



**Intervención psicosocial para el acompañamiento transitorio a población atendida en los  
albergues temporales de emergencia**

Tatiana Ortiz Ramírez

Informe de práctica para optar al título de Trabajadora Social

Asesora

Martha Inés Valderrama Barrera, Magíster (MSc) en Cultura de la Metrópolis Contemporánea

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Trabajo Social  
Medellín, Antioquia, Colombia  
2021

---

Cita

(Ortiz Ramírez, 2021)

---

**Referencia**

Ortiz Ramírez, T. (2021). *Intervención psicosocial para el acompañamiento transitorio a población atendida en los albergues temporales de emergencia* [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Estilo APA 7 (2020)

---



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

**Rector:** John Jairo Arboleda Céspedes

**Decano/Director:** John Mario Muñoz Lopera

**Jefa departamento:** María Edith Morales Mosquera

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Dedicatoria**

Este trabajo es en dedicatoria a todas las poblaciones que han sido vulneradas desde cualquier ámbito, a quienes ante las situaciones más adversas mantienen la esperanza de una vida mejor, de una vida digna. También, es en dedicatoria a todos esos profesionales que se entregan con pasión, con dedicación, con espíritu, para hacer posible la transformación social o si se quiere la individual, pero al fin y al cabo, transformación. Por último, en dedicatoria al Trabajo Social, profesión que amplía horizontes y crea otros mundos posibles.

## **Agradecimientos**

La educación cambia realidades y de allí la necesidad de agradecer a quienes enseñan con amor y entrega, por esto un agradecimiento a Johana Cifuentes y Claudia Cuartas, unas mujeres poderosas y gigantescas que me acogieron como una colega más, aun con sus granes recorridos profesionales. Fueron y serán inspiración por siempre.

Todo el cariño para mi compañera de prácticas Mariana Betancur, un corazón lleno de nobleza fue lo que encontré en cada una de sus palabras y en cada una de sus decisiones, una mujer dedicada, responsable que a cualquier lugar que llegue brillara con toda esa luz que la caracteriza.

A la profesora Martha Valderrama le agradezco su exigencia y tenacidad a la hora de enseñar, los futuros profesionales que pasen por esta docente sabrán que siempre se puede dar un poco más y que es necesario mostrar como el paso por la academia agrega valor a cada acción realizada.

## Tabla de contenido

Resumen .....	8
Abstract .....	9
Introducción .....	10
1. CAPÍTULO 1: aprendiendo las dinámicas institucionales .....	11
1.1 Albergues temporales de emergencia.....	15
1.2 Referente teórico .....	19
1.3 Población.....	23
1.3.1 Grupos familiares.....	27
1.4 Rutas de intervención .....	29
1.4.1 Reintegro familiar .....	30
1.4.2 Traslado Institucional.....	31
1.4.3 Transporte Humanitario .....	31
1.4.4 Expulsión .....	32
1.4.5 Abandono .....	32
1.4.6 Voluntario .....	33
1.5 Actores institucionales y sociales.....	34
2. CAPÍTULO 2: Intervención psicosocial para el acompañamiento transitorio a población atendida en los albergues temporales de emergencia.....	36
2.1 Contextualización y problematización .....	37
2.1.1 La pobreza.....	37
2.1.2 La violencia.....	39
2.1.3 El Abandono .....	40
2.2 Planteamiento del problema .....	43

2.2.1 Análisis de Viabilidad y Factibilidad.....	48
2.3 Justificación.....	50
2.4 Objetivos .....	50
2.5 Marco teórico .....	52
2.5.1 Vinculo Social.....	53
2.5.2 La Convivencia .....	53
2.5.3 Tejido Social .....	54
2.5.4 Población Flotante .....	55
2.6 Metodología.....	56
2.7 Resultados .....	61
2.8 Seguimiento y Evaluación.....	66
2.9 Recomendaciones .....	69
3. CAPÍTULO 3: reflexionando sobre lo aprendido .....	71
3.1 Evaluación.....	71
3.2 Recomendaciones .....	73
3.2.1 Institucionales .....	74
3.2.2 Intervención .....	75
3.2.3 Trabajo interdisciplinario.....	76
3.2.4 La población.....	77
3.2.5 Las practicas.....	78
Referencias .....	79
Anexos.....	82

## Lista de figuras

Figura 1. Árbol de problemas.....	47
Figura 2. Cronograma .....	58
Figura 3. Taller Construyendo la vivencia sede principal.....	93
Figura 4. Taller construyendo la vivencia sede alterna. ....	94
Figura 5. Termómetro. ....	95
Figura 6. Mural del recuerdo.....	96
Figura 7. Fichas de reconocimiento. ....	97

## **Siglas, acrónimos y abreviaturas**

<b>UPSE</b>	Unidad de Programas Sociales Especiales
<b>NNA</b>	Niños, Niñas y Adolescentes
<b>CAH</b>	Corporación Ayuda Humanitaria
<b>OIM</b>	Organización Internacional para las Migraciones
<b>ONU</b>	Organización de Naciones Unidas
<b>ISVIMED</b>	Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín
<b>DAGRD</b>	Departamento Administrativo de Gestión de Riesgo y Desastres
<b>RAE</b>	Real Academia Española
<b>DANE</b>	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
<b>ODS</b>	Objetivos de desarrollo sostenible
<b>UdeA</b>	Universidad de Antioquia
<b>INDER</b>	Instituto de deportes y recreación de Medellín
<b>APCD</b>	Atención a Población Crónica en Calle con Trastorno Mental y/o Discapacidad Física

## Resumen

Este es un documento que presenta el informe final de práctica realizado en el primer semestre del presente año en el marco de prácticas de excelencia ofertadas por la Alcaldía de Medellín para el programa de Trabajo Social en este caso de la Universidad de Antioquia. Dicho informe implica problematizar tres momentos en los cuales se encuentra hacer un reconocimiento institucional, principalmente de los albergues de emergencia de la línea 123 social de la ciudad de Medellín, así como las formas de intervención desde esta institucionalidad, por otro lado, el diseño, ejecución y evaluación de un proyecto de intervención realizado en los albergues, y finalmente se plantea la evaluación y respectivas recomendaciones frente a todo el proceso realizado. Lo anterior, teniendo en cuenta el referente teórico de intervención psicosocial a la luz del cual se realizaron las acciones de forma intencionada, en la búsqueda de una acción sin daño que dignifique la vida de las poblaciones vulnerables que han sido atendidas desde este programa.

*Palabras clave:* intervención psicosocial, albergues de emergencia, trabajo social, proyecto de intervención, población vulnerable.

### **Abstract**

This is a document that presents the final practice that was made in the first semester of the present year, for the excellent practices offered by the Medellín mayoralty for the Social Work program, in this case of the University of Antioquia.

In the report implies problematizing in three moments in which an institutional recognition is found, mainly of the emergency shelters of the social line 123 of the city of Medellín, as well as the forms of intervention from this institutionally, on the other hand, the design, execution and evaluation of an intervention project carried out in the shelters, and finally the evaluation and respective recommendations are raised against the entire process carried out. The above, taking into account the theoretical reference of psychosocial intervention in the light of which the actions were carried out intentionally, in the search for an action without the harm that dignifies the lives of the vulnerable populations that have been cared for from this program.

*Keywords:* psychosocial intervention, emergency shelters, social work, intervention project, vulnerable population.

## **Introducción**

El presente informe final, busca dar cuenta del proceso realizado en la Alcaldía de Medellín durante las prácticas profesionales II y III del programa de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia de los últimos semestres académicos, desde allí pueden reconocerse varias intencionalidades, las cuales serán presentadas en tres capítulos que permiten ofrecer una lógica de la estructura de este documento en correspondencia con el proceso de la práctica realizada en programa de Comisión Social el cual se divide en cuatro componentes, atención a emergencias, albergues temporales de emergencia, auxilio habitacional y la línea de atención 123 social.

En el primer capítulo, se presentan los lineamientos que dan cuenta de la inserción al campo de práctica, lo que implicó conocer la institución y sus referentes, localizarse como profesional en los diferentes espacios donde se desarrolló la práctica, teniendo en cuenta los respectivos referentes que guían el accionar y las relaciones interdisciplinarias. En un segundo capítulo, se presenta el diseño y ejecución del proyecto construido para el Albergue Temporal lugar específico donde se desarrollaron las prácticas, para este caso, los albergues temporales de emergencia del 123 de la ciudad de Medellín. Finalmente, en el último capítulo, se evalúa el proceso de práctica y se presentan las recomendaciones consideradas como necesarias tanto para la institución como desde la perspectiva del Trabajo Social.

## 1. CAPÍTULO 1: aprendiendo las dinámicas institucionales

En este capítulo se hablara en primer lugar, de la institución a nivel macro en la cual se desarrollaron las prácticas profesionales II Y III de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia – UdeA -, la cual es la Alcaldía de Medellín, asimismo se hablará del nivel micro y específico en el cual se desarrollaron las intervenciones, siendo este los albergues temporales de emergencia de la línea 123 social de la ciudad. A su vez se realiza una caracterización de la población que ingresa a estos espacios y las rutas de intervención propuestas desde la institución para con ella. Finalmente, se habla del referente teórico que se tuvo como guía a la hora de desarrollar las diferentes acciones.

La **Alcaldía de Medellín** se reconoce como una figura administrativa encargada de administrar los recursos económicos destinados al desarrollo de la ciudad y al cuidado de los ciudadanos que la habitan en sus diferentes esferas sociales, a partir de allí se reconoce: la identificación (cedula de ciudadanía), el trabajo, la educación, la salud, la habitabilidad, la nutrición, la bancarización, el acceso a la justicia y la familia, como dimensiones que hacen parte de las garantías a tener en cuenta.

Para el logro de dichas garantías se hace necesaria la construcción de diferentes planes, programas y proyectos que a su vez están mediados por los enfoques en los que se basa cada administración, la cual cambia cada tres años por elección popular, adicional, esto es delegado a diferentes subsecretarías que hacen parte de la estructura de la Alcaldía de Medellín.

En este sentido, la **Secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos** es una dependencia del municipio de Medellín encargada del cuidado del ciudadano desde la garantía de sus derechos, especialmente de aquellos grupos poblacionales más vulnerables

La Secretaría de Inclusión Social, Familia y DDHH, es una dependencia del nivel central que tiene como responsabilidad ser la instancia municipal a partir de la cual se lidera la formulación, articulación, coordinación e implementación de estrategias y políticas sociales, tendientes a la promoción, protección, restitución y garantía de los derechos de los diferentes grupos poblacionales, para el mejoramiento de la calidad de vida. (Alcaldía de Medellín, 2021).

Esta secretaría tiene unas funciones establecidas que posibilitan el logro misional de la misma y que son transversales a toda la estructura de la alcaldía, como: la optimización de recursos en los diferentes planes, programas y proyectos, la capacidad de gestión para el logro de objetivos, el ofrecimiento de un servicio oportuno y de calidad, la articulación con otras entidades tanto públicas como privadas entre otros; no obstante, como ya se mencionó, en esta secretaria las diferentes funciones están dirigidas a los grupos poblacionales en condiciones de vulnerabilidad o riesgo social que habitan el territorio.

Es por lo anterior, que dentro de esta secretaría se da a su vez una subdivisión entre la **subsecretaría de grupos poblacionales** y la subsecretaría técnica de inclusión social, siendo la primera en donde se realizaron las prácticas profesionales de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia – UdeA -, sus funciones son:

1. Desarrollar e implementar políticas públicas orientadas al restablecimiento de derechos de los grupos poblacionales, buscando mayores y mejores condiciones de participación, equidad e inclusión social en el marco de la corresponsabilidad.

2. Promover el desarrollo humano integral de la población en riesgo social, facilitando su autonomía e inclusión social, contribuyendo a mejorar la calidad de vida.

3. Articular y coordinar con entidades de carácter público y privado la gestión intersectorial e Interinstitucional en la ejecución de programas y proyectos sociales dirigidos a la promoción, prevención, mitigación y superación del riesgo social de los grupos poblacionales.

4. Implementar, mantener y mejorar el Sistema Integral de Gestión de acuerdo con las directrices definidas por la entidad. (Alcaldía de Medellín, 2021)

En este sentido, crear figuras administrativas a menor escala que brinden las herramientas para lograr las funciones antes mencionadas se convierte en una necesidad. En este caso, para dar cumplimiento a los requerimientos de la subsecretaría mencionada anteriormente, se crea la **Unidad de Programas Sociales Especiales (UPSE)**, la cual encamina sus acciones en pro de mejorar las situaciones de vulnerabilidad de diferentes grupos poblacionales que estén en riesgo de atravesar diferentes problemáticas tales como: habitancia de calle, prostitución, abandono y emergencias sociales, sin dejar de lado las problemáticas asociadas a la diversidad sexual, en sus

diferentes manifestaciones, producto de la violencia, la discriminación y la estigmatización; vincula a su vez población migrante venezolana que requiere la ayuda humanitaria.

Ahora bien, las prácticas profesionales se desarrollaron desde la atención en **Comisión Social**, la cual cuenta con varias líneas de acción como el 123 social, el proyecto de atención a emergencias, los albergues de emergencia y el auxilio habitacional, programas a partir de los cuales, se busca la promoción, prevención, mitigación y superación de situaciones, desde el respeto y la inclusión. Desde allí, la profesión del Trabajo Social se plantea como necesaria a la hora de realizar intervenciones integrales. En este sentido, se visibiliza el Trabajo Social como una profesión que activa rutas, que acompaña y que enlaza en pro de la mitigación y mejoramiento de las diversas situaciones que se presentan en contextos específicos en razón de la restitución de derechos de las personas vulneradas y bajo estrategias de atención transitoria.

