



**INFORME PRÁCTICA II Y III EN TRABAJO SOCIAL: PROYECTO DE  
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS SOCIALES, NATURALES Y/O ANTRÓPICAS.**

**MANUELA MAYO GÓMEZ  
XIMENA RODRÍGUEZ VÁSQUEZ**

**MARTHA INES VALDERRAMA BARRERA**  
**Magister en Cultura de la Metrópolis Contemporánea**  
**Magíster en Investigación Urbana**  
**Asesora Académica**

**EDGAR DE JESÚS ESPINAL MONSALVE**  
**Psicólogo**  
**Acompañante institucional**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**  
**FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**  
**DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**  
**MEDELLÍN**  
**2020**

## Contenido

Resumen	4
Abstract	5
1. Introducción	6
2. Presentación campo de práctica	7
2.1 Objetivo general:	8
2.2 Objetivos específicos:	8
3. Procesos desarrollados	9
3.1. Albergue temporal de emergencias	9
Entrevista inicial:	13
Familiograma:	13
Traslados institucionales:	14
Acompañamiento:	14
Seguimiento reintegros familiares:	15
3.1.1 Referentes conceptuales y metodológicos:	16
3.1.2 Aprendizajes:	27
3.1.3 Evaluación y recomendaciones:	28
3.2 Gestión de la migración territorial	30
3.2.1 Referentes conceptuales y metodológicos:	36
3.2.2 Aprendizajes	37
3.2.3 Evaluación y recomendaciones:	38
3.3 Monitoreo, sistematización y análisis de la información.	40
3.3.1 Referentes conceptuales y metodológicos:	44
3.3.2 Aprendizajes:	49
3.3.3 Evaluación y recomendaciones:	50
4. Aspectos generales	51
4.1 Aprendizajes del proceso de prácticas:	51
5. Referencias	53
6. Anexos	57
ANEXO 1. Ficha biopsicosocial:	57
ANEXO 2. Formato familiograma:	58
ANEXO 3. Formato cruce institucional:	60
ANEXO 4. Ficha de seguimiento.	61

ANEXO 5. Propuesta de intervención: Caja de herramientas para atención psicosocial en albergue temporal de emergencias.	62
ANEXO 6. Taller convivencia:	62
ANEXO 7. Taller narra tu historia:	64
ANEXO 8. Scorecard:	67
ANEXO 9. Informe a partir de revisión documental	67
ANEXO 10. matriz DOFA	70
ANEXO 11. Entrevista estructurada dirigida a profesionales psicosociales de campo:	72
ANEXO 12. Diarios de campo	72
ANEXO 13. Plan operativo:	77
ANEXO 14. Informes de actividades:	77

## Resumen

El presente informe tiene como objetivo dar cuenta del proceso de práctica profesional II y III del Departamento de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de las Universidad de Antioquia, realizadas en el Proyecto de atención de emergencias sociales, naturales y/o antrópicas, en modalidad de prácticas intensivas en el programa de prácticas de excelencia de la Alcaldía de Medellín. En razón a esto, se establece como objetivo principal del campo de práctica, acompañar las actividades desarrolladas desde la Unidad de Programas Sociales Especiales, específicamente el componente de Comisión Social, atención social a población en emergencia en el periodo comprendido entre el 17 de julio y el 18 de diciembre de 2020, para su cumplimiento se llevaron a cabo intervenciones en torno a tres componentes del proyecto: Gestión de la migración territorial, Monitoreo sistematización y análisis de la información y Albergue temporal de emergencias, desarrollando en este último una propuesta de intervención social nombrada, Caja de herramientas para atención psicosocial en Albergue Temporal de Emergencias.

**Palabras claves:** Intervención Psicosocial, Población en Emergencia, Población vulnerable, Trabajo Social.

### **Abstract**

The objective of this report is to give an account of the professional practice process II and III of the Department of Social Work of the Faculty of Social and Human Sciences of the University of Antioquia, carried out in the Project of attention to emergencies social, natural and / or anthropic , in the modality of intensive practices in the program of excellence practices of the Mayor's Office of Medellín. Due to this, it is established as the main objective of the field of practice, to accompany the activities developed by the Special Social Programs Unit, specifically the Social Commission component, social care for the population in emergency in the period between July 17 and On December 18, 2020, interventions were carried out around three components of the project: Management of territorial migration, Monitoring, systematization and analysis of information and Temporary shelter for emergencies, developing in the latter an intervention proposal named social, Toolbox for psychosocial care in Temporary Emergency Shelter.

**Keywords:** Psychosocial Intervention, Population in Emergency, Vulnerable population, Social work

## 1. Introducción

El presente escrito da cuenta de la experiencia de práctica profesional de las estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia, Manuela Mayo Gómez y Ximena Rodríguez Vásquez, dicho proceso de prácticas se desarrolló en el *Proyecto de atención de emergencias sociales, naturales y/o antrópicas*, perteneciente a la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín, experiencia que posibilitó el acercamiento a diferentes ejes de trabajo, con diversos grupos poblacionales que permiten actividades en temas acorde a la profesión.

La práctica fue realizada en modalidad intensiva, por lo tanto, tuvo una temporalidad de 5 meses, comprendidos entre julio y diciembre de 2020, durante este tiempo se acompañaron procesos en 3 componentes del proyecto mencionado, enfocados en la atención psicosocial con diferentes grupos poblacionales, que se encontraban en una situación de emergencia social, natural y /o antrópica, la cual puede generar riesgo en torno a las dimensiones sociales, económicas y culturales, al igual que un estado de vulnerabilidad frente a la protección habitacional y alimentaria.

A continuación se presenta inicialmente el contexto institucional donde se desarrolló la práctica profesional, seguidamente cada uno de los tres componentes de trabajo (1) albergue temporal de emergencias, (2) gestión de la migración territorial y (3) monitoreo, sistematización y análisis de la información, haciendo referencia a las acciones llevadas a cabo por parte de las practicantes en cada uno de estos, dando cuenta de los abordajes metodológicos que linearon la intervención psicosocial, reconociendo aciertos y desaciertos que permiten establecer algunas recomendaciones.

## 2. Presentación campo de práctica

La Secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, es una dependencia de la Alcaldía de Medellín a nivel central, encargada de la formulación, articulación, coordinación e implementación de estrategias y políticas sociales, encaminadas a la protección, promoción, restitución y garantía de derechos de los diversos grupos poblacionales, con el fin del mejoramiento constante de su calidad de vida.

Entre su estructura administrativa se encuentra la Subsecretaría de Grupos Poblacionales, la cual tiene como objetivo promover el desarrollo humano integral de los grupos poblacionales, a través del desarrollo e implementación de políticas públicas y proyectos que posibiliten la restitución de derechos, la inclusión social, la equidad y la participación, a la vez que se articula con instituciones públicas y privadas para el desarrollo de programas sociales enfocados a la promoción, prevención, mitigación y superación de emergencias que generen riesgo social para las poblaciones.

Como parte de la Subsecretaría de Grupos Poblacionales, se encuentra la Unidad de Programas Sociales Especiales (UPSE), la cual tiene como objetivo principal:

Implementar estrategias de promoción, prevención, mitigación y superación dirigidas a grupos poblacionales en situación de vulneración social como son habitantes de calle adultos, la afectada por emergencias naturales y/o antrópicas, emergencias sociales, aquellas que ejercen la prostitución y presentan vulnerabilidades ocasionadas por este ejercicio; promover el respeto y reconocimiento de la población LGBTI como sujetos de derecho. (UPSE,2020, diapositiva 3)

Entre las líneas de trabajo de la UPSE, se encuentra el *proyecto de Atención de Emergencias Sociales, Naturales y Antrópicas*, mediante el cual se busca brindar orientación,

asesoría, remisión y articulación con instancias y programas de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, a las personas afectadas por emergencias sociales, naturales y/o antrópicas, a través de la implementación de diferentes protocolos y rutas de atención que permiten la intervención psicosocial y la ayuda humanitaria requerida, para efectos de este proyecto la administración municipal ha dispuesto 5 componentes (1) La Comisión Social, (2) el 123 Social, (3) Gestión de la migración territorial (4) Alojamiento temporal en la modalidad de auxilio habitacional (5) Albergue temporal de emergencia.

Ubicando el campo de prácticas en el *proyecto de atención de emergencias sociales, naturales y/o antrópicas*, desarrollando por parte de las dos practicantes, procesos enfocados en tres componentes de trabajo, específicamente en el *Albergue temporal de emergencias, Gestión de la migración territorial* y uno de los ejes transversales del proyecto, *monitoreo, sistematización y análisis de la información*.

## **2.1 Objetivo general:**

Acompañar las actividades desarrolladas desde la Unidad de Programas Sociales Especiales, específicamente el componente de Comisión Social, atención social a población en emergencia en el periodo comprendido entre el 17 de julio y el 18 de diciembre de 2020

## **2.2 Objetivos específicos:**

- Apoyar los procesos de atención, orientación y remisión de los usuarios internos en el albergue temporal de emergencias, en sus dos sedes.
- Acompañar el desarrollo del proceso de sistematización de experiencias de los procesos realizados por el proyecto de atención social a población en emergencia, en el componente de Comisión Social y 123 Social.



- Caracterizar grupos familiares migrantes, para el establecimiento de beneficiarios del convenio Alcaldía de Medellín - ACNUR

### **3. Procesos desarrollados**

En este apartado se presentan los procesos desarrollados por parte de las practicantes en cada uno de los tres componentes de trabajo, es decir, se ubica los objetivos, las actividades realizadas, los referentes metodológicos y conceptuales y finalmente recomendaciones en torno al rol desempeñado y el desarrollo de cada uno.

#### **3.1. Albergue temporal de emergencias**

El Albergue temporal de emergencias, busca garantizar el *goce del derecho de alojamiento temporal para población vulnerable, en riesgo y/o en emergencia*, este es operado por un contratista, en este caso la Corporación Vive, que tiene como objetivo brindar alojamiento, alimentación y atención básica en salud a grupos familiares, incluidos niños, niñas, adolescentes, adultos, adultos mayores y migrantes, reportados a través de la línea 123 social y la comisión social, al encontrarse sin seguridad habitacional y alimentaria.

Para el desarrollo de este, se cuenta con dos sedes, el albergue temporal de emergencias, sede principal ubicado en la calle 64 #50a-63 y la sede alterna ubicada en la carrera 50a #61-15, ambos operados por la Corporación Vive, la cual tiene como misión:

Atender integralmente a las poblaciones vulnerables del país, tales como: víctimas por el conflicto armado, población en emergencia por eventos naturales y/o antrópicos, niños, niñas, adolescentes y adultos en situación de calle y personas mayores en estado de abandono y/o en riesgo social (Corporacion Vive,2020).

Por parte de la Alcaldía de Medellín se dispone un profesional social como enlace con el operador, en este caso una trabajadora social, la cual tiene como objetivo principal el seguimiento y gestión para el egreso de la población que se encuentra en albergue temporal de emergencias, la acción por parte de las practicantes de trabajo social, por tanto se encuentra dirigida principalmente por dicha profesional, enfocándose en el apoyo necesario para la atención psicosocial de la población que ingresa. Desde el área de trabajo social, se tienen las siguientes funciones:

- Verificar la recepción de las personas atendidas que correspondan al 123 social y comisión social lo cual debe estar soportado con la ficha social de cada uno de los componentes.
- Con base en la historia biopsicosocial, los antecedentes familiares, redes familiares y sociales, elaboradas en el albergue, se procederá a realizar un plan de trabajo durante la estadía en función del egreso de la persona albergada.
- Iniciar la búsqueda de la familia utilizando los servicios masivos de comunicación y los contactos que considere necesarios de acuerdo con el caso y en su defecto una institución para reubicar a la persona atendida.
- Realizar seguimiento para aquellos casos que, habiendo egresado del alojamiento temporal, se considere necesario verificar su situación social o familiar, lo anterior con el fin de minimizar situaciones de riesgo y/o alta vulnerabilidad.

Al ingresar al albergue un sujeto o grupo familiar, se brinda un espacio de escucha en donde se indaga sobre la historia de vida, redes familiares o de apoyo, identificando opciones de atención de acuerdo al caso, adicionalmente se socializa el manual de convivencia, se sensibiliza sobre las medidas de bioseguridad para el autocuidado y la prevención de enfermedades, se orienta a la persona frente a las preguntas que tenga y se le cuestiona frente

a sus expectativas y proyecto de vida, finalmente se procede a activar las rutas necesarias en la Alcaldía de Medellín o en las diferentes instituciones y ONG's de acuerdo a las problemáticas identificadas en el usuario o en el grupo familiar.

Por lo tanto, desde el área de Trabajo Social, se brinda a la población que acude al albergue temporal de emergencias, una atención psicosocial en la que se posibilite identificar sus redes de apoyo familiares y sociales y la activación de rutas necesarias para garantizar seguridad alimentaria, habitacional y de derechos, lo que permite a las personas y grupos familiares iniciar un proceso de superación de la emergencia y del estado de vulnerabilidad.

Igualmente se cuenta con apoyo interdisciplinario desde el área de psicología, donde se brindan espacios de escucha activa e intervención individual y grupal, que fortalece y promueve la sana convivencia, la inteligencia emocional y los hábitos saludables, desde el área de nutrición se brindan las especificaciones en cuanto a la alimentación que debe tener cada usuario y a las condiciones de nutrición en las que se encuentra cada uno.

Esta estadía no es una solución a largo plazo, ya que los albergues están diseñados como un espacio para habitar temporalmente, según las especificaciones técnicas del contrato el tiempo de estadía es de 10 días, sin embargo, este puede ser renovado según la situación particular de cada usuario. Lo que se logra durante esta estadía es brindar un espacio donde el sujeto encuentre protección, tranquilidad y asistencia que finalmente les permite trascender del estado de emergencia, por tal motivo hay unas **rutas de egreso** dispuestas, las cuales son:

1. Transferencia institucional: esta ruta se gesta con Amautta, allí se verifican las condiciones socioeconómicas de los usuarios a través de un cruce institucional y según la independencia y funcionalidad del adulto mayor se opta por un hogar de

larga estancia (hogar geriátrico) o un dormitorio social (Lugar donde el usuario reside y recibe desayuno y cena, el almuerzo debe ser adquirido por sus propios medios).

Otro tipo de transferencia es el traslado a un hogar de larga estancia particular, este se da en el caso de los adultos mayores pensionados o con los recursos para pagar este lugar.

2. Restitución de derechos: se da por medio de diferentes organizaciones y ONG, que prestan el servicio de hogar de acogida, allí son remitidas las personas víctimas de desplazamiento forzado y mujeres violentadas.
3. Egreso por hospitalización: se da cuando un usuario debido a sus condiciones de salud es hospitalizado y cumple 5 días en esta misma condición, puede haber un reingreso al albergue después de la alta médica.
4. Transporte humanitario o plan retorno: en esta opción se les brinda a las personas que se encuentran “varadas” en la ciudad y que necesitan regresar a su municipio de residencia, por tal motivo se le brindan los tiquetes de bus y/o avión según sea el caso para que pueda regresar.
5. Egreso por reintegro familiar: esta opción se da cuando el usuario tiene una red familiar operante y hay intención de ambas partes para convivir.
6. Auxilio habitacional: esta ruta se le brinda en su mayoría a las personas que han sido desalojadas por falta de pago de su lugar de residencia, en esta opción el usuario es trasladado a un hotel, que es pagó por la alcaldía de 1 a 3 meses y se le entrega un kit alimenticio y de aseo para que allí pueda cocinar, este auxilio está pensado para que en este tiempo el usuario y/o el grupo familiar pueda restablecer sus condiciones de vida.
7. Expulsión: el incumpliendo de las normas establecidas en el manual de convivencia del albergue da la expulsión del usuario.

8. Egreso voluntario: los usuarios albergados pueden solicitar la salida voluntaria en el momento que lo consideren, se tratan de sensibilizar para que no decidan egresar y continúen recibiendo la atención.

Nota: hay ciertos casos en los que el usuario no aplica para ninguna de las rutas antes mencionadas, en estos casos las personas tienden a permanecer por tiempo prolongado en el albergue mientras que los profesionales en Trabajo Social construyen y a su vez encuentran una ruta que se acople a sus necesidades.

En razón a esto las actividades principales, llevadas a cabo por las practicantes son las siguientes:

***Entrevista inicial:***

Se busca generar un momento de diálogo con los sujetos o grupos familiares que ingresan a albergue temporal de emergencias, en donde a través de la narración social, las personas tengan la posibilidad de dar a conocer a la profesional de trabajo social, su historia de vida, las redes de apoyo sociales y familiares y la situación de emergencia por la que atraviesa, con el fin de identificar las rutas de atención adecuadas según cada caso. Finalmente, los aspectos identificados a través de la entrevista inicial, se plasman en la ficha biopsicosocial (Anexo 1).

***Familiograma:***

A través de este formato (Anexo 2), se busca identificar aspectos de la historia de vida familiar, la situación social, las capacidades de comunicación y relacionamiento y las redes primarias o secundarias con que cuentan los usuarios del albergue temporal de emergencias. Con base en la información identificada se realiza un diagnóstico familiar y se gráfica el genograma, con el fin de complementar los aspectos resaltados a través de la entrevista inicial

y así poder brindar una intervención social integral, el familiograma se realiza principalmente a la población adulta mayor, ya que generalmente son quienes permanecen durante más tiempo en el albergue de emergencias.

### ***Traslados institucionales:***

Como una de las rutas de egreso del albergue temporal de emergencias, se encuentra los traslados institucionales, esta ruta se gesta con Amautta, allí se verifican las condiciones socioeconómicas de los usuarios a través de un cruce institucional y según la independencia y funcionalidad del adulto mayor se opta por un hogar de larga estancia (hogar geriátrico) o un dormitorio social (Lugar donde el usuario reside y recibe desayuno y cena, el almuerzo debe ser adquirido por sus propios medios), por tanto desde el área de trabajo social, se realiza el formato de cruce institucional (Anexo 3) y cuando se es aprobado el cupo para un adulto mayor, se realiza el traslado y acompañamiento hacia el hogar de larga estancia o el dormitorio social, allí se comunica al profesional social los aspectos más relevantes de la dimensión social, familiar y cultural del sujeto.

### ***Acompañamiento:***

Durante la estadía de los sujetos en el albergue temporal de emergencias, desde el área de trabajo social, se brinda un acompañamiento continuo, el cual consta de disposición y escucha activa cuando cada sujeto lo considere necesario, traslados y asesoría para realizar trámites como, (1) duplicado de cédula, (2) plena identidad, (3) denuncias ante fiscalía, (4) declaraciones de desplazamiento (5) ubicación de objetos en residencias anteriores, entre otras situaciones, esto posibilitando una intervención integral que permita a los sujetos que se encuentran atravesando una situación de emergencia social o natural, conocer sus derechos,

orientarse acerca de los procesos institucionales a los cuales tienen acceso y resolver las diversas situaciones en cuanto a las dimensiones sociales, legales, familiares y culturales.

***Seguimiento reintegros familiares:***

Se realiza a través de llamada telefónica, con el fin de verificar información de los usuarios que estuvieron en el albergue temporal, con el objetivo de saber cómo se encuentra, si se adaptó nuevamente al entorno familiar y a su vida cotidiana, además, se hace una sensibilización al grupo familiar sobre las preguntas que tengan y sobre los cuidados que debe brindarle al usuario. La información recolectada se diligencia en la ficha de seguimiento (Anexo 4) de cada expediente.

Estas acciones buscan en primera instancia la atención en emergencia y se brinda un modo de resolución del problema o los problemas identificados, pero además se interviene con el fin de fortalecer en habilidades para la vida, pues uno de los objetivos desde el área psicosocial es que las personas una vez atendidas se hagan cargo de sí mismas y logren la mayor independencia posible tanto dentro del albergue, como cuando se egresa de él, por lo tanto, estas acciones son sumidas desde un rol profesional, basado en la reciprocidad, empatía y la responsabilidad de orientar al usuario en la búsqueda de nuevas y/o mejores condiciones de vida, el ideal es que cada persona que sale del albergue pueda restablecer su vida y que lo haga teniendo una expectativa que dentro de lo posible le permita ser independiente y además alcanzar un estado de bienestar estable, que brinde tranquilidad a su vida y a los proyectos que en ella tenga.

Adicionalmente en el componente de albergue temporal de emergencias se diseñó una propuesta de intervención, *Caja de herramientas para atención psicosocial en albergue temporal de emergencias (Anexo 5)*, la cual tiene como objetivo principal, fortalecer a través

de técnicas diseñadas en caja de herramientas para atención psicosocial, el proyecto de vida, la autonomía y las relaciones interpersonales de los usuarios del Albergue temporal de emergencias, sede principal y sede alterna.

Para este fin, se realizó un diagnóstico social, para el cual se llevaron a cabo dos talleres grupales, el primero orientado a la convivencia en el albergue y la importancia de relacionarse sanamente con el otro (Anexo 6) y el segundo enfocado en la narración de la historia de vida de cada uno de los sujetos, esto con la ayuda de imágenes con las cuales se realizaron un collage (Anexo 7). Estos talleres permitieron identificar las principales problemáticas presentes en el albergue de emergencias y adicionalmente reconocer las características, historias y aspectos relevantes de algunas de las personas albergadas.

