólogo la llaman y le ofrecen el acompañamiento psicosocial, si esta lo acepta se acuerda una cita en la que psicólogo y trabajador social van a estar presentes para realizar la respectiva asesoría y acompañamiento.

Es importante aclarar que durante el semestre 2017-2 la estudiante Alejandra Cadavid estuvo realizando sus prácticas en el CAV del municipio de Bello, por lo que la mayoría de los casos que le fueron asignados pertenecen a la Comisaria de Familia de Niquia y el acompañamiento fue realizado de manera diferente, pues estos eran en su mayoría sobre demandas por violencia intrafamiliar que tienen programadas audiencias. El proceso consistía en hacer contacto con las víctimas, que en su mayoría fueron mujeres, y ofrecerles los servicios de acompañamiento psicosocial del CAV, si estas aceptaban se pactaba una cita en la cual las practicantes de Trabajo Social brindaban la atención y las orientaciones debidas.

A continuación se presentan las tablas y gráficos de los casos atendidos por las estudiantes de Trabajo Social entre los semestres 2017- 2 a 2018-2<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> En el caso de la estudiante Sara Saldarriaga, las estadísticas representan los casos atendidos en los semestres 2018-1 y 2, debido a que inicio su proceso de práctica en el primer semestre del 2018.

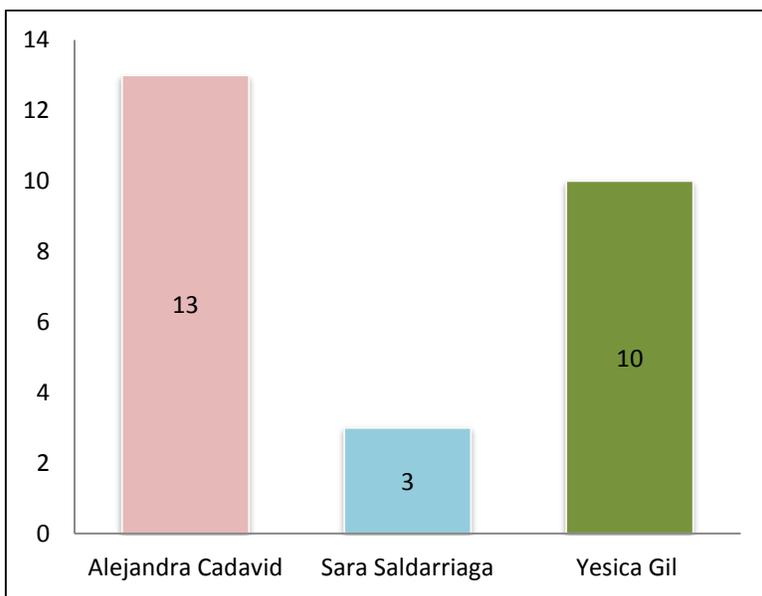
Gráfico 3 Casos asignados entre los semestres 2017-2 y 2018-2

| <b>CASOS</b>             |            |                    |                                |                            |             |              |
|--------------------------|------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------|-------------|--------------|
| <b>PRACTICANTES</b>      | <b>Año</b> | <b>N° de Casos</b> | <b>Violencia Intrafamiliar</b> | <b>Lesiones Personales</b> | <b>Vida</b> | <b>otros</b> |
| <b>Alejandra Cadavid</b> | 2017-2     | 10                 | 10                             | 0                          | 0           | 0            |
|                          | 2018-1     | 3                  | 1                              | 1                          | 1           | 0            |
|                          | 2018-2     | 0                  | 0                              | 0                          | 0           | 0            |
| <b>Yesica Gil</b>        | 2017-2     | 6                  | 2                              | 0                          | 4           | 0            |
|                          | 2018-1     | 3                  | 2                              | 0                          | 1           | 0            |
|                          | 2018-2     | 1                  | 0                              | 0                          | 0           | 1            |
| <b>Sara Saldarriaga</b>  | 2018-1y2   | 3                  | 1                              | 0                          | 2           | 0            |
| <b>TOTAL</b>             |            | <b>26</b>          | <b>16</b>                      | <b>1</b>                   | <b>8</b>    | <b>1</b>     |

*Fuente: elaboración propia.*

La tabla evidencia el número de casos atendidos por cada practicante en cada semestre de práctica, Alejandra Cadavid atendió entre el 2017-2 y el 2018-1 un total de 13 casos, de los cuales 11 fueron de violencia intrafamiliar, 1 por lesiones personales y 1 por vida. Es importante resaltar que de los casos atendidos la mayoría se desarrollaron en el municipio de Bello y todos fueron por Violencia Intrafamiliar. En el caso de Yesica Gil el total de casos atendidos fue de 10 casos entre el semestre 2017-2 y 2018-2, de los cuales 5 fueron de violencia intrafamiliar y 5 por vida, se evidencia también que la mayoría de los casos fueron atendidos en el 2017-2. Sara Saldarriaga atendió un total de 3 casos entre el 2018-1 y el 2018-2 de los cuales 2 fueron de Vida y 1 por Violencia Intrafamiliar.

Gráfico 4 porcentaje de casos atendidos



*Fuente: elaboración propia*

La gráfica evidencia que, durante el proceso de práctica, Alejandra Cadavid atendió el mayor número de casos con un total de 13, seguida por Yesica Gil con un total de 10 y Sara Saldarriaga que atendió 3 casos.