El **123 social** es una línea de atención a emergencias sociales manejada por la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, desde la cual se remiten personas en situaciones de vulnerabilidad con el fin de mitigar y mejorar las mismas. Forma parte del Número Único de Seguridad y Emergencias 123 de Medellín y está integrado por un equipo de profesionales psicosociales que asisten con servicios de información, orientación, asesoría, intervención en crisis y verificación en campo a población en emergencia. Busca activar rutas de protección de los derechos humanos.

La **Comisión Social**, también llamada como proyecto de emergencias, procura ubicar las rutas de atención en emergencias antrópicas y/o naturales. Este programa actúa a la par con la línea 123 social y el programa de auxilio habitacional. Algunas de sus funciones principales radican en la atención psicosocial a las situaciones de emergencia ya mencionadas, además de su pronta remisión y orientación a otras instituciones. Igualmente, de las funciones realizadas dentro del proyecto, se cuenta con una importante articulación institucional con entidades como el Departamento Administrativo de Gestión de Riesgo y Desastres (DAGR), el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín (ISVIMED) y el Cuerpo de Bomberos de la ciudad, con el fin de brindar una atención integral al riesgo y a la emergencia.

Ahora bien, existen situaciones de vulnerabilidad en donde la solución del problema radica en asistir de manera particular las necesidades de los sujetos. El **auxilio habitacional** se enmarca como una estrategia para afrontar la inseguridad de vivienda. El proyecto impacta actualmente de manera particular y significativa a familias migrantes venezolanas que llegan a la ciudad en busca

de una mejor calidad de vida, de manera tal que lo que se pretende es brindar seguridad habitacional, buscando a su vez que los sujetos activen su capacidad de gestión para atender necesidades básicas. Es importante mencionar que este es un programa nuevo dentro de la secretaria, que se inicia a raíz de un cambio en el contexto social de Medellín producto de los procesos migratorios especialmente de familias venezolanas. Desde allí el Trabajo Social se plantea como una profesión que acompaña en un proceso de inserción social de dichas familias, en donde también se activan rutas que posibiliten la promoción y prevención de los derechos.

Finalmente, las situaciones de emergencia y vulnerabilidad provocan en los individuos inseguridades no solo de vivienda, sino también alimentaria, en donde también se encuentran conjugadas otras problemáticas como el abandono, la violencia, las discapacidades entre otras para lo cual se crean los albergues de emergencia, programa sobre el cual se enfatizará en razón de la prioridad que cobra para el ejercicio de las prácticas académicas de Trabajo Social.

## 1.1 Albergues temporales de emergencia

Este apartado consta de la descripción del lugar específico en el cual se desarrollaron las prácticas profesionales de Trabajo social de la UdeA, en esto se incluye la contratación de los operadores, el funcionamiento propio de los albergues temporales de emergencia, la población que ingresa y sus respectivas características, y finalmente, se hace mención a la experiencia de Ecuador en relación a la atención de emergencias y asimismo la constitución de los albergues.

Los albergues de emergencia son definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social (2021) como “(...) instalaciones que sirven para proporcionar techo, alimentación, abrigo y seguridad a las víctimas de una emergencia o desastre. Los albergues deben ser temporales, es decir, mientras dura la fase crítica de la emergencia”. (p. 1), a partir de esto, podría entenderse que los albergues sirven para cubrir necesidades puntuales, transitorias y en razón de situaciones y contextos de emergencia inminente. En Medellín hay habilitados dos albergues temporales para atender emergencias, bien sea causadas por desastres naturales o antrópicos o también por emergencias sociales como el abandono, el desplazamiento, la discapacidad, la pobreza, la migración, entre otros.

En otras palabras, estos albergues se habilitan con el propósito de brindar atención de emergencia y transitoria a personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad provocada por algo específico; y aunque en la actualidad la ciudad cuenta con solo dos albergues de emergencia han existido situaciones que hacen indispensable la apertura de más de forma improvisada, como por ejemplo cuando inició la crisis sanitaria de COVID en el año 2019, con la cual muchas personas y familias quedaron en situación de calle, convirtiéndose en una problemática que requería una respuesta inmediata por parte de los entes administrativos, para lo cual la alcaldía dio apertura a otros dos albergues de emergencias ubicados en coliseos dentro de la ciudad, estos fueron temporales, pero posibilitaron la apertura de un programa llamado auxilio habitacional, del cual se hablará más adelante.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar que si bien los albergues son considerados como temporales mientras se cubre una emergencia tanto natural y/o antrópica como social, estos son espacios en donde en algunas ocasiones las personas suelen quedarse más tiempo del pensado inicialmente, esto debido a factores como la inexistencia de redes de apoyo familiares

y/o sociales, la incapacidad de gestionar el propio sustento, en otras palabras por la imposibilidad de egresar del albergue de una forma que garantice la vida digna.

Ahora bien, en este ámbito, se pueden reconocer instituciones internacionales como la Organización Internacional para las Migraciones – OIM – y la Organización de Naciones Unidas – ONU – las cuales generan lineamientos para la atención a población migrante o desplazada, que buscan la garantía de los derechos humanos y la garantía de una vida digna. No obstante, estos lineamientos aluden a una población muy específica, mientras que en los contextos locales, se reconocen problemáticas propias del contexto que afectan en buena proporción a los habitantes del territorio.

Por otro lado, es importante reconocer otras experiencias en otros países que han implicado la preparación institucional para la atención de emergencias; de manera particular en Ecuador se ha configurado un entramado institucional que incluye la habilitación de Mesas Técnicas de Trabajo (MTT) de los Comité de Gestión de Riegos y del Comité de Operaciones de Emergencia (CGR/COE), los cuales se encargan de gestionar las emergencias que surjan a nivel nacional, igual que en Medellín, se crean los albergues transitorios para la atención de emergencias y desastres, “(...) orientados a aliviar el sufrimiento humano, garantizar la subsistencia, proteger los derechos fundamentales y defender la dignidad; para atenuar la desestructuración familiar y social” (Izquierdo & López. 2017. p. 30)

Esta estructura institucional en Ecuador cuenta con un protocolo estructurado, pues las emergencias suelen ser resueltas en términos de sujetos de forma diferenciada, es decir, se cuenta con varias opciones, como las casas acogientes que podría ser el equivalente a cuando una familia cuenta con red de apoyo familiar y/o social que brinde seguridad habitacional y alimentaria por un tiempo; los albergues temporales de emergencia; otros tipos de albergue, en donde se reconocen los coliseos, los centros deportivos, las casas comunales, y por último, siendo la opción que se utiliza solo en emergencias de gran magnitud, se encuentran los centros educativos. En el caso Colombiano y para efectos de atender emergencias naturales y/o antrópicas, estas opciones también han sido utilizadas, aunque no definidas como protocolos de actuación y rutas precisas para ser habilitadas.

Es importante mencionar que desde la Alcaldía de Medellín también se han utilizado estas modalidades mencionadas anteriormente, en casos de desplazamientos masivos, de emergencias

por deslizamientos e inundaciones. También como se mencionó anteriormente fue una estrategia utilizada el año pasado con la contingencia del COVID-19.

Teniendo en cuenta lo anterior, los albergues temporales de emergencia de la Alcaldía de Medellín son la alternativa de acción en donde se busca una pronta atención a las problemáticas y situaciones de vulnerabilidad con que llegan las y los usuarios desde la línea 123 social. En dichos lugares se atiende y acompaña de manera integral a varios grupos poblacionales que podrían observarse de forma individual y también con grupos familiares, siendo sujetos que atraviesan por momentos emergentes que requieren de cuidado, apoyo y acompañamiento.

Para hacer posible lo anterior, la Alcaldía de Medellín opera sus programas mediante la contratación a terceros a través de diversas figuras organizativas de acción tales como corporaciones y fundaciones. Algunas de las entidades que se pudieron visibilizar en este proceso de prácticas son La Corporación Ayuda Humanitaria y Corporación Vive.

La **Corporación Ayuda Humanitaria** (CAH) es una organización social sin ánimo de lucro que presta sus servicios hace 22 años, con el fin de orientar y acompañar personas, familias y comunidades en emergencias naturales o antrópicas con consecuencias asociadas al territorio, la vivienda, el medio ambiente y factores sociales como la violencia basada en género, la pobreza y la inequidad social. En relación con sus funciones y acciones, el municipio de Medellín mediante convocatoria pública la convierte en una entidad contratista para que preste su oficio y sus profesionales al servicio de los propósitos de atención mencionados anteriormente. Es así como a La Corporación Ayuda Humanitaria se le atañe la contratación de las cuatro líneas de acción de comisión social.

Ahora bien, a su vez la CAH subcontrata a la **Corporación Vive** para que maneje el componente de los albergues temporales de emergencia. Esta es una institución que funciona desde el año 2008 y tiene como misión apoyar a personas en situación de vulnerabilidad, brindando una atención integral que permita no solo el apoyo sino también la orientación; para esto cuentan con un amplio equipo profesional, que permite el cumplimiento de las funciones que exige un albergue, en donde se encuentra no solo el cuidado, sino también la alimentación, el acompañamiento en trámites, el suministro de elementos necesarios para la estancia, el control del espacio, las actividades de esparcimiento entre otros. Es en este programa donde se llevan a cabo las prácticas académicas en las cuales se inscribe el presente informe, reconociendo que los albergues están habitados por personas con diferentes culturas y significaciones del mundo y que por ende se dan

dinámicas diversas, incluso conflictivas. Es importante mencionar que así como la Corporación Vive opera los albergues de la alcaldía lo hace con otros ubicados en la ciudad, dentro de estos se encuentra el de OIM que es exclusivo para población migrante venezolana.

Estos elementos generales permiten contextualizar las prácticas caracterizadas por un escenario institucional público mediado por diferentes estructuras y dinámicas sociales, en el marco de la implementación de políticas sociales municipales que se articulan a una estructura operativa y de funcionamiento administrativo en la que se inscriben planes, programas y proyectos del municipio de Medellín para la atención de emergencias y desastres y la protección de población en niveles agudos de vulneración de sus derechos.

## 1.2 Referente teórico

Desde el ámbito académico y práctico de trabajo social se hace indispensable hacer una fundamentación de la intervención, partiendo del reconocimiento de un contexto y de los sujetos con los que se va a trabajar, lo cual permite a su vez que surjan las necesidades que son tenidas en cuenta a la hora de fundamentar la acción. En este sentido, desde este campo de prácticas, se reconoce una población afectada y vulnerada, es decir, que se encuentra en situaciones límites en donde existen diferentes riesgos o problemáticas sociales complejas que agudizan y ponen en riesgo la integridad de sus vidas, siendo la intervención psicosocial aquella con la que se espera dar sentido al accionar profesional, teniendo en una de sus bases la acción sin daño.

A partir de esta realidad y definiendo el lugar de enunciación del trabajo social, se ha considerado fundamental inscribir el proceso de práctica y la intervención profesional teniendo en consideración enfoques orientado al acompañamiento psicosocial para fundamentar el accionar, el cual es conceptualizado por Blanco y Chaparro (2010) como aquel que cuenta con

(...) dos componentes lingüísticos que pueden dar alguna orientación: el prefijopsico que: “...Se refiere a la psique o al alma” alude a la indagación y comprensión de la experiencia humana desde su subjetividad; y la palabra social, que se refiere a la dinámica vinculante del sujeto con otros con quienes está en permanente relación. (p. 13)

En este sentido, lo psicosocial tiene en cuenta la integración de lo individual desde la subjetividad y lo colectivo desde la sociedad en la que se está inmerso o inmersa. Adicional a esto, se considera que a partir de la individualidad y su constante entrelazamiento con lo social hay una especie de negociación en cuanto a los lineamientos bajo los cuales se está dispuesto a vivir, lo cual va a depender como ya se mencionó de la subjetividad y del contexto social directo.

Ahora bien, este autor y esta autora, también reconocen que dentro de ese vivir en sociedad y desde la intervención psicosocial se debe tener en cuenta la dignidad humana, la cual es la base de los derechos fundamentales de todo ser humano, dicho por él y ella “la finalidad del acompañamiento psicosocial es contribuir a la restitución y reivindicación de la dignidad y la

autonomía” (p. 17), en este sentido, el enfoque psicosocial podría considerarse como un enfoque integrador, pues en él, confluye tanto el sujeto como el colectivo que le precede y por ende, trabajar desde en estas condiciones podría incluir diferentes dimensiones que se pueden teorizar desde diferentes perspectivas que no son excluyentes.

A partir de allí es necesario tener en cuenta aquello que se pretende desde el acompañamiento psicosocial, lo cual es aportar condiciones que permitan garantizar la seguridad vital, contribuir a reconstruir la identidad y la dignidad y aportar en el proceso de ganar autonomía (Blanco y Chaparro. p. 48) para esto, es necesario tener en cuenta las significaciones del mundo para las personas, las familias y los grupos sociales, pues estas son constructoras de realidad, y a su vez es indispensable potenciar los recursos con los que cuentan a nivel interno, contribuir al fortalecimiento de los vínculos afectados o perdidos y a la dignificación de la vida humana teniendo en cuenta el empoderamiento sobre la misma.

Lo anterior podría reconocerse como dimensiones del ser humano, teniendo en cuenta que por el hecho de nacer inserto en unas estructuras representada por un contexto cultural, se involucran unas necesidades específicas, las cuales han sido tratadas de jerarquizar desde diferentes perspectivas y a raíz de esto han sido puestas en la cima de la pírme las necesidades de supervivencia, como el alimento y el techo, dejando a un lado la subjetividad que representa cada ser humano, y por ende, lo subjetivo que pueden ser la priorización de necesidades desde las y los sujetos involucrados.