### ***3.1.1 Referentes conceptuales y metodológicos:***

El proceso de acercamiento e intervención que se llevó a cabo en el albergue temporal de emergencias, ha permitido vislumbrar algunos aspectos que han marcado la vida de los sujetos que se encuentran albergados, reconociendo las situaciones sociales que han generado un estado de emergencia social, ante el cual se hace necesario espacios de orientación y acompañamiento con el fin de aportar a la transformación y estructuración de las realidades y cotidianidad de los sujetos o grupos familiares; esto se hizo posible, asumiendo una postura basada en la *narración social*, la cual se formula desde el supuesto de que la vida humana es de modo esencial histórica y por lo tanto, cada vida es una historia narrada en el tiempo y a su vez una biografía existencial, asumida y contada a partir de la lectura de la realidad de cada uno de los sujetos, esto posibilita entender la vida humana como un relato, lo que contempla al ser humano como narrador y a su vez un lector de sí mismo.



El Trabajo Social como profesión encuentra personas que relatan hechos, sucesos y acontecimientos de la vida; se confrontan dos narraciones de la realidad: la de la familia y aquella que la familia construye en espacio de entrevista junto al trabajador social (...) La historia narrada dice acerca del “quién” de la acción y, por tanto, la propia identidad; no es más que una identidad narrativa. De allí, que el interés por la narrativa expresa el deseo de volver a las experiencias significativas que se encuentran en la vida diaria. (Contrera, 2006. p.146)

En razón a esto, la práctica llevada a cabo en el albergue temporal de emergencias desde el área de trabajo social, es concebida como una intervención psicosocial individual, en la que se refleja la acción profesional sobre una situación problemática, enfocada en los aspectos claves identificados desde el diagnóstico, dando especial lugar y visibilización al individuo, situando éste en su entorno, sus redes de relacionamiento y apoyo, y haciendo rigurosa lectura y análisis del contexto social donde se ubica.

Como lo afirma Contreras (2006), la intervención psicosocial tiene como finalidad aportar para el establecimiento de condiciones apropiadas para el desarrollo del individuo, convirtiéndose en una búsqueda constante de una comprensión más profunda del ser en su situación psicosocial, con el objetivo de brindar herramientas en pro del desarrollo y potencialización de sus capacidades.

Frente a este panorama se brinda gran importancia a los principios de beneficencia y autonomía, entendiendo el primero como el principio ético que concreta el propósito o fin profesional, que plasma la pretensión del trabajador social de alcanzar el bienestar de los sujetos con que trabaja; y el segundo, como el derecho del usuario de tomar decisiones en su proceso (Escobar, 2002). Por lo tanto, busca en primer lugar, dar respuesta a las demandas y problemas sociales, pues el fin último es la obtención del bienestar en la sociedad, esto es posible al reconocer la autonomía del usuario, donde no se anulan ni reducen sus decisiones,

sino que el rol del trabajador social es orientar y acompañar el proceso, dando lugar y reconocimiento a las expectativas, saberes y expresiones del sujeto, con el fin de llevar un proceso satisfactorio.

En esta misma línea, el proyecto de intervención *Caja de herramientas para la atención psicosocial en el albergue temporal de emergencias*, es abordado desde una perspectiva basada en el construccionismo social, el cual permite entender el discurso del otro no como un reflejo o una lectura general del mundo, sino como un resultado de la interacción social y las experiencias vividas de cada sujeto, las cuales al ser narradas y comprendidas como instrumentos y recursos, construyen relatos y expresiones de la misma, promocionando cambios y transformaciones en las vivencias.

Como afirma Magnabosco (2014), esta perspectiva teórica permitirá entender cómo la vida de los sujetos se organiza por el significado que se atribuye a sus vivencias y como este depende del contexto y de las relaciones sociales y familiares que atraviesan a cada persona, es decir, grupos familiares y/o sujetos que viven experiencias de emergencia similares, pero que construyen un significado y una narración alrededor de la misma, relatando aspectos característicos de su vida y su identidad personal, describiendo el suceso de una manera particular en concordancia con su historia y proyecto de vida. Igualmente se desarrollan conceptualmente términos enfocados a las características del sujeto el proyecto de vida.

***Características del sujeto:*** Se entiende que el individuo/sujeto está determinado por el comienzo y la finitud de su vida, se forma a través de la socialización y del contexto en el que se desarrolla, y tiene la posibilidad de decidir qué elementos culturales y sociales le pertenecen o no, se compone de los acontecimientos que vive y que lo permean, de esta forma se definen sus comportamientos que están necesariamente enmarcados en sus

vivencias subjetivas. Álvarez (2012), expone que son variadas las influencias que dan forma a las decisiones del individuo, se nombra la socialización primaria y la secundaria, el sexo, la edad, la etnia y las circunstancias de clase en cuanto a prácticas alimentarias, cuidado de la salud y actividad física, estableciendo estos factores como determinantes en el actuar del individuo (p.96).

**Proyecto de vida:** Asumido como un eje esperanzador en sí mismo, pues permite la idealización y a su vez la consecución de esfuerzos para alcanzar lo que se quiere, en este sentido es necesario tomar en cuenta que para ser lo que se planea, se sueña y desea a futuro es indispensable el conocimiento del sí mismo, pero también el reconocimiento del entorno y las condiciones que rodean al sujeto. La configuración, contenido y dirección del Proyecto de Vida, por su naturaleza, origen y destino están vinculados a la situación social del individuo, tanto en su expresión actual como en la perspectiva anticipada de los acontecimientos futuros, abiertos a la definición de su lugar y tareas en una determinada sociedad. (D'Angelo. 2006. p. 3)

Además, se hizo necesario asumir y comprender de manera general, algunos conceptos como historia de vida, familiograma y la escucha activa, los cuales permitieron realizar las acciones propuestas de manera fundamentada, posibilitando que el accionar como profesionales en formación tuviera un enfoque teórico y conceptual de donde partir.

**Historia de vida:** “La historia de vida permite traducir la cotidianidad en palabras, gestos, símbolos, anécdotas, relatos, y constituye una expresión de la permanente interacción entre la historia personal y la historia social” (Puyana y Barreto, p.186), por lo tanto, la historia de vida posibilita reconstruir a través del lenguaje, haciendo uso de la expresión de pensamientos, sentires y motivaciones, siendo herramientas claves para el estudio y conocimiento de la realidad social, los hechos sociales, que implican el relacionamiento, los

procesos de integración y formación cultural, que a su vez influyen en la construcción de una identidad.

**Familiograma:** Muestran la información familiar en una forma que provee de un vistazo rápido de patrones familiares complejos y una fuente rica de hipótesis acerca de cómo una problemática individual puede estar conectado con el contexto familiar y la evolución del problema y del contexto con el tiempo, a su vez posibilita reconocer la estructura familiar y las relaciones dadas en la misma, esto a través del diálogo con el sujeto y sus propias apreciaciones acerca de su historia socio familiar. (Guía para explorar el sistema familiar).

**Escucha activa:** Se focaliza intencionalmente en la persona que uno escucha, ya sea en un grupo o sólo dos personas, para comprender lo que se está diciendo. Como oyentes, deberíamos ser capaces de repetir con nuestras propias palabras lo que la otra persona nos haya dicho. Esto no implica estar de acuerdo con lo que el otro está diciendo, sino comprender lo que se dice. (De León, 2014, s.p)

En cuanto al nivel **metodológico**, se realiza una intervención *socioeducativo-promocional*, entendiendo que “los procesos socioeducativos permiten la promoción de un protagonismo del individuo en diferentes ámbitos: locales, grupales, individuales, organizacionales e institucionales” (Mendez, p.5) concebida como una práctica educativa de información y formación que se genera a partir de los problemas sentidos por los sujetos implicados, a través de “procesos de concientización, de capacitación, de movilización de recursos personales, grupales, comunales e institucionales y construcción de redes y alianzas de solidaridad” (Molina, s.f, p.5) por tanto, a través de este modelo de intervención se propone que sea los sujetos quienes construyen su realidad y estructuran estrategias de acción enfocadas en la toma de decisiones con el fin de transformar su realidad y su proyecto de vida.

Referente a las técnicas establecidas utilizadas en este componente, se ubica el *taller*, el cual según Trujillo, Velásquez, García & González (s.f.) busca una elaboración de manera conjunta entre los sujetos involucrados, de ideas, propuestas, preguntas, entre otras, enfocados a un tema o asunto específico; además, permite la generación de espacios grupales que favorezcan el encuentro y la reflexión de los participantes, posibilitando que recreen historias, experiencias, y hechos significativos que enmarcan su vida, lo que a su vez visibilizar los saberes y conocimientos que poseen cada uno de los sujetos partícipes para la resolución de sus necesidades, ya que el taller es una técnica que permite “que los sujetos lleven a la palabra aquello que, dentro o fuera del taller, actúan sin comprender y que a partir de él, es posible recuperar, deconstruir, reconstruir, proyectar y expresar” ( s.f., p. 94)

Igualmente se ubican *espacios individuales de escucha activa*, en los que se proporciona un momento de diálogo donde se transmita a través de la narración social, la historia de vida, expectativas y formas de relacionamiento de los usuarios que requieren este espacio, entendiendo que “concebir la vida humana como biografía es tratar de pensarla como relato, lo que significa que el sujeto humano es un novelista y un lector de sí mismo” (Contrera, 2006. p.146) posibilitando así la orientación y acompañamiento por parte del profesional psicosocial en la trascendencia de la situación de emergencia; “requiere nuestra atención voluntaria, requiriendo nuestra vida interior. Escuchar supone la capacidad de recibir, entender, interpretar y responder a los mensajes verbales y paraverbales de nuestro interlocutor” (Maroto, p.6).

Finalmente, se encuentran los *grupos de reflexión*, entendidos como un espacio de escucha e integración en el que se promueve el autocuidado y la autoestima, se busca generar un momento seguro donde se posibilite comunicar lo que preocupa a cada sujeto, buscando

soluciones de afrontamiento para trascender de una situación que afecta los estados emocionales. “La dinámica propia de los grupos de reflexión ayuda a nombrar, por lo tanto, identificar y concretar. Pasar del pensamiento a la palabra a través de la articulación organizada de ideas, es un paso previo y necesario para repensar las estrategias que nos ayuden a superar situaciones desgastantes” (Barquín, s.f)

Durante el periodo de agosto a diciembre de 2020, al Albergue Temporal de emergencias ingresaron 666 personas, de los cuales 324 pertenecen a sede principal y 342 a sede alterna, se decide realizar una muestra de 20 de los casos entrevistados, 10 de sede principal y 10 de sede alterna, donde se da cuenta de las diferentes dimensiones económicas y sociofamiliares que atraviesan los sujetos.

### Matriz de usuarios priorizados

#### - Usuarios Albergue de emergencias, sede principal:

Nombre y Ruta de egreso	Caso
William Antonio Monsalve Traslado institucional	Adulto mayor que ingresa al albergue de emergencias, a través del 123 social, por encontrarse en situación de calle, sin capacidad física para gestionar recursos económicos, adulto mayor víctima de violencia intrafamiliar por parte de su nieto, por lo que debe abandonar el lugar donde residía con el mismo y con su hija, acude a Fiscalía para interponer denuncia, desde allí se reporta para activar ruta para albergue, esto genera ruptura en las relaciones con su hija, sin embargo esta sigue en comunicación con él, igualmente genera pérdida de su cotidianidad, se está gestionando cupo para hogar de larga estancia.
Yorkley Geraldyn palma herrera Traslado humanitario  - La mujer presenta trastorno cognitivo, el cual la hace asumir comportamientos y posturas de infante, esto genera que la conversación con ella no siempre pueda ser de manera fluida, ante esto es necesario manejar un vocabulario prudente y sensible que no genere momentos de rabia o incomodidad para ella, pero que igualmente le den claridad a la mujer de su edad, del lugar donde esta, los derechos que posee y el	Adulta de 31 años, ingresa debido a que se encuentra en situación de calle, mujer migrante con discapacidad cognitiva, refiere que su red familiar es su abuela, la cual se encuentra en Perú, manifiesta no poder convivir con su madre, ya que el padrastro abusa sexualmente de ella, sin embargo, su madre nunca le ha creído y la ha echado de la casa, por lo que no tiene ningún tipo de relacionamiento con ella, su mayor vínculo afectivo es con su abuela, aparentemente pretendía viajar desde Venezuela a Perú, pero al encontrarse sola y debido a su discapacidad cognitiva, no logra esto, por lo que llega a la terminal de transportes y allí activan ruta al observar se encuentra sola y muy asustada.

papel que tiene ella para la resolución de su situación.	
<p>Bernardo de Jesus Lara Chaverra Traslado institucional</p> <p>-Debido a la discapacidad auditiva total y visual parcial del adulto mayor, la comunicación no era posible de manera fluida, por lo que se acudió a diversas estrategias, como escribir ciertas palabras en un tamaño de letra grande, que fuera posible para su lectura, palabras que generaban que iniciara su relato, en el que dio cuenta de algunos aspectos familiares, como incluso el nombre de sus hijos, se le toma fotografía, mediante la cual se reporta a las Alcaldías de Puerto Triunfo y El Bagre, obteniendo así más información acerca de sus proveniencia e historia.</p>	<p>Adulto mayor, con discapacidad auditiva total y visual parcial, aparentemente se encontraba en situación de calle, se percibe desorientado en tiempo lugar y espacio, no refiere información de redes de apoyo, manifiesta que viene del municipio del Bagre y pretendía viajar hacia el municipio de Puerto Triunfo, sin embargo se evidencia poca coordinación en su relato, por lo que es reportado como extraviado, sin respuesta alguna, por lo tanto se inicia trámite para retiro del Sisben en el Bagre y poder solicitar cupo para un hogar de larga estancia.</p>
<p>Diana Patricia Uribe Egreso voluntario</p>	<p>Tipología familiar monoparental con jefatura femenina, grupo familiar con presencia de 3 menores de edad, sujetos de mayor protección, la cabeza de hogar indican que se encontraba hacia una noche en situación de calle, ya que a raíz de la pandemia, sus ingresos han desmejorados y no ha podido pagar el lugar donde residían, el cual era en la casa de una prima de ella, la cual les pidió que desalojaran, refiere no contar con otras redes de apoyo familiares, afirmando si contar con redes de apoyo sociales, sus vecinos y profesores de los menores, los cuales están dispuestos a brindar apoyo económico, mientras recupera su estabilidad, por parte de trabajo social se establece comunicación con estas redes, confirmando el apoyo por lo que egresan voluntariamente para proceder al desplazamiento hacia donde sus vecinos.</p>
<p>Luz Marina Vásquez Traslado institucional</p>	<p>Adulta mayor, la cual manifiesta que hasta hace 5 meses vivía en Barrancabermeja donde convive con su pareja, sin embargo este fallece y sus tres hijos, los cuales afirma fueron criados principalmente por su abuela materna, insisten en traerla a la ciudad de Medellín, de estos tres hijos una se encuentra en la cárcel, otra refiere no contar con los recursos para el cuidado de su madre, por lo que se hospeda en la casa de su hijo, sin embargo allí comienza a ser agredida física y verbalmente por su hijo y nietos, agresión que genera movilidad reducida, al recibir atención médica inicia proceso de denuncia, en el cual debido a su vulnerabilidad se le activa hogares de acogida de la secretaria de la mujer, posteriormente se solicita albergue de emergencias, en el cual por medio de trabajo social se inicia trámite para asignación de cupo en un hogar de larga estancia.</p>
<p>Eukares Betania Kilson Echenagucia Auxilio habitacional</p>	<p>Mujer migrante, en estado de gestación, manifiesta llevar aproximadamente un año en el país, en el cual sus ingresos económicos era a partir de las ventas ambulantes, las cuales por su estado y la pandemia se le dificultan, no cuenta con redes de apoyo sociales y familiares, ya que se separo de su pareja sentimental desde el mes de febrero y el amigo que la había brindado hospedaje le pide que desaloje ya que no puede dar más su apoyo, por lo tanto, la mujer queda sin seguridad alimentaria y habitacional, ni recursos económicos que permitan garantizarlo, por parte de trabajo social se gestiona apoyo desde la secretaria de mujer, en el cual se le brinde una ayuda económica y por parte de la secretaria de inclusión se le brindará auxilio habitacional.</p>
<p>Margarita de los Dolores Alvarez de Franco Egreso voluntario</p>	<p>Adulta mayor en aparente situación de abandono, manifiesta haber tenido cuatro hijos (Beatriz elena Franco, José Fortunato Franco, Alba Mery Franco y un hijo fallecido de nombre Fredy), sin embargo, refiere que no tiene contacto con ellos</p>

	<p>desde hace 8 años, expresa constantemente situaciones de enfrentamiento con su hija Beatriz, de la cual afirma quiere quitarle la casa, no cuenta con datos de contactos de ellos. La adulta mayor fue reportada a la línea 123 por sus vecinos, los cuales manifiestan que la apoyan constantemente, pero les es muy difícil su cuidado completamente y les preocupa la alimentación de la adulta mayor y el cuidado, ya que al estar sola ha sufrido varias caídas, sufriendo una fractura de clavícula en la misma, por medio de su vecina se brindan datos de contacto de su sobrina Rubiela, la cual hasta hace poco meses, apoya económicamente a la señora Margarita y cuidaba de su salud, sin embargo esta manifiesta no encontrarse interesada en continuar relacionándose con la señora, ni siguiendo dando apoyo. Se sensibiliza a la adulta mayor acerca de los riesgos de continuar viviendo sola, con solo el ingreso económico del subsidio de adulto mayor y que se podía proceder a vender la casa de ella con el fin de pagar durante un tiempo un hogar de adultos mayores y posteriormente gestionar un cupo en hogar de Amautta, se recibe negativa por parte de la señora y decide egresar y regresar a su casa.</p>
<p>Javier Sanchez Villada - Adulto mayor con discurso poco claro, sin embargo a través de escritura y preguntas puntuales, se logra entender acerca de su situación familiar y socioeconómica, inicialmente es distante y apático, ya que se niega a encontrarse en el albergue y no salir a trabajar haciendo “vueltas”, a través de la escucha y constantemente comunicación se logra sensibilizar y conseguir su voluntad y decisión para recibir las gestiones a realizar en su caso.</p>	<p>Adulto mayor, se encontraba hace aproximadamente 4 meses en situación de calle, ya que sus ingresos económicos eran a partir de las ventas ambulantes y las ayudas a terceros en el centro de la ciudad, pero no fueron suficientes para continuar pagando una habitación, ni alimentación, se identifica por momentos desorientado y descoordinación en su discurso, manifiesta tener 9 hermanos, unos en el municipio de Guarne y otros en Medellín, de ninguno tiene datos de contacto y afirma no tener comunicación con ellos hace varios años, ya que tienen disputas y rupturas en sus relaciones afectivas a causa de herencia familiar, no cuenta con cédula de ciudadanía, ni recuerda el número, por lo que desde trabajo social se realiza acompañamiento para hacer proceso de plena identidad y posteriormente gestionar cupo para hogar de larga estancia.</p>
<p>Francisco Mejía Molina Traslado institucional</p>	<p>Adulto mayor, en situación de vulnerabilidad y riesgo de calle, al sufrir una emergencia natural en la que pierde su hogar, el que se encontraba en zona de riesgo por lo que debe evacuar definitivamente, no cuenta con redes familiares ni sociales, se encuentra en lista de espera de Amautta para dormitorio social, pero el adulto mayor manifiesta querer solicitar hogar de larga estancia, ya que considera no contar con la capacidad física para gestionar recursos o cuidarse a sí mismo, gestión realizada por trabajo social.</p>
<p>Danieritza Keys Chirino Traslado institucional</p>	<p>Tipología familiar monoparental con jefatura femenina, grupo familiar migrante con presencia de dos menores de edad, entre estos un bebe con 8 días de nacido, sujetos de especial protección, refieren que sus ingresos económicos era a partir de la venta de dulces, sin embargo el tener dos menores no le permitía generar los ingresos, lo que generaba dependiera de los ingresos de su pareja, del cual refiere maltrato intrafamiliar por lo que decide salir de lugar donde residía con él, quedando en situación de calle y sin capacidad para gestionar recursos que pudieran garantizar seguridad habitacional y alimentaria de ellas y los menores, desde trabajo social se sensibiliza y acompaña para interponer denuncia por violencia intrafamiliar ante la fiscalía, desde allí se le activa un hogar de acogida de la Secretaría de la Mujer, donde durante 40 días, recibe alojamiento y protección.</p>