Debido a que los casos atendidos son asignados por la acompañante institucional de la Práctica Nadia Villa, se puede establecer que Alejandra atendió un número mayor de casos debido a que en el primer semestre estaba realizando su práctica en Bello, por lo que era la única practicante allí y por lo tanto los casos existentes eran solo para ella, y Sara atendió menos casos pues inicio en un segundo nivel y para ese momento debido a la ausencia de practicantes de derecho no había casos para asignar.

#### **4. COMPONENTES DE INTERVENCIÓN**

En el centro de atención a víctimas se han creado diversas estrategias que permiten generar espacios de comunicación, a nivel interno, entre practicantes del CAV y funcionarios con el fin de generar un buen ambiente de trabajo y a nivel externo, entre el CAV y la ciudadanía, esto con el fin de ofrecer los servicios del Centro y además cumplir con uno de los principales ejes misionales del programa que consiste en velar por el cumplimiento de derechos y acceso eficaz a la justicia de los ciudadanos.

Dentro del CAV se debe llevar a cabo una intervención interna hacia compañeros o funcionarios ya sea para contribuir en el mejoramiento de relaciones interpersonales o generar reflexiones frente a diversos temas que se tocan dentro del CAV, o trabajar por la humanización del servicio para que los servidores brinden una atención adecuada a las personas que se acercan a buscar asesoría y de esta manera evitar o mitigar la revictimización, entre otras, de igual manera se puede optar por contribuir en el mejoramiento de las herramientas utilizadas para dar una atención más eficaz a los usuarios. Todo lo anterior se construye a partir de las necesidades que se van presentando. Las actividades que se desarrollan a nivel interno en el CAV son las siguientes:

##### **4.1 Apoyo al apoyo**

Esta es una actividad que se realiza con el fin de establecer vínculos entre practicantes y funcionarios del CAV, con el fin de nutrir la experiencia del campo de práctica, compartiendo la experiencia individual de cada practicante.

La responsabilidad de los practicantes del CAV no sólo implica asesorar y orientar a las personas que allí acuden, sino también el de tratar a cada persona de manera digna, atendiendo con detalle cada caso, es por esto que en muchas ocasiones las historias de vida que llegan para ser escuchadas tocan a los practicantes de tal modo que se hace necesario realizar actividades en las que estas historias puedan ser compartidas con el resto del

equipo, lo que da lugar no sólo a la retroalimentación del proceso, sino también a un espacio de catarsis que permite expresar sentimientos, sensaciones, ideas y situaciones que tocan profundamente la sensibilidad de los practicantes, para fortalecer el proceso y nutrir las acciones que desde el centro se orientan.

Las actividades que se desarrollan, son propuestas por los practicantes y se tratan temas como trabajo bajo presión, empatía, manejo de la frustración y temas relacionados con las distintas situaciones que día a día se viven en el CAV, estas se realizan una vez a la semana con practicantes de derecho, psicología y trabajo social.

### **Recomendaciones**

- Es importante que se cree un plan de acción mensual en el que se establezcan temáticas claras y diseños metodológicos de las actividades que se van a realizar.
- La participación de los practicantes y funcionarios del CAV es fundamental por lo que es importante que todos conozcan en que consiste Apoyo al Apoyo y que además se apropien de él, no solo participando sino también proponiendo actividades y temáticas.
- Es importantes que cada mes se hagan responsables de desarrollar la actividad personas diferentes, con el fin de nutrir y hacer partícipe a todos los practicantes de esta actividad.

### **4.2 Entre tres**

Una de las principales estrategias de atención que tiene el CAV y que marca la forma en la que se brinda la atención, es la del trabajo interdisciplinar, practicantes de derecho, trabajo social y psicología son los responsables de atender en equipo a las personas que se acercan al CAV. El principal objetivo de esta articulación interdisciplinar es nutrir desde los diferentes puntos de vista de cada disciplina la atención y la orientación que se da a las

personas, esto para que sea una atención integral que permita un acceso real y oportuno a la justicia.

Es por esto que se hace imprescindible crear espacios que permitan nutrir y complementar la actividad interdisciplinar y el trabajo en equipo pues de esto depende en gran medida la atención que se brinde a las personas que requieren los servicios del CAV.

Las actividades que se realizan tienen que ver con temas como el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, la empatía, entre otros temas que ayudan a dotar al equipo de practicantes herramientas para el encuentro con el otro.

### **Recomendaciones**

- Crear un plan de acción mensual que incluya a las personas responsables y los diseños metodológicos de las actividades, esto para que se tenga claridad con respecto a las acciones que se van a llevar a cabo.
- La articulación entre todos los practicantes de las tres disciplinas es fundamental, por lo que es importante la participación activa de todos en las actividades.
- Es importante que los funcionarios del CAV hagan parte de esta actividad, pues la comunicación entre todas las personas que hacen parte del Centro influye directamente en el servicio que se preste a los ciudadanos que requieren de las asesorías.

### **4.3 Cine Foro**

El cine foro es una estrategia con la que se busca generar espacios de reflexión a través de la reproducción de elementos audiovisuales como películas, documentales o cortometrajes. Este material audiovisual trata temas relacionados con las situaciones que se viven día a día en el CAV lo que convierte el Cine Foro no solo en un espacio de recreación sino también de reflexión y crítica frente a la realidad que se vive en el proceso de práctica.

## **Recomendaciones**

- crear un plan de acción mensual que permita planear esta actividad, programando los elementos audiovisuales que se van a reproducir y los diseños metodológicos que van a orientar la reflexión.
- Realizar invitación extensiva a demás funcionarios de la Fiscalía y no solo a los practicantes, esto con el fin de generar un espacio de esparcimiento y reflexión en personas ajenas al CAV.