Adicional, es necesario tener en cuenta que las intervenciones a realizar por profesiones como el trabajo social, son con personas que han tenido que pasar por daños, pérdidas, rupturas entre otras cosas, las cuales pueden generar precedentes en las formas de ser y estar en el mundo, en este sentido Blanco y Chaparro (2010) reconocen varios tipos de daño: al proyecto de vida, en las identidades, en la autonomía, en el empoderamiento, al cuerpo, los psicósomáticos y los daños colectivos o socioculturales; y reconocen el daño en sí mismo como “una situación indeseable, que como tal involucra un juicio ético y moral de valor negativo.” (p. 31)

Lo anterior es relevante, en la medida que las personas con las que se interviene en este proceso de práctica, son sujetos con diversas necesidades y han pasado por daños como los mencionados, en la mayoría de los casos producto del contexto social en el que se encuentran. Estas necesidades y esta urgencia de realizar una acción sin daño han sido tratadas de manejar por un ente como la Alcaldía de Medellín y sus respectivas dependencias dentro de los diferentes

programas y procesos, en estos se habla de la intervención social para lo cual se incluyen profesiones como el trabajo social, con la intención de restituir la dignidad humana.

La mirada y la lectura de las realidades que involucran a los sujetos que llegan a esta institución han permitido ir visualizando el campo de afectaciones y necesidades de las personas desde otras perspectivas, ayudando al cuestionamiento de la intervención hasta el punto de proponer lecturas e intervenciones desde otras posiciones políticas y éticas.

De lo anterior y ligado al campo de prácticas aquí expuesto, podría decirse que el acompañamiento de profesiones como trabajo social se hace indispensable al identificar las necesidades de forma integral, en donde la subjetividad constructora de realidad tenga un papel protagónico a la hora de realizar una intervención, teniendo en cuenta que en algunos casos se requiere también de estructuras institucionales que permitan la generación de procesos reconociendo además, que el Estado debe ser el mayor garante de los derechos humanos y por ende, de la dignidad humana.

Lo anterior teniendo en cuenta que el daño que se produce en determinada población debe ser tenido en cuenta a la hora de generar proyectos de intervención, pues de ello también dependen las estrategias a utilizar, en donde se tenga en cuenta la individualidad no solo del daño sino de las necesidades, sin dejar a un lado, que el daño no puede ser quien guie el accionar, pues desde el enfoque psicosocial existe la necesidad de poner la atención en los recursos y capacidades; Podría considerarse entonces la intervención psicosocial como aquella que ayuda visualizar las habilidades y capacidades de las personas en pro de la dignificación de la vida, en la generación de autonomía y empoderamiento y en el fortalecimiento de los vínculos.

Si se considera que el bienestar psicosocial es la habilidad para desplegar recursos efectivamente, y así dar forma al propio mundo, entonces el principal propósito de la intervención psicosocial debe ser dar apoyo a este proceso de compromiso.

Fundamentalmente, es una tarea de facilitación, por lo tanto, también puede incluirse la disposición de recursos (Blanco y Chaparro. p. 30)

En este punto, es importante dar un reconocimiento a la participación, pues según esta autora y este autor, es indispensable a la hora de crear proyectos de intervención enfocados en temas específicos y necesarios para poder pasar una situación indeseable en determinado contexto, esto sin dejar a un lado que la intervención puede generar “tensiones” en las formas de hacer, entendiendo que en cualquier acompañamiento hay diversos actores que tienen intereses, que pueden ir en la misma línea como también en contravía. El no tener en cuenta la participación a la hora de iniciar un proceso puede generar acciones asistencialistas que terminen en dependencia, o incluso, se puede atenuar un daño existente o generar uno nuevo en aquellas y aquellos con los que se interviene.

Ahora bien, teniendo en cuenta que es en los Albergues de Emergencia donde se desarrolla en mayor medida, la práctica profesional se hace necesaria una visibilización de la población que habita este espacio, reconociéndolos como aquellos y aquellas que demandan atención integral (en razón de sus múltiples derechos vulnerados), para lograr condiciones de “vida digna” que permitan el respectivo egreso de los albergues en mejores condiciones. En este sentido, es necesario clarificar que los alcances de la intervención son limitados en razón de la provisionalidad y transitoriedad de las personas que acuden a este espacio de intervención institucional, es decir, si bien algunas personas se quedan en el espacio por más tiempo del pensado, se busca que las personas puedan egresar lo más pronto posible, pues de ello depende el ingreso de nuevas personas, esto hace que las intervenciones no puedan ser pensadas a largo plazo sino a corto plazo e incluso desde lo inmediato, cuando se trata de escucha activa o de activación de rutas legales.

En este punto es importante mencionar que si bien fueron los albergues en donde se desarrollaron las prácticas profesionales en mayor medida, también se acompañó en dos ocasiones el componente de auxilio habitacional para el cual la población objeto son principalmente familias migrantes venezolanas en condición de calle o desalojo, las cuales también serán conceptualizadas a continuación, adicional, se tuvo un acercamiento puntual a Comisión Social en donde se atienden las emergencias naturales y/o antrópicas de la ciudad, las cuales también son vividas por población con características similares, como la que se presenta a continuación.

### 1.3 Población

En este lugar se hará referencia al tipo de población que atienden los albergues temporales, la cual va desde personas de forma individual, siguiendo con grupos familiares en donde se hablará de las tipologías que ingresan con más frecuencia al albergue, también los grupos poblacionales que se identifican constantemente y finalmente la población migrante, todo esto teniendo en cuenta lo observado durante el proceso de práctica profesional.

Si hay situaciones de vulnerabilidad, hay por ende una población que la protagoniza. Según la Alcaldía de Medellín “Los grupos poblacionales vulnerables son aquellos con diferencias sociales que presentan desventaja o mayor situación de vulnerabilidad. Los grupos reconocidos son: niños, niñas y adolescentes, grupos étnicos, personas con discapacidad, adultos mayores y personas víctimas del conflicto armado”. (Pág. 01). En los albergues temporales de emergencias se ha podido evidenciar estas poblaciones e incluso se han podido identificar situación de vulnerabilidad en cuanto a madres y padres cabezas de familia, mujeres gestantes o lactantes y habitantes de calle.

En este punto es importante mencionar que las personas o grupos familiares ingresan al albergue únicamente a través de la línea 123 social de la Alcaldía de Medellín, la cual puede ser utilizada por cualquier persona para reportar una situación en la cual se violan los derechos fundamentales de otra persona o grupo familiar – también puede ser utilizada a nombre propio -, ya sea por abandono, violencia, pobreza, incapacidad entre otras; después de llamar a esta línea se manda a un profesional social a verificar la situación y a determinar la pertinencia del ingreso o no a los albergues de emergencia, en este sentido, cuando llegan personas a los albergues, lo hacen en condiciones poco dignas y a esto se debe la necesidad de una restitución de derechos, sin dejar de lado, que quien ingresa lo hace por voluntad propia.<sup>1</sup>

Ahora bien, en este punto es importante reconocer a la población migrante como uno de los grupos que también ingresa a los albergues de emergencia, si bien en la ciudad esta población tiene

---

<sup>1</sup> Esto solo cambia cuando se identifica por parte del profesional social una discapacidad cognitiva, para lo cual también se debe analizar la pertinencia de llevarlo a uno de los albergues o si por el contrario debe llevarse a un centro médico en caso de descompensación, una vez que estas personas ingresan al albergue la ruta de ingreso es totalmente igual, pero es común tener que hacer contención a la hora del egreso, es decir, en la mayoría de los casos estas personas suelen aburrirse dentro de las instalaciones y piden el egreso, el cual se trata de retrasar hasta que exista claridad de hacia dónde se va a dirigir y que no van a quedar en situación de calle, adicional, cuando se hace imposible hacer la contención por lo general suelen regresar al albergue unos días después.

un albergue que no es operado a través de la Alcaldía también suelen ser objeto de sus intervenciones, tanto en los albergues como en el componente de auxilio habitacional, no obstante, no suelen durar mucho dentro de las instalaciones, pues en la mayoría de los casos salen prontamente ya sea por traslado institucional al albergue de OIM o por transporte humanitario a otras zonas del país en donde previamente deben confirmar una red de apoyo.

En línea con lo anterior, OIM define a los **migrantes** como “Una persona no ciudadana presente en un país durante un conflicto o desastre independientemente de: a) los medios o las razones de ingreso al país; b) el estatuto de inmigración; o c) la duración o las razones de la estadía”. (p. 12). Es así como estos sujetos son consecuencia de una emergencia social o natural, la cual afecta diversas esferas de su calidad de vida. En la ciudad se han convertido en un grupo emergente que ha modificado varios ámbitos sociales tales como el trabajo formal e informal, la natalidad, el sistema de salud, entre otros y que por ende, de una forma rápida han sido incluidos en los planes, programas y proyectos de la ciudad.

Por otro lado, uno de los grupos poblacionales que cobra mayor relevancia en la atención de emergencias son los **Niños, Niñas y Adolescentes (NNA)**, desde las teorías de ciclo vital van desde los 0 a los 12 y de los 12 y 18 años, los cuales son sujetos de especial protección y cuidado de manera corresponsable con la sociedad, la familia y el Estado. Es así como se les debe garantizar los derechos fundamentales y saciar sus necesidades básicas en concordancia con lo mencionado en la Ley 1098 del 2006, la misma que afirma la responsabilidad pública con los NNA:

El Estado debe de proteger a los niños, niñas y adolescentes contra el abandono físico, emocional y psicológico de sus padres o representantes legales. Igualmente, define la responsabilidad parental como un complemento de la patria potestad con las obligaciones inherentes de orientarlos, cuidarlos, acompañarlos y criarlos durante su proceso de formación, además, exige la participación activa de los padres de familia y/o de la familia en el cuidado de ellos. (p. 02).

En este punto es importante tener en cuenta que los NNA no pueden ingresar a los albergues de emergencia solos, su ingreso solo está permitido en compañía de su respectivo grupo familiar,

el cual puede estar conformado por cualquier miembro de su familia, de no ser así, el caso debe ser tratado directamente por bienestar familiar, adicional, también puede suceder que dentro de los albergues se identifique una situación que deba involucrar otros organismos, como la personería o el bienestar familiar, rutas que deben ser activadas según las entrevistas realizadas por la Trabajadora Social.

Ahora bien, un **adulto** es reconocido por la Real Academia Española – RAE - (2021) como “[...] un ser vivo: Que ha llegado a la plenitud de crecimiento o desarrollo.” (párr. 1) y podría reconocerse en Colombia como aquellas personas entre los 18 años hasta los 60 años; en adelante se considera **adulto mayor**, siendo estas últimas las que llegan a la última etapa del curso de vida que es la vejez, la cual según el Ministerio de Salud (2021) “constituye un proceso heterogéneo a lo largo del cual se acumulan, entre otros, necesidades, limitaciones, cambios, pérdidas, capacidades, oportunidades y fortalezas humanas” (párr. 1); adicional se considera que los adultos mayores:

son sujetos de derecho, socialmente activos, con garantías y responsabilidades respecto de sí mismas, su familia y su sociedad, con su entorno inmediato y con las futuras generaciones. Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante sus cursos de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro. (Ministerio de Salud, 2021).

Actualmente esta población es donde se encuentra el foco de atención en los albergues temporales de emergencia, pues muchos de ellos y ellas vivían del trabajo informal - vender tintos, minutos, mandados entre otros - y con la contingencia sanitaria de COVID -19 perdieron las pocas entradas económicas que tenían, quedando en riesgo o situación de calle; no obstante, también se visibiliza el abandono en cuanto a esta población, pues sus redes de apoyo familiar operantes son casi inexistentes. Vale la pena mencionar que esto también puede deberse a la vida que han llevado hasta el momento, pues es precisamente desde el Trabajo Social donde se analizan las variables por las que estas personas llegan al albergue, encontrando en algunos casos padres maltratadores y abandonadores, personas con problemas de drogadicción entre otros.

Finalmente, las **personas con discapacidad** o **persona con capacidades diferentes** son reconocidas por el Ministerio de Salud (2021) como aquellas

que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos. (Ministerio de Salud, 2021).

Esta es una población que se encuentra comúnmente en los albergues temporales de emergencia, bien sea por discapacidad física o cognitiva, siendo esta última la más compleja a la hora de hacer una activación de rutas, pues son usuarias y usuarios que al estar desorientados en las tres esferas de tiempo, espacio y persona, no comprenden dónde están y ni recuerdan nada de su familia y la única forma de egreso que no incluye reintegro familiar, es con traslado institucional al programa de Atención a Población Crónica en Calle con Trastorno Mental y/o Discapacidad Física – APCD -, desde este programa se ubica la única institución disponible para personas con discapacidad cognitiva que no sea adulto mayor, lo que hace que los cupos otorgados puedan ser esperados por meses.

En línea con lo anterior, es importante mencionar que muchas de las personas que ingresan a los albergues tienen características de diferentes grupos poblacionales, como es el caso de adultos mayores con una discapacidad cognitiva y/o física, teniendo en cuenta que esto no significa una atención más rápida; ahora bien, en este apartado se habló de la población que habita los albergues temporales desde la individualidad, pero también se hace necesario hablar desde la colectividad, aludiendo a los grupos familiares que ingresan con más frecuencia a los albergues y con ellos las tipologías familiares que representan, estos mismos grupos, se asemejan a lo encontrado en los componentes de auxilio habitacional y comisión social.

### ***1.3.1 Grupos familiares***

En este apartado se busca hacer un reconocimiento de los grupos familiares que ingresan a los albergues temporales de emergencia y a su vez las tipologías que representan a través de su constitución, reconociendo que estos grupos al momento de ingresar a los albergues se reconocen como vulnerables, lo que hace necesario visibilizar las diversas tipologías familiares que se encuentran en la intervención profesional.

Para empezar, es importante tener en cuenta el concepto de *familia*, La Política Pública Nacional de Apoyo y Fortalecimiento a las Familias Colombia 2015-2025 afirma que esta es:

[...] una estructura e institución social que se constituye a partir de un proceso que genera vínculos de consanguinidad o afinidad entre sus miembros. Por lo tanto, si bien la familia puede surgir como un fenómeno natural producto de la decisión libre de dos personas, lo cierto es que son las manifestaciones de solidaridad, fraternidad, apoyo, cariño y amor, lo que la estructuran y le brindan cohesión a la institución. (Consejo de Estado, 2013, p. 23).