- **Usuarios Albergue de emergencias, sede alterna:**

Nombre Y Ruta	Caso
<p>Sabrina Leimar Basto Carvajal</p> <p>Traslado Institucional</p>	<p>Usuaría que ingresa a través de 123 social, por llamada de sus vecinos pues su compañero sentimental la agredía físicamente, es lactante con una bebe de 1 mes, el compañero sentimental no es el padre de la menor, Sabrina refiere que debió acudir a lanzar papelitos a sus vecinos para que estos pudieran ayudarle, usuaria de nacionalidad venezolana, refiere estar en Colombia hace aprox. 9 meses, se desempeñaba como vendedora ambulante hasta que se dio cuenta del embarazo y conoce al hombre con quien convivía, que al saber que ella estaba en embarazo le propone hacerse cargo de ella y la bebe, esta acepta y posteriormente es que empiezan los episodios de maltrato. En Venezuela está el resto de su familia incluyendo otros hijos, que se encuentran al cuidado del padre, estas personas no tienen conocimiento de la situación que ha vivido en Colombia.</p>
<p>Yorbleiker Enmanuel Farrera Cayamo</p> <p>Génesis Douglaska Regnault Arévalo</p> <p>Auxilio Habitacional</p>	<p>Usuaría que ingresa a través de 123 social, familia de origen venezolano, ella tiene situación migratoria regular, él irregular. Llevan 1 año en el país. Han sobrevivido de ventas informales y del ejercicio de la mendicidad. Residían en un cuarto dentro de una casa tipo inquilinato. A raíz de la contingencia relacionada con el COVID-19, los ingresos disminuyeron considerablemente. A falta de pago de la renta fueron desalojados el día de hoy y se encuentran en situación de calle con todas sus pertenencias. La mujer se encuentra en estado de gestación de 24 semanas, además se encuentra en un aparente estado de desnutrición debido a las condiciones precarias en las que han vivido los últimos meses.</p>
<p>Jean Carlos Vivas Mora</p> <p>Reintegro Familiar</p>	<p>Usuario que ingresa por 123 social, dx hepiplejia del lado derecho, por un impacto de bala hace 14 años, en silla de ruedas, es semidependiente, practicaba la mendicidad y vivía en inquilinato, refiere que su hermano lo explota, a cambio del cuidado del mismo, este le debe de dar el dinero que recoge al ejercer la mendicidad.</p>
<p>Jhorgelis Carolayd Araque Rojas</p> <p>Issaias David Ruiz Araque</p> <p>Jhelen Yanina Araque Rojas</p> <p>Auxilio Habitacional</p>	<p>Grupo familiar que ingresa a través del 123 social, con su hijo de 9 meses y hermana de 11 años, la cual tiene un caso extremo de piojos y se encuentra en aparente desnutrición y estado de shock, debido a los episodios de maltrato vivenciados con el compañero sentimental de su hermana mayor, su actividad económica era basada en las ventas ambulantes, reside en Medellín hace 1 año, expulsada de inquilinato por su compañero sentimental, violencia intrafamiliar.</p>
<p>Manuel Salvador Montes Benavides</p> <p>Reintegro Familiar</p>	<p>Adulto mayor ingresa a través del 123 social, en inseguridad habitacional ya que por su avanzada edad y dx de hta, próstata, colón y hernia no puede laborar, una vecina adulta mayor le asistía, pero indica no poder tenerlo más en su casa. Durante su estadía en el albergue, una señora se comunicaba constantemente con él, al indagar más, esta era la compañera sentimental del usuario y el deseo de la misma era institucionalizarlo. Ante la negativa del usuario de permanecer en un hogar de larga estancia, se concientiza a la familia, por lo que finalmente se realiza el reintegro familiar.</p>
<p>Jairo De Jesus Cossio Posso</p> <p>Reintegro Familiar</p> <p>Al ingreso del usuario la comunicación se tornaba difícil debido a que no lograba entender lo que él expresaba, a medida que fue pasando el tiempo en el albergue el usuario logra ir aclarando sus ideas y así mismo</p>	<p>Adulto mayor que ingresa a través de 123 social, jairo de Jesús de 80 años llega de Armenia el día de hoy, coge un taxi, pero no recuerda dónde debe llegar así que el taxista lo lleva al cai de soya, al parecer el señor tiene familiares en la ciudad, en el barrio Acevedo dice él, pero no tiene número de contactos y pierde el papel donde tenía la información. Se observa tranquilo, dispuesto y coherente, aunque su lenguaje es poco claro, casi ininteligible dificultando así la comunicación y posibilidades de ampliar información, el tiquete de bus con el cual el señor viajó el día de hoy a la ciudad, revela que el viaje fue realizado desde el municipio de Armenia con hora de salida a las 9:15 am por la flota occidental. Teniendo esto en cuenta, la unidad móvil se traslada hasta la terminal</p>

<p>se logra establecer una comunicación efectiva, lo que finalmente conduce a el encuentro con su familia gracias a sus recuerdos.</p>	<p>del sur con el fin de conseguir números del contacto del usuario, en vano, puesto que las oficinas se encuentran cerradas. El usuario permanece en el albergue durante tres meses, en los cuales se realizan dos recorridos por el barrio Acevedo buscando su red familiar, también es publicado en periódicos de la ciudad, sin obtener resultados. En un tercer recorrido que se hace en el municipio de Rionegro, se logra encontrar la red familiar del usuario, por lo que se procede al reintegro familiar.</p>
<p>Maria Alejandra Loaiza</p> <p>Traslado Institucional - APCD</p> <p>Usuario que, a pesar de su discapacidad cognitiva, logra en la mayor parte del tiempo ser coherente y expresar sus dudas, sus inconformidades, sus deseos, por lo que se logra un reconocimiento del contexto sociofamiliar en el cual se ha desarrollado.</p>	<p>Ingresar por 123 social, mujer con discapacidad cognitiva, se desconoce tipo y valoraciones médicas realizadas. al parecer estaba institucionalizada en álamos - sede itagüí hasta hace 3 años que fue expulsada (se desconocen los motivos) con el señor Hernán de Jesús Ramírez Luján, cc 8307930, fn 11/06/1950 de fredonia, 70 años, celular: 3218322545 (pareja sentimental, hombre con un posible retraso sociocultural, sumado a su avanzada edad, inclusive viste con uniforme de la policía, asumiendo el rol de "cuidador de la seguridad de las personas". Desde ese momento iniciaron la convivencia. La mamá de María Alejandra, reside en la carrera 32 # 37b - 106, señora María del Socorro Giraldo, celular: 3226130302, quién al parecer también tiene una discapacidad mental, por lo tanto, no es una red de apoyo operante. María Alejandra hace 4 meses se "cayó de un barranco", sufrió fracturas en ambos tobillos. en el momento no camina, dado que no continuó los trámites médicos sugeridos, además de las fisioterapias. la señora Nora Estella Morales, celular: 3145229695, vecina de la casa del frente, corrobora las agresiones físicas que se dan entre ambos, las difíciles condiciones en las que viven y los comportamientos agresivos por parte de María Alejandra. En el momento la mujer se encuentra tranquila, accede a ser ubicada en su cama y dar continuidad a su atención al día siguiente. dado lo anterior, se sugiere activación de ruta en salud, con el fin de recibir valoración de su cirugía previa, actualización de órdenes de fisioterapia y posible remisión para psiquiatría, además de ubicación en albergue, que permita dar continuidad a su proceso de recuperación y posterior a ello, lograr ser institucionalizada de nuevo, dado que no se cuenta con redes de apoyo operantes ni estar en capacidad de continuar la convivencia con un adulto mayor, también con posible discapacidad. Durante la estadía en el albergue se logra la recuperación de la movilidad física de la usuaria, se presentan varias situaciones referentes a la convivencia de la usuaria, debido a agresiones al personal, a otros usuarios y a los muebles del albergue. Ella se comunica periódicamente con su madre, quien le dice que apenas se recupere se la va a llevar a vivir con ella, lo cual no cumple, por lo que se activa ruta con APCD, que es efectiva y la usuaria es trasladada allí.</p>
<p>Maria Victoria Hincapie Muñoz</p> <p>Reintegro familiar</p> <p>Usuaría que inicialmente se muestra reticente a establecer un diálogo, pero se expresa a través de la escritura, a medida que se establece un vínculo de confianza, la usuaria inicia a dar cuenta de su historia socio familiar e individual, lo que permite clarificar el caso y hacer intervenciones con ella mostrándose como un par y no una relación profesional-usuario</p>	<p>Mujer de 18 años con discapacidad cognitiva, víctima de violencia sexual ingresa a través del 123 social reportada por la comisaria de familia, persona retiradas por sus allegados o familiares. Ha sido atendida varias veces en albergue temporal, su tono de voz es infantil, se declara abiertamente como lesbiana y constantemente manifiesta que desea egresar del albergue para ver mujeres bonitas, una de sus rutas de egreso fue hacia la fundación Remar, de la cual egresa ya que manifiesta no querer permanecer más allí. Su red familiar se comunica con ella, sin embargo, sus hermanos también tienen rasgos de tener discapacidad cognitiva, por parte de su madre ella niega las discapacidades de sus hijos y a todos los ha retirado de la casa.</p>
<p>Ana Lucia Hoyos Alvarez</p>	<p>Usuaría que ingresa por 123 social, vivía con una de sus hijas y su yerno la violento, luego residió con una de sus nietas y está la retira del lugar por</p>

Traslado Institucional	inconvenientes en el cuidado tanto de la usuaria como de dos hijas de la nieta, por lo que llega donde Sebastián, el otro nieto quien la reporta la 123 social manifestando que no tiene en ese momento la posibilidad económica de sustentar a su abuela y que debe de esperar un tiempo para lograr estabilidad económica y hacerse cargo de su abuela, dx psiquiátrico, red familiar con posibilidades económicas de apoyarla, sin embargo, están revisando la posibilidad de quien se encargue de ella. Finalmente, no se logra el apoyo familiar previsto por lo que se procede a hacer denuncia en comisaría de familia. Al no haber una respuesta oportuna se procede a la gestión de cupo en hogar de larga estancia.
------------------------	---

### **3.1.2 Aprendizajes:**

El proceso permitió reconocer las diversas realidades a que se enfrentan cotidianamente los grupos poblacionales y cómo estas se convierten en situaciones de emergencia social, naturales y/o antrópicas, ante las cuales se requiere la atención profesional psicosocial y el acompañamiento constante, con el fin de aportar a la transformación, garantía y protección de los derechos de cada una de estas personas. El proceso llevado a cabo en el albergue temporal de emergencias, posibilita el encuentro con menores, adultos mayores, mujeres y grupos familiares, cada uno con características particulares y experiencias únicas, que marcan su vida de diferentes maneras, por lo tanto la atención psicosocial es un reto y aprendizaje constante para el profesional de trabajo social, adquiriendo una capacidad receptora, de escucha activa, empatía y respeto, adicionalmente este campo da apertura a la posibilidad de diseñar talleres grupales y dictarlos con un grupo de personas diverso, ante el cual no solo se transmite un conocimiento, sino del cual se aprende a partir de actividades lúdicas, que responden a las necesidades y aspectos característicos de la población.

El accionar en este componente permite obtener una amplia experiencia en cuanto a la intervención social, con población en un estado de riesgo y vulnerabilidad, a razón de experimentar una emergencia social, natural y/o antrópica, la cual ocasiona inestabilidad frente a ámbitos económicos, sociales, familiares, culturales, habitacionales y alimenticios, por tanto desde el área de Trabajo Social, se desarrolla una intervención psicosocial, donde se da prioridad al sujeto y a la resolución de los problemas identificados a través del

diagnóstico, lo que genera aprendizaje para el practicante, pues dichas intervenciones le permiten reconocer características ligadas a cada caso particular y las rutas de atención que se pueden activar, ampliando perspectivas metodológicas y éticas, que dotan de herramientas y capacidades al profesional en formación.

### **3.1.3 Evaluación y recomendaciones:**

- **A la Alcaldía de Medellín:** En primera instancia se reconoce la importancia de contar con el albergue temporal de emergencias, pues es una oferta que a nivel municipal brinda la oportunidad a familias, adultos mayores, e individuos que se encuentran en una situación de emergencia social, acceder a un lugar donde se brinda un acompañamiento psicosocial, alimenticio, de seguridad habitacional, asistencia básica en salud y que permite atravesar la situación de emergencia de manera segura. Por lo tanto, se recomienda (1) Continuar garantizando el acceso de estos sujetos a espacios integrales, donde se promueva la restitución y protección de derechos. (2) Realizar seguimiento a los procesos realizados bajo este contrato, con el fin de hacer veeduría frente a los programas sociales ofrecidos. (3) Fortalecer el trabajo interinstitucional, proporcionando así espacios de restablecimiento de derechos para toda la ciudadanía.
- **A la Corporación Vive y su personal:** Se destaca la metodología utilizada al momento del ingreso y egreso del cada uno de los usuarios, la agilidad que se demuestra con los requerimientos de cada uno de los usuarios, en cuanto asistencia médica, legal o familiar, además de que la ruta de egreso se establece en compañía y con consentimiento del usuario, según lo que es más pertinente y lo que dote de autonomía a cada una de las personas atendidas. Igualmente se hace preciso mencionar el rol que desempeñan cada una de las personas que laboran en el albergue de emergencias, frente a la estabilidad física y emocional de los sujetos albergados, ya

que se evidencia cómo a raíz de algunos comentarios o tratos específicos, los usuarios se ven afectados durante su estadía. Adicionalmente, por cada sede del albergue, se encontraba un trabajador social y un psicólogo que habían sido contratados debido al alto flujo de usuarios que se registraba debido a la pandemia, no obstante, la contratación solo fue por un periodo de tiempo, lo que significó posteriormente que solo quedara un psicólogo y la profesional de enlace brindada por la Alcaldía de Medellín, lo que generó ausencias en la atención psicosocial.

Por esto se ubican las siguientes recomendaciones, (1) Brindar atención psicológica individual a cada uno de los sujetos que ingresa, con el fin de prevenir y fortalecer la salud mental. (2) Garantizar que el personal que labora en el albergue, esté en la capacidad de brindar un trato humanizado y ético a los usuarios albergados, promoviendo así que la estadía del usuario sea una experiencia basada en el respeto, la comprensión y la sana convivencia. (3) Otorgar mayor reconocimiento a la labor de los profesionales psicosociales y por lo tanto brindar una planta laboral permanente.

- **A los profesionales psicosociales:** Es importante reconocer el papel que cumplen los profesionales sociales dentro del albergue, ya que estos son los encargados de la atención en crisis, orientación, acompañamiento, remisión, ocupación del tiempo libre, mediaciones y potencialización de habilidades y capacidades de los usuarios, aspectos que son de fundamental importancia para que la estadía en el albergue de cada sujeto sirva para trascender el estado de crisis y emergencia, por tal motivo es relevante mencionar que deben ser profesionales con vocación hacia lo humano y capacitado desde principios como la empatía, la ética, la comprensión, el respeto y la responsabilidad. Con base a lo anterior se plantean las siguientes recomendaciones.  
(1) Desarrollar talleres grupales que permitan la promoción de hábitos saludables y a su vez la identificación y reconocimiento de habilidades para la vida. (2) Fortalecer la

atención psicosocial individual, brindando espacios terapéuticos y de escucha apreciativa.

### **3.2 Gestión de la migración territorial**

El componente de *Gestión de la migración territorial*, tiene como propósito fortalecer las estrategias de supervivencia y proceso de estabilización social de personas migrantes y población de acogida en estado de vulnerabilidad socioeconómica, tomando como población objeto de atención la población migrante, refugiada, colombianos retornados y población de acogida de la ciudad de Medellín, toda vez que la situación de riesgo de esta población, genera diversas problemáticas sociales, como el desarraigo social, el desplazamiento, la situación de calle, entre otra serie de aspectos sociales y económicos, ante los cuales se debe llevar a cabo una intervención con la finalidad de minimizar la vulneración de derechos.

Sin embargo, y pese a lo descrito, la migración según Naciones Unidas (s.f), no ha sido considerada históricamente como un problema social, sino que se denomina como el tránsito en el que el ser humano siempre ha estado, sin embargo, no desconoce que la mayor parte de las migraciones a nivel mundial se han dado por varias razones: porque las personas salen de su lugar de origen buscando mejores condiciones de vida, por persecuciones, violación de derechos humanos, entre otros. Esto sin dejar de lado que también existe una migración por otras causas como en la que las personas se desplazan con fines educativos o de visitar por un tiempo a algún familiar o lugar.

Lo anterior, refleja que el término se puede analizar desde diferentes perspectivas, no obstante, en este caso la migración se da de forma negativa, pues lo que busca principalmente es huir de determinada situación que causa un malestar, para este caso la situación política, social y económica que atraviesa Venezuela y, que debido a esto se ha generado desde el año

2017 una oleada de migrantes que han llegado a Colombia, teniendo para 2018 un registro de 1'032.016 ciudadanos venezolanos (Castro, s.f), cifra que para el año 2020 ha aumentado a 1'748.716 de migrantes ( Portafolio, 2021).

En razón de esto y con el fin de cumplir con el objetivo propuesto desde el componente, se hace necesario la articulación con organismos de cooperación internacional, teniendo en cuenta la experiencia y experticia con que cuentan a nivel mundial en torno a la implementación de acciones encaminadas a la atención integral a la población migrante y de acogida que se encuentra en una situación de riesgo y/o vulnerabilidad económica. Ante esto se establece el convenio de cooperación internacional 4600077123 entre la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Alcaldía de Medellín, en el cual se establece como objeto del acuerdo, la atención humanitaria a personas migrantes y de acogida en estado de vulnerabilidad socioeconómica.

Por lo tanto este convenio se enfoca en la ayuda humanitaria a población migrante, proveniente del país de Venezuela, que se encuentra en situación de irregularidad, impidiendo el acceso a trabajos formales, viéndose afectada por las estrategias que implementó el gobierno nacional, con el fin de contrarrestar la pandemia del COVID-19, y que implicó un confinamiento total, dicha medida generó que las personas que se desempeñaban en empleos informales dejarán de recibir los ingresos diarios que obtenían al desarrollar su labor. En respuesta a esto, el convenio brinda transferencias monetarias multipropósito, no condicionadas, a personas migrantes y población de acogida en estado de vulnerabilidad socioeconómica que les permita cubrir sus necesidades básicas de manera momentánea.

Por tal motivo las actividades llevadas a cabo por las practicantes de trabajo social, se encuentran enfocadas en el convenio mencionado, esto constó principalmente de establecer

contacto telefónico con población migrante, con el fin de realizar una caracterización de la situación de vulnerabilidad, permitiendo identificar las personas y/o grupos familiares con mayor necesidad de protección, para así lograr establecer dichas familias como beneficiarios del subsidio económico.

Una vez se establece comunicación telefónica con el jefe de hogar o punto focal de la familia que está en base de datos, se aplica la scorecard (Anexo 8), la cual se compone por las siguientes preguntas:

- Tamaño del hogar / grupo de registro
- Tipo de Cabeza de Familia
- Número de niños/niñas (0 -17) que viven usualmente en el hogar
- Número de niños/niñas con discapacidades/condiciones médicas serias (Certificación médica provista)
- Número de adultos mayores en el hogar (>60 años)
- Número de adultos (18-60 años) viviendo con discapacidad/condiciones médicas serias (certificación médica provista)
- Número de mujeres gestantes y lactante en en el hogar
- Habilidad para satisfacer sus necesidades básicas
- Número de comidas por día
- Acceso a ingresos y un trabajo durante el último mes
- Número de hombres y mujeres en edad productiva del hogar que han visto disminuidos sus ingresos por el Covid 19
- Tipo de acomodación
- Acceso al baño
- Acceso a agua potable en la acomodación



- Estrategias de afrontamiento
- Sentimiento de seguridad en la localidad/comunidad

Según la respuesta de la persona entrevistada el formato asigna un puntaje, el sistema puntúa cada pregunta de 1 a 3, al final si el ponderado era igual o superior a 14, significaba que el grupo familiar sería beneficiado por el convenio ACNUR – Alcaldía de Medellín e inmediatamente se le informaba.

Para esta labor fueron asignados a las practicantes 53 grupos familiares migrantes, de los cuales se logra establecer comunicación con 20 personas que representaban el punto focal, a continuación, se presentan las características identificadas a través de estos contactos telefónicos.

<b>BENEFICIARIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
DESSIRE YOHANA URBINA MONTERO	Familia extensa compuesta por cuatro integrantes, madre cabeza de hogar, persona mayor de 60 años y 2 menores, actualmente desempleada y sin ingresos, ningún miembro tiene discapacidad o enfermedad grave.
ELIZABETH CAROLINA PELEY COLINA	Familia monoparental compuesta por tres integrantes, madre cabeza de hogar y 2 menores, actualmente desempleada y sin ingresos, la madre y uno de los menores posee enfermedad o discapacidad.
FRANCIS YOSELIN FLORES MEDIOMUNDO	Familia monoparental compuesta por dos integrantes, madre cabeza de hogar y un menor, actualmente desempleada y sin ingresos, ningún miembro tiene discapacidad o enfermedad grave.
GENESIS HILDALITH CONTRERAS PALOMINO	Hogar unipersonal, cabeza de familia, actualmente desempleada, manifiesta haber sido agredida por su identidad sexual, no tiene ninguna discapacidad o enfermedad grave.
JOSE FRANCISCO SILVA BRAVO	Familia nuclear compuesta por tres integrantes, padre cabeza de familia no soltero, compañera permanente y un menor, actualmente desempleados y sin ingresos, ninguno de los miembros tiene discapacidad o enfermedad grave.