### **4.4 Red de apoyo y Blog**

Debido a la complejidad de los casos que se atienden en el CAV, se hace imprescindible la creación de alianzas con otras instituciones y organizaciones que puedan complementar la atención que se brinda. Es por esto que se creó una base de datos nutrida con información de instituciones que se categorizan con base en las líneas de empleabilidad, recreación, salud mental, género y enfoque diferencial y vivienda, esta base de datos debe ser actualizada constantemente con nuevas instituciones y corroborando que los datos existentes sean correctos.

Es importante mencionar que en semestres anteriores una estrategia de difusión que se empleó a nivel interno fue un blog en el que se encontraba esta red de apoyo e información importante relacionada con el CAV, sin embargo este dejó de estar habilitado por cuestión de las restricciones que tiene la fiscalía con respecto al acceso a algunas páginas web, por lo que ya no se encuentra en funcionamiento.

Cabe señalar que en el semestre 2017-2 la practicante Alejandra Cadavid Moreno se encargó de iniciar la construcción de la red de apoyo del municipio de Bello, en la cual se trabajaron las dimensiones de Acceso a la justicia, recreación y niñez, educación, salud, género y enfoque diferencial y empleabilidad, y quedó a disposición de los estudiantes que ingresaran a hacer sus prácticas en el CAV del municipio de Bello.

## **Recomendaciones:**

- Es fundamental crear alianzas activas con las instituciones que hacen parte de la base de datos, esto para que se cree una articulación que permita generar acciones prontas y efectivas en beneficio de los ciudadanos.
- Sería pertinente realizar un encuentro con las organizaciones que conforman la red de apoyo con el fin de crear rutas de atención mutuas.

En el CAV se llevan a cabo intervenciones que son realizadas por fuera de la institución y que tienen como objetivo trabajar con la comunidad temas de difusión, promoción prevención y sensibilización frente a problemáticas que afectan diariamente a la ciudadanía, además de brindar herramientas e informar las rutas de atención a las que pueden acudir para hacer efectivos sus derechos. Las estrategias que se llevan a cabo a nivel externo en el CAV son las siguientes

### **4.5 Prevención de la violencia de género**

Esta línea de intervención es una de las más importantes en el campo de práctica del CAV y es retomada por muchos practicantes de psicología y Trabajo Social. En esta se generan procesos e intervenciones con mujeres víctimas, que están direccionados a sensibilizar y concientizar a las mujeres sobre la problemática de violencia y brindar herramientas para que se empoderen de su situación y tengan información pertinente sobre rutas de atención y demás, que de alguna manera contribuyen a que estas reconstruyan su situación, mejoren su autoestima y se enfoquen en su proyecto de vida.

En el CAV se han llevado a cabo varios procesos liderados por practicantes de las disciplinas de Trabajo Social y Psicología, en los cuales se ha trabajado con población externa al CAV y se han realizado talleres con las mujeres que consultan por diferentes delitos.

## **Recomendaciones:**

- Es importante que desde el CAV se le dé continuidad a esta línea de intervención, ya que es necesario generar conciencia y sensibilizar sobre la violencia de género, pues esta hace parte de la cotidianidad y es naturalizada por muchas personas y sobre todo por mujeres víctimas.
- Este tipo de intervenciones son claves, puesto que aporta a un cambio social que se puede generar por medio de la visibilización de esta problemática latente y la desnaturalización de estas violencias por parte de la sociedad.

### **4.6 Talleres comunitarios**

Parte de la misión del CAV es garantizar el respeto de los derechos de las víctimas a través de un trato digno y humano, ofreciendo a la ciudadanía rutas de atención para un acceso eficaz a la justicia, esto a través de información pertinente sobre los delitos y la forma en la que estos se tipifican, las rutas que deben tomarse para instaurar una denuncia y las instituciones a las que se puede recurrir en busca de atención o acompañamiento en diferentes procesos tanto a nivel penal como civil.

Por esto se hace imprescindible llevar los servicios del CAV a otros lugares de la ciudad, llegando a través de otras instituciones que trabajan con población vulnerable y que puede necesitar los servicios que en el Centro se prestan. Además se hace evidente la necesidad de informar y capacitar a la gente para que conozca acerca de delitos como violencia intrafamiliar, inasistencia alimentaria y lesiones personales, delitos que desde el CAV han sido recurrentes, para que a través del conocimiento de estos y de la forma como se tipifican, no solo se puedan identificar para llevar a cabo denuncias efectivas, sino también para que al conocerlos, la gente pueda prevenir la ocurrencia de estos, creando alertas tempranas que les permitan tomar acciones antes de que alguno de estos se cometa.

Desde el CAV se realizan actividades externas como talleres o charlas, que tienen como objetivo informar a la ciudadanía acerca de los servicios que el Centro ofrece y sobre los

delitos que atiende, esto con el fin no solo de promocionar el CAV sino también de aportar conocimientos a las personas con las que se realizan estas actividades para que conozcan los delitos y las rutas de atención que pueden seguir para denunciar. Además es importante resaltar que desde los talleres y charlas también se pretende que mediante la difusión de información sobre los delitos estos se puedan prevenir, brindando herramientas para que las personas los identifiquen de manera temprana e impidan que estos se cometan. Para la realización de estas actividades se busca apoyo de otras instituciones que atienden población vulnerable, instituciones como ONG, centros de vida, casas de justicia o comisarías de familia, el contacto con estas instituciones deben hacerlo las practicantes encargadas de la realización de las actividades siempre bajo supervisión de la coordinadora encargada Nadia Villa. La población objetivo de estos talleres y charlas, como ya lo hemos mencionado anteriormente, es población vulnerable y que puede ser víctima de delitos que el CAV atiende, es población con diferentes características entre las que se encuentran hombres y mujeres jóvenes, adultos y adultos mayores con diferentes condiciones de raza, etnia y condición sexual.