Lo anterior trae como consecuencia el origen de diversidad de hogares formados por todo el territorio, los cuales dependen de características propias de cada región y su población. En la ciudad se muestran diferentes tipologías, no obstante, para el presente proyecto solo se tendrán en consideración las tipologías familiares que son recurrentes en los albergues de emergencia, las cuales son:

La familia **nuclear**, está conformada por un jefe de hogar y cónyuge, los cuales pueden estar o no casados y pueden o no tener hijos; podría decirse que esta es una de las tipologías que más ha perdurado en el tiempo y que ha sido promovida abiertamente por instituciones como la iglesia católica, lo cual la ha legitimado socialmente a través de la historia.

La familia u **hogares extensos** son entendidos como aquellos en los que cohabitan tres o más generaciones: la de los abuelos/as, padres, madres y nietos/as, y en donde se unen por lazos de parentesco y afecto. La mayoría de estas familias que se acompañan en el albergue es porque

han atravesado una situación de inseguridad económica y habitacional, las cuales refieren contar con redes de apoyo en otros lugares del país.

Para Colombia, las **familias u hogares unipersonales** se dan cuando solamente coexisten un individuo en un entorno determinado, incluso, según el Observatorio de Familia (OPF, 2015), pueden ser catalogadas como **familias sin núcleo**, las cuales no existe un núcleo conyugal o una relación entre los diferentes subsistemas familiares ni existen otras relaciones de parentesco. Esta tipología familiar es usada cuando el sujeto llega de manera individual al albergue temporal de emergencia - siendo la más común de encontrar -, en donde se trata de reconectar con su medio social y su red de apoyo familiar operante.

Por último, la familia **monoparental** hace alusión a las familias conformadas por uno de los padres y los hijos, según el Observatorio de Familia (OPF, 2015) esta tipología es producto de situaciones como “la creciente desintegración de las uniones/matrimonios, por divorcios y separaciones, incremento de la maternidad adolescente sin uniones/matrimonios, o viudez” (p. 12), podría decirse que la familia monoparental es una de esas nuevas tipologías que fueron surgiendo con mucha fuerza a partir de los años 90 y que de alguna forma ha recaído más sobre las mujeres que sobre los hombres.

Teniendo en cuenta lo mencionado durante este apartado, se hace importante mencionar que la vulnerabilidad con la que llegan estos grupos familiares a los albergues de emergencia se deben a diversos factores, en especial la incapacidad para cubrir la seguridad alimentaria y habitacional, lo que puede ser ocasionado por circunstancias como un discapacidad, bien sea física o cognitiva, por una edad muy avanzada, por la violencia entre otras, lo cual hace que se deban someter a situaciones como el riesgo de calle, siendo esta la razón principal por la que llegan a los albergues de emergencia; en la mayoría de casos estos grupos familiares ingresan al albergue sin ninguna pertenencia, y en caso de tenerlas deben ser dejadas en otro espacio, puesto que en las instalaciones solo está permitido el ingreso de ropa – seis mudas de ropa – zapatos y elementos de aseo personal.

Ahora bien, a continuación se hablará de las rutas de intervención que se activan desde Trabajo Social para con las y los usuarios de los albergues temporales de emergencia, en donde también se tienen en consideración otros programas del sector público a la hora de hacer esa activación, teniendo en cuenta que también se realiza una intervención individual en donde existen instrumentos que posibilitan la atención integral.

## 1.4 Rutas de intervención

En este apartado se habla del proceso de intervención realizado en los albergues temporales de emergencia una vez que ingresa un usuario/usuario, desde allí se enuncia todas las acciones realizadas al momento del ingreso, durante su estancia en el lugar y principalmente en las modalidades de egreso, las cuales serán definidas una a una teniendo en cuenta la intervención realizada desde trabajo social para hacer posible dicho egreso. Finalmente se habla también de algunas modalidades de egreso que no requieren una intervención directa desde trabajo social, pero que de alguna u otra forma se ven permeados desde el quehacer profesional.

Para el primer momento, es necesario tener en cuenta que desde que una persona ingresa al albergue da inicio a un proceso de intervención, el cual comienza con la explicación de las normas del manual de convivencia y las implicaciones de incumplir alguna de ellas, se continúa diligenciando varios formatos, primero el de inventario de pertenencias<sup>2</sup>; segundo, la ficha biopsicosocial, en esta se enuncia las condiciones físicas y mentales en las que llegan las y los usuarios, lo cual es determinado desde enfermería, nutrición, psicología y trabajo social; finalmente el ingreso termina con un recorrido por las instalaciones, en el cual se da cuenta de las zonas comunes, los horarios del baño y la alimentación, y por último de la habitación que se va a ocupar.

En el segundo momento, podría decirse que se empieza a realizar una restitución de derechos, pues se empieza a proveer techo y comida, reconociendo esto como necesidades que venían siendo vulneradas por diferentes factores; ahora bien, a las y los usuarios se les realiza un seguimiento constante desde las mismas áreas mencionadas anteriormente, desde trabajo social, se realizan seguimientos que tienen que ver principalmente con la posibilidad de egreso de la o el usuario, a partir de allí, se incluyen visitas domiciliarias, verificación de redes de apoyo, verificación de datos entre otros.

Es importante mencionar que hay acciones que van ligadas a la intervención de trabajo social durante todos los momentos por los que pasan las y los usuarios como por ejemplo la escucha activa y la resolución de conflictos, esto teniendo en cuenta que aunque se considera que los

---

<sup>2</sup> Con anterioridad se mencionó la reglamentación acerca de lo que se puede ingresar a los albergues de emergencia, no obstante, en ocasiones llegan personas con una gran cantidad de objetos que van desde radios, televisores, utensilios de cocina hasta bolsas llenas de ropa, todo esto es inventariado y guardado en una pequeña bodega con la que cuentan los albergues, para al momento del albergue devolverseles en las mismas condiciones, cabe resaltar que en algunos casos se hace necesario desechar pertenencias que se encuentran en mal estado o que no pueden ser guardadas.

albergues son para emergencias transitorias, hay personas que se quedan una cantidad considerable de tiempo, lo cual puede deberse entre otras cosas a que hay rutas de intervención que requieren tiempo, como los enlaces institucionales, lo que conlleva involucrarse en aspectos que hacen parte del convivir con ese otro y esa otra que es diferente.

Por otro lado, mientras un usuario/usuario se encuentra dentro de las instalaciones, se realiza un acompañamiento en diferentes acciones, a partir de allí se podrían identificar demandas, tutelas y el reclamo de diferentes subsidios económicos como el de adulto mayor, esto en línea con la restitución de derechos a la que se ve abogada la institucionalidad y también como parte del quehacer profesional desde el trabajo social, lo cual implica acompañamiento y orientación.

Para el tercer momento, es importante tener en cuenta que la intervención más relevante para los albergues son aquellas que posibiliten los egresos, pues de ello depende que más personas que estén pasando por situaciones difíciles puedan acceder a este servicio, no obstante, la forma en la que egresan es de gran importancia, pues la intención no es devolver a las personas a entornos poco protectores, sino por el contrario mitigar las situaciones de vulnerabilidad con que llegan los sujetos, por esto, desde el área de trabajo social se procura generar egresos enfocados en el bienestar de los diferentes grupos poblacionales, los cuales están enmarcados en diversas modalidades las cuales serán expuesta a continuación, señalando además la intervención realizada por la trabajadora social para que se haga posible.

#### **1.4.1 Reintegro familiar**

Modalidad de egreso que consiste en integrar de nuevo al ambiente familiar a la o el usuario, teniendo en cuenta la posibilidad de satisfacer necesidades, la dinámica familiar y características geográficas y sociales propias del contexto. Para realizar este egreso se hace necesario realizar visitas domiciliarias por parte de Trabajo Social que den cuenta de las condiciones necesarias para el reintegro y desde allí se deben utilizar instrumentos y el familiograma precisamente para determinar la viabilidad.

### ***1.4.2 Traslado Institucional***

Modalidad de egreso que consiste en trasladar a la o el usuario a otra institución pública, bajo dos modalidades. La primera son los hogares de larga estancia para adultos mayores, en donde se brinda una atención similar a la de los albergues temporales de emergencia pero de manera permanente y no transitoria, y la segunda son los dormitorios sociales, a los cuales se remiten las y los usuarios totalmente independientes, en donde se les propicia una seguridad habitacional completa y se les brinda el desayuno y la cena, mientras que el almuerzo debe ser gestionado por ellas y ellos mismos por la capacidad física y vital que manifiestan.

En este punto también se realiza intervención desde el Trabajo Social pues es a partir de estas profesionales en donde se analizan quienes son posibles candidatos para dormitorio social y para hogares de larga estancia, para esto se hace indispensable en primer lugar conocer las necesidades de las y los usuarios a partir de la intervención individual de la entrevista al momento de ingresar a los albergues, en segundo lugar, la revisión por parte de las profesionales de los requerimientos necesarios para hacer la respectiva solicitud de ingreso a estos lugares.

Para que las y los usuarios puedan ingresar a estos espacios existen algunas condiciones como: que tengan sisben de la ciudad de Medellín y no de otras partes, o que no estén registrados, que tengan más de 60 años, que no tengan propiedades a su nombre, que no tenga pensión activa en el momento, y en el caso de dormitorio social que sean completamente independientes, adicional se verifica los antecedentes penales y judiciales. Para hacer esta verificación de datos es necesario conocer las bases de datos de la Alcaldía de Medellín, lo cual también hace parte de la intervención desde Trabajo Social.

### ***1.4.3 Transporte Humanitario***

Muchas de las personas y familias que ingresan a los albergues temporales de emergencias llegan a Medellín de otros lugares de Colombia, ya sea por voluntad o por desplazamiento, en caso de que en el lugar del que llegan cuenten con una red de apoyo operante o en otro lugar diferente, se hace una gestión económica por parte de Trabajo Social en la compra de los tiquetes para que puedan llegar a determinado lugar, es importante mencionar que esto no aplica para personas extranjeras, pues los destinos no pueden estar cerca de fronteras o ser por fuera

de la misma. En este punto, es muy importante que desde Trabajo Social se pueda hacer una verificación de la red de apoyo suministrada por la o el usuario, esta puede ser familiar, social o institucional.

Por otro lado, es necesario mencionar que para que se hagan posible las modalidades de egreso mencionadas anteriormente se realiza una intervención desde Trabajo Social que van desde las visitas domiciliarias, la atención individual hasta el diligenciamiento de formularios y bases de datos, todo esto con la intención de realizar egresos eficaces que garanticen la seguridad de la o el usuario, no obstante, existen otras modalidades de egreso que no dependen de Trabajo Social sino de las y los usuarios, dentro de estas se encuentran

#### ***1.4.4 Expulsión***

Motivo de egreso que se hace inmediatamente cuando un usuario o usuaria incumple las normas gravísimas del manual de convivencia, en donde se encuentran aspectos como la agresión física, consumir licor en el albergue, portar armas entre otros. En este punto es importante mencionar que si bien desde el Trabajo Social no hay una función establecida dirigida a la convivencia de los albergues, al habitar el espacio se hace inevitable involucrarse en las dinámicas que allí se presentan y que en muchas ocasiones son conflictivas, en este sentido, en todos los casos expulsión ya hay un antecedente de llamado de atención por parte de la o el coordinador del albergue, pero que de alguna forma está respaldado o evidenciado por la Trabajadora Social.

#### ***1.4.5 Abandono***

Este egreso puede darse por tres razones, la primera es que algunos usuarios y usuarias pueden aprovechar un descuido de las personas encargadas de los albergues para salir de él sin que nadie se entere, el segundo, es cuando manifiestan su deseo de irse pero se niegan a firmar los papeles de egreso e incluso dejan sus pertenencias en el albergue, y por último, cuando desaparecen sin razón alguna luego de otorgarle algún permiso para salir de la institución.

### ***1.4.6 Voluntario***

En los albergues de emergencia no se retiene<sup>3</sup> a nadie contra su voluntad, por esto, las y los usuarias pueden retirarse cuando lo deseen, a diferencia del egreso anterior, estas personas si realizan el debido proceso para poder egresar.

Se enuncio que los egresos anteriores no reciben una intervención directa, porque aunque finalmente es una decisión de la o el usuario si decide irse o abandonar los albergues, desde Trabajo Social se realiza una intervención individual que dé cuenta de las consecuencias de abandonar el espacio, pues muchas veces lo hacen sin tener un lugar a donde llegar o una forma de cubrir sus necesidades.

Ahora bien, en congruencia con lo dicho y con el actuar de la profesión en este campo social y público, se procede con diversas acciones que hacen parte de la fundamentación de la intervención social, estas van desde las visitas domiciliarias para verificar las condiciones de vida de grupos familiares para un reintegro hasta las redes de apoyo operantes interlocales que propician un retorno a los lugares de origen e incluso las redes institucionales para la institucionalización de las y los usuarios en cuanto a vida digna y protección como por ejemplo Amautta y sus diferentes hogares de larga estancia y dormitorio social, para lo cual es necesario los cruces de verificación de datos de las y los adultos mayores.

---

<sup>3</sup> Antes de señalar que no se retiene a nadie contra su voluntad, es importante enunciar que todas las personas que llegan allí lo hacen también a voluntad propia, es por esto que antes de enseñarle las instalaciones y diligenciar los formatos se señalan las normas para estar dentro del espacio, para que a partir de allí pueda decidir si ingresar o no al albergue.

### 1.5 Actores institucionales y sociales

Entendiendo que las necesidades de las y los usuarios van más allá de lo básico – techo y comida - los albergues de emergencia tienen relación con diferentes actores - tanto institucionales como sociales -, que ayudan al restablecimiento de derechos y a la mejora de las condiciones de vida, en este sentido, este apartado habla sobre las intervenciones realizadas con las y los usuarios desde diferentes actores, entendiendo a su vez, la relación que esto tiene con la intervención de trabajo social.