MARIA TERESA YEPES GONZALEZ	Familia extensa compuesta por 5 integrantes, madre cabeza de familia no soltera y lactante, compañero permanente, un menor y otra pareja, tres personas en edad productiva que se encuentran desempleados y sin ingresos, ninguno tiene discapacidad o enfermedad grave.
RISMAR MILAGRO MONTERO ORTEGA	Familia monoparental compuesta por tres integrantes, madre cabeza de familia y dos menores, desempleada y sin ingresos, ha recurrido a la mendicidad, ninguno de los miembros tiene discapacidad ni enfermedad grave.
RITCHEL ROXANA MONTERO ORTEGA	Familia monoparental compuesta por dos integrantes, madre cabeza de familia y un menor, desempleada y sin ingresos, ninguno de los miembros tiene discapacidad ni enfermedad grave.
SUHAYS YESSENIA CARIAS NORIEGA	Familia extensa compuesta por 5 integrantes, madre cabeza de familia, tres menores y otra adulta, ambas desempleadas y sin ingresos, ninguno de los miembros tiene discapacidad ni enfermedad grave.
VANESSA IBAÑEZ DIAZ	Diada conyugal, ambos desempleados y sin ingresos, han sido beneficiados de otras ayudas humanitarias, pagan renta diaria, ninguno de los miembros tiene discapacidad o enfermedad grave
MARIÁNGEL GOMEZ GIMÉNEZ	Grupo familiar, monoparental con jefatura femenina, se encuentra compuesto por madre e hijo mayor de edad, ambos desempleados lo que les genera situación de vulnerabilidad alimentaria y riesgo habitacional, ya que los recursos que consiguen a través de ventas informales, las cuales se han visto afectadas a raíz del confinamiento, solo permiten pagar habitación por día y no todos los días alimentos suficientes.
HARRY JACKSON VILLAMIZAR ORDOÑEZ	Grupo familiar nuclear, con presencia de una menor de edad, afirman que ambos adultos presentes han perdido sus fuentes de ingreso económico a raíz de la pandemia por COVID-19, por lo que no cuentan con los recursos económicos suficientes para garantizar seguridad alimentaria y habitacional, manifiesta que los ingresos que a veces reciben por colaboración deciden priorizarlos en la alimentación de la menor, dejando en deuda el pago del alquiler del sitio donde residen.
KAREL ENILIANI BRICEÑO	Grupo familiar extenso, compuesto por tres mujeres adultas, una con condición de discapacidad y una menor de edad lactante, afirman no contar con los recursos económicos para garantizar las necesidades básicas del hogar, ya que sus ingresos son a raíz de ventas informales, con las cuales no han podido proporcionar alimento de calidad y acorde a las características de salud.

JOSÉ ALBERTO VALENCIA NAVA	Grupo familiar extenso, con presencia de una menor de edad, manifiestan que sus ingresos son a raíz de las ventas ambulantes, las cuales se han visto disminuidas por el estado de confinamiento debido a la pandemia por COVID-19, por lo tanto, han logrado obtener recursos que permiten garantizar la habitación estable, pero ha sido difícil sostener igualmente la alimentación.
RICARDO ANDRÉS GARCÍA ESTRADA	Grupo familiar nuclear, conformado por padre, madre lactante y cuatro hijos menores de edad, manifiesta el padre que es el único que puede salir a ejercer las ventas ambulantes, siendo este su único ingreso, ya que la esposa se encuentra con un estado de salud delicado y es quien cuida a los menores, por lo tanto, los recursos obtenidos han logrado garantizar la habitación en lugares de acomodación colectiva, pero no ha sido posibles proporcionar más de 1 o 2 alimentos de calidad al día.
MARÍA SEBASTIANA ARDILA PARADA	Grupo familiar monoparental, con jefatura femenina, conformado por madre y una hija menor de edad, con estado de salud delicado a raíz de cáncer terminal, por lo que la madre de familia expresa no poder salir a trabajar, dado que debe tener cuidados permanentes con la menor, por lo tanto, los ingresos que obtienen son a través de donaciones, las cuales no logran cubrir las necesidades básicas.
ALEXANDRA MARÍA CASTELLANOS RAMÍREZ	Grupo familiar monoparental, con jefatura femenina, conformado por mujer lactante y dos menores de edad, manifiesta obtener recursos económicos a través de las ventas informales, las cuales debe realizar con acompañamiento de las dos menores, ya que no cuenta con otros familiares, los recursos obtenidos permiten pagar habitación diaria para las tres y la alimentación la cubre por medio de donaciones de conocidos o personas que transitan por el lugar donde realiza las ventas
MARÍA LOURDES MAESTRE SARABIA	Grupo familiar extenso, conformado por mujer adulta, su nieto y sobrino, menores de edad ambos, manifiesta no contar con el apoyo de la red familiar primaria de ambos, por lo que ella debe conseguir los recursos necesarios para satisfacer necesidades básicas de los tres, afirma que ante esto a debido recurrir a actividades como la mendicidad y a acceder a lugares de alojamiento no tan adecuados, ni seguros.
<b>NO BENEFICIARIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
MARIA ANGEL CARTAS LOPEZ	Diada conyugal, donde uno de los miembros posee un empleo estable.
MARIO JOSE LOPEZ ROMERO	Diada conyugal, se encuentran fuera de Medellín por lo que no pueden ser beneficiarios.

Una vez realizadas todas las caracterizaciones la agencia procede a asignar claves para el retiro de los dineros en puntos baloto de la ciudad de Medellín, lo que significa una nueva comunicación con la familia para darle la información pertinente sobre el retiro de los dineros, los cuales se entregaron por una única vez.

### ***3.2.1 Referentes conceptuales y metodológicos:***

En concordancia con lo planteado desde las especificaciones técnicas del convenio entre ACNUR y la Alcaldía de Medellín, las acciones son llevadas a cabo con un *Enfoque de derechos*, en el que se toma la *Dignidad humana como principio*, por tanto se basa en los principios, valores y derechos universales, los cuales responden a la dignidad humana de los sujetos, enfocando la intervención en torno a la vida, la libertad, igualdad, seguridad, participación, bienestar social, entre otros aspectos directamente relacionados con el desarrollo humano y la protección de los derechos fundamentales.

Esto permite priorizar los grupos en mayor riesgo y vulnerabilidad, comprendiendo como aquella población que se encuentra en situación de indefensión para acceder a sus derechos y libertades, dadas diversas situaciones políticas, sociales y económicas. Por lo tanto, los beneficiarios de este convenio, son visibilizados como titulares de derechos y a su vez de responsabilidades.

El principio de dignidad humana se convierte en el fundamento ético y político para la atención a la población vulnerable y en situación de emergencia social, ya sean migrantes o población de acogida, ya que incorpora el propósito de alcanzar una vida digna que haga posible la realización de su humanidad. Busca devolver el sentido de humanidad a las personas que requieren sean restablecida su situación de sujetos de derechos. (Alcaldía de Medellín, 2020, p.6)

En este sentido es que cobra importancia la ayuda humanitaria, entendiendo esta, como la asistencia que se brinda a las víctimas de desplazamientos, donde se proporcionan los servicios básicos de atención en salud, alimentación, refugio y agua. (Acnur. 2019).

Ahora bien, este tipo de asistencias no son necesariamente acciones asistencialistas, ya que son asumidas como tal, cuando se realizan con fines políticos y no basado en el derecho social de las personas, por lo que estas acciones cobran gran importancia en los sistemas de protección social, ya que el objetivo es suplir las necesidades más inmediatas de la población.

En cuanto a los referentes metodológicos se hace necesario establecer la intervención en pro de caracterizar a población migrante, con el fin de identificar aspectos socioeconómicos, que evidencian la falta de recursos para satisfacer las necesidades básicas.

Bonilla, Hurtado y Jaramillo (2009) expresan que “la caracterización es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a datos o a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo. Para cualificar ese algo previamente se deben identificar y organizar los datos; y a partir de ellos, describir de una forma estructurada para posteriormente, establecer su significado” (Como se cita en Sánchez. 2010). De este modo por medio de comunicación telefónica, se estableció contacto con familias migrantes registradas en diversas bases de datos proporcionadas por el convenio entre ACNUR y la Alcaldía de Medellín, lo que permitió hacer lectura del contexto y caracterizar a la población más vulnerable, siendo este el soporte de la necesidad de la población, para recibir la transferencia monetaria.

### ***3.2.2 Aprendizajes***

El trabajo con población migrante, visibiliza un grupo poblacional que se ha enfrentado fuertemente a una violencia política y abandono estatal, que trae como consecuencias

problemáticas de desplazamiento, desarraigo, pobreza extrema, desarticulación familiar, entre otras situaciones que a su vez implican carencia en los derechos básicos fundamentales, por lo tanto el profesional en formación reconoce una realidad diferente, ante la que se debe asumir una postura crítica y humanizada, que posibilite aportar a la reconstrucción de la realidad migratoria, su tejido social, sus costumbres y sus lazos familiares, adicionalmente reconocer el papel como mediador y garante del acceso de la comunidad a la educación, salud y empleo que permitan su estabilidad física, emocional y económica.

Igualmente el trabajo realizado en este componente, posibilita hacer lectura de contextos, frente a las dimensiones personales, sociales, económicas y familiares, lo que permite reconocer aspectos relevantes en cuanto a la persona entrevistada y su estado emocional, las redes de apoyo sociales y familiares, la situación económica que la atraviesa y la composición familiar y sus vínculos, mediante esta lectura se logra caracterizar, lo que a su vez implica conocer la situación particular de cada uno de los grupos familiares con los que se estableció contacto, que permite al profesional contener, orientar y remitir según las características identificadas.

Ahora bien, la intervención social llevada a cabo, se dio de manera asistencial, lo que permitió comprender la importancia de complementar esta asistencialidad desde lo psicosocial, que se enfoca no solo en proveer materialmente, sino que crea estrategias de intervención educativas, promocionales y preventivas, que llevan a que la intervención se dé de manera integral, teniendo como finalidad posibilitar a las personas trascender del estado de emergencia por el que están atravesando.

### ***3.2.3 Evaluación y recomendaciones:***

- **Al Convenio:** En este componente es importante resaltar la labor llevada a cabo por cada uno de los profesionales al realizar las entrevistas y caracterizaciones de forma

telefónica, si bien es cierto que por las condiciones del contexto y que por la pandemia del covid-19 no era posible la presencialidad a la hora de llevar a cabo los procesos, esto no significa que la atención deba ser netamente asistencial y poco personal. Esto se expresa ya que, para proceder a hacer la entrevista, cada persona debía enviar a un WhatsApp la foto de su documento de identidad, aún sin tener la certeza de que quienes lo estaban contactando eran en realidad personas de la Alcaldía de Medellín. Ante esto se propone, establecer el contacto con los grupos familiares desde un canal de comunicación institucional, que posibilite reconocimiento por parte de las personas y a su vez se establezca una relación profesional - usuario, enfocada en generar un espacio basado en la confianza, a través de una escucha activa y apreciativa, que permita que para ambas partes la información sea clara.

Además de lo ya planteado, la población migrante, se convierte en un grupo poblacional vulnerable, debido a que se encuentran en un país que no es el suyo y que a través de las caracterizaciones realizadas se evidencia, carencias de estabilidad económica, social, familiar, de vivienda, de atención en salud, laboral y emocional. Por lo tanto, surge como recomendación implementar una atención basada en lo psicosocial, pues de esta manera no solo se contendrá el momento de crisis económica, sino que desde estrategias como la orientación, acompañamiento y promoción de habilidades, se prevendrá una nueva emergencia.

Igualmente se evidencia dificultades que se presentaron en cuanto a la demora en la asignación de claves para el retiro de los dineros, claves y documentos errados o con diferente orden y no poder retirar en una sola transacción el dinero correspondiente, por lo que se sugiere realizar este tipo de procesos bajo parámetros de orden que

permitan de una forma más clara y sencilla el acceso a los recursos por parte de las personas beneficiadas.

Por tales motivos, se tiene la convicción de que convenios como este, se deben realizar desde parámetros de respeto, atención integral, empatía y responsabilidad, que desde lo profesional y como representante de entes gubernamentales se debe tener con cada ser humano, teniendo como principio la defensa y protección de cada persona sin importar su nacionalidad.

### **3.3 Monitoreo, sistematización y análisis de la información.**

Como uno de los ejes transversales del proyecto de *atención a emergencias sociales, naturales y/o antrópicas*, surge la necesidad de elaborar un documento de sistematización, monitoreo y seguimiento a las acciones del contrato, con el fin de identificar y analizar tanto lo positivo como lo negativo de las acciones cotidianamente llevadas a cabo por parte del proyecto, esto se realiza través de la identificación y análisis de lo que se conoce como lecciones aprendidas, que surgen desde la experiencia de los profesionales psicosociales que se encargan de la atención a la población, las cuales servirán como insumo para la mejora constante del proyecto y para implementaciones posteriores. Para este fin, se designó un equipo de sistematización, integrado por un profesional de monitoreo, el cual tenía el rol de liderar el proceso y tres practicantes, dos de trabajo social y una de psicología, las cuales tenían la función de apoyar en la formulación del proyecto y la recolección de información para el mismo.

El proceso de sistematización se propone realizarlo a medida que se ejecuta el proyecto, esto con el fin de corregir las dificultades que se van presentando y reconocer las fortalezas y habilidades con que se lleva a cabo, esto posibilita ajustar el proyecto en busca de lograr los



objetivos propuestos por el mismo, lo anterior se realizará con base en sólo dos componentes, *Comisión Social y 123 social*. En respuesta a esto, el plan de sistematización debe contener:

- Definición del objetivo general del proceso de sistematización, con la descripción de las actividades, metas, resultados, indicadores, que permitirán tener información permanente para conocer en forma ágil y oportuna el desarrollo del proyecto, los cambios y evolución de la problemática intervenidas, identificando las nuevas situaciones generadas por las dinámicas poblacionales en el proceso de intervención.
- Definición de las estrategias de confrontación de la información y de Acompañamiento a las intervenciones realizadas en campo por cada uno de los equipos de intervención en los 2 componentes, posibilitando la interacción de saberes, retroalimentación en conocimiento, construcción de propuestas y toma de decisiones acertadas.
- Definición de estrategias que permitirán confrontar las estadísticas de atención de la población en riesgo atendida, y derivada a las diferentes entidades e instituciones, presentando los aciertos y las rutas críticas de este proceso.
- Descripción de las Actividades para desarrollar en el proceso de seguimiento de las intervenciones realizadas en los 2 componentes del proyecto de emergencias: natural y línea 123 social, de manera que posibilite la labor de análisis e interpretación de la información.
- Presentar la metodología a emplear para la confrontación de la información de las atenciones en campo realizada por los equipos sociales, y el análisis del comportamiento de indicadores.

Por lo anterior, el apoyo y aporte de las practicantes para el proceso de monitoreo y sistematización de la información, consistió primeramente en el desarrollo de la propuesta de

trabajo a presentar, en el cual se establece como objetivo general, *Sistematizar la experiencia de los profesionales psicosociales del proyecto de Atención social de emergencias naturales y/o antrópicas, el cual se encuentra compuesto por la Comisión Social y la Línea 123 Social, en razón de generar una reflexión frente a los aprendizajes, logros, dificultades y retos vivenciados entre julio y diciembre del 2020.* y como objetivos específicos:

- Acompañar las acciones que realizan los profesionales de base y campo en su quehacer profesional con el fin de dar cuenta del desarrollo de sus actividades.
- Recuperar los aprendizajes, logros, retos, y dificultades expresados por los profesionales psicosociales del 123 social y comisión social, en el periodo de julio a diciembre de 2020.
- Generar un aporte a la mejora en los procedimientos y acciones a partir de la lectura a las reflexiones realizadas por los mismos profesionales desde sus áreas de trabajo

Además, se establece la ruta de trabajo, la cual consta de 5 fases para llevar a cabo la propuesta de sistematización: (1) Comprensión y diseño de la sistematización, (2) Gestión de la recolección de la información, (3) Sistematización de la información, (4) Consolidación de resultados, (5) Entrega de informe final.

En cuanto a la primera fase, se realizó el diseño metodológico en el que se define diversas posturas mediante las cuales se establece como será asumida la sistematización de experiencias y se desarrollan las técnicas de recolección que serán insumo para el trabajo de campo, igualmente se estableció el referente teórico y conceptual, el cual permite comprender el enfoque teórico a partir del cual se llevará a cabo el desarrollo del proceso y los conceptos de gran importancia para la interpretación.

Posteriormente en la segunda fase se realiza la recolección de información, a través de (1) la revisión documental, mediante la lectura de informes de actividades mensuales, presentados por parte de los profesionales psicosociales, a partir de estas lecturas, se realiza un informe descriptivo (Anexo 9) y una matriz DOFA del componente 123 social (Anexo 10), (2) salidas de campo en las que se acompañó durante 2 jornadas de trabajo cada uno de los componentes, en medio de estas se realizó una entrevista estructurada a los profesionales psicosociales (Anexo 11) y un proceso de observación participante, el cual se diligenció y organizó mediante diarios de campo (Anexo 12). Debido al tiempo de terminación del contrato de prácticas, no se logró acompañar las 3 fases siguientes.

En el trabajo realizado en estas dos fases, se evidenciaron algunos alcances y limitaciones, en este caso las limitaciones encontradas estuvieron direccionadas a los tiempos dispuestos para participar y conocer el trabajo de campo realizado por los profesionales tanto del 123 social, como de la comisión social, pues solo fueron 4 salidas de campo por cada practicante, en las que hubo atenciones fallidas, lo que no permitió ver en todos los casos asignados las rutas de atención que se brindan, igualmente se presentaron limitaciones en cuanto a las preguntas realizadas a los profesionales, debido a cierta resistencia por parte de los mismos, ya que no se encontraban a gusto con el proceso que se estaba realizando, a razón de sentirlo como una evaluación. En cuanto a los alcances, se logró conocer y entender desde el mismo ejercicio el funcionamiento de la línea 123 y de la comisión social, estar en campo permitió además la atención de emergencias tanto sociales, como naturales y evidenciar los logros en las atenciones, pero también las dificultades que se presentan, con lo que se logrará hacer un informe final que dé cuenta de toda la experiencia.

### ***3.3.1 Referentes conceptuales y metodológicos:***

Para la comprensión del objetivo de la sistematización de experiencias, se abordó el término desde diferentes autores, con la finalidad de construir una definición fundamentada del concepto y la forma en que fue asumido para el cumplimiento de los objetivos del proceso de monitoreo, sistematización y análisis de la información.

Teniendo en cuenta la teoría expuesta por Expósito y González, se decidió realizar una sistematización de experiencias, asumida como un proceso en forma de espiral, que se encuentra en constante construcción, dado que la teoría no se asume sólo como una base de donde se parte, sino como un aporte constante, de manera paralela con la metodología a implementar, en pro de construir nuevo conocimiento que aporte finalmente al proyecto en estudio.

Igualmente se estableció el referente metodológico, mediante el cual se realizó el trabajo de campo de manera fundamentada, en razón de esto, el proceso de sistematización se abordó desde una modalidad cualitativa, pues como expone Cotán, (2016) “la investigación cualitativa tiene gran importancia debido a la experiencia subjetiva de los individuos en la construcción del mundo social, concibiendo la realidad como múltiple y divergente. Por ello, el compromiso en esta metodología es estudiar y analizar el mundo desde la perspectiva de los participantes” (p. 40). En este sentido se permitió dar cuenta de las particularidades de un tema específico, en el cual se visibilizó unas condiciones sociales y unos protocolos de atención en los componentes participantes del proyecto de emergencias.

Lo que cobra gran relación con el paradigma Hermenéutico - Interpretativo, el cual posee una naturaleza profundamente humana, puesto que es al ser humano quien interpreta, analiza y comprende el significado de pensamientos, acciones, gestos y palabras, entre otras formas de manifestaciones, dada su naturaleza racional, por tanto, el fin último de la Hermenéutica

no es la interpretación no fundamentada, si no específicamente sobre la experiencia de lo ajeno, lo nuevo, lo diferente y la posibilidad que se halla en esta de la transmisión de conocimiento a partir del diálogo, permitiendo una recuperación del problema original de la interpretación y los diversos aspectos que influyen (Rueda, Ríos y Nieves, 2009).

Realizar el presente proyecto de sistematización a través del lente del paradigma Hermenéutico - Interpretativo, posibilitó la construcción de conocimiento consensuado, obtenido por medio de la interpretación y análisis de una realidad, específicamente la de atención de emergencias en la ciudad de Medellín, en la cual se encuentra inmersa los significados, vivencias y lecturas de cada uno de los sujetos participantes, es decir, en este caso los actores involucrados fueron los profesionales psicosociales que han sido partícipes de los procesos llevados a cabo por la Comisión Social, y la línea del 123, esto permitió poner en constante relación la experiencia y la teoría.