## **Resultados**

A partir del mes de marzo de 2018, el equipo de practicantes de trabajo social<sup>9</sup> inició con la ejecución de estas actividades, el tema de estas fue la difusión de los servicios que presta el CAV y prestar información acerca de los delitos de violencia intrafamiliar, inasistencia alimentaria y lesiones personales, con el fin de prevenirlos, además de informar a los usuarios sobre las rutas de atención y acceso a la justicia.

Las actividades fueron realizadas en la **Sociedad San Vicente De Paul (SSVP)**, la cual es una ONG internacional que trabaja con población de escasos recursos a través de diferentes programas que incluyen capacitaciones y subsidios de alimentación. En el mes de Marzo de 2018 se hizo un contacto con una de las practicantes de trabajo social de la Sociedad para proponerle la realización de un taller sobre violencia intrafamiliar, inasistencia alimentaria y lesiones personales hablando de rutas de atención y acceso a la

---

<sup>9</sup> Alejandra Cadavid, Sara Saldarriaga, Yesica Gil, Jennyfer Vergara y Zurany Cabrera.

justicia además de ofrecer los servicios que presta el CAV. Desde la SSVP se evidenció gran interés con la temática pues la población con la que trabajan es población vulnerable y condiciones socioeconómicas precarias y que presentan problemáticas del tipo que se atienden en el Centro de Atención a Víctimas, como situaciones de violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria. Aunque inicialmente se planteó la realización de talleres, el número de personas que asistirían<sup>10</sup> a la actividad no daría lugar a la realización de estos, por lo que se estableció la realización de charlas informativas.

Las fechas en las que se realizaron las charlas fueron los días 26, 27 y 28 de marzo de 2018, desde las 7:00 am hasta las 12:00 pm cada día, en total se dieron 9 charlas, dando 3 cada día, en las listas de asistencias firmadas por los asistentes, hay un total de 762<sup>11</sup> personas, estas hacen parte del programa de alimentación de la Sociedad, los asistentes fueron hombres y mujeres entre jóvenes, adultos y adultos mayores. Para la realización de esta actividad el equipo de trabajo social contó con el apoyo de practicantes de derecho y de psicología del CAV.

Las temáticas abordadas en las charlas fueron servicios del CAV, delitos que se atienden en la institución, explicación de los delitos de Violencia Intrafamiliar, inasistencia alimentaria y lesiones personales y las rutas de atención y acceso a la justicia para cada uno de ellos, sensibilización con la herramienta del “violentómetro” y los aportes desde la psicología relacionados con el tema de la violencia intrafamiliar; al finalizar cada charla se abría una ronda de preguntas en las que los asistentes podían intervenir y aclarar cualquier duda que tuvieran frente a los temas planteados.

La SSVP se interesó por la continuación de estas charlas informativas con el programa Gerontológico, en el que se incluyen los clubes de vida, los cuales se encuentran ubicados en la ciudad de Medellín, Bello y San Antonio de Prado. En total se realizaron 8 charlas informativas, a las cuales asistieron un promedio de 20 personas a cada actividad<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Aproximadamente 800 personas

<sup>11</sup> Es importante aclarar que en las listas no aparece registrado el total de asistentes a la actividad, debido a que no todos los asistentes podían firmar y en muchas ocasiones el tiempo impidió que todos firmaran el documento.

<sup>12</sup> Las listas de Asistencia para cada Taller se encuentran en la memoria metodológica.

De estas actividades quedan las listas de asistencia tomadas durante los tres días en los que se realizó la actividad, registro fotográfico y una memoria metodológica que da cuenta de la actividad, los logros alcanzados, conclusiones y aportes que desde el trabajo social se pueden hacer con este tipo de actividades al interior del CAV<sup>13</sup>.

Se puede decir que ambas actividades fueron exitosas en el sentido de que durante la actividad hubo una gran participación y acogida de parte de las personas que estaban presentes y al final de cada actividad se realizaron varias asesorías a personas que se acercaron con diferentes situaciones. Tiempo después de haber realizado las actividades en la SSPV muchas personas se acercaron al CAV para solicitar asesorías, las cuales plantearon que venían porque había oído una charla en la cual les hablaron del CAV, lo que evidencia que se logró una visibilización del CAV a un grupo poblacional que no tenía conocimiento de este.

Un logro muy importante en cuanto a esto fue la articulación que se realizó entre la Sociedad San Vicente de Paul y el CAV, ya que esto permite ampliar la red de apoyo y contar con una institución aliada para brindar una atención integral a la ciudadanía.

## **Recomendaciones**

- Se hace necesario darle continuidad a esta línea, ya que muchas personas o instituciones desconocen la existencia del CAV y los servicios que se ofrecen y es de gran importancia brindarle a la ciudadanía opciones para darle solución a sus situaciones problemáticas.
- Es pertinente ubicar instituciones claves que permitan generar charlas y talleres a la ciudadanía para seguir haciendo promoción y difusión de los servicios del CAV.

---

<sup>13</sup> Ver anexo en Memoria Metodológica Charlas Sociedad San Vicente de Paul.