Si bien se realizó este proyecto desde el área de trabajo social que acompaña los albergues temporales de emergencia, es importante tener en cuenta las acciones de otros actores prestadores de servicios que apoyan diferentes procesos, tales como el *Instituto de Deportes y Recreación de Medellín* (INDER) con sus actividades lúdicas y físicas que hacen posible la activación corporal y el esparcimiento a través de la música y el deporte, OIM que atiende necesidades de salud a través de los servicios de enfermería y bienestar físico y mental de las y los usuarios, y por último, la *Escuela de Belleza Mariela*, desde donde se brinda atención al aspecto físico de las y los usuarios de los albergues.

Los actores anteriormente mencionados podrían entenderse como actores institucionales, que desarrollan determinadas funciones en unos tiempos establecidos, en este sentido, tanto el INDER como OIM tienen unos días y horarios específicos cada semana para visitar los albergues de emergencia<sup>4</sup>, mientras que la Escuela de Belleza Mariela visitaba los albergues solo una vez al mes, estos actores realizan enlaces a través de la Corporación Vive, desde la cual se realizan unos cronogramas mensuales para establecer un orden y para determinar las actividades a llevar a cabo, las cuales pueden variar de mes a mes.

Aquí es importante resaltar el trabajo interdisciplinario con áreas como la psicosocial y la administrativa de cada sede, debido a que esto hace posible la atención situada que le compete a los albergues como ente público, es por esto, que se co-construyen diversos temas y posturas en conjunto con disciplinas como la psicología, la enfermería, la gerontología, la nutrición y profesionales colegas de trabajo social, haciendo que las intervenciones sean contextualizadas en un panorama único de subjetividad, enfocadas en los Derechos Humanos, el ciclo vital y enfoque

---

<sup>4</sup> Por ejemplo, en sede alterna la visita del INDER se realizaba los días lunes y miércoles en el horario de 2:00pm a 4:00pm y de OIM los días martes y jueves en el horario de 10:00am a 12:00pm.

diferencial, dándole sentido a las vivencias personales de cada usuaria y usuario y buscando una ruta de atención apta para su seguridad y bienestar.

Por otro lado, es importante considerar un actor social como lo es la familia, pues a partir de las intervenciones realizadas desde trabajo social se pudo dar cuenta que esta es indispensable a la hora de entender porque las personas llegan a los albergues de emergencia, y a su vez, a la hora de mirar las posibilidades de regenerar vínculos que se han roto con el tiempo, teniendo en cuenta que no todos los vínculos familiares de las y los usuarios son rotos o inexistentes, pues existen casos en donde hay afecto de por medio pero no se cuenta con los recursos suficientes para subyugar la situación por la que puede estar pasando su pariente, en este sentido, cuando un usuario/usuarias recibe una visita de algún familiar por lejano que sea, su estado de ánimo mejora y su esperanza frente a la mejora de la situación por la que esté pasando.

Finalmente, podría decirse que desde trabajo social se hace acompañamiento en diferentes acciones que incluyen otros actores y que se hacen necesarias a la hora de garantizar o restablecer los derechos de las personas, ya que por ejemplo cuando se hace compañía a instituciones como la personería, la fiscalía, la registradora, se realizan con la intención de reestablecer un derecho ya vulnerado, como lo es un desplazamiento forzado, estar indocumentado, denuncias ciudadanas de abuso entre otras.

Para lo anterior, el o la trabajadora social debe estar dotado no solo de herramientas institucionales en cuanto al conocimiento de los formatos a diligenciar para determinada institución, sino también sociales, al estarse relacionando con ese otro y esa otra que busca una mejor calidad de vida, y adicional con su entorno bien sea social o familiar, entendiendo que son personas afectadas por situaciones específicas, que puede generar rabia, frustración, sufrimiento, entre otros, desde allí la necesidad de generar acciones sin daño, que permitan el reconcomiendo de la emocionalidad y sensibilidad del otro y la otra.

## **2. CAPÍTULO 2: Intervención psicosocial para el acompañamiento transitorio a población atendida en los albergues temporales de emergencia**

La intencionalidad de este capítulo es plantear el diseño, ejecución y evaluación del proyecto realizado en los albergues temporales de emergencia del 123 de la ciudad de Medellín, dicho proyecto de intervención buscó principalmente generar espacios de encuentro y reflexión que permitieran el reconocimiento entre las y los usuarios de los albergues temporales de emergencia. Para lograr esto, se realizó con anterioridad una contextualización institucional, en donde se dieron a conocer las diferentes organizaciones que hacen parte de la atención del proyecto a emergencias, es decir, los operadores y los lugares en donde realizan intervenciones.

Seguido de esto, a continuación se plasma un contexto social en donde es importante resaltar diferentes problemáticas sociales que generan vulnerabilidad en algunos y algunas habitantes, sea la pobreza extrema, la violencia o el abandono. Para abordar dichas situaciones se tuvieron en cuenta diversos factores tales como las relaciones interpersonales, el reconocimiento de sí y de las otras personas, el vínculo social, el tejido social y la convivencia. En esta línea, para lograr el objetivo de este proyecto se hace necesario basarse en una teoría orientadora que guíe el accionar de la presente propuesta, en donde se ubica el construccionismo social como faro en el diseño, construcción, desarrollo y evaluación de las acciones pensadas y puestas en marcha.

Asimismo, se construyó un diseño metodológico basado en un enfoque participativo que busca activar a los sujetos en el cuidado de sí y en el reconocimiento del otro y de la otra, usando técnicas interactivas además de la entrevista semiestructurada y la observación, las cuales son transversales a todo el proceso. Finalmente, se construyó un cronograma y un presupuesto que da cuenta de los tiempos y los gastos del proyecto y sus responsables.

## **2.1 Contextualización y problematización**

Inicialmente, se hace indispensable brindar una contextualización social que permita reconocer las circunstancias que hacen latente la necesidad de secretarías como la de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos en la ciudad de Medellín, puesto que se reconoce este territorio local como complejo y diverso en sus dinámicas relacionales, en sus vivencias, en su historia y en su gente.

El entorno social en donde se desenvuelve y coexiste lo plasmado en este proyecto radica en las diferentes situaciones de vulnerabilidad por las cuales atraviesan diversos grupos poblacionales de Medellín visibilizados desde los albergues temporales de emergencia. La *vulnerabilidad* puede ser entendida como:

[...] la incapacidad de una persona u hogar para aprovechar las oportunidades disponibles en distintos ámbitos socioeconómicos, para mejorar su situación de bienestar o impedir su deterioro. Como el desaprovechamiento de oportunidades, implica un debilitamiento del proceso de acumulación de activos, las situaciones de vulnerabilidad suelen desencadenar sinergias negativas que tienden a un agravamiento progresivo. (González L, Peláez E, Herrero V. 2001, p. 01).

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante señalar que la vulnerabilidad puede ser causada por situaciones como la pobreza y la violencia, las cuales repercuten de forma diferenciada en las personas que las viven, estas situaciones a su vez pueden ser causadas por circunstancias como el abandono, en razón de la poca generación de redes de apoyo que ayuden a la mitigación de la vulnerabilidad o la inoperancia de la misma en caso de que se cuente con alguna.

### **2.1.1 La pobreza**

La pobreza puede ser vista desde varios ámbitos; existe la pobreza mental, la pobreza emocional y también la pobreza monetaria o material. Esta última es en dónde radica la mayoría

de limitaciones para la población de Medellín, en donde según la alianza interinstitucional *Medellín Cómo Vamos* y hasta su informe del año 2018, la pobreza extrema en la ciudad tiene un índice del 2,9% desde su estudio demográfico, lo cual indica que se encuentra por encima de la meta trazada de un 2,2% y que según las proyecciones sociales seguirá creciendo gracias a las condiciones sociales y el acceso a la satisfacción de oportunidades, y el alcance de un desarrollo y bienestar social, tal y como lo menciona el Banco Interamericano de Desarrollo (2017)

[...] la visión más amplia del bienestar es la de Amartya Sen, quien sostiene que el bienestar de una persona proviene de sus capacidades para funcionar y participar plenamente en la sociedad; es decir, de las libertades que le permiten disfrutar el tipo de vida que el individuo valora. Bajo esta visión, la pobreza no es la escasez de bienestar, sino la falta de capacidad para conseguir bienestar; la cual es afectada por las privaciones en ingresos, salud, educación, seguridad, participación, etc. Desde esta perspectiva, la pobreza es un fenómeno multidimensional (p. 8 - 9).

Además de lo anterior, la **pobreza extrema** es aquella situación en donde las personas no cuentan con los ingresos suficientes que les permita adquirir una canasta alimentaria de subsistencia.

En 2018, había en Medellín 70.387 personas en situación de pobreza extrema, esto representó un 67,3% del total de personas en dicha situación en la región del Valle de Aburrá. Esta proporción en relación con la de pobreza monetaria evidencia que en Medellín se concentra más el fenómeno de la pobreza extrema que el de la pobreza monetaria, en relación con las cifras totales para el Valle de Aburrá. (Medellín Cómo Vamos, 2019, p. 25).

Es así como se puede evidenciar que la pobreza y pobreza extrema se presentan como consecuencias de las condiciones del medio social y del sistema en que se mueven las sociedades el cual podría ser el capitalismo. Medellín debería analizar de manera horizontal y consciente su realidad, puesto que índices de proyección social muestran que para el 2030 este tema seguirá haciendo parte los objetivos de desarrollo sostenible – ODS - con un 5,7% de su población en esta situación. Cabe mencionar que la situación de pandemia y aislamiento causado por el COVID-19 ha generado cambios en las cifras y que las aquí exhibidas son un margen de referencia y ubicación ante el tema. Al albergue temporal de emergencias recurren sujetos y familias en situación de pobreza moderada pero sobretodo en extrema pobreza.

### ***2.1.2 La violencia***

La violencia es otra de las fuentes por las cuales las personas y las familias son sujetos de atención, debido a que cuando se habita un entorno violento se están vulnerando los derechos humanos. Ahora bien, la Organización de la Salud (2001) define la violencia como:

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (p. 03).

Dichas acciones se catalogan como daños al ser como también al tejido social, puesto que la violencia ha sido caracterizada también como fenómeno colectivo, en donde el conflicto armado rural y urbano ha sido protagonista en diversas comunidades. De allí la necesidad de hacer un reconocimiento de las **víctimas**, como aquellas que han tenido que vivir de primera mano las consecuencias de guerras ajenas, entendiendo que Medellín aparte de ciudad innovadora, también ha sido una ciudad violenta desde los años 80 en donde inician las guerras interurbanas ocasionadas

y promocionadas por el narcotráfico, siendo también una ciudad receptora de víctimas de diferentes partes del país.

En relación a esto, hablar de víctimas en Colombia casi que remite de forma directa a aquellas víctimas del conflicto armado rural, invisibilizando de alguna forma el conflicto urbano e incluso invisibilizando otras violencias como las intrafamiliares, barriales, escolares etc, según la Sentencia C-052/12, se reconoce como víctima a toda persona que haya sufrido un daño

[...] la noción de daño comprende entonces incluso eventos en los que un determinado sujeto resulta personalmente afectado como resultado de hechos u acciones que directamente hubieren recaído sobre otras personas, lo que claramente permite que a su abrigo se admita como víctimas a los familiares de los directamente lesionados, siempre que por causa de esa agresión hubieren sufrido una situación desfavorable, jurídicamente relevante. (p. 2).

Es así como en los albergues de emergencia se presentan personas y grupos familiares que han sido víctimas de la violencia tanto rural como urbana y que a raíz de esto se encuentran en una situación de vulnerabilidad extrema en donde no hay redes de apoyo, ni seguridad habitacional y alimentaria, e incluso pueden encontrarse en proceso de reparación - lo cual requiere tiempo -, siendo la reparación una ruta institucional que debe ser activada en varias ocasiones por la necesidad de restablecer los derechos.

### ***2.1.3 El Abandono***

Por otro lado, algo que puede ocasionar vulnerabilidad son situaciones como el abandono, para este caso por parte de la familia, reconociendo a esta si se quiere como la primera red de apoyo de una persona, según esto, la RAE reconoce el abandono familiar como un “Delito que consiste en incumplir los deberes de asistencia que legalmente se imponen a toda persona respecto de sus familiares próximos.” (RAE. 2021). Es importante señalar que el tema del abandono es mayor investigado en el ámbito de la infancia, dejando a un lado a otra población como la de adulto mayor

y discapacitados a la deriva, no obstante, desde el derecho sí se reconocen estas otras poblaciones, por lo cual, en situación de abandono algunas veces se pueden activar rutas jurídicas, lo cual puede realizarse desde Trabajo Social como en el caso de los albergues.

No se puede dejar de lado que la activación de una ruta también está relacionado con la incidencia que verdaderamente pueda generar, en este sentido, en cuanto al abandono, jurídicamente sólo se puede exigir a la familia de forma ascendente y descendente, es decir, cuando se trata de niñez solo se puede obligar a responder a sus padres y cuando se trata de adulto mayor solo se puede obligar a responder a sus hijos - y en ambos casos si es una persona con discapacidad -, y sólo si estos tienen capacidad económica con la cual responder ante una situación de abandono. Sin olvidar que “Según el Código Penal Colombiano, quien abandone a un menor de 12 años o a personas que se encuentren en incapacidad de valerse por sí mismas, será castigado con una pena de 32 a 108 meses de prisión”. (Pandi, s.f).

Finalmente, una de las consecuencias más graves en cuanto a vulnerabilidad es la **situación de calle**, según un censo realizado por el - Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE en el 2019, en Medellín hay 2.738 hombres y 478 mujeres habitantes de calle, lo cual hace que se convierta en una población que requiere atención por parte de los entes administrativos, por esto, en Medellín existen programas que velan por la resocialización de las y los habitantes de calle a través de diferentes instituciones como los centros día.