Para lograr este cometido, se consideró necesario abordarlo desde un enfoque etnográfico, pues este sostiene que:

Los miembros de un grupo étnico, cultural o situacional comparten una estructura lógica o de razonamiento que, por lo general, no es explícita, pero que se manifiesta en diferentes aspectos de su vida. El objetivo inmediato de un estudio etnográfico es crear una imagen realista y fiel del grupo estudiado, pero su intención y mira más lejana es contribuir en la comprensión de sectores o grupos poblacionales más amplios que tienen características similares. (Martínez, 2005)

Igualmente se retomó el enfoque fenomenológico, considerando este como el estudio de las situaciones tal como son vividas, experimentadas y percibidas por los sujetos, “se interesa en las características generales de la evidencia vivida; esta es la razón por la cual debemos dirigirnos a las estructuras de una experiencia, más que a la experiencia por sí misma” (Reeder, 2011 citado por Miele, Tonon y Alvarado, 2012).

Esta decisión se toma basada en la necesidad de comprensión de las situaciones vividas y asumidas tanto como grupo y como sujeto. Lo que significa que, desde el primero de los enfoques, se logró la comprensión y la comparación con grupos que han atravesado similares situaciones, y en el segundo, se analizó la forma en que el individuo se hace cargo de una experiencia y como está transforma su visión y sus condiciones de vida.

Además, se dio lugar al referente conceptual, donde se abordaron los conceptos que permiten entender la vinculación laboral, el trabajo en equipo y el rol que representan los profesionales, quienes son los protagonistas de la experiencia.

### ***Laboral***

Aquellas situaciones o aspectos relacionados con el trabajo y las dinámicas allí presentes, refiriéndose a determinados sucesos integrados por sujetos que contribuyen con sus labores y esfuerzos a la consecución de un objetivo institucional, tomando directa relación con aspectos tales como las herramientas de trabajo y rutas dispuestas para desempeñar su profesión, las relaciones interpersonales en el trabajo y la comunicación.

Por tanto, implica tener en cuenta tanto al individuo, como al equipo de trabajo y la organización, como un conjunto de elementos de gran importancia para la búsqueda de un objetivo común, que da cumplimiento a la finalidad del campo laboral.

- **Herramientas de trabajo:** Es asumida como aquellos instrumentos tanto tangibles como intangibles que se poseen en el lugar de trabajo, los cuales permiten llevar a cabo, un proyecto, atención, intervención o propuesta, en busca de unos resultados concretos.
- **Relaciones interpersonales:** Se toma desde las relaciones humanas que generan la interacción entre dos sujetos, en este caso en el ambiente laboral, es decir un espacio sociocultural que permite la constante convivencia con el otro, lo cual posibilita conocer al otro y a sí mismo,

La socialización se adquiere a través de experiencias obtenidas en el rol social, así como diversos aprendizajes que se encuentran basados en la creencia de la acción propia contra la reacción del otro (...) Las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí se pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal. (Montes, 2016)

- **Comunicación:** “Interacción que se establece entre los integrantes del equipo con objeto de compartir información, actuar de forma concertada y posibilitar su funcionamiento óptimo” (Torrelles et al, 2011).

Por lo tanto, el concepto laboral es asumido desde una mirada integral, entendiéndose como el ámbito global donde se desarrolla el proyecto, pero también el espacio de interacción y comunicación, donde se comparten conocimientos que finalmente se ven reflejados en las herramientas y rutas de trabajo correspondientes.

### ***Perfil profesional.***

Para la definición de esta categoría se tomarán como referente varios autores que contribuirán a la comprensión de lo que en este proyecto se tomará como perfil profesional. Diaz (1999) expone que “los elementos que componen un perfil profesional son las áreas de conocimientos generales y laborales en las que se desempeñará el profesionista, las acciones o tareas que dentro de ellas realizará en función de las necesidades detectadas, y las poblaciones beneficiarias de la labor del profesionista.” (p.6) Esta perspectiva está enfocada a lo que el trabajador desarrollará dentro de la entidad, es decir el perfil que debe cumplir para estar allí.

Por su parte Hawes y Corvalán (2004) afirman que se hace referencia al perfil profesional cuando una persona está capacitada y certificada para cumplir con un conjunto de rasgos y para las que se ha preparado académicamente. Se espera que la persona sea competente para las tareas encomendadas.

En los dos postulados anteriores se concibe de diferentes formas lo que es el perfil profesional, pues mientras que el uno se enfoca en lo que se debe desempeñar el profesional dentro de un empleo, el otro habla sobre las capacidades de la persona para desempeñar cierta labor, en este tercer apartado Moreno & Marcaccio (2014)

Entienden por perfil profesional al conjunto de rasgos y capacidades que pueden estar presentes en personas que no poseen educación formal en un campo del saber, pero sí cuentan con competencias y con conocimientos que las habilitan a desempeñarse en una tarea. Diversos autores han profundizado recientemente en las formaciones que surgen de la propia situación de trabajo, que se refiere a la adquisición de saberes laborales por la vía de interacciones didácticas entre trabajadores, o de los



trabajadores con su objeto de trabajo, y en función de la naturaleza misma del sitio de trabajo de que se trate. (p.3)

Según estas premisas para esta sistematización el perfil profesional se entenderá desde dos sentidos, el primero de ellos en la formación académica que hace referencia al conjunto de conocimientos adquiridos durante la formación que le brinda tanto la educación superior, como los diferentes cursos y diplomados que complementan y actualizan los aprendizajes desde la teoría, y en segundo lugar la experiencia profesional, que dota a la persona de vivencias que le permiten el crecimiento en diferentes áreas, desde el afrontamiento y la resolución de los problemas, es decir, desde lo académico hay una formación que dota de capacidades a la persona, para que cuando lo viva sepa desde donde afrontar y solucionar las diferentes problemáticas. Además, es necesario hacer hincapié en que las vivencias que se dan desde el ejercicio profesional orientan a la persona a seguirse capacitando, con el fin de brindar una atención integral.

### ***3.3.2 Aprendizajes:***

Este proceso de sistematización, se convierte en una oportunidad de plasmar y a su vez ampliar los conocimientos y experiencias investigativas obtenidas del proceso académico, pues desde el aporte a la construcción del documento de sistematización, fue necesario hacer un rastreo bibliográfico, planteamiento del problema, establecimiento de referentes teóricos, metodológicos y conceptuales, definición de objetivo general y objetivos específicos, lo que permite evidenciar en el documento la mirada crítica, académica y enfocada desde el área social.

Adicionalmente a través del trabajo de campo desarrollado se posibilitó el diseño de instrumentos para recolectar los datos necesarios para analizar dentro de la sistematización, y

a su vez el reconocimiento de profesionales del área social y que componen los equipos de trabajo interdisciplinarios que integran al 123 y a la comisión social, su rol en campo y la importancia de la labor brindada para la oferta de ciudad, siendo visible desde una observación participante, el modo de intervenir, las implicaciones y las particularidades a que se deben dar gran atención e importancia.

### ***3.3.3 Evaluación y recomendaciones:***

- **Al equipo de sistematización:** Durante la recolección de la información, el 123 social tuvo más relevancia, en cuanto a la información que se tenía del componente y la importancia que se le daba, esto se da debido a la cercanía del líder del proceso con tal componente, por tal motivo, es importante tener en cuenta que el proceso de sistematización de experiencias, es un eje que requiere de tiempo y dedicación en cuanto al planteamiento de la propuesta y la ejecución de la misma, ya que se requiere para lograr este cometido una revisión documental y un trabajo de campo que se debe hacer equitativamente en los dos componentes que hacen parte del proceso, que son, la comisión social y el 123 social.

Ahora bien, al inicio del proyecto no hubo una asignación de roles para los participantes del equipo, lo que conllevó durante el proceso a tener retrasos, ya que no se establecían tareas y/o metas con límites de tiempo, que permitieran organizar el trabajo y los productos a entregar, se considera que al ser un eje que transversaliza los procesos que se llevan a cabo en la UPSE, se debe dar de forma organizada, con la asignación de roles a cada uno de los participantes, con el fin de que haya agilidad en la recolección de la información y la sistematización de esta, pues esto permitirá lograr los cometidos que se plantean desde el contrato, que es en general identificar durante la ejecución del proyecto de emergencias las fortalezas, pero también las

debilidades, para así poder transformar la intervención a medida que se va ejecutando, lo que permite la corrección de errores a tiempo y garantiza una mejor atención.

#### **4. Aspectos generales**

Durante los 5 meses de proceso de práctica, se realizó un plan operativo semanal (Anexo 13), mediante el cual se daba a conocer las labores en que se ocuparían las horas de práctica de la semana correspondiente, en cada actividad se ubica el objetivo específico al cual da respuesta, los resultados esperados, materiales necesarios, preparación y responsables.

Adicionalmente se presentaron informes de actividades (Anexo 14), de algunas de las acciones principales llevadas a cabo, como lo son: (1) La entrevista inicial en albergue, (2) el familiograma en albergue, (3) la caracterización de familias en el componente de migración, ya que eran unas de las acciones principales, en las que se enfocaba el quehacer de la práctica, para esto se hizo uso de un formato en el que se responde al objetivo de la actividad, los resultados esperados, los referentes conceptuales y metodológicos, el desarrollo de la actividad y las observaciones y recomendaciones frente a la misma.

##### **4.1 Aprendizajes del proceso de prácticas:**

La experiencia de práctica profesional de trabajo social, en tres de los componentes del proyecto de atención a emergencias sociales, naturales y/o antrópicas, permite vivenciar un ejercicio de formación y crecimiento muy enriquecedor e integral tanto a nivel profesional como personal, ya que posibilita el desarrollo de habilidades de intervención de manera conjunta con el conocimiento previo, teórico y metodológico, con diversos grupos poblacionales en un contexto e institucionalidad específicos, pero con unas características y aspectos propios de cada sujeto o grupo familiar.

Por lo tanto este campo de práctica acerca al profesional en formación la oferta dispuesta por el municipio, a las rutas que existen y las múltiples posibilidades para hacer valer los derechos de los sujetos, lo que brinda la posibilidad de acceder a realidades diversas y de gran importancia de visibilizar, que dota de conocimientos que no solo permiten el buen desempeño como profesional, sino también el crecimiento personal y aporte desde el mismo a los diferentes ámbitos de la vida cotidiana.

Las acciones realizadas en los tres componentes, se encontraban mediadas por un trabajo interdisciplinario con el área de enfermería, nutrición y psicología, lo que permitió comprender otras dimensiones de los sujetos atendidos, brindando una intervención integral, que respondiera no solo a las necesidades sociales, sino también mentales, emocionales y de salud, reconociendo la importancia de las mismas. Adicionalmente, para la atención a los usuarios, fue necesario comprender las implicaciones del trabajo interinstitucional, pues al trabajar conjuntamente varias agencias, es que se lograba responder a las demandas de cada sujeto.

## 5. Referencias

- Agencia de la ONU para los refugiados ACNUR. (2019). *Ayuda humanitaria, la única forma de sobrevivir para millones de personas*. Recuperado de:  
<https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/eventos/ayuda-humanitaria-la-unica-forma-de-sobrevivir-para-millones-de-personas>
- Alcaldía de Medellín. Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos. (2020) *Especificaciones técnicas, atención social a población en emergencias*.
- Álvarez, L. (2012). Los estilos de vida en salud: del individuo al contexto. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, vol. 30, núm. 1, enero-abril, 2012, pp. 95-101. Universidad de Antioquia. Medellín.  
<https://www.redalyc.org/pdf/120/12023071011.pdf>
- Barquín C. (s.f). Grupos de reflexión. *EnPiezasCoaching*. Recuperado de:  
<https://enpiezascoaching.wordpress.com/grupos-de-reflexion-2/>
- Castro, C. (s.f). Venezolanos en Colombia, las cifras oficiales. *Especiales Revista Semana*. Recuperado de: <http://especiales.semana.com/cifras-venezolanos-en-colombia/index.html>
- Contrera, V. (2006) La narrativa en trabajo social: entrevista familiar como espacio de reconstrucción de relatos. *Revista Tendencia & Retos*. 11 pp. 143-151
- Contreras, M.A. (2006). Principales Modelos para la intervención de Trabajo Social en Individuo y Familia. Universidad Tecnológica Metropolitana. Chile. Recuperado de:  
<https://www.mitrabajoessocial.com/principales-modelos-para-la-intervencion-de-trabajo-social-en-individuo-y-familia-maria-angelica-contreras/>
- Corporación Vive. (2020). *Quiénes somos*. <http://www.corporacionvive.org/nosotros.php>
- Cotán, A. (2016). EL SENTIDO DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. Recuperado de: [http://www.ceuandalucia.es/escuelaabierta/pdf/articulos\\_ea19/EA19-sentido.pdf](http://www.ceuandalucia.es/escuelaabierta/pdf/articulos_ea19/EA19-sentido.pdf)
- D'Angelo, O. (2006). Proyecto de vida y desarrollo integral humano. *Revista Internacional Crecemos*. - Año 6 No. 1 y 2. Puerto Rico. Recuperado de:  
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/07D050.pdf>
- De León, C. (2 de octubre de 2014). *La escucha activa (ventajas, enemigos y pautas)*. *itrabajosocial*. Recuperado de: <https://itrabajosocial.com/la-escucha-activa/>

- Díaz, Frida, et al. (1999). Elaboración del perfil profesional. en Metodología de Diseño Curricular para Educación Superior. México: Trillas, pp. 85-104. Recuperado de: [http://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23828w/elaboracion\\_del\\_perfil\\_profesional.pdf](http://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23828w/elaboracion_del_perfil_profesional.pdf)
- Escobar, B. (2002). La ética del trabajo social. Bilbao.
- Expósito, D & González, J. (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación. Universidad de Ciencias Médicas Sancti Spíritus. Gaceta Médica Espirituana Vol.19, No. 2 (2017) ISSN 1608 - 8921. Cuba
- Franco, P. (2011). Análisis de las críticas sobre asistencialismo estatal en la lucha contra la pobreza durante la presidencia de Álvaro Uribe Vélez (2002 - 2010), a través del Programa Familias en Acción. Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Bogotá. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2823/1032404991-2011.pdf?sequence=3>
- Guía para explorar el sistema familiar. (s.f) Recuperado de: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/570/genograma-y-ecomapa-2008.pdf>
- Hawes, G & Corvalán, O. (2004). Construcción de un perfil profesional. Universidad de Talca. Chile. Recuperado de: <http://biblioteca.marco.edu.mx/files/Educacion%20Basada%20en%20Competencias/4-Curriculo/Construccion%20de%20un%20Perfil%20Profesional.pdf>
- Magnabosco Marra, M. (2014). El Construccinismo Social como abordaje teórico para la comprensión del abuso sexual. *Revista de psicología*. 32(2) pp. 220-242. <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v32n2/a02v32n2.pdf>
- Maroto Sáez, A.L (s.f). El escuchar y la capacidad transformadora del lenguaje en la atención social. Madrid. [http://www.edumargen.org/docs/curso55-5/unid03/apunte01\\_03.pdf](http://www.edumargen.org/docs/curso55-5/unid03/apunte01_03.pdf)
- Martínez, M. (2005). El Método Etnográfico de Investigación. Universidad Simón Bolívar. Recuperado de: [https://www.uis.edu.co/webUIS/es/investigacionExtension/comiteEtica/normatividad/documentos/normatividadInvestigacionenSeresHumanos/13\\_Investigacionetnografica.pdf](https://www.uis.edu.co/webUIS/es/investigacionExtension/comiteEtica/normatividad/documentos/normatividadInvestigacionenSeresHumanos/13_Investigacionetnografica.pdf)
- Méndez, N. (s.f). La acción socioeducativa y la investigación acción en la democratización de la vida cotidiana. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000111.pdf>

- Mieles, M., Tonon, G. y Alvarado, S. (2012). *Investigación Cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social*. Universidad de Magdalena. <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n74/n74a10.pdf>
- Molina, L. (s.f). Modelos de atención social en la práctica profesional de Trabajo Social. <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/nac/cr/cr-con-04-23.pdf>
- Montes, G. (2016). Relaciones interpersonales en el trabajo. *VisiónIndustrial*. Recuperado de: <https://www.visionindustrial.com.mx/industria/noticias/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Moreno, J & Marcaccio, A. (2014). Perfiles profesionales y valores relativos al trabajo. *Prensa Médica Latinoamericana - ISSN 1688-4094. Ciencias Psicológicas VIII (2):129 - 138. Argentina*. Recuperado de: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212014000200003](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212014000200003)
- Naciones Unidas. (s.f). *Migración*. Recuperado de: <https://www.un.org/es/sections/issues-depth/migration/>
- Portafolio. (2021). Así se concentra la población migrante venezolana en Colombia. Recuperado de: <https://www.portafolio.co/economia/asi-se-concentra-la-poblacion-migrante-venezolana-en-colombia-548680>
- Puyana, Y., y Barreto J. La historia de vida: recurso en la investigación cualitativa, reflexiones metodológicas. *Revista MAGUARE*. pp. 185 - 196
- Ruedas, M; Ríos, M y Nieves, F. (2009). Hermenéutica: La roca que rompe el espejo. *Investigación y Postgrado ISSN 1316-0087*. Recuperado de: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-00872009000200009#:~:text=La%20hermen%C3%A9utica%2C%20que%20surgi%C3%B3%20de,rasgos%20E2%80%9Cinternos%20E2%80%9D%20del%20hombre%2C](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872009000200009#:~:text=La%20hermen%C3%A9utica%2C%20que%20surgi%C3%B3%20de,rasgos%20E2%80%9Cinternos%20E2%80%9D%20del%20hombre%2C)
- Sánchez Upegüi, A., (2010). *Introducción: ¿qué es caracterizar? Medellín*, Fundación Universitaria Católica del Norte
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus,S.,Carrera, F., Paris,G., Y Cela, J. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*. 15 (3). pp 329-344.
- Trujillo, A., Velásquez, A.M., García, B.E., Y González, S.P. (s.f). Técnicas interactivas para la investigación social cualitativa. Recuperado de: [http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos\\_virtuales/posgrado/maestria\\_asesoria\\_fa](http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_fa)

miliar/proyectos\_I/m%C3%B3dulo%20/Tecnicas%20Interactivas%20-%20Quiroz.pdf

UPSE. (2020). *Unidad de Programas Sociales Especiales*. [Diapositiva de Power Point].



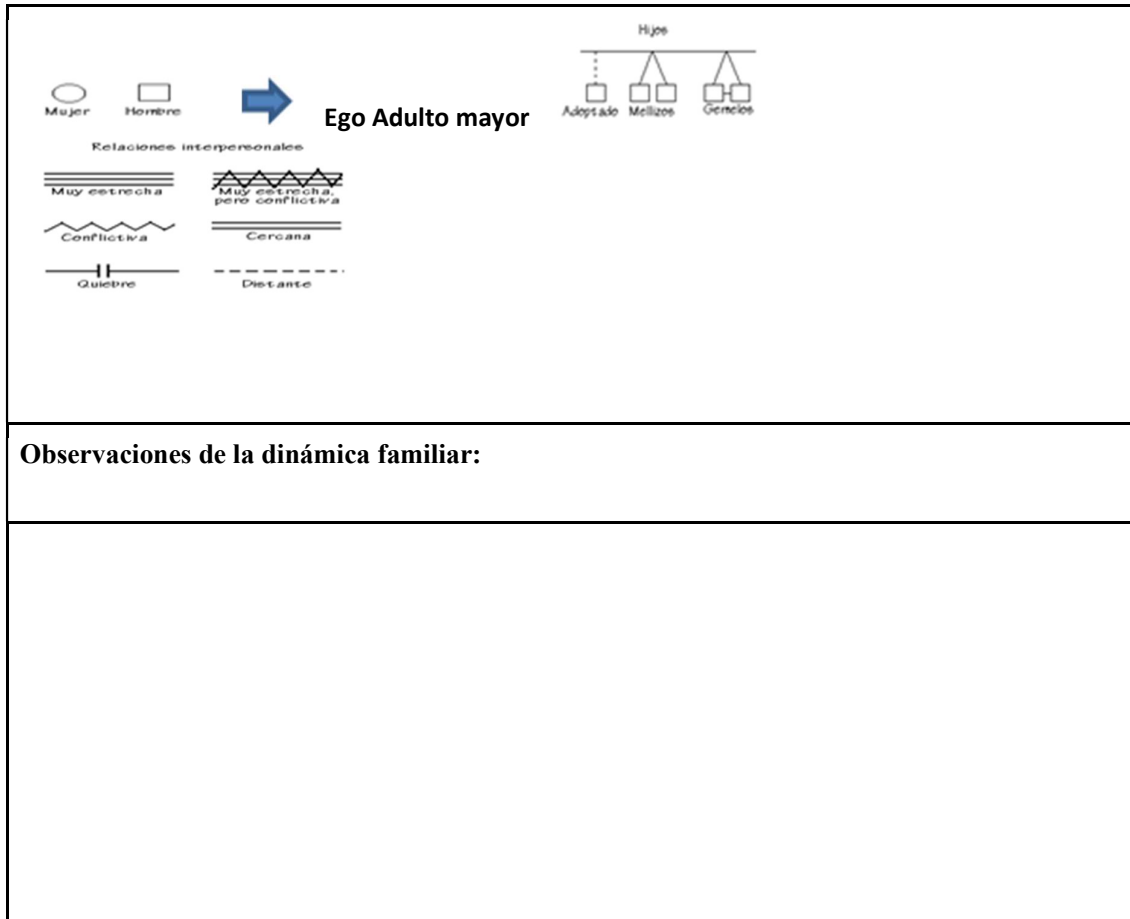
## 6. Anexos

**ANEXO 1. Ficha biopsicosocial:**


Cód. FO-GESR-1227		Formato				
Versión: 4		FO-GESR-Ficha de Valoración Biopsicosocial de Albergue Temporal de Emergencia				
<b>10. Evaluación del Estado Nutricional Inicial</b>						
Fecha DD/MM/AAAA	Peso (kg)	Talla (mt)	IMC	Dieta que maneja	Apetito (sí/no)	
Estado dentición						
Firma y Nombre Nutricionista						
Observaciones Nutricionista:						
<b>11. Red de Apoyo familiar o social:</b>						
N°	Nombre y apellidos	Parentesco	Barrio	Teléfono	Tipo apoyo	
1						
2						
3						
4						
5						
<b>12. Presentación y explicación del Manual de Convivencia</b>						
To _____ con CC _____; declaro que conozco y acepto las normas, deberes, derechos, sanciones y estímulos consignados en el manual de convivencia de la institución _____ del cual soy beneficiario desde el día _____ Mes _____ del año _____						
Observaciones:				Firma del Usuario		
<b>13. Antecedentes familiares</b>						
<b>14. Acciones a desarrollar por el área Social Durante la estada en el Alojamiento Temporal para su ubicación, de acuerdo a la Problemática.</b>						
<b>15. Observaciones</b>						
<b>FIRMA PROFESIONAL</b> (Quien diligencia numeral 10 al 13)						
NOMBRE:						
CARGO						
CC				FIRMA USUARIO		