## 4.7 Acceso a la justicia

Una de las funciones del Centro de Atención a Víctimas es ofrecer a los ciudadanos rutas claras a través de asesorías y talleres que permitan un acceso oportuno y eficaz a la justicia<sup>14</sup>, en este sentido los practicantes tienen varias labores, una de ellas es nutrir una red de apoyo en la que se anexa un listado de las instituciones privadas y públicas que ofrecen atención con relación a asesorías jurídicas, atención psicosocial, información de casas de justicia, comisarias, inspección de policía entre otros, esto con el fin de facilitar a los ciudadanos la ubicación de los lugares a los que puede recurrir en caso de necesitar algún tipo de intervención de la justicia.

Además en articulación con la línea de talleres comunitarios se busca informar a la ciudadanía en general a través de charlas, ferias de servicio, talleres entre otros acerca de las rutas e información general relacionada con la denuncia de diferentes delitos.

En esta línea se han desarrollado diferentes proyectos de intervención a cargo de los practicantes del CAV, en los que el enfoque está relacionado con realizar intervenciones que permitan mejorar la atención de la entidad y facilitar a la ciudadanía a través de capacitaciones, talleres y charlas sobre las rutas de acceso a la justicia.

---

<sup>14</sup> Ver <https://cav.fiscalia.gov.co/> página web oficial de la fiscalía General de la Nación, recuperado el 12 de septiembre de 2018.

## **PROYECTO DE INTERVENCIÓN: ACCESO A LA JUSTICIA PARA LA POBLACIÓN LGBTI**

En el marco de esta línea se desarrolló el proyecto de intervención *Acceso a la justicia para Población LGBTI*, por parte de las practicantes<sup>15</sup> de trabajo social de la Universidad de Antioquia, el cual inició con base en un Diagnóstico Rápido Participativo que se realizó en el CAV con los practicantes de derecho, psicología y trabajo social en el que se hicieron preguntas enfocadas en el conocimiento que estos tenían de la población LGBTI y el enfoque de género, además de las rutas de atención para esta población. Mediante este diagnóstico se evidenció como tema central la necesidad de fortalecer en el CAV los programas de capacitación que tienen que ver con el tema de género y las rutas de atención para la población LGBTI en lo que tiene que ver con el acceso a la justicia.

De acuerdo a lo anterior, se realizó la formulación del proyecto “Acceso a la justicia para la población LGBTI” el cual tuvo como **objetivo general** “Contribuir al mejoramiento del servicio y la atención a la población LGTBI, que prestan los practicantes y funcionarios del Centro de Atención a Víctimas, las receptoras de denuncias de la sala con enfoque de género y el personal de seguridad de la Fiscalía General de la Nación sede Medellín”, el cual se desarrolló bajo los siguientes **objetivos específicos**:

- Sensibilizar a los practicantes y funcionarios del Centro de Atención a Víctimas, las receptoras de denuncias de la sala con enfoque de género y el personal de seguridad de la Fiscalía General de la Nación sede Medellín, sobre la inclusión hacia la población LGBTI relacionada con el acceso a la justicia, mediante plegables informativos, carteleras, entre los meses de mayo y septiembre de 2018.
- Informar sobre las rutas de atención y acceso a la justicia para la población LGBTI a los practicantes y funcionarios del Centro de Atención a Víctimas, las receptoras de denuncias de la sala con enfoque de género y el personal de seguridad de la Fiscalía General de la Nación sede Medellín, mediante charlas informativas y plegables, entre los meses de junio y septiembre de 2018.

---

<sup>15</sup> Alejandra Cadavid Moreno, Yesica Paola Gil Pérez y Sara Saldarriaga Arredondo.

- Capacitar a 66 practicantes y 2 funcionarios del Centro de Atención a Víctimas y las 3 receptoras de denuncias de la sala con enfoque de género de la Fiscalía General de la Nación sede Medellín, sobre el enfoque de género y diferencial que está establecido en el CAV, a través de 2 talleres realizados en julio y agosto de 2018.
- Generar procesos de articulación entre el Centro para la Diversidad Sexual e Identidad de Género y el Centro de Atención a Víctimas entre los meses de junio y septiembre de 2018.

## **RESULTADOS**

Las actividades y estrategias llevadas a cabo tuvieron como finalidad sensibilizar y capacitar a funcionarios y practicantes sobre las formas en que puede abordarse de manera apropiada a la población LGBTI que se acercan a las instalaciones de la Fiscalía para orientación o instaurar algún tipo de denuncia. Estas estrategias fueron desarrolladas bajo dos ejes:

### **SENSIBILIZACIÓN**

El objetivo de este componente fue el de emplear actividades que permitieran acercar a la gente, practicantes del CAV, funcionarios de la Fiscalía y miembros del equipo de seguridad del Bunker, a temas relacionados con el género y con la población LGBTI, con el fin de generar reflexiones sobre el buen trato, y una atención con enfoque de género y diferencial en las personas encargadas de brindar atención a ciudadanos que hagan parte de la población LGBTI. A continuación se hace una descripción de las actividades que se realizaron a lo largo de la ejecución del proyecto:

- **¿Sabías que?**

Se realizó una actividad llamada “Sabías que...?”, la cual se seguirá desarrollando, en una bandera LGBTI ubicada en la entrada del CAV que contiene tips, recortes de imágenes, invitaciones e información llamativa y visible sobre temas de género para los practicantes,

funcionarios y usuarios que ingresan al CAV y sala de denuncias con enfoque de Género y diferencial. Con esta actividad se logró llamar la atención de ciudadanos que ingresaban al CAV o a la sala de género, de funcionarios de la fiscalía y de practicantes del CAV, pues al ser un cartel llamativo se pudo evidenciar que muchas personas leían la información que estaba allí. Mediante esto se pudo afianzar el enfoque de género que está establecido en la sala de denuncias contigua al CAV y dar un mensaje sobre inclusión a la ciudadanía. Cabe resaltar que al interior del CAV también se fijó un cuadro con información pertinente para los practicantes en donde se incluyó invitaciones, tips y rutas de atención para orientar al ciudadano, esta actividad fue llamada “el informador” y se seguirá implementado por los demás practicantes.