En este punto es importante resaltar que según la encuesta del DANE (2020), la segunda razón por la que las personas encuestadas estaban en situación de calle es por lo problemas familiares con un 28,7%, en un cuarto lugar por dificultades económicas con un 5.9% y en un sexto lugar por ser víctimas de conflicto armado o desplazados con un 5,1%, lo cual está directamente relacionado con los factores que se relacionan con la vulnerabilidad en este proyecto.

Ahora bien, es importante hablar de las funciones atribuidas a la profesión de Trabajo Social dentro de los albergues temporales de emergencia para la mitigación de estas problemáticas y para el restablecimiento y garantía de los derechos, de las cuales se ha hablado con anterioridad. Dichas actividades tienen la intención de gestionar egresos que tengan en cuenta el bienestar de las y los usuarios, realizar trámites legales e institucionales para mejorar las situaciones de vulnerabilidad, hacer acompañamientos individuales, hacer activaciones de ruta que permitan el mejoramiento de la calidad de vida por ejemplo en el ámbito de la salud.

La o el trabajador social en estos lugares de emergencia social tiene como responsabilidad generar un acompañamiento social individualizado y situado teniendo en cuenta cada particularidad de los casos remitidos, puesto que los detalles son los que enmarcan la ruta de acción y diferencian las intervenciones. Este acompañamiento trata no solo de generar traslados o salidas satisfactorias, sino que empieza desde la instauración de la relación de apoyo y confianza que se da en el instante en que las y los usuarios ingresan al espacio, puesto que allí se le reconoce como ser humano desde el sujeto individual, es decir, va más allá de planear traslados, firmar egresos, realizar enlaces institucionales, sino que también busca reconocer a la otra y al otro como ciudadanos con derechos.

La construcción de la relación de apoyo y confianza se construye a través del lenguaje verbal y no verbal; con miradas, gestos, palabras, acciones y formas de trato que procuran generar confianza, seguridad, empatía, tacto y autogestión y por supuesto una acción sin daño. Cabe resaltar que los enlaces institucionales son una gran parte del quehacer de las y los trabajadores sociales en los lugares de protección y emergencia como lo son los albergues, debido a que desde estos contactos se logra tramitar cada caso a partir de la institución competente, sea por sus características y condiciones.

Es así como las y los trabajadores sociales pueden ser desde facilitadores hasta restauradores de derechos, cuidadores, promotores de la salud y la justicia social, canalizadores de casos y situaciones personales, gestores institucionales, compañeros constantes y, sobre todo, parte primordial de un equipo interdisciplinario en la atención integral a tan diversa población que acude a estos espacios.

## 2.2 Planteamiento del problema

En este apartado se plasma el planteamiento del problema, teniendo en cuenta aquello que fue necesario para la construcción del mismo, lo cual incluye talleres y su respectivo análisis, la observación y la escucha activa. A partir de esto se enuncia el problema central y las consecuencias del mismo.

El lugar en el que se desarrolló el proyecto de intervención son los albergues temporales de emergencia operados por la Corporación Vive ubicados en el barrio Prado Centro de la ciudad de Medellín, ahora bien, acorde a las necesidades existentes, se utilizaron técnicas como la observación participante y no participante, el acercamiento al contexto, la revisión documental y la realización de dos talleres que permitieran dicho reconocimiento.

El primer taller fue *El camino de los significados*, el cual tuvo por objetivo, realizar un diagnóstico acerca de los conocimientos del manual de convivencia que tienen las y los usuarios del albergue temporal de emergencia, cómo reconocen cada una de las faltas y cómo las clasifican, y el segundo, *Construyendo la vivencia*, tuvo por objetivo identificar las necesidades en cuanto a convivencia e interacción de las y los usuarios del Albergue temporal de Emergencias posibilitando la construcción de un proyecto de intervención.

Ahora bien, durante la observación realizada en el acompañamiento a los albergues se pudieron evidenciar diferentes situaciones contextuales en las y los usuarios en relación a las capacidades diferentes, las brechas generacionales, el estado de vulnerabilidad del que vienen entre otros, lo cual ocasiona distancias en los relacionamientos internos.

Desde el área de Trabajo Social se presenta como una necesidad fundamental trabajar en el vínculo social que se genera dentro de los albergues temporales de emergencia, y es por esto, que las actividades planteadas para la identificación del problema central están diseñadas en razón del relacionamiento interno de las y los usuarios y el respeto del manual de convivencia de la institución de la que hacen parte. Es por esto que los dos primeros encuentros planeados se tejieron alrededor de la interacción en los espacios del albergue, para así entender e identificar falencias, dificultades y distancias que se generan al interior de los lugares habitados y compartidos por los sujetos.

En estos encuentros se pudieron apreciar varios aspectos alrededor de la convivencia y de los conocimientos que tienen las y los usuarios sobre la misma, esto teniendo en cuenta, que al

momento de llegar un usuario o usuaria a los albergues se les socializa de forma inmediata el manual de convivencia, lo cual hace parte del protocolo de ingreso, entre otras cosas como el manejo de pertenencias.

Se pudo evidenciar disposición por parte de las y los usuarios para participar en las actividades, a partir de la escucha activa, la alegría y el respeto. En este sentido, hicieron preguntas enfocadas en el manual de convivencia, y asimismo, realizaron algunas propuestas frente a cómo mejorar la interacción; no obstante, emergieron momentos de conflicto entre las y los usuarios, debido a la ejemplificación de algunas faltas que fueron dirigidas de forma directa entre ellas y ellos, faltando a los acuerdos pactados en un comienzo, en donde se estipuló no realizar señalamientos, sino pensar las situaciones de manera general.

Ahora bien, se identificó que las y los usuarios suelen reconocer su bienestar desde lo material, es decir, tener un lugar donde dormir, contar con el alimento y algunas atenciones necesarias como en el cuidado de la salud, lo cual, hace que se invisibilicen otras necesidades asociadas a la convivencia, tales como el respeto, la escucha, la solidaridad y la empatía.

Por otro lado, en el momento de la evaluación de las actividades, se pudo evidenciar que las y los usuarios suelen asociar su estado anímico y físico a las evaluaciones, es decir, en el momento de preguntar acerca de los sentires generados por el encuentro, manifiestan su situación de salud y emocional, lo cual no está directamente relacionado con los talleres planeados.

Es importante tener en cuenta que estos encuentros se han llevado a cabo en lugares diferentes con usuarios diferentes, por tanto emergen algunas divergencias importantes entre una sede y otra. En este sentido, en *sede principal* las y los usuarios reconocieron algunos aspectos positivos como la comida, la atención, el compartir, el respeto, las actividades y la comprensión, no obstante, se identificaron aspectos negativos como la agresión física, la pérdida del control individual y la poca frecuencia con que se realizan actividades.

Adicional, se pudo evidenciar conocimiento de las faltas del manual de convivencia, aunque, se encontraron dificultades a la hora de hacer una clasificación de las mismas, es decir, se confunde fácilmente las faltas leves, graves y gravísimas, teniendo en cuenta que no contaban con información acerca de que algunas faltas - gravísimas - pueden generar expulsión inmediata del albergue. Asimismo, las y los usuarios manifestaron su inconformidad frente a que todas las personas que habitan el albergue no acaten la normas estipuladas por la Corporación Vive; en este sentido, es importante mencionar que estas personas a las se hace alusión hacen parte del programa

*Empresa Seguridad Urbana - ESU* - en el cual se encuentran sujetos protegidos por la Fiscalía General de la Nación. Aquí cabe resaltar, al estos sujetos hacer parte de un programa diferente, se han creado ciertas distancias que imposibilitan desde la interacción hasta el cumplimiento de las mismas normas que los cobijan.

En *sede alterna*, las y los usuarios reconocieron algunos aspectos positivos como la amabilidad, el buen trato, la tranquilidad, las experiencias, el perdón, la buena atención y el compañerismo; por otro lado, se identificaron algunos aspectos negativos como la violencia física, el maltrato, el irrespeto del horario para la ducha y el baño, los pocos espacios para compartir y la poca diversión.

Adicional, se pudo evidenciar conocimiento del manual de convivencia y en este sentido se observó que la mayoría de faltas son catalogadas por y ellos y ellas como graves y gravísimas. Podría decirse que las y los usuarios saben las normas y saben las implicaciones de no cumplirlas. Cabe resaltar que se hizo la diferenciación entre una norma leve, grave y gravísima, lo cual ellas y ellos acataron de la mejor manera.

Transversal a los cinco meses del proyecto, lo que se ha realizó desde el inicio de las labores fue consolidar esos espacios de diálogo, empatía y escucha activa que permiten el intercambio de experiencias, de prácticas y condiciones de cada una de las personas albergadas. Es así cómo se logra el reconocimiento a las subjetividades y se aplica el principio de individualización y aceptación, a través de las entrevistas semiestructuradas para plantear una ruta de intervención de acuerdo a las características de cada caso. Estas funciones diarias se unen a la problematización para nutrir los diferentes encuentros de acuerdo a las particularidades percibidas en la relación de acompañamiento establecida desde esa entrevista inicial al ingreso de las y los usuarios.

Gracias a lo analizado de los talleres realizados además de la observación y la constante interacción con los ambientes grupales, se puede decir que el problema central encontrado radica en *el no reconocimiento entre las personas que habitan el albergue temporal de emergencias*, lo cual es producto:

1. Debilidad de espacios colectivos que posibiliten el reconocimiento.
2. El desconocimiento del tiempo en que se va a habitar el espacio por parte de las y los usuarios.
3. Las limitaciones físicas y cognitivas particulares de las y los usuarios.

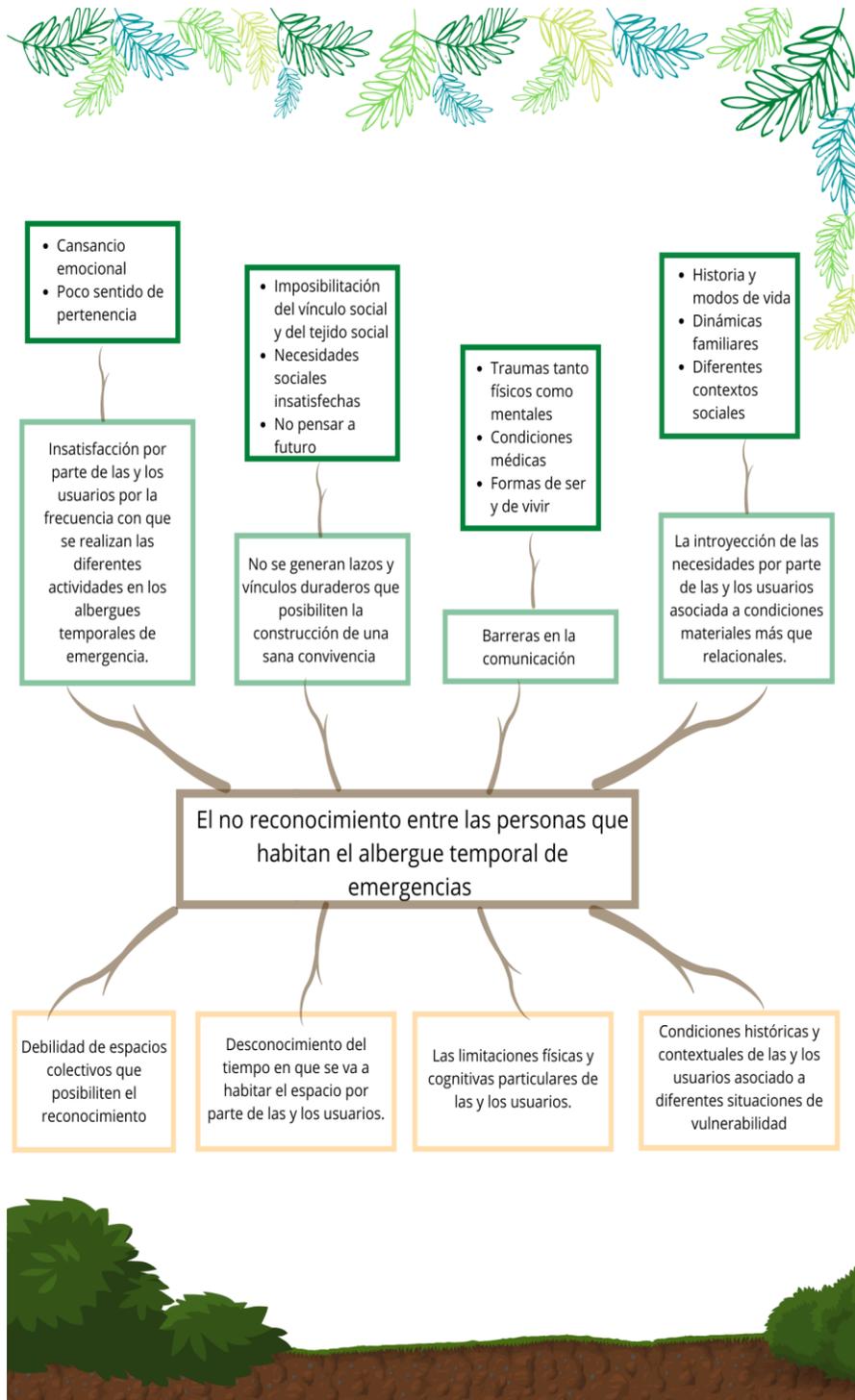
4. Las condiciones históricas y contextuales de las y los usuarios, asociado a diferentes situaciones de vulnerabilidad.

Lo cual tiene como efectos:

1. Insatisfacción por parte de las y los usuarios por la frecuencia con que se realizan las diferentes actividades en los albergues temporales de emergencia,
2. La no generación de lazos y vínculos duraderos que posibiliten la construcción de una sana convivencia.
3. Barreras en la comunicación.
4. La introyección de las necesidades por parte de las y los usuarios asociada a condiciones materiales más que relacionales.