**ANEXO 2. Formato familiograma:**

<b>Fecha de aplicación:</b> _____	
<b>Nombres y apellidos:</b> _____	<b>Cédula:</b> _____
<b>Ficha N°</b> _____	
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>Motivo de ingreso al albergue:</b>	
<b>Factores de riesgo o vulnerabilidad:</b>	
<b>Documento de identidad en físico:</b> SI __ NO __	<b>Afiliación a EPS:</b> SI __ NO __ Cuál: _____
<b>ESTRUCTURA SOCIO - FAMILIAR</b>	
<b>Situación familiar (Relato historia de vida):</b>	
<b>Situación social:</b>	
<b>Comunicación y relaciones interpersonales:</b>	
<b>Redes primarias o secundarias identificadas:</b>	
<b>Posibilidad de reintegro familiar:</b>	
<b>SEGUIMIENTOS DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL</b>	
<b>Diagnóstico del área:</b>	
<b>Tipología familiar</b> _____	<b>Relaciones familiares</b> _____



**ANEXO 3. Formato cruce institucional:**

Cód. FO-GESR- 1692		Formato FO-GESR Verificación de Requisitos Personas Mayores			
Versión. 5					
<b>INFORMACIÓN PETICIÓN</b>					
Fecha Petición:			Fecha Recibo AMAUTTA:		
Medio de Ingreso de la Solicitud: Físico <input type="checkbox"/> Mercurio <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/>					
N° Radicado de Entrada _____					
Solicitado Por: Usuario <input type="checkbox"/> Acudiente <input type="checkbox"/> Personería <input type="checkbox"/> Concejo <input type="checkbox"/>					
Hospitalaria <input type="checkbox"/> Entidad _____		Secretaría Inclusión Social, Familia y DDHH			
DAGRED <input type="checkbox"/> 123 Social <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Cual _____					
Solicitud: Apoyo Económico <input type="checkbox"/> Servicio Institucional <input type="checkbox"/> Listado Censal <input type="checkbox"/> Servicio Exequial <input type="checkbox"/>					
Dormitorio Social <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Cual _____					
<b>INFORMACIÓN DEL USUARIO</b>					
Nombre y apellidos completos					
Cédula de Ciudadanía		Edad	Fecha de nacimiento: DD/MM/AA		
<b>PAGINAS WEB Y SIBIS</b>					
Priorización Nación: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Período _____					
Bloqueado: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Motivo del bloqueo _____					
Rechazado: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Motivo del rechazo _____					
Sisben Vigente: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			Ficha Sisben: _____		
Puntaje _____			Municipio Sisben: _____		
Incluido en Apoyo Económico: _____			Recurso: PP <input type="checkbox"/> RO <input type="checkbox"/> Nación <input type="checkbox"/> Discapacidad <input type="checkbox"/>		
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			Última fecha de cobro: _____		
BDUA - ADRES Régimen Salud: Subsidiado			Entidad: _____		
Contributivo <input type="checkbox"/> Especial <input type="checkbox"/>			Municipio Afiliación: _____		
<b>RUAF</b>					
Encontrado en pensiones: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ¿Cual Fondo? _____					
Encontrado en Catastro Municipal: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Valor de la propiedad:		Participación %	
Nro. Propiedades: _____					
Antecedentes Judiciales Policía			Antecedentes Disciplinarios Procuraduría		
Observaciones:					
Verificó:				Fecha de Verificación:	
Cargo:					



**ANEXO 5. Propuesta de intervención: Caja de herramientas para atención psicosocial en albergue temporal de emergencias.**

Ver archivo adjunto N° 1

**ANEXO 6. Taller convivencia:**

<b>FECHA:</b>	<b>LUGAR:</b> Albergue de emergencias, sede principal y sede alterna.
<b>EJE ESPECÍFICO:</b> Apoyar los procesos de atención, orientación y remisión de los usuarios internos en el albergue de emergencias, en sus dos sedes.	<b>REALIZADO POR:</b> <b>Manuela Mayo</b> <b>Ximena Rodríguez</b>
<b>HORARIO:</b> 10:00 am a 12:00m	<b>ACTORES (INSTITUCIONALES/SOCIALES):</b>  -Practicantes de Trabajo Social  -Usuarios del albergue temporal de emergencias.
<b>ACTIVIDAD:</b> Socialización Manual de Convivencia.	
<b>OBJETIVO(S):</b> Sensibilizar a los usuarios del albergue temporal de emergencias, acerca de las normas de convivencia que se deben cumplir durante su estadía y así mismo las consecuencias del no cumplimiento de estas.	
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>  R1: Concientización por parte de los usuarios frente a la sana convivencia en el albergue y en la vida cotidiana  R2: Reconocimiento de las normas leves, graves y gravísimas del manual de convivencia de la Corporación Vive	
<b>RESPONSABLES:</b> Practicantes de Trabajo Social y Psicología	
<b>REFERENTES METODOLÓGICOS Y CONCEPTUALES:</b>  <b>Metodología:</b> Partiendo desde los planteamientos del construccionismo social, el cual se fundamenta en que no existe una sola realidad, por lo que, mediante las interacciones humanas, cada sujeto construye su propia lectura de la realidad, sin embargo, al relacionarse con el otro, pueden surgir nuevas realidades, lo que contribuye a la construcción y reconstrucción de las experiencias y vivencias cotidianas.  Por lo tanto, el uso de esta metodología permitirá reconocer la realidad de cada sujeto, desde la visión y narración propia, que, al compartirla en un grupo, aporta a una construcción conjunta de conocimientos.	



**Convivencia:** La convivencia social es un proceso de construcción que se manifiesta en múltiples formas y modelos, con alcances y características diferentes, pero que siempre debe estar orientada a cuidar, proteger y desarrollar la vida propia y de la comunidad de la mejor manera posible (Perico, Vargas y Tobito, p.23)

**Faltas leves-graves-gravísimas:**

**Rompe hielo:** Actividad inicial con el fin de eliminar barreras, miedos o estigmas, para así poder lograr una interacción y relacionamiento más fluido entre los participantes de la actividad.

**Sociodrama:** El sociodrama es una representación o “práctica simulada”, en la que se utilizan gestos, acciones y palabras; en la técnica se representa algún hecho o situación de la vida real, que se analiza posteriormente. Para fines de esta actividad se hace una adaptación del socio drama, presentando la situación real de manera escrita, leída en voz alta por algún participante y posteriormente se hace un análisis de la mismo alrededor de los tipos de faltas.

**ASPECTOS LOGÍSTICOS:**

- Organización de ejemplos de situaciones en torno a las normas de convivencia.
- Impresión de ejemplos
- Papel Kraft con separaciones para faltas leves- graves- gravísimas.
- Organización de sillas en círculo y espacio abierto
- Gestión de espacio y horarios

**DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:**

Inicialmente se llevará a cabo una actividad rompe hielo, en el que cada participante debe decir su nombre y fruta favorita, posteriormente se pregunta quién se acuerda del nombre y la fruta favorita de uno de los otros compañeros, se realiza una reflexión frente a la importancia de la escucha activa y el reconocimiento por las relaciones interpersonales.

Para dar a inicio a la actividad central, se ubica en la pared un papel Kraft dividido en tres columnas (Faltas leves, faltas graves, faltas gravísimas), se da una corta explicación acerca del manual de convivencia y que diferencia hay entre los tipos de faltas, se tendrán fichas con ejemplos de situaciones donde se estén cometiendo faltas, serán entregadas a los participantes, los cuales deben leerlas en voz alta y clasificarla en el lugar que corresponde.

Seguidamente se explica si están bien clasificadas o cuál sería el tipo correcto y por qué, entregando a cada uno una copia del manual de convivencia. Para cerrar se hace una corta reflexión acerca de la importancia de relacionarse con el otro, desde una sana convivencia que permita que la estadía de cada uno sea lo mejor posible.

**EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD:** Hubo buena participación y se logró el objetivo de reforzar y sensibilizar sobre las normas de convivencia.

**ANÁLISIS:** Este taller grupal permitió generar un espacio de reflexión, donde desde la misma expresión de los usuarios que se encuentran en el albergue, reconocieron la importancia de relacionarse con el otro, de escucharse entre sí, conocer un poco más sobre la historia personal de cada uno y sobre todo de

conocer el manual de convivencia y respetar las normas establecidas, diferenciando que desde las más leves son de suma importancia.

**RECOMENDACIONES:** Procurar que siempre se dé el espacio para que sean los mismos participantes quienes generen reflexión frente al tema y decidan acerca de las situaciones ejemplo.

**OBSERVACIONES:** El tema fue de interés para gran cantidad de los usuarios, teniendo buena participación y aporte por parte de ellos.

**FUENTES DE VERIFICACIÓN:**



**ANEXOS:** Lista de asistencia.

**ANEXO 7. Taller narra tu historia:**

<b>FECHA:</b> 15/10/2020	<b>LUGAR:</b> Albergue temporal de emergencias, sede principal y sede alterna.
<b>EJE ESPECÍFICO:</b> Apoyar los procesos de atención, orientación y remisión de los usuarios internos en el albergue de emergencias, en sus dos sedes.	<b>REALIZADO POR:</b> Ximena Rodriguez Manuela Mayo
<b>HORARIO:</b> 10:00 am a 12:00m 2:00 pm a 4:00pm	<b>ACTORES (INSTITUCIONALES/SOCIALES):</b> - Practicantes Trabajo Social - Usuarios del albergue temporal de emergencias
<b>ACTIVIDAD:</b> Narra tu historia a través de las imágenes	
<b>OBJETIVO(S):</b> Narrar con el apoyo de imágenes, las situaciones de vida y expectativas de los usuarios del albergue temporal de emergencias de la sede principal y sede alterna.	



**RESULTADOS ESPERADOS:**

R1: Identificar por medio de la actividad las problemáticas más comunes y que requieren mayor atención por el equipo psicosocial en el albergue de emergencias.

R2: Formular un proyecto de intervención que atienda las problemáticas identificadas.

R3: Identificar las principales problemáticas de los usuarios y utilizarlo como insumo para la escritura del diagnóstico del proyecto de intervención.

**RESPONSABLES:** Practicantes de trabajo social

**REFERENTES METODOLÓGICOS Y CONCEPTUALES:**

**Metodología:** Partiendo desde los planteamientos del construccionismo social, el cual se fundamenta en que no existe una sola realidad, por lo que, mediante las interacciones humanas, cada sujeto construye su propia lectura de la realidad, sin embargo, al relacionarse con el otro, pueden surgir nuevas realidades, lo que contribuye a la construcción y reconstrucción de las experiencias y vivencias cotidianas.

Por lo tanto, el uso de esta metodología permitirá reconocer la realidad de cada sujeto, desde la visión y narración propia, que, al compartirla en un grupo, aporta a una construcción conjunta de conocimientos.

**Historia de vida:** proporciona una lectura de lo social a través de la reconstrucción del lenguaje, en el cual se expresan los pensamientos, los deseos y el mismo inconsciente; constituye, por tanto, una herramienta invaluable para el conocimiento de los hechos sociales, para el análisis de los procesos de integración cultural y para el estudio de los sucesos presentes en la formación de identidades. (Puyana y Barreto, p.187)

**Collage:** Es una representación de momentos significativos para cada uno o situaciones deseadas, representadas a través de imágenes o recortes entregados previamente, favorece la reflexión, la crítica constructiva, los valores y la motivación para superar situaciones difíciles, posibilitando ver de manera conjunta las similitudes en las historias vividas y las expectativas o sueños.

**ASPECTOS LOGÍSTICOS:**

- Búsqueda de imágenes
- Organización de hoja con imágenes
- Impresión de imágenes
- Disposición de tijeras, colores, papel kraft, colbón.
- Gestión de espacio y horarios
- Registro fotográfico

**DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:**

La actividad consiste en entregar a cada uno de los participantes una hoja, donde encontrarán una serie de imágenes con situaciones de la vida cotidiana, cada uno escogerá la imagen que considere le representa o le permite narrar su historia, la debe colorear y recortar y posteriormente cuando sea su turno expresará el motivo de haberla elegido para finalmente ponerla en un papel kraft, donde se dará forma al collage

- Encuadre de la actividad
- Presentación de los asistentes
- Entrega de materiales a cada sujeto
- Espacio para la palabra de cada uno
- Formación del collage

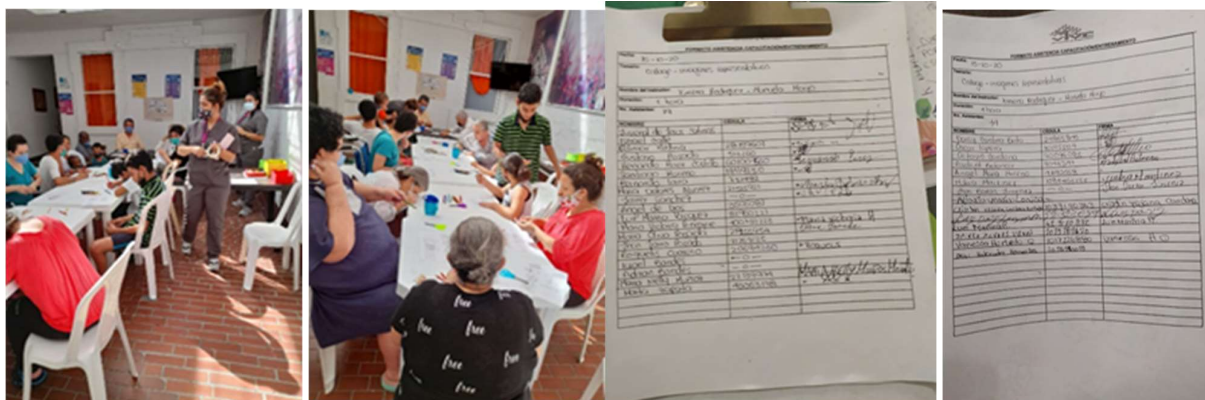
**EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD:** Se entregará a cada participante un pinpon, el cual deben depositar en uno de los tres tarros disponibles, los cuales estarán pintados de verde, amarillo y rojo, quien escoge el verde significa que le gusto la actividad, el amarillo que hay aspectos por mejorar y el rojo que no le gusto el taller.

**ANÁLISIS:** Entre las categorías encontradas, se identifica que se refieren a la recuperación de la seguridad que han perdido, enfocándose en aspectos que apuntan a la consecución de tener una casa propia, la necesidad de descanso y tranquilidad, el reencuentro con sus familiares, ser productivo y autónomo, el recuerdo de su origen, su familia, padres y abuelos que han muerto o que los han abandonado, momentos violentos que han atravesado su vida y que han marcado su historia, lo que se traduce en sentimientos de soledad, falta de protección, carencias y pérdidas que finalmente se convierten en condiciones que propician los estados de vulnerabilidad presentes y que los llevan a encontrarse en el albergue temporal de emergencias.

### RECOMENDACIONES:

**OBSERVACIONES:** En el desarrollo de la actividad los participantes se mostraron activos y comprometidos a describir una situación de su vida a modo de tertulia, pero además a escuchar a sus compañeros y conocer las historias de vida de las personas con quien conviven, que resultan ser en muchos casos comunes y estos puntos de encuentro permiten la comprensión de las situaciones del otro.

### FUENTES DE VERIFICACIÓN:





### ANEXO 8. Scorecard:

FECHA		NEP	
NOMBRE REGISTRO P			
NOMBRE DE PUNTO FOCAL			
NOMBRE DE DEPENDIENTE 1			
NOMBRE DE DEPENDIENTE 2			
NOMBRE DE DEPENDIENTE 3			
NOMBRE DE DEPENDIENTE 4			
NOMBRE DE DEPENDIENTE 5			
Sector	Número	Indicador	Puntaje
Demografía	1	Tamaño del hogar / grupo de registro	0
	2	Tipo de Cabeza de Familia	2
	3	Número de niños/niñas (0-17) que viven usualmente en el hogar	0
	4	Número de niños/niñas con discapacidades/condiciones médicas serias (Certificación médica provista)	0
	5	Número de adultos mayores en el hogar (>60 años)	0
	6	Número de adultos (18-60 años) viviendo con discapacidad/condiciones médicas serias (certificación médica provista)	0
	7	Número de mujeres gestantes y lactante en el hogar	0
Ingreso y necesidades básicas	8	Habilidad para satisfacer sus necesidades básicas	0
	9	Número de comidas por día	0
	10	Acceso a ingresos y un trabajo durante el último mes	0
	11	Número de hombres y mujeres en edad productiva del hogar que han visto disminuidos sus ingresos por el Covid 19	0
Condiciones de vida	12	Tipo de acomodación	0
	13	Acceso al baño	0
	14	Acceso a agua potable en la acomodación	0
Estrategias de afrontamiento	15	Estrategias de afrontamiento	1
	16	Sentimiento de seguridad en la localidad/comunidad	0
<b>TOTAL</b>			<b>3</b>
FAMILIA NO ELEGIBLE PARA CASH COVID-19			
		GRABAR DATOS	LIMPIAR

### ANEXO 9. Informe a partir de revisión documental

Desde la lectura de los informes mensuales cualitativos, por parte de los equipos psicosociales de la comisión social y el 123 social, se identifican diversos aprendizajes, logros, retos y dificultades, presentadas en las atenciones realizadas en contexto de emergencias sociales, naturales y/o antrópicas.

En cuanto a la línea 123, respecto a los logros se coincide frente a la capacidad de adaptación a los cambios presentados, siendo esto relevante pues posibilita el desarrollo de los procesos,

haciendo uso de líneas de trabajo y estrategias establecidas desde el proyecto de atención de emergencias el cual se encuentra en constante cambio según la demanda, además se hace especial énfasis en las relaciones interpersonales que se han tejido con el equipo de trabajo, pues esto permite una atención integral debido a los diversos conocimientos que posee cada uno de los profesionales.

Igualmente se manifiesta como a pesar de la pandemia vivida y las acciones de contingencia establecidas a razón de la misma, se ha dado continuidad a la atención de emergencias sociales, respondiendo a los llamados por parte de la ciudadanía, logrando no solamente brindar una atención momentánea a la situación reportada, sino un acompañamiento integral al núcleo familiar involucrado.

En cuanto a los aprendizajes se manifiesta un crecimiento profesional, en dirección al fortalecimiento de conocimientos previos y habilidades como la escucha activa y la empatía al momento de la atención, lo que se da debido a la diversidad de grupos poblacionales y casos que se presentan a través de la línea, en relación a esto se adquiere mayor reconocimiento de las rutas de atención y ofertas de ciudad para direccionar al usuario, encontrando entre estas una ampliación en cuanto atención a la población extranjera.

Por otra parte, los profesionales dan cuenta de algunas dificultades a partir de su experiencia, en este sentido se enuncian aspectos relacionados con el manejo del sistema ICAD, refiriendo que esto genera barreras de atención y retrasos en la presentación de informes estadísticos, sin embargo, en el transcurso del proyecto se manifiesta mejoras en lo referente al sistema ICAD, afirmando una mayor familiarización con la misma.

Adicionalmente surgen dificultades frente al aumento de atenciones a causa de la pandemia, ocasionando una mayor congestión para la línea y no atención inmediata para todos los reportes, esto igualmente se ve reflejado a raíz de las demoras que implica el registro de cada uno de los casos atendidos, ya que debe realizarse en dos medios virtuales y uno físico. El contexto socio ambiental, en ocasiones se convierte en un factor que dificulta la atención oportuna, ya que hay situaciones externas tales como las lluvias, las emergencias naturales, la presencia de conflictos, el rechazo por parte de los usuarios o la inseguridad de algunas zonas de la ciudad que impiden una atención oportuna e integral que dé respuesta a requerimiento solicitado, lo que se traduce a su vez en los retos que los profesionales nombran y que

permitirán al superarse unos aprendizajes y logros en el proceso, optimizando así el tiempo de atención bajo principios de eficiencia y eficacia.