- **Cine Foro**

El Cine Foro es un programa que está establecido dentro del CAV y que se asigna a dos practicantes de Trabajo Social o Psicología para ser llevado a cabo durante todo el semestre. Para el semestre 2018-2 se hizo una campaña de sensibilización mediante el Cine Foro, liderada por las practicantes de Trabajo Social de la Udea, la cual se realizó en tres fechas mediante la proyección de 2 películas, las cuales fueron “La Chica Danesa” y “Lejos del Cielo” y dos cortometrajes llamados “vestido nuevo” y “ En un latido”. Estas Actividades fueron realizadas entre los meses de agosto a septiembre y para la convocatoria se tuvo en cuenta a los practicantes del CAV y se hizo extensiva a la invitación a los funcionarios de la fiscalía.

La dinámica del cine foro fue la proyección de películas y cortos que generaran una reflexión o que dieran pie a una discusión para hacer al final, es importante decir que la actividad tuvo buena acogida y una alta participación de parte de los practicantes quienes reflexionaron sobre los temas de género, diversidad sexual, discriminación y dieron aportes valiosos desde su labor y postura ética, con esto se logró sensibilizar sobre el tema y se hizo la invitación a ponerse en el lugar del otro para direccionar nuestro accionar.

## CAPACITACIÓN

En este componente lo que se buscó fue brindar herramientas a funcionarios de la fiscalía y practicantes del Centro de Atención a Víctimas con el objetivo de orientarlos con respecto a temas de género, enfoque diferencial y rutas de atención para población LGBTI, esto con el fin de brindar a los ciudadanos que hagan parte de la población una atención y orientación integral que les permita acceder de manera oportuna a la justicia. A continuación se exponen las actividades realizadas durante la ejecución del proyecto.

- **Taller El Cav eso que es?**

Se consideró pertinente generar procesos de capacitación para los practicantes de Trabajo social, psicología y Derecho que llegaron en el semestre 2018-2 al CAV mediante una inducción, en donde se habló de los distintos delitos que se atienden allí, las funciones y servicios que se prestan, lo cual involucró el enfoque de género y diferencial que cobra importancia al momento de atender a la población LGBTI. Además se dio una bienvenida y se generó un espacio de diálogo y apoyo para los nuevos practicantes. Al final de la actividad se dejó como producto un árbol de compromisos en el cual los practicantes escribieron sus compromisos para con el campo de práctica.

- **Taller ¿Qué es el enfoque de género y diferencial? Fortaleciendo la ruta para el acceso a la justicia de la población LGBTI.**

Se realizó un contacto con Laura Cuervo, abogada de la Personería de Medellín y encargada del área de derechos humanos de la población LGBTI, mediante el cual se propuso trabajar en conjunto con el CAV para realizar unas charlas de sensibilización y capacitación sobre rutas de atención para la población LGBTI a practicantes del CAV y funcionarios de la Fiscalía. Para estas charlas se realizó una convocatoria a los funcionarios de la fiscalía en las dos últimas semanas de agosto y la charla se desarrolló el 13 de septiembre. Es importante decir que estas charlas estuvieron a cargo de la abogada de la personería, Laura Cuervo y que tuvo como invitados a Carolina Bedoya, Abogada del

Centro para la Diversidad Sexual e Identidades de Género y a Dylan Usuga, Hombre Transgenero, quienes hicieron valiosos aportes a la actividad realizada.

En dicha actividad se contó con la participación de 22 personas entre los que se contaban algunos miembros del personal de seguridad, algunos receptores de denuncia, practicantes del CAV y otros funcionarios de la Fiscalía.

Mediante esta actividad se logró realizar una sensibilización sobre temas de género y diversidad sexual, se compartieron experiencias sobre la atención y el acceso a la justicia de la población LGBTI y por último se trazaron algunas rutas para la atención de esta población.

Es importante decir que a través de este taller se pudo fortalecer el enlace entre el CAV, la Personería de Medellín y el Centro para la Diversidad Sexual e Identidades de Género, los cuales son de gran apoyo para la atención de la población LGBTI.

Se hace necesario plantear que durante la ejecución de este proyecto, desde la personería de Medellín y el Centro para la Diversidad Sexual e Identidades de Género han remitido a varias personas para ser atendidas en el CAV, este es un logro muy importante, ya que se hace una visibilización y reconocimiento del CAV, pero además se puede brindar una atención integral y un acceso eficaz a la justicia a la población LGBTI.

Al culminar la ejecución del proyecto debido a la finalización de las prácticas de parte de las estudiantes de Trabajo Social de la UdeA, se hace necesario plantear las siguientes recomendaciones.

### **Recomendaciones:**

Es bien sabido, que una institución estatal como la Fiscalía, que es la que cobija las acciones del CAV, se rige bajo unas políticas gubernamentales que así como permiten una gama amplia de acciones, también las pueden limitar en algún momento. Afortunadamente, para el desarrollo de las estrategias planteadas en el proyecto, se cuenta con que el CAV tiene un apoyo interdisciplinar, que ha servido en gran medida para un accionar articulado.