Lo anterior se plasma en el *árbol de problemas*, herramienta visual que hace más fácil la visibilización de la problemática, su origen y consecuencias debido a su asociación natural con un árbol, en donde el problema central es el tronco, las causas de dicha situación son las raíces y las consecuencias se ubican en las hojas o la copa del árbol. (UNESCO, 2017).

**Figura 1. Árbol de problemas**



Fuente: archivo personal.

### 2.2.1 Análisis de Viabilidad y Factibilidad

Este análisis permitió vislumbrar de manera gráfica cómo las estrategias planteadas para la solución de la problemática son viables y factibles de acuerdo a tres aspectos priorizados para la intervención social, los cuales son el *impacto social*, la *pertinencia* y la *eficacia* de las acciones a realizar. A continuación se plasman las alternativas planteadas

ALTERNATIVA	IMPACTO SOCIAL	PERTINENCIA	EFICACIA
Encuentros grupales que permitan el esparcimiento y un entorno de compartir entre las y los usuarios de los albergues	X	X	X
Encuentros individuales que permitan la expresión de necesidades emocionales y capacidades físicas diferenciales basadas en la escucha activa y asertiva además de la empatía.		X	X
Desarrollo de técnicas interactivas que permitan visibilizar las emociones y sensaciones generadas por la convivencia y la interacción entre las y los usuarios de los albergues.	X		X

En relación con lo anterior, se llegó a la conclusión que la alternativa con más impacto social, más pertinente y eficaz se basa en la generación de espacios de encuentro y reflexión que permitan el reconocimiento entre las y los usuarios de los albergues temporales de emergencia, debido a que es en este relacionamiento donde se permite la creación de vínculos sociales y tejido social en pro de la sana convivencia, el relacionamiento, el disfrute del tiempo compartido, el cuidado de sí y el de las y los otros.

Cabe resaltar que la creación de espacios individuales propone transformaciones personales frente al cuidado de sí, el cual es necesario a la hora de tratar procesos grupales, debido a que es necesario el reconocimiento propio para dárselo asimismo a los demás. Además, la última alternativa analizada que hace alusión al desarrollo de técnicas interactivas nutren de manera

continua y transversal los encuentros colectivos de reflexión, puesto que refuerza la cohesión grupal, independiente del tiempo que lleven las personas dentro de los albergues.

### **2.3 Justificación**

El Trabajo Social en su dimensión grupal y comunitaria se considera como una profesión dedicada a trabajar con poblaciones vulnerables, en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida de dichas personas, asimismo en la garantía de los derechos que cobijan las siete dimensiones que constituyen la vida del ser humano. En este sentido, los albergues temporales de emergencia se presentan como lugares propicios para proponer una intervención intencionada que genere cambios no solo en lo mencionado, sino también en la vivencia interna de las personas, es decir, la forma en que conciben el mundo y en la que por ende, se relaciona con él.

El presente proyecto de intervención es un requerimiento de las universidades como la Universidad de Antioquia y la Universidad Pontificia Bolivariana, al estar realizando las prácticas profesionales teniendo en cuenta que fue construido en conjunto por dos estudiantes de estas universidades, adicional a esto, las practicantes al estar inmersas en los espacios de los albergues propician la creación de apuestas sociales y políticas que llevan a inclinarse en determinadas formas de intervenir. En este sentido, la apuesta es lograr que desde la intervención social se genere una incidencia en la vida de las personas que ingresan a los albergues temporales de emergencia, teniendo en cuenta el contexto social que ya se ha mencionado, en donde se reconocen aspectos de vulnerabilidad asociados a las condiciones contextuales de las y los usuarios que ingresan.

Es así como el área de Trabajo Social dentro de los albergues temporales de emergencia cumple funciones primordiales e indispensables para el accionar de las instituciones públicas con la ciudadanía, puesto que trata de mitigar y solucionar las situaciones de vulnerabilidad con rutas de atención institucionales que garanticen el cumplimiento y respeto de los derechos humanos y de la vida misma. La profesión además de cumplir con dichos trámites administrativos e indirectos, propone espacios de cohesión, respeto e interacción entre las y los usuarios con el fin de crear una sana convivencia a la luz del manual de convivencia propuesto por la corporación. El Trabajo Social es un ente de activación de los sujetos en diversas áreas, ya sea desde la interacción, la movilización, la colectividad e incluso el cuidado de sí. Este proyecto va enfocado a contribuir a las situaciones de convivencia y reconocimiento de las y los usuarios a partir de soluciones interactivas y participativas dentro de los albergues temporales de emergencia.

### **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

Generar espacios de encuentro y reflexión que permitan el reconocimiento entre las y los usuarios de los albergues temporales de emergencia.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Diseñar actividades que permitan la expresión, la participación, la colaboración y el diálogo entre las y los usuarios de los albergues temporales de emergencia.
- Propiciar espacios de escucha individual con las y los usuarios de los albergues temporales de emergencia, para la expresión intencionada de situaciones y sentimientos., en pro del cuidado de sí.
- Crear una estrategia que permita la medición del ambiente grupal en torno a los factores que afectan la convivencia y el vínculo social entre las y los usuarios.

## 2.5 Marco teórico

Acorde a la necesidad de realizar una sustentación teórica de los procesos que se llevan a cabo en los diferentes contextos sociales, a continuación se hablará del referente teórico y conceptual en el cual se enmarcó el proyecto de intervención, el cual, se ubica en el *construccionismo social*, desde este se reconoce la importancia de la interacción en determinados contextos para generar significaciones sobre la realidad, en este sentido, para los construccionistas el intercambio que se da en los diferentes contextos es lo que posibilita hacer una construcción del mundo social de cada sujeto, esto es expresado por autoras como Agudelo y Estrada (2012), quienes mencionan que “Los fenómenos que usualmente se entienden como "internos" o "privados“, las emociones, por ejemplo, son contruidos socialmente y obtienen su significado en las interacciones sociales” (p. 4).

Adicionalmente, Gergen (2007) plantea que, en general, las relaciones humanas son vistas como artificiales, que van en contra de la propia independencia y se ignora que todo lo que es construido como real y bueno solo es posible determinarlo a través de las relaciones. Por lo anterior, el construccionismo social se presenta como una teoría pertinente para el presente proyecto, teniendo en cuenta que tiene lugar en los vínculos sociales que se tejen al interior de los albergues temporales de emergencia.

En línea con lo anterior, se realizó un rastreo bibliográfico del cual se obtuvieron unos conceptos centrales que se identificaron como básicos y necesarios para la aproximación al tema, al definir dichos conceptos sensibilizadores se tuvo la pretensión de orientar el proyecto. Dicho esto y a partir de la necesidad de comprender, las categorías conceptualizadas fueron: vínculo social, convivencia, tejido social y población flotante.

### ***2.5.1 Vinculo Social***

Para comenzar, el vínculo social cobra vital importancia tanto en los procesos de socialización como de aprendizaje, tal y como lo argumenta Blumer (1969) citado por Palacios y Cárdenas (2008)

El vínculo social provee a los adultos involucrados en el proceso educativo [...] de fe en la educación y en ellos mismos en sus roles respectivos. Puesto que el aprendizaje requiere de la entrega del “yo” al “otro”, la presencia de este vínculo es fundamental para poder encarnar los roles asociados a la educación. Tanto los roles de alumno, profesor y apoderado requieren de una creencia específica relacionada con la fe en el otro y en sí mismo. Sólo de ese modo se valora (o al menos se soporta) la postergación de la satisfacción inmediata y es posible someterse al esfuerzo y la disciplina que es aprender y enseñar respectivamente. (p. 5).

Es así como el presente proyecto se basa en diseñar, implementar y evaluar encuentros rodeados de reflexión y formación en temas que giran en torno a la convivencia y habilidades sociales, a partir de un enfoque participativo que le apuesta al aprendizaje continuo y la educación que de manera transversal le apuntan a formar un vínculo social independientemente del ciclo vital de las y los usuarios, de sus cosmovisiones o del tiempo que lleven en los albergues temporales de emergencia.

### ***2.5.2 La Convivencia***

Podría entenderse como un respeto que se debe dar hacia el otro y la otra por el mero hecho de habitar un espacio común, ahora bien, teniendo en cuenta la lógica de los albergues temporales podría decirse que en algunas ocasiones puede decidirse con quien convivir mientras que en otras

no, pues se llega a un espacio por necesidad, en donde se encuentra con personas que desde su experiencia de vida han tenido dinámicas muy diversas, según Mokus (2002)

Convivir es llegar a vivir juntos entre distintos sin los riesgos de la violencia y con la expectativa de aprovechar fértilmente nuestras diferencias. El reto de la convivencia es básicamente el reto de la tolerancia a la diversidad y ésta encuentra su manifestación más clara en la ausencia de violencia (p. 2)

Teniendo en cuenta lo anterior, podría decirse que la convivencia es algo que debería darse de forma inmediata al habitar un espacio con otras personas, no obstante, la experiencia demuestra que esto no se da siempre de esta forma y que por eso es necesario trabajar conjuntamente en la mejora de la misma, en donde se deben tener en cuenta factores como la comunicación, la comprensión y la tolerancia.

### ***2.5.3 Tejido Social***

Entendiendo que el relacionarse con el otro y la otra incluye diversos factores, también se hace indispensable hablar de tejido social, el cual Según la Organización Hábitat para la Humanidad “Es todo eso que tenemos en común quienes pertenecemos a una comunidad, es lo que nos une, que nos identifica, nos hace ser lo que somos y sentirnos parte de una misma cultura, de una misma tradición.” (p. 01). Es decir, es aquello que cohesiona, que reúne lo que hace posible el colectivo dentro de un espacio determinado. Es por esto que en los albergues temporales de emergencia se hace necesario tratar este tema debido a que son lugares en que las personas llegan con diversas cosas en común, en donde hablarlas, compartirlas y cohesionarse gracias a ellas puede traer consecuencias afirmativas para la convivencia y en donde se hace más simple resolver conflictos y buscar soluciones a diferentes situaciones.

#### **2.5.4 Población Flotante**

Cuando se habla de población flotante se hace referencia a “[...] aquellas que tienen una alta movilidad geográfica, como son los estudiantes universitarios, las comunidades foráneas, los turistas, los participantes de grandes eventos de masas (procesiones, ferias, grandes espectáculos deportivos o musicales)” (Panaia. p. 2), adicional a esto, se reconoce que las condiciones ofrecidas principalmente por el contexto económico de un territorio hace que se genere una población flotante por la necesidad de subsistencia. En los albergues de emergencia llegan personas que podrían considerarse como población flotante, en cuanto a que vienen de otras partes del país y que manifiestan llegar a Medellín en busca de mejores condiciones de vida, representado en oportunidades laborales.

En este sentido, podría catalogarse a la población flotante como aquella que ocupa la ciudad de forma diferenciada y que habita ciertos espacios de forma transitoria, logrando de cierta forma desconexiones temporales o incluso permanentes de los vínculos sociales que se generan a los largo de sus vidas. También se cataloga como parte de esta población a las personas que han sido víctimas de desplazamiento y se reconoce que el lugar al que lleguen debe contar con herramientas que ayuden a sobrellevar este tipo de emergencias. Esto quiere decir que hay poblaciones flotantes que requieren ayuda y que van generando cierta dependencia a entidades estatales, pues son las encargadas de sobrellevar situaciones como esta. Finalmente esta autora reconocen que este tipo de población puede generar dificultades administrativas como

1. La población flotante genera una presión sobre los servicios urbanos mayores de lo que la ciudad puede asumir, si no recibe apoyo externo de la Administración Central, en función de la población real que debe asistir, y del uso efectivo que se realiza sobre su infraestructura.
2. La falta de una contabilidad estadística adecuada de esta población flotante, así como la irregularidad de sus flujos impiden una planificación adecuada de la gestión de los servicios urbanos que se requieren.
3. Se crea una distorsión entre las personas presentes en la ciudad y la cantidad necesaria de gente para la gestión de la ciudad y sus problemas. (Panaia. p. 7).

En cuanto a lo anterior, las administraciones deben configurar y reconfigurar constantemente planes de acción que den respuesta a las dinámicas sociales que se van generando y que son cambiantes.

## 2.6 Metodología

En este punto es importante señalar que la teoría a la luz de la cual se llevó a cabo este proyecto de intervención es el *Construccionismo Social* desde el cual se reconoció la importancia de las interacciones como constructoras de la realidad social, desde allí también se hace un reconocimiento de los contextos sociales como aquellos que configuran de alguna forma la existencia, es así, como el vínculo social se presenta como algo intrínseco a las relaciones sociales.

Por otro lado, para el presente proyecto es necesario intervenir de manera activa a los sujetos para que ellas y ellos mismos sean protagonistas de su gestión y transformación frente a los temas propuestos para la reflexión, por ende se tomó a la *Intervención participativa* como punto de partida y congruencia con la perspectiva de análisis y los enfoques planteados. Según Abarca (2016):

La metodología participativa para la intervención social tiene estrecha relación con todos y cada uno de los momentos de los procesos de aprendizaje, garantiza su efectividad, unidad e integralidad para la realización de procesos de interaprendizaje de impacto real en la vida de las personas aprendientes. (p. 01).

Además de lo expresado, cabe resaltar la importancia que tiene la participación en la existencia humana, debido a que es un mecanismo de interacción social que posibilita generar vínculos sociales y cohesión entre grupos, colectivos y comunidades, además de generar cambios en los entornos compartidos. La participación hace especial importancia en que los procesos de desarrollo, sean colectivos o individuales, apunten a la activación de los recursos propios de los sujetos para aportar al cambio. (Geilfus, 2002, p. 1). Se trata de combinar el pensamiento y el conocimiento con la acción, concretando ejercicios que propicien la movilización e introyección de temáticas para el bienestar tanto individual como social.