Frente a esto se ubica como un reto la importancia de contar con personal idóneo y capacitado en cuanto atención a poblaciones específicas, igualmente la constante comunicación y coordinación entre los profesionales de base y campo con el fin de continuar cumpliendo con los objetivos de la línea 123, al igual que una mayor articulación con otras agencias, posibilitando respuestas más ágiles por parte de estas y devoluciones oportunas frente a cada caso remitido.

Respecto al componente de Comisión social, a partir del informe mensual, en el cual se da cuenta del proceso llevado a cabo por la Corporación Ayuda Humanitaria, de manera cuantitativa y a su vez cualitativa, se logra evidenciar como logros, la respuesta y atención a la totalidad de los casos activados por el DAGRD, también el apoyo al plan de intervención realizado en la comuna 2, Santa Cruz, igualmente se genera la articulación con el Sena, con el objetivo de brindar capacitaciones laborales certificadas a la población atendida y finalmente se da un acompañamiento al sistema de gestión documental del componente, enfocado en la corrección de errores, permitiendo minimizar posibles inconsistencias en los procesos de remisión institucional.

Los aprendizajes en este periodo hacen alusión a la adaptación de las intervenciones y atención en medio de la pandemia, lo cual se logra por medio de protocolos establecidos para el cuidado de la salud tanto propia como de la población atendida, además se dictaron capacitaciones en primeros auxilios psicológicos, manejo de emociones y reflexión frente a la esperanza, esto con el fin de que los profesionales cuenten con las herramientas para acompañar a las personas que se encuentran en escenarios de crisis emocionales.

Así como se evidencian logros y aprendizajes, también se manifiestan dificultades y retos en torno a la atención y lo que esta implica, como lo es, el tiempo de entrega de la ficha técnica por parte del DAGRD a la comisión, lo que genera retrasos en la remisión al ISVIMED, esto a su vez se convierte en un proceso en el que continuamente se trabaja, en busca de mejorar y disminuir los plazos de respuesta, igualmente es un reto para los profesionales psicosociales la intervención integral a la gran cantidad de población menor de edad y adultos mayores, los cuales son sujetos de mayor vulnerabilidad y que requieren mayor protección.

## ANEXO 10. matriz DOFA

ANALISIS INTERNO (123 SOCIAL)	
FORTALEZA (Puntos fuertes internos) -29	DEBILIDADES (puntos débiles internos) -23
<b>1. Reconocimiento de la persona atendida</b>	<b>1. Cumplimiento y verificación de requisitos</b>
Respeto por la condición de las personas ii	Verificar si los usuarios cumplen con criterios necesarios para movilizar el recurso li
Realizar la labor con amor y responsabilidad respetando el dolor y la angustia del otro iii	Verificar las solicitudes de albergue
Se aporta a las personas atendidas algo más que el mitigamiento de la situación inicial. En ocasiones, desde el trabajo de campo se acompaña a la familia iiiii	Ser asertivos con la priorización de los casos.
Escucha activa y respetuosa iiiiii	La asignación de incidentes por ubicación geográfica puede mejorar i
<b>2. Atención permanente del 123 Social</b>	<b>2. Mejora en los procesos de registro, comunicación y orientación</b>
Se sigue la atención a personas en tiempos de pandemia y a otras personas en situación de emergencia social	Estructuración en la redacción de las devoluciones
123 responde a las demandas de ciudad ii	Mejorar los proceso de registro, tanto de la información específica como de las orientaciones (Comentarios, reporte de caso, devoluciones, direcciones) i
Lograr el Diagnóstico en el tema de migrantes i	Respecto a la comunicación interna en ocasiones se presentan dificultades para identificar los mensajes de información general de las instrucciones dadas iii
18. Estar atentos a vivir las cambiantes experiencias en la ciudad	Mejorar o actualizar las guías de trabajo i
Atención con enfoque diferencial	Definir protocolos de registro y actualizar la información existente
Ha mejorado en conocimientos en la oferta de ciudad	Falta de información (datos confiables) para ubicación de personas: dirección correcta o completa iiiiii
	Se requieren espacios de discusión para unificar criterios. (base y campo) ii
<b>3. Crecimiento profesional</b>	<b>3. Falta aprovechamiento de la herramienta</b>
Apertura al manejo de situaciones complejas que antes no atendía	Desconocer la totalidad de las ventajas de la nueva plataforma lcad.
Posibilidad de liderar procesos	El sistema no permite descargar datos precisos para análisis del contexto migratorio
Crecimiento profesional	El sistema no permite obtener listado de personas que requieren ayuda humanitaria.
Apertura al cambio iii	
Aprendizaje constante en el quehacer profesional (psicología) iiiiii	

<b>4. Apropiación en el manejo de rutas, procedimientos y registro</b>	<b>4. Disponer de personal apropiado y capacitado para alguna situaciones</b>
Se ha ampliado información en cuanto a rutas de atención para extranjeros, provenientes de diversos países	Profesional no idóneo para atender algunos casos (Suicidio)
Búsqueda constante de conocimiento de rutas de atención iii	No hay formación en lengua de señas, lo que dificulta la comunicación con la población sorda

<b>ANÁLISIS EXTERNO (123 SOCIAL)</b>	
<b>OPORTUNIDADES (que se pueden aprovechar) -7</b>	<b>AMENAZAS (riesgos externos a afrontar) -22</b>
<b>1. Articulación con otras instituciones</b>	<b>1. Dificultades para el registro en el sistema</b>
Articulación con la Mesa institucional (Migraciones)	Problemas en el registro de información en la tableta por temas de señal. i
Articulación con otros proyectos, programas u organizaciones tanto de nivel institucional, como de cooperación internacional. i	se reduce el tiempo de respuesta por los problemas presentados en el manejo de la tableta
6. Programas de capacitación y actualización en cuanto a rutas de atención en diferentes temas ii	Están mal nombradas las cámara en Icad
<b>2. Reconocimiento de la labor del 123 Social</b>	<b>2. Desconocimiento de las funciones de la línea y corresponsabilidad con ella</b>
7. Reconocimiento del usuario al profesional por la labor realizada	Mejorar las formas de resolución de situaciones en la comunidad
2. Es reconocida la labor del 123 entre la ciudadanía	Las personas reportan situaciones que no son emergencias, por desconocer el deber ser de la línea
<b>3. Se logra la mitigación por medio de la gestión del 123</b>	Las personas no saben atender algunas de sus dificultades o gestionar con las instituciones sus necesidades
<b>4. El registro en las tabletas permite unificar criterios de atención y registro.</b>	Las personas a veces hacen uso inadecuado de los servicios o recursos de otros proyectos
	<b>3. Riesgo e inseguridad en la ejecución de la actividad</b>
	Inseguridad en el trabajo de campo. Agresiones o rechazos en las visitas de campo
	Condiciones socioambientales
	Presencia de conflictos en algunas zonas de la ciudad
	<b>4. Dificultades con las acciones de otras agencias</b>
	Poca articulación entre agencias. Tardanza en las respuestas iiiiii
	No hay devoluciones de las acciones realizadas por albergue y por auxilio habitacional.

	Dificultades para la gestión de casos prioritarios después de las 6 pm
	Articular mejor la labor de las demás agencias ii

***ANEXO 11. Entrevista estructurada dirigida a profesionales psicosociales de campo:***

1. Hablando del trabajo en equipo, ¿qué tan importante es para el logro de sus objetivos?
2. ¿Cómo se hace cuando los casos son complejos?, ¿cómo se resuelven las dificultades?  
¿Hay rutas o salidas para todos los casos?
3. ¿De qué manera se ha afectado su labor con la pandemia o las medidas de prevención al contagio? ¿Cómo se han enfrentado?
4. ¿Cómo ha crecido usted en lo laboral, en lo profesional desempeñando este trabajo?
5. ¿Cuál cree que ha sido su aporte al proceso general?

***ANEXO 12. Diarios de campo***

<b>Fecha: 12/11/2020</b>	<b>Hora inicio: 8:00 am Hora final: 4:00 pm</b>
<b>Momento: Trabajo de campo, en un recorrido en un día de trabajo de profesional psicosocial del 123</b>	<b>Participantes: Natalia Andrea Arguez (psicosocial), Juan (conductor) y Manuela Mayo</b>
<p><b>Descripción de los hechos:</b></p> <p>Llegó al edificio Bussines Plaza a las 8:00 am, una mañana bastante fría, me moje un poco en la moto, Julio me informó inicialmente que saldré con Sebastian, espero que se comuniqué conmigo, pero no, luego me informan que saldré con Natalia Andrea Arguez, ya eran casi las 8:40am, Natalia se comunica conmigo y se me acerca, en la entrada del edificio, luego nos dirigimos hacia donde se cuadran los móviles para salir a campo, me indica cual es el móvil y el conductor con quien saldremos.</p> <p>Me dice que ya se va poner 58, esto significa que le indica a quien está desde base que ya está disponible, cuando le envían el caso, este le llega al correo y a la Tablet, inicialmente lo abre desde el correo lee de que se trata, la reportante informó de una pareja de adultos mayores, en la cual la mujer agrede a su pareja, verifica la dirección que aparece en el correo y en la Tablet ya que a veces no coinciden, afirma que normalmente la más verídica es la del correo, se reporta como recibido el caso, nos dirigimos a la dirección, es en el barrio santa cruz, llegar fue difícil por las calles estrechas, casi no damos con la dirección, pero con ayuda de los vecinos damos con la casa, llegamos nos abre el señor, adulto mayor de 63 años, se indaga acerca de con quien vive, nos indica que con su pareja que se encuentra dormida, se indaga acerca de la tenencia de la vivencia, la cual no es propia pero es herencia por lo que no tiene gastos de alquiler, de la</p>	



ocupación de los dos ambos son desempleados, él hace algunos arreglos de aparatos eléctricos y el estado de salud, la pareja presenta un retardo mental y él hace un año sufrió un infarto cerebro vascular, el cual le dejó como secuela bastante temblor que le impide trabajar, se le informa un poco sobre porque estamos allá y si de pronto ella lo ha agredido, él manifiesta que nunca lo ha agredido, que ella a veces se enoja y grita mucho debido a su condición pero él prefiere alejarse mientras ella se tranquiliza, refiere que nunca hay agresión física, la mujer se levanta se acerca nos saluda amablemente, evidentemente tiene una condición mental severa y una movilidad con reducción leve, nos informan que no han podido realizar procesos médicos debido a la falta de pasajes, no se han alimentado muy bien ya que viven a partir de las ayudas de los vecinos y por lo mismo deseen acceder al subsidio de adulto mayor, dice que ya antes le habían tomado los datos para esto, la profesional consulta con su compañero este proceso, informan que si esta la solicitud, la profesional toma nuevamente los datos para realizar la solicitud a Amautta, consulta los requisitos que se deben cumplir para esto, se verifica el sisben y el puntaje del señor no cumple con el requerido por Amautta, por lo que se le explica al señor que debe proceder a solicitar nuevamente una visita por parte del SISBEN, igual se envía la solicitud. En vista de la situación de pobreza identificada la social decide solicitar un paquete alimentario para el grupo familiar, para esto se comunica con Ana de Comisión social, quien aprueba la entrega, nos dirigimos a la sede de Comisión, allí le hacen entrega del paquete, Andrea debe firmar unos formatos para esto y no retiramos, nos dirigimos nuevamente a la casa de los adultos, se les hace entrega y se toma fotografía, procedemos a quedarnos un rato en el móvil, para Andrea realizar los tres registros (Correo – Tablet – Físico), esto implica un buen tiempo antes de ponernos nuevamente 58, ya que es una descripción extensa y toma tiempo redactarla en los 3 registros.

Después del almuerzo, nos activan caso en el sótano de la Alcaldía, reporta un adulto mayor, sin redes de apoyo y en riesgo de calle, al llegar al sitio ubicamos al señor, se encuentra con una joven venezolana, la cual manifiesta que es amiga del señor hace algunos años y que ella decidió llamar, ya que es un adulto mayor sin red familiar, tiene su familia en la ciudad de Bogotá, lleva 4 años en Medellín hospedado donde un amigo, el adulto mayor refiere que el amigo le dijo que debe ya salir de allí, por lo que queda en riesgo de calle, recibe un tratamiento de diálisis 3 días a la semana, condición de salud que genera mayor vulnerabilidad, se indaga por sus hijos en Bogotá, si tiene contacto y si desea retornar a esta ciudad, a lo que él manifiesta que no porque podría verse interrumpido sus tratamientos de salud y perder el subsidio de adulto mayor, se da explicación de la posibilidad de trasladarlo a un albergue temporal y allí mirar si puede ser institucionalizado o de retornar a Bogotá, realizando los traslados necesarios, a lo que el señor se muestra dudoso, dice que debe pensarlo y luego se comunicaría nuevamente.

<b>Fecha:</b> 19/11/2020	<b>Hora inicio:</b> 8:00 am	<b>Hora final:</b> 4:30 pm
<b>Momento:</b> Trabajo de campo, en un recorrido en un día de trabajo de profesional psicosocial de la Comisión Social	<b>Participantes:</b> Beatriz (psicosocial), Byron (conductor) y Manuela Mayo	
<b>Descripción de los hechos:</b> El día de hoy no hay claridad de con quien saldré a campo, llegó a Comisión me acerco a la oficina de psicosociales, allí se encuentran Deisy y Edwin, los saludo, les cuento que saldré hoy pero no sé con quién, me dicen que espere que apenas vayan a salir definimos y si algo vuelvo a salir con Deisy.		

Un rato más tarde llega Beatriz, la cual debe arreglar varias facturas con Deisy, de ayudas humanitarias entregadas el día de ayer que se presentaron varias emergencias, me explican un poco como funcionan estas facturas y cómo se diligencia, por lo tanto les apoyó en esto, terminamos aproximadamente a medio día con esto, Beatriz y Deisy van a salir a campo, por lo que Beatriz me dice que la acompañe a ella, que atenderemos una emergencia que acaban de reportar y luego entregaremos unas ayudas humanitarias pendientes.

Inicialmente nos dirigimos al barrio Libertadores, donde se reporta la emergencia por movimiento en masa, llegamos con ayuda de instrucciones de la cabeza de hogar, un joven de 23 años, llegamos a la vivienda, la cual se encuentra en una zona inclinada, en medio de una montaña, es difícil el ingreso, da la impresión que es una zona de riesgo, sin embargo el reporte de la ingeniera dice que la recomendación es evacuación temporal, Beatriz decide llamar directamente a la ingeniera para confirmar, la cual explica que inicialmente dio esta indicación pero al corroborar la información es una zona de riesgo por lo tanto debe ser una evacuación definitiva, esta conversación se sostiene en altavoz con el fin de que el joven escuche las indicaciones, se sostiene conversación con el joven, el cual indica que esta casa la ocupo hace 20 días, al comprarla por una suma de 16 millones, su hogar se encuentra conformado por su esposa de 20 años, su hijastra de 6 años y su hijo de 5 meses, indica que es él quien se hace cargo de los ingresos, labora en una empresa de alimentos, temporalmente lo visitan su cuñado y cuñada, esta última menor de edad, se da indicaciones y se sensibiliza acerca del riesgo en el que se encuentra y porque debe darse una evacuación definitiva, ante esto la cabeza de hogar se muestra angustiado, se indaga acerca de redes de apoyo que puedan brindar auto albergue, manifestando que no, que vienen de su pueblo natal hace año y medio y en la ciudad no cuentan con nadie, se les informa acerca de la posibilidad de un albergue temporal y las condiciones del mismo, sin embargo la cabeza de hogar refiere que no sabe que hacer que necesita pensar, buscar alternativas, ante esto Beatriz le dice que dejará el caso abierto y espera que él llame y le cuente que desea hacer, si lo trasladan al albergue con su grupo familiar o si encuentran un lugar donde auto albergarse, se les trae ayudas humanitarias para esta permanencia.

Posteriormente nos dirigimos a entregar ayudas humanitarias a familias que sufrieron una emergencia el día de ayer y se encuentran auto albergadas, inicialmente nos dirigimos por la vía san cristóbal y nos encontramos con una adulta y su compañero a los cuales se les hace entrega de un kit de alimentos, de ahí nos dirigimos a la ciudadela nueva occidente, donde se encuentra una adulta mayor que sufrió una emergencia de gran magnitud el día de ayer y decidió acudir al apoyo de su hija, se entrega kit de alimentos de la UPSE y de UNGRD.

<b>Fecha: 10/11/2020</b>	<b>Hora inicio: 8:00 am</b>	<b>Hora final: 4:30 pm</b>
<b>Momento: Trabajo de campo, en un recorrido en un día de trabajo de profesional psicosocial del 123 social</b>	<b>Participantes: Jader Arango (psicosocial), Ximena Rodriguez</b>	
<p><b>Descripción de los hechos:</b> El primer caso es de una ideación suicida en el barrio la pradera Profesional me cuenta el caso que le llegó al correo y a la tablet, en la tablet se va llevando todo el proceso, ideación suicida configurada y no configurada  1.Caso 2. Recibido 3. Rodando 4. En sitio 5. Rodando hacia la ruta, siempre se informa a base qué es el despachador y dos de apoyo  Se llega al lugar, el usuario es apático a la atención médica que se debe brindar debido a la toma de pastillas en exceso y veneno,</p>		

Por lo que se recurre a llamar a ponal para que apoye el caso, una vez llega el cuadrante el usuario se muestra agresivo y luego accede a ser trasladado a unidad hospitalaria. El usuario se traslada a la unidad, se le hace el triage y queda en unidad médica en compañía de su madre. Luego nos trasladamos a una cafetería cercana donde el psicosocial responde preguntas y hay una comunicación acerca de su labor, sus aportes, el llenado de fichas y el tiempo que requiere.

Casos más comunes, ideación suicida, habitante de calle para traslado a hospital, infancia y adulto mayor

Importancia del trabajo en equipo, el conductor de esta móvil se muestra amable, proactivo, dispuesto a la ayuda y apoyo del psicosocial, el conductor hace énfasis en sus conocimientos en enfermería lo que le permite tener elementos para la atención a los usuarios.

Se procede a la atención del segundo caso, el reporte refiere que al parecer hay un niño sufriendo maltrato, el lugar es san Antonio de Prado, al dirigirnos al lugar se percibe un inconveniente y es que hay registradas dos direcciones, por lo que se le pide a la base rectificar con el remitente, sin embargo dicha persona se muestra renuente a brindar la información, no brinda nombre esto retrasa la atención, por lo que en base piden que por favor se atienda un caso más urgente en el sector de la bastilla, pero al informar nuestra ubicación (San Antonio de Prado) por lo que la base informa que se siga con el caso ya abierto que otra persona se encargará del otro (La bastilla).

Seguimos a la espera de la confirmación de la dirección por parte de la base.

Finalmente, no se encuentra la dirección reportada, la reportante empieza a ser evasiva diciendo que el niño ya no está llorando. Se procede a reportar en la ficha los sucesos y procedemos a almorzar.

En la Tablet no hay opción para poner sin datos y hay casos que en realidad lo requieren, como el anterior cuando no se logra el contacto con el usuario.

El siguiente caso es de nuevo en san Antonio de Prado, el reporte del mismo se había hecho días atrás y había sido ponal la encargada de la atención, al llegar a la dirección nos encontramos con que alrededor de 60 casas contaban con la misma nomenclatura y solo se diferenciaba por cada una por el interior, al no tener datos de las personas a las que buscábamos empezamos a indagar en la comunidad sobre casas en las que hubieran niños de 8, 9 y 10 años o donde el fin de semana se hubiera presentado algún altercado con presencia de policía, luego de preguntar a varias personas, una de ellas refiere una casa donde constantemente hacen fiestas y donde hay dos menores, al dirigirnos allí nos encontramos con una padre de familia y sus dos hijos de 13 y 14 años, quienes se muestran abiertos a la información que se les solicita y niegan que en el lugar hubiese estado la policía, de hecho nos remiten hacia otra de las casa donde podrían estar los menores, al llegar allí, nos encontramos con una madre con 3 hijos de 3, 5 y 8 años, también aporta fácilmente toda la información requerida.

En este caso hay un desgaste en el tiempo, debido a que no hay información clara.

El último de los casos se reporta en el sector de la alpujarra, allí un habitante de calle refieren haber sido mordido por una rata, lo que le ha provocado dolor en el pie, se le informa que debe ser llevado a unidad hospitalaria pero que antes debe asearse en un centro día para que lo atiendan en urgencias, este se niega y dice "si me van a atender que vengan hasta acá", luego de insistirle en reiteradas ocasiones y mantenerse la negativa, se hace un video corto que queda como constancia y se cierra el caso.