Pese a lo anterior, se estableció necesario hacer visible uno de sus enfoques trabajado en este proyecto: el enfoque de Género y Diferencial. A pesar de que esta es una de las líneas orientadoras del CAV que vela por la no revictimización de las personas de la población LGBTI en situación de vulnerabilidad, habían sido pocas las acciones llevadas a cabo para articular rutas de acción y acceso a la justicia que pudiesen contribuir al objetivo del Centro. Desde la falta de rutas de gestión a nivel Institucional, hasta la ausencia de proactividad o desconocimiento por parte de los practicantes, son algunas de las causales identificadas del por qué el enfoque de Género no había sido tomado en cuenta en el modelo de atención del CAV, puesto que la falta de conocimiento sobre la atención a esta población se evidencia incluso desde el ingreso a la Fiscalía.

Lo anterior generó que personas de la población LGBTI, históricamente vulnerada, desconociera el espacio de atención multidisciplinar que podían tener en el CAV y las rutas de atención y acceso a la justicia que allí se prestan, pues solo pocos de ellos eran dirigidos al CAV o podían contar con una orientación acertada. Incluso, siendo ya remitidos, no había rutas claras de acción, además de las pocas entidades realmente articuladas al proceso, que pudiesen servir como lugares de remisión para casos particulares que así lo requirieran.

Por lo anterior se hace necesaria una ruta clara, que no solamente se fundamente en lo propuesto desde el CAV por sus funcionarios o practicantes, sino que haya una línea de convergencia entre las estrategias empleadas para la línea de enfoque de Género y Diferencial desde el Plan de Acción de la Fiscalía como ente general y aquellas que se establezcan para cada una de sus dependencias en sus procesos particulares. Esto contribuiría en gran medida a generar una línea articulada de causa-efecto que no solo tendría impacto parcial, sino que se podrían asegurar resultados para la institución en general y continuidad en los procesos para el CAV.

Esta continuidad está supeditada a varios aspectos: el primero de ellos y ya mencionado, es la continuidad que debe dársele a los procesos, de tal forma que las estrategias que se piensen desde el CAV, vayan de la mano de las estrategias planteadas desde la Fiscalía en su Plan de Acción en relación al acceso a la justicia para la comunidad LGBTI o el enfoque de Género y Diferencial, esto garantizaría no solo acciones coherentes

y articuladas, sino que los resultados se podrían presentar como indicadores a nivel Institucional; el segundo aspecto está en la misma línea de la continuidad, pero ahora en relación a los practicantes encargados del proceso.

El enfoque de Género y Diferencial es una de las tantas líneas que los practicantes tiene la opción de trabajar durante el semestre, con la diferencia de que la atención a la población LGBTI es una de las razones de ser del CAV, es decir, las estrategias y actividades que se desarrollen para esta línea son fundamentales para el accionar del Centro de Atención a Víctimas en general. Dada su importancia, las acciones que se generen en el CAV sobre este enfoque, hacen parte de los indicadores que la Fiscalía como institución tiene en cuenta para la evaluación de su intervención, por ende los procesos deben ser efectivos y para que esto pase, deben ser continuos. En ese sentido se hace necesaria la intervención del profesional en Trabajo Social, quien planea, proponga, efectúe y evalúe las acciones y los procesos llevados a cabo.

Se hace necesario además establecer la línea de Enfoque de Género y Diferencial como proceso continuo para cada semestre, es decir, que se proponga a un grupo de practicantes seguir con los resultados de los procesos previos, evaluar las dificultades y las oportunidades presentadas, replantearse y modelar un nuevo proyecto para las necesidades emergentes que como estructura dinámica, tiene el CAV cada semestre. Es pertinente pensar las estrategias no solo como elementos a corto plazo para la consecución de objetivos específicos, sino como una cuestión ética que permita vincular procesos, entidades y personas a mediano y largo plazo, lo que además permitiría visibilizar las acciones del CAV, llevarla a la comunidad y hacerla cercana a ella, pues finalmente es esta la razón de ser de su existencia.

## **5. REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES METODOLOGICAS, ETICO-POLITICAS E INSTITUCIONALES DESDE EL TRABAJO SOCIAL**

*“La pregunta por la ética surge siempre en momentos de crisis, en tiempos oscuros, cuando las sociedades, al borde del abismo, sienten amenazado su supervivencia; los sujetos confrontados con ellos mismos, vuelven a preguntarse por sus raíces, por su devenir, por el sentido de sus vidas, en fin, por lo que podríamos llamar la condición humana”*

María Teresa Uribe

Encontrarse directamente con la realidad social siempre va a implicar un reto para cualquier profesional, el Centro de Atención a víctimas recibe constantemente múltiples historias relacionadas con abusos, violencia, abandono, frustración, enojo, depresión, entre otros, estos casos revelan la realidad que a diario viven muchas personas en la ciudad y que revelan el desafío ético y político que tienen los profesionales que los atienden.

Este reto no solo se constituye en la necesidad de tomar posturas que orienten una intervención efectiva, sino también la necesidad de nutrirse de posturas metodológicas y teóricas que aporten a la reflexión y que intencionen la acción.

Es por esto que el Centro de Atención a Víctimas se convierte en un espacio de reflexión y de construcción constante a nivel personal y profesional, a través de aprendizajes de tipo teórico y metodológico mediante la interacción con el otro. El hecho de que el CAV tenga una metodología de trabajo que implique compartir con otras disciplinas nutre las posibilidades de intervención, pues aporta diferentes visiones que también orientan el que hacer e interpelan las posturas que se tienen a la hora de tomar decisiones.

Esto además reta al profesional a establecer un rol específico dentro del campo en el que se desenvuelve, para el caso del trabajo social, su rol en el CAV está en escuchar, orientar y sensibilizar, con el fin de crear en el otro la importancia de tomar decisiones frente a sus situaciones problema y empoderar al otro para que transforme su realidad.

Es importante además que el profesional siempre debe estar dispuesto a evolucionar, a construirse y deconstruirse con base en las experiencias que viva, es por esto que siempre se está expuesto al cambio con la intención de mejorar.

Por lo anterior, durante el proceso de práctica se desarrollaron procesos de reflexión frente al que hacer y al rol que tienen los profesionales en la intervención, y surgieron diferentes 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.

A continuación se presenta una serie de recomendaciones fruto una reflexión constante y crítica frente al proceso de práctica y al rol del trabajo social en el ámbito público, se pretende que a futuro fortalezcan y nutran la intervención que se haga con las personas que acuden al CAV, esto con base en las construcciones teóricas y metodológicas que se tuvieron durante la práctica:

- Se hace imprescindible hacer inducción a los practicantes que ingresen al CAV, explicando los delitos que se atienden, las funciones y roles de cada profesional, los programas existentes, los enfoques con los que se trabaja y la red de apoyo, con el fin de fortalecer la atención a los usuarios y los procesos internos del CAV.
- El acceso a internet del CAV limitó en muchas ocasiones la actualización y consulta sobre instituciones de interés para la intervención, esto debido a que la entidad bloquea el acceso a muchas páginas web, esto además provocó la demora en la actualización de la base de datos de la red de apoyo. Debido a esto el blog que se tenía a nivel interno con información de la red de apoyo para los practicantes tuvo que ser suspendido debido a estas restricciones.
- Gracias al vínculo directo que se ha tejido con las víctimas en las visitas y casos, e incluso con la misma comunidad en general a quienes se ha logrado vincular con las charlas informativas, es evidente la falta de confianza que el ciudadano del común siente hacia una institución estatal como la Fiscalía, bien sea por procesos previos,

comentarios externos o experiencias ajenas, razón por la cual se hace necesario continuar y fortalecer los programas informativos externos, que acerquen al profesional/practicante vinculado al CAV hacia la ciudadanía con el fin de crear y/o fortalecer el vínculo y deconstruir algunos imaginarios sociales.

Se ha podido evidenciar durante el proceso de práctica que uno de los grupos poblacionales en los que más se hace evidente esta desconfianza es en la población LGBTI, por lo que se recomienda hacer difusión constante de los servicios del CAV a través de las mesas, grupos sociales o entidades que trabajen con esta población, con el fin de crear vínculos de confianza entre la institución y la ciudadanía que se acerca a denunciar.

- La red de apoyo es una herramienta fundamental a la hora de intervenir y orientar a las personas que se acercan al CAV, por esto es muy importante crear vínculos directos con las instituciones que hacen parte de la base de datos, vínculos que permitan una articulación y la creación de rutas de acción mutuas que beneficien a la ciudadanía.
- Es fundamental establecer cuáles son las líneas de intervención del CAV y cual es su intencionalidad, esto para dar sentido y solvencia a los procesos que se llevan a cabo, para esto, es importante que la práctica profesional se enmarque en un plan de acción institucional, y que estas líneas vayan en consonancia con la visión y misión del CAV. Debido a la constante movilidad de practicantes es importante diseñar un plan de acción semestral que contenga cronograma con las actividades y diseños metodológicos a realizar, con el fin de vincular a las personas que ingresan a los componentes de intervención que existen en el CAV, para dar cumplimiento a las metas e indicadores que están establecidos en el plan de direccionamiento de la Fiscalía General de la Nación.

Una constante en el proceso de práctica fue la pregunta por el rol del trabajo social en una institución como la Fiscalía General de la Nación, esto debido a que al ser una institución de carácter pública está muy permeada por protocolos establecidos que en ocasiones impiden una intervención flexible para la ciudadanía. En este sentido la reflexión

durante el proceso estuvo pensada en las acciones que los practicantes elegían llevar a cabo, en ocasiones se hacía evidente que las actividades que se desarrollaban en el marco de la práctica estuvieron en la mayoría de los casos regidas por intereses individuales, orientados por la formación profesional y personal y no por intereses colectivos propuestos por la institución, esto generó que muchos de los procesos llevados a cabo fueran de corto alcance en el tiempo y que se suspendieran en el momento en que sus promotores finalizaran su proceso de práctica. Esto además implicó que los nuevos practicantes que iniciaban su proceso en el CAV no tuvieran claridad con respecto al camino que iban a tomar con relación a la intervención y a su aporte profesional a la institución.

Lo anterior permite hacer una reflexión con respecto a la necesidad de establecer unas metas e indicadores claros que permitan orientar la intervención y dar sentido a las acciones a llevar a cabo por los practicantes, esto con el fin de evitar que las acciones sean fruto de intereses individuales y se conviertan en acciones que busquen un interés común y que beneficie a la ciudadanía y al campo de práctica.

Es así como se propone una reflexión orientada a pensar como la intervención del trabajo social corresponde a las metas e indicadores establecidos desde los planes de acción institucionales y de esta manera se plantea la pregunta por el sentido que tiene la intervención del trabajo social en el campo de práctica.

## **6. BIBLIOGRAFIA**

Trujillo, M. (2012). Experiencia profesional dirigida al Centro de Atención a Víctimas, Fiscalía General de la Nación. (U. N. Distancia, Ed.) Obtenido de <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2297/1/Ex.pdf>