**Fecha: 17/11/2020**

**Hora inicio: 8:00 am**

**Hora final: 4:30 pm**

<b>Momento: Trabajo de campo, en un recorrido en un día de trabajo de profesional psicosocial de Comisión Social</b>	<b>Participantes: Maryory Abello (psicosocial), Ximena Rodríguez</b>
<p><b>Descripción de los hechos:</b> Al llegar a la UPSE, los profesionales nos cuentan a Keycy y a mí que el fin de semana hubieron muchas emergencias, ocasionadas por la época de lluvias que se presenta en la ciudad, hubo 45 emergencias por lo que se debía hacer varias entregas de ayudas humanitarias, por tal motivo ese día no se programan visitas domiciliarias para dicha social, sino para el apoyo de las emergencias y al contrario de otras ocasiones los profesionales no se desplazan hacia la zona que generalmente visitan sino que se programan según la necesidad. Antes de salir de UPSE, contacté a las personas a quienes íbamos a llevar ayuda humanitaria para que nos brindaran indicaciones para llegar al lugar y se les informaba la hora aproximada para que salieran a recibir. También me encargué de llenar las facturas, que es donde se especifica la ficha social y la ficha técnica del evento, se diligencian los datos de la familia a atender y se especifica las ayudas y la cantidad a entregar.</p> <p>Siendo más o menos las 12 del medio día, salimos a la sede de la UPSE ubicada en calle 65#50a-85 pues allí se encuentra la bodega donde están las ayudas, se procede a recoger lo que debemos llevar que es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 paquetes alimentarios</li> <li>1 caja de mercado de la Unidad Nacional del Riesgo de Desastres</li> <li>1 kit de aseo hogar</li> <li>1 kit de cocina</li> <li>2 kit aseo personal hombre</li> <li>2 kit aseo personal mujer</li> </ul> <p>Una vez que se hace todo el proceso allí, pues se debe reportar las cosas que van a salir en un cuaderno y al vigilante, nos dirigimos hacia la comuna 1, al barrio granizal, allí hicimos la entrega de un paquete alimentario y se llenó una ficha social para remitir al isvimed para mejoramiento de vivienda, la usuaria era una adulta mayor de 70 años, lo cual la hace sujeto de especial protección. La siguiente entrega fue en carambolas un sector que es más arriba de Santo Domingo, allí la familia en cuestión había estado en emergencia durante el fin de semana por lo que se le hace entrega de todas las demás ayudas que llevábamos, se realiza el registro fotográfico, ella firma las facturas antes diligenciadas y ahí termina la atención, a esta familia ya se le había realizado ficha social durante la emergencia.</p> <p>Por razón de un compromiso de clase media el conductor me lleva hasta mi casa, donde me conecto a clase, luego de una hora Maryory la profesional con la que estuve en el día me llama y me informa que acaban de activar una emergencia que si deseo y puedo acompañarla, a lo que aceptó, por tal motivo vuelven a recogerme en mi lugar de residencia y nos dirigimos al barrio Moscú 2 de la comuna 2, allí nos encontramos con 5 viviendas que son aledañas a una cañada, debido a la lluvia hubo un deslizamiento que hizo que una de esas 5 viviendas se desploma y el deslizamiento la llevó hasta el cauce de la cañada, allí se procede a hacer ficha social de cada una de las familias.</p> <p>En el caso de la vivienda afectada por el deslizamiento la persona que residía en el lugar se encontraba fuera de la ciudad por lo que es fallida la visita y se debe intentar la comunicación con la persona para lograr hacer todo el proceso de remisión.</p> <p>En otra de las viviendas los residentes tampoco estaban por lo que pasa lo mismo que en la anterior.</p> <p>Y a las tres viviendas se les hace ficha social, se socializa las posibles ayudas que pueden recibir y se les orienta frente a la necesidad de que busquen dónde auto albergarse por el riesgo que corren al seguir habitando estas viviendas.</p> <p>En esta visita yo fui la encargada de hacer una de las fichas sociales, la cual diligencie con lápiz.</p>	

Luego de esto nos dirigimos de nuevo a mi casa, donde estuvimos el conductor, la profesional y yo aclarando dudas que surgieron frente al llenado de la ficha y describiendo lo que encontramos y la intervención que se hizo.

### ***ANEXO 13. Plan operativo:***

Ver archivo adjunto N° 2.

### ***ANEXO 14. Informes de actividades:***

<b>FECHA:</b> 11 agosto a 18 diciembre 2020	<b>LUGAR:</b> Albergue temporal de emergencias, sede principal y sede alterna.
<b>EJE ESPECÍFICO:</b> Apoyar los procesos de atención, orientación y remisión de los usuarios internos en el albergue de emergencias, en sus dos sedes.	<b>REALIZADO POR:</b> <b>Manuela Mayo Gómez</b> <b>Ximena Rodríguez Vásquez</b>
<b>HORARIO:</b>	<b>ACTORES (INSTITUCIONALES/SOCIALES):</b>  - Usuarios del albergue temporal de emergencias - Practicantes de Trabajo Social
<b>ACTIVIDAD:</b> Entrevista inicial con usuarios de nuevo ingreso con el fin de diligenciar el espacio social de la ficha biopsicosocial del expediente de cada usuario.	
<b>OBJETIVO(S):</b> Reconocer la situación de vulnerabilidad en la que llega cada usuario, Socializar el manual de convivencia, Aclarar dudas iniciales e Iniciar la activación de rutas para posterior egreso del usuario	
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b> Reconocimiento de las problemáticas con que ingresa el usuario, encuadre al usuario sobre el espacio donde se encuentra y lo que se brindará en este.	
<b>RESPONSABLES:</b> Practicantes de Trabajo Social	
<b>REFERENTES METODOLÓGICOS Y CONCEPTUALES:</b>  <b>Narrativa social:</b> Visto desde la entrevista a las familias se formula desde el postulado de que “La vida humana es de modo esencial histórica y en cuanto tal; cada vida es una historia narrada en el tiempo y un proyecto existencial biográfico. Concebir la vida humana como biografía es tratar de pensarla como relato, lo que significa que el sujeto humano es un “novelista” y un lector de sí mismo.” (Contrera, 2006, p. 146)  <b>Escucha activa:</b> Requiere nuestra atención voluntaria requiriendo nuestra vida interior. Escuchar supone la capacidad de recibir, entender, interpretar y responder a los mensajes verbales y paraverbales de nuestro interlocutor. (Maroto, s.f, p. 6)	

<b>ASPECTOS LOGÍSTICOS:</b>	
Establecer un espacio de privacidad en donde se posea un ambiente tranquilo para establecer una conversación donde participa el trabajador social y el usuario albergado.	
<b>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:</b> En un primer momento hay un acercamiento al usuario de nuevo ingreso y se le propone una conversación, una vez este acepta se hace la presentación del trabajador social y se le exponen los objetivos de dicho encuentro, posteriormente el usuario narra un poco sobre su historia de vida, las razones por las que se encuentra en una situación de vulnerabilidad, se trata de guiar la conversación hacia los aspectos de interés y finalmente se exponen las posibles rutas de egreso para que sea el usuario quien tome la decisión según lo que mejor le parezca de acuerdo a sus condiciones de vida.	
<b>EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD:</b> Da la posibilidad de realizar preguntas abiertas que den lugar a la expresión y conversación con el sujeto.	
<b>ANÁLISIS:</b> La realización de la entrevista permite la identificación de problemáticas variadas y que requieren una atención integral y psicosocial para superar el momento de emergencia por el que está pasando, en su mayoría las personas atendidas ingresan al albergue porque han perdido un lugar donde vivir, esto se da debido a emergencias naturales, a emergencias sociales, o abandonos por parte de su red familiar, la población más recurrente son adultos mayores y en condición de vulnerabilidad, mujeres maltratadas, mujeres en embarazo y/o lactantes y migrantes.	
La entrevista permite entonces que estos narren su historia de vida y que encuentren en el trabajador social una persona que los escucha, orienta y que ayuda no solo a tramitar el momento traumático que están viviendo, sino que pone en manos de la familia unas opciones de rutas, para que autónomamente se decida lo que se cree más conveniente, es un momento en el que se dota a una familia que ha perdido su lugar de vivienda, de nuevas expectativas y de apoyo institucional para la consecución de las mismas.	
<b>RECOMENDACIONES:</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b> Generalmente los usuarios se encuentran dispuestos a la entrevista y manifiestan su necesidad de ser escuchados y apoyados.	
<b>FUENTES DE VERIFICACIÓN:</b> Diligenciamiento de ficha biopsicosocial, específicamente el área social, donde se describen los antecedentes familiares del usuario, el albergue en el que se encuentra (sede principal o sede alterna), el responsable de la remisión al albergue, las redes familiares o sociales identificadas, la profesión del usuario, sus condiciones de salud, y las acciones a desarrollar por parte del trabajador social.	
<b>ANEXOS:</b>	

<b>FECHA:</b> 11 agosto a 18 diciembre 2020	<b>LUGAR:</b> Albergue temporal de emergencias, sede principal y sede alterna.
<b>EJE ESPECÍFICO:</b> Apoyar los procesos de atención, orientación y remisión de los usuarios	<b>REALIZADO POR:</b> <b>Manuela Mayo Gómez</b> <b>Ximena Rodríguez Vásquez</b>

internos en el albergue de emergencias, en sus dos sedes.	
<b>HORARIO:</b>	<b>ACTORES (INSTITUCIONALES/SOCIALES):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuarios del albergue temporal de emergencias</li> <li>- Practicantes de Trabajo Social</li> </ul>
<b>ACTIVIDAD:</b> Familiograma de adultos del albergue de emergencias	
<b>OBJETIVO(S):</b> Identificar aspectos de la historia de vida familiar, la situación social, las capacidades de comunicación y relacionamiento y las redes primarias o secundarias con que cuentan los usuarios del albergue temporal de emergencias.	
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b> R1: Conocer los factores de riesgo y posibles vulnerabilidades del usuario. R2: Reconocer la situación familiar, social y de comunicación. R3: Establecer las redes familiares del usuario. R4: Conocer su estructura familiar	
<b>RESPONSABLES:</b> Practicantes de Trabajo Social	
<b>REFERENTES METODOLÓGICOS Y CONCEPTUALES:</b> <p><b>Historia de vida:</b> La historia de vida permite traducir la cotidianidad en palabras, gestos, símbolos, anécdotas, relatos, y constituye una expresión de la permanente interacción entre la historia personal y la historia social. (Puyana y Barreto, p.186)</p> <p><b>Narración social:</b> El Trabajo Social como profesión encuentra personas que relatan hechos, sucesos y acontecimientos de la vida; se confrontan dos narraciones de la realidad: la de la familia y aquella que la familia construye en espacio de entrevista junto al trabajador social (...) La historia narrada dice acerca del “quién” de la acción y, por tanto, la propia identidad; no es más que una identidad narrativa. De allí, que el interés por la narrativa expresa el deseo de volver a las experiencias significativas que se encuentran en la vida diaria. (Contrera, p.146)</p> <p><b>Familiograma:</b> Muestran la información familiar en una forma que provee de un vistazo rápido de patrones familiares complejos y una fuente rica de hipótesis acerca de cómo un problema clínico puede estar conectado con el contexto familiar y la evolución del problema y del contexto con el tiempo.</p> <p><b>Escucha activa:</b> Se focaliza intencionalmente en la persona que uno escucha, ya sea en un grupo o sólo dos personas, para comprender lo que se está diciendo. Como oyentes, deberíamos ser capaces de repetir con nuestras propias palabras lo que la otra persona nos haya dicho. Esto no implica estar de acuerdo con lo que el otro está diciendo, sino comprender lo que se dice. (De León, s.p)</p>	
<b>ASPECTOS LOGÍSTICOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de instrumento, formato de familiograma</li> <li>- Gestión de espacio donde se pueda dar una comunicación asertiva y privacidad</li> </ul>	

<p><b>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:</b> Esta actividad consiste en tener una conversación abierta entre la practicante de trabajo social y un usuario adulto del albergue temporal de emergencias, donde por medio de un instrumento que da respuesta al familiograma, se indaga por la historia de vida del sujeto, dando cabida a aspectos como la situación y estructura familiar, la situación social, el manejo de la comunicación y sus redes de apoyo sociales y familiares, la información obtenida permite desarrollar el familiograma en el que se da cuenta de su árbol genealógico y las relaciones interpersonales con este.</p> <p>Al usuario se le realizan algunas preguntas guías que permiten que, desde su narración de cuenta de los aspectos mencionados, brindando un espacio de escucha activa</p>
<p><b>EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD:</b> El formato da respuesta a los aspectos necesarios para explorar el sistema familiar, da la posibilidad de realizar preguntas abiertas que den lugar a la expresión y conversación con el sujeto.</p>
<p><b>ANÁLISIS:</b> Esta actividad permite generar un espacio de narración y expresión para los usuarios, en el que se ha posibilitado identificar diversos factores de su estructura familiar y las implicaciones que esta tiene con la situación actual del sujeto, reconociendo las redes de apoyo que tiene, las relaciones fuertes, afectuosas o las que han sufrido rupturas.</p> <p>Al hacer uso de este instrumento se ha logrado conocer más información relevante de las poblaciones que llegan al albergue temporal de emergencias, permite estudiar otras rutas de egreso y plan de intervención, comprendiendo las características, especificidades y peculiaridades de cada caso, partiendo desde la historia personal de cada uno.</p>
<p><b>RECOMENDACIONES:</b> Es de gran importancia lograr dar mayor trascendencia a la información identificada a partir de este instrumento, logrando así cada día mejorar más en la intervención realizada.</p>
<p><b>OBSERVACIONES:</b> Esta actividad genera diversas emociones, por lo que en medio de la conversación se dan momentos en que muchos de los usuarios se conmueven al recordar sucesos vividos con sus familias.</p>
<p><b>FUENTES DE VERIFICACIÓN:</b></p>
<p><b>ANEXOS:</b></p>

<p><b>EJE ESPECÍFICO:</b> Caracterización y asignación de claves convenio ACNUR – Alcaldía de Medellín</p>	<p><b>REALIZADO POR:</b>  <b>Manuela Mayo Gómez</b>  <b>Ximena Rodríguez Vásquez</b></p>
<p><b>HORARIO:</b></p>	<p><b>ACTORES (INSTITUCIONALES/SOCIALES):</b></p> <p>Practicantes de trabajo social</p> <p>Población beneficiaria del subsidio económico del convenio ACNUR – Alcaldía de Medellín</p>
<p><b>ACTIVIDAD:</b> Llamadas para caracterización de población migrante y en situación de vulnerabilidad con el fin de establecer las personas con mayor necesidad de protección y establecerlos como beneficiarios de subsidio económico brindado por convenio de ACNUR – Alcaldía de Medellín.</p>	



<p><b>OBJETIVO(S):</b> Caracterizar grupos familiares migrantes, para el establecimiento de beneficiarios del convenio ACNUR - Alcaldía de Medellín</p>
<p><b>RESULTADOS ESPERADOS:</b> Contactar a la totalidad de las familias que se encuentran en las bases de datos de posibles beneficiarios y realizar entrevista telefónica para aplicar scorecard y establecer si son beneficiarios o no del subsidio, a través del conocimiento de las dificultades y factores de riesgo de las familias caracterizadas.</p>
<p><b>RESPONSABLES:</b> Practicantes de trabajo social y psicología</p>
<p><b>REFERENTES METODOLÓGICOS Y CONCEPTUALES:</b></p> <p>ACNUR: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados</p> <p>Caracterización: Sánchez (2010) plantea que “Desde una perspectiva investigativa la caracterización tiende a ser descriptiva, es decir, que especifica y detalla los datos con fines de identificación, entre otros aspectos, de los componentes, acontecimientos (cronología e hitos), actores, procesos y contexto de una experiencia, un hecho o un proceso.” (pg.1), en esta misma línea Bonilla, Hurtado y Jaramillo (2009) expresan que “la caracterización es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a datos o a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo. Para cualificar ese algo previamente se deben identificar y organizar los datos; y a partir de ellos, describir (caracterizar) de una forma estructurada para posteriormente, establecer su significado.” (Como se cita en Sánchez. 2010. pg. 1).</p>
<p><b>ASPECTOS LOGÍSTICOS:</b></p> <p>Establecer contacto telefónico con las familias para caracterizar e instaurar un espacio para la escucha y el diligenciamiento de la base de datos y la scorecard.</p>
<p><b>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:</b> En un primer momento se establece comunicación telefónica con el jefe de hogar o punto focal de la familia que está en base de datos, se hace una presentación del profesional y se procede a explicar el motivo de la llamada, una vez hecho esto se le solicita a la persona enviar foto del documento de identidad a un WhatsApp, con el fin de verificar la identidad de la misma; al recibir la foto del documento se procede a realizar de nuevo la llamada en donde se establece una conversación en donde se pregunta sobre la composición del núcleo familiar, la edad de los integrantes de la familia, las condiciones de vulnerabilidad, tales como: Niño/a en riesgo, adulto mayor en riesgo, persona con discapacidad, mujer embarazada y/o lactante y necesidades de protección física, posteriormente se aplica la scorecard, la cual tiene las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tamaño del hogar / grupo de registro</li> <li>● Tipo de Cabeza de Familia</li> <li>● Número de niños/niñas (0 -17) que viven usualmente en el hogar</li> <li>● " Número de niños/niñas con discapacidades/condiciones médicas serias (Certificación médica provista)"</li> <li>● Número de adultos mayores en el hogar (&gt;60 años)</li> <li>● Número de adultos (18-60 años) viviendo con discapacidad/condiciones médicas serias (certificación médica provista)</li> <li>● Número de mujeres gestantes y lactante en en el hogar</li> <li>● Habilidad para satisfacer sus necesidades básicas</li> <li>● Número de comidas por día</li> <li>● Acceso a ingresos y un trabajo durante el último mes</li> </ul>

- Número de hombres y mujeres en edad productiva del hogar que han visto disminuidos sus ingresos por el Covid 19
- Tipo de acomodación
- Acceso al baño
- Acceso a agua potable en la acomodación
- Estrategias de afrontamiento

Según la respuesta de la persona entrevistada el formato asignaba un puntaje a cada pregunta, de 1 a 3 puntos, al final si el ponderado del puntaje era igual o superior a 14, significa que ese grupo familiar será beneficiado por el convenio ACNUR – Alcaldía de Medellín e inmediatamente se le informa.

Una vez realizadas todas las caracterizaciones la agencia procede a asignar claves para el retiro de los dineros en puntos baloto de la ciudad de Medellín, lo que significa una nueva comunicación con la familia para darle la información pertinente sobre el retiro de los dineros.

**EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD:** Si bien se logra el objetivo que es brindar subsidio económico a personas en alto grado de vulnerabilidad es un proceso dificultoso en cierta medida, ya que en su mayoría las personas contactadas están en condiciones altas de vulnerabilidad y desde el primer momento se presentaba el obstáculo de tener que enviar la foto del documento por medios digitales, además de que lo hacían confiando solamente en la palabra de quien se contacta con ellos.

En un segundo momento se convierte en una población que demanda mucha atención y que requieren de otro tipo de intervenciones para atender a las variadas problemáticas que se logran identificar durante las entrevistas.

Otro de los asuntos es que el contacto por medio telefónico hace más compleja la comunicación, esto se da por temas de señal y disponibilidad de las familias, además de cómo se mencionaba anteriormente es un contacto a ciegas.

En una última instancia se han evidenciado dificultades con la gestión realizada por la agencia, esto se da debido a varios motivos:

1. El monto máximo a retirar en los puntos baloto por transacción es de \$600.000 y había familias con montos a retirar por valor de \$640.000 y \$740.000, lo que generó un reproceso ya que se debían asignar dos claves, esto se evidencia una vez que las familias al ir a retirar el dinero no lo pueden hacer y empiezan a manifestar el inconveniente.
2. Los puntos baloto autorizados están en zonas que no son centrales, pues la mayoría de los lugares se encuentran barrios como el poblado, laureles, san diego...
3. Debido a los reprocesos ya la falta de claridad, la entrega de los subsidios se ha llevado más tiempo del previsto, lo que genera que las familias beneficiadas comiencen a desconfiar del proceso y a demandar atención por fuera de las actividades planeadas.

**ANÁLISIS:** Si bien la entrega de subsidios económicos responde a un proceso asistencial, es vital reconocer que las personas beneficiadas de ello están en un riesgo de vulnerabilidad muy alto, debido a su condición de migrantes, por lo general sin la documentación reglamentaria y además están habitando un país que no ofrece las garantías necesarias para brindar bienestar social a todos sus habitantes, en este sentido el subsidio económico alivianara por un tiempo las cargas de estas familias, pero es necesario repensarse una atención enfocada en la integralidad, y que pueda responder a las problemáticas de manera asertiva, pues se evidencia la necesidad de orientación frente a temas referentes a salud, educación,

documentación reglamentaria, capacidad para gestión de recursos que permitan seguridad habitacional y alimenticia.

**RECOMENDACIONES:**

- Gestionar de manera acertada y oportuna los requisitos de los puntos para el retiro del dinero.
- Agilidad en los procesos, debido a que es población con necesidades inmediatas.
- Mayor organización y disponibilidad de los profesionales encargados del proceso.

**OBSERVACIONES:** Es necesaria la sensibilidad y empatía al realizar los contactos telefónicos, pues estos favorecen la apertura de las familias para conversar sobre las situaciones difíciles por las que están pasando y desde ese punto poder brindar la mayor orientación posible para que las condiciones de vida de la familia puedan mejorar.

**FUENTES DE VERIFICACIÓN:**

**ANEXOS:**