Es así como desde esta mirada se tienen unas técnicas e instrumentos que facilitan la interacción, comunicación, diálogo, activación y autogestión además de la recolección de información, es por esto que se usaron como técnicas las entrevistas, la observación no participante

y participante, la revisión documental y técnicas interactivas tales como los talleres de activación y reflexivos, permitiendo que se “(...) visibilicen aspectos tradicionalmente ocultos como las interculturalidades, las cosmovisiones, la vida cotidiana, las subjetividades, las percepciones e intuiciones, los aprendizajes, la historiografía, la equidad, la diversidad entre las personas, entre otras.” (Abarca, 2016, p. 9).

En este sentido, la **revisión documental** se presenta como la primera necesidad a la hora de realizar un acercamiento a un campo de intervención. La **entrevista** cualitativa es un intercambio de ideas, significados y sentimientos sobre el mundo y los eventos, cuyo medio principal son las palabras, adicional, en esta técnica se conjuga también la observación, pues desde allí, puede reconocerse algunos sentires que se están generando frente a la entrevista, bien sea en las facciones de la cara, en la posición de cuerpo, entre otros. En los albergues temporales de emergencia la entrevista hace parte del protocolo de ingreso, pues se preguntan sobre porque la persona llegó a este lugar y también qué espera del mismo, adicional a esto, se busca encontrar las rutas que permitan el egreso de la persona de la mejor manera, no obstante en estas entrevistas, se dan momentos de mucha sensibilidad pues las y los usuarios deben mencionar aspectos de su vida que pueden generar dolor, angustia, molestia entre otros.

En cuanto a la **observación** es importante señalar que siempre debe ser intencionada y que aquello que se observa son las situaciones sociales, es decir, como un sujeto se comporta en determinado lugar y bajo determinadas circunstancias, al interior de esto, se encuentran sentimientos, eventos, objetos, interacciones, acciones. En este sentido, también se reconocen algunas fases de la observación, pues en primer lugar se hace en pro de una exploración, después se realiza una focalización y por último se hace una selección de aquello a observar con detenimiento. En los albergues temporales de emergencia, la observación se seleccionó en razón de los relacionamientos internos entre las y los usuarios.

Finalmente las **técnicas interactivas** buscan activar la emoción y sentimientos de las personas, y para esto se utilizan dispositivos que faciliten el ver, el escuchar, el recrear, posibilitando para este caso la construcción colectiva de conocimiento, a partir de la reflexión conjunta, esto con la finalidad de generar cambios y transformaciones en la vida de las y los usuarios que llegan a los albergues temporales; ahora bien, para el logro de los objetivos propuesto se hizo necesaria la construcción de un cronograma que pusiera en términos de fechas las actividades a realizar, el cual se presenta a continuación.

Figura 2. Cronograma

FASES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FUENTES DE VERIFICACIÓN	TIEMPO DE DURACIÓN																			
				MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
FASE 1	Revisión documental	Tatiana Ortíz	Informe y entrega del producto de contextualización	■	■	■	■																
	Contextualización																						
	Acompañamiento en actividades institucionales	Ramírez y Mariana	Ficha Biopsicosocial y seguimientos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Recolección de información para la contextualización	Betancur Aguirre	Cumplimiento de horario de prácticas y referencias bibliográficas	■	■	■	■																
FASE 2	Diseño del DRP	Tatiana Ortíz	Árbol de problemas					■	■														
	Diseño de técnicas interactivas		Ramírez y Mariana	Guías metodológicas					■	■													
	Diseño de guías de entrevistas	Betancur Aguirre	Guías metodológicas	■																			
	Diseño de guías para taller masculinidades		Guías metodológicas									■											





## 2.7 Resultados

En este apartado se da a conocer los resultados del proyecto diseñado, implementado y presentado con anterioridad, para esto se tienen en cuenta los objetivos específicos planteados en el proyecto y las actividades plasmadas a través de ellos, esto teniendo en cuenta las dinámicas en las que se desarrollaron la práctica profesional.

Ahora bien, para dar inicio los dos objetivos que más incidencia tuvieron en la intervención fueron:

- Propiciar espacios de escucha individual con las y los usuarios de los albergues temporales de emergencia, para la expresión intencionada de situaciones y sentimientos, en pro del cuidado de sí.
- Crear una estrategia que permita la medición del ambiente grupal en torno a los factores que afectan la convivencia y el vínculo social entre las y los usuarios.

Los espacios de escucha individual se realizaban a diario tanto con las personas nuevas que ingresaban a los albergues, a las cuales además de escucharlas y orientarlas sobre donde se encuentran y cuáles son las acciones a realizar a partir de su llegada, se les debe socializar el manual de convivencia, como también con las personas que ya llevan días, semanas e incluso algunos meses dentro de las instalaciones. Desde estos espacios, además de fomentar el cuidado de sí a partir de las acciones y toma de decisiones, se fomentó el respeto por esa otra y ese otro que habita el mismo espacio, y que puede tener las mismas necesidades y problemas.

Se debe tener en cuenta que varios de los espacios de escucha individual se posibilitan a causa de problemas entre usuarios y usuarias, estos ocasionan un sentimiento o emoción tanto de una parte como de la otra, necesitando expresarlo con alguien que pueda brindar seguridad y confianza, para este caso son el área de trabajo social o el área de coordinación<sup>5</sup> de los albergues, después de estos espacios es fácil evidenciar un cambio en las personas, las cuales salen más tranquilas, y por ende, no tienen reacciones impulsivas situaciones que pueda presentarse con otro u otra usuaria, no obstante, esto solo dura un tiempo, pues es común que la misma persona vuelva a solicitar un espacio de escucha a causa de un problema.

---

<sup>5</sup> El área de psicología y nutrición son las únicas que no se encuentran todo el tiempo dentro de las instalaciones, pues trabajan para todos los albergues que opera la Corporación Vive, entonces definen una ruta mensual para hacer acompañamiento de forma escalonada, por ende, muchas veces no suele involucrarse en problemas relacionados con la convivencia.

En línea con lo anterior, los espacios de escucha también se dieron en la medida que las practicantes podían, es decir, habían días en que no se encontraban en el albergue sino solo a la hora de almorzar por la cantidad de trámites a realizar por fuera de las sedes, como habían otros en donde las otras funciones por fuera del proyecto impedían abrir un espacio de escucha, no obstante, habían otros días en que la única preocupación era sentarse a dialogar con las personas de los albergues, principalmente buscando a aquellos y aquellas que no suelen acercarse por sí mismos y sí mismas para ser escuchados, y que al hablar con ellos y ellas podía entenderse todos los miedos y frustraciones por las que pasaban en el momento.

Finalmente, estos espacios lo que posibilitaban era aliviar una carga emocional entre las y los usuarios, en algunos casos dicha carga ayudaba de alguna u otra forma a que actuaran de formas inadecuadas con el otro y la otra, por otro lado, también posibilitaron poder conocer a cada una de las personas que habita el espacio, sus formas de ser, sus gustos, sus disgustos, lo que les genera molestia, lo que les genera alegría, entre muchas otras cosas que implican conocer al ser humano desde su individualidad, lo cual, posibilitó a su vez generar vínculos de confianza.

Es importante mencionar que desde el área de psicología también hay establecidos unos espacios de escucha individual cada cierto tiempo, no obstante, lo que se logró observar es que eran espacios muy sensoriales, en donde se usaba la aromaterapia, los sonidos e incluso masajes, lo cual puede ocasionar que sean espacios más de relajación que de escucha.

Ahora bien, en cuanto a la creación de una estrategia que permitiera la medición del ambiente grupal se creó el termómetro, este además de ser un entregable, fue la estrategia utilizada para realizar las evaluaciones de los talleres grupales realizados, la idea en los talleres era que las y los usuarios pusieran una carita – alegre, neutral o triste – al finalizar cada encuentro, según la forma en la que se sintieron, si les gustó la actividad o no y los aspectos a mejorar, por otro lado, en cuanto al objetivo específico, la intención era medir los factores que afectan la convivencia y el vínculo social entre las y los usuarios, por esto, se les propuso que cada que tuvieran una dificultad dentro de los albergues solicitaran una carita en la oficina para colocar en el termómetro, o que si por el contrario se sentían muy bien consigo mismo y con los y las otras, también solicitaran una carita para colocar.

El termómetro fue una estrategia muy útil para realizar las evaluaciones de los talleres, pues para las y los usuarios era fácil realizar una analogía de si les había gustado o no los encuentros a partir de las caritas, no obstante, no fue tan eficaz en términos de medir los factores que afectan la

convivencia y el vínculo social, pues las y los usuarios no hicieron uso de ella a excepción de uno, el cual pidió una carita triste a causa de un problema con una usuaria, a esto se le suma, que en una de las sedes el termómetro fue desechado por equivocación, lo cual podría dar a entender que no fue una estrategia a la que se le diera un valor significativo desde los entes administrativos.

Ahora bien, en cuanto al primer objetivo específico que es diseñar actividades que permitan la expresión, la participación, la colaboración y el diálogo entre las y los usuarios de los albergues temporales de emergencia, se pueden ubicar algunas dificultades que impidieron el libre desarrollo del proyecto expuesto; en primero lugar, desde hace año y medio aproximadamente el mundo entero viene afectado por una pandemia que ha tenido en ese tiempo diferentes picos y en este sentido, los albergues son lugares a los cuales llegan personas que han tenido que estar en la calle por tiempos o rotando por diferentes lugares, lo que los convierte en una población con alta probabilidad de contagio.

En medio del proceso de prácticas surge un brote de covid-19 dentro de las instalaciones, lo que ocasiono parar las actividades programadas por casi un mes, pues se identificaron aproximadamente cinco contagiados de los cuales uno era una funcionaria de la corporación. En línea con lo anterior, desde el centro de prácticas se nos solicitó solo ir al campo tres días a la semana, lo cual dificultaba tanto el diseño como la implementación de los talleres, también por la carga laboral que se presentaba cuando estábamos presentes en el lugar.

En segundo lugar, durante el periodo de prácticas el país entró en un paro indefinido a raíz de una reforma que fue presentada por el gobierno colombiano, esto hizo que la ciudad colapsara varios días por las diversas protestas que se presentaban continuamente, lo cual también ocasiono que en algunas ocasiones no pudiéramos ir a los albergues, debido a que estos se encuentra cerca de una zona muy utilizada durante las protestas, denominada Parque de la Resistencia o Parque de los Deseos; no obstante, al participar y compartir en diferentes espacios de los cuales se realizó observación, pudo evidenciarse que las y los usuarios se iban mostrando receptivos y a la par fueron generando vínculos de confianza con las y los profesionales que se encontraban en el espacio.

Dentro de los talleres se realizó uno en relación al género, el cual tuvo por objetivo conocer las diferentes percepciones de la construcción social del género a través de las vivencias de las y los usuarios de los albergues temporales de emergencia, desde allí, se pudieron conocer las diferentes percepciones a partir de las historias de vida, en donde se reconoció de manera directa de parte de las y los usuarios la importancia de configurar una igualdad de género que vaya acorde

a los cambios sociales que se han venido dando en el tiempo, teniendo en cuenta que la mayoría de los participantes son adultas y adultos mayores que han podido marcar un cambio generacional en donde la mujer ha tomado otros roles y diferentes escenarios.

También, es importante mencionar que el único lugar que ha sido común desde este análisis, tanto para hombres como para mujeres, ha sido el campo y la agricultura, debido a que se cumplen las mismas funciones. Esto puede ser causado por la crianza y la configuración familiar en donde crecieron las y los usuarios, con este ejercicio se pudo vislumbrar algunos puntos de referencia que fueron tenidos en cuenta para próximos encuentros y para los espacios de escucha individual.

En primer lugar, en una de las dos sedes se pudieron identificar los oficios que realizaron las y los usuarios alrededor de su vida, encontrando puntos comunes como las labores del campo, la agricultura, ser padres y madres, trabajar en independencia y en empresas, entre otros. Es así como se encontraron varias diferencias en los oficios entre los hombres y las mujeres. Para las mujeres se hizo más evidente las acciones como estudiar, ser vendedoras y ser amas de casa, mientras que en los hombres se evidenciaron oficios como la construcción, ser conductores (bus, volquetas, camiones), carpintería, zapatería y otros oficios destinados a la ingeniería.

Si bien se pudo observar que hay diversas diferencias en los oficios que se han llevado a cabo, se encontró entre las y los usuarios opiniones, discusiones y expresiones que van en pro de la igualdad de género, reconociendo que esto es posible por la evolución y el pasar de las sociedades. Es importante mencionar que solo participaron dos mujeres en el encuentro, y aun así, los hombres mostraron respeto, admiración, equidad y consciencia acerca del rol femenino antes y ahora, incluso, manifestaron que hay oficios que las mujeres pueden desarrollar de una mejor manera que los hombres.

Es relevante mencionar que en la otra sede se identificó un ambiente grupal diferente a las otras sesiones, debido a que las y los usuarios se encontraban dispersos, callados y poco participativos. No obstante, se pudieron reconocer algunos oficios que desempeñaban tanto hombres como mujeres. Solo se pudo encontrar en común el tema de la tierra, la agricultura, la siembra, la ganadería y la arriería, aunque esto se encontró como punto de congruencia, el tema de oficios caseros y crianza por parte de las mujeres fue lo que más resaltó. En cambio, los hombres desempeñaban labores de conducción, minería, vigilantes, pescadoras, mensajeras, mecánicos, ebanistas, constructores, vendedores y comerciantes, tenderos, peluqueros, artistas, recicladores y panaderos, incluso, llegaron a mencionar la “farra y la parranda” como acciones de su vida

cotidiana y normal en el actuar del sexo masculino. Asimismo, es importante señalar que al preguntar a las y los usuarios por su figura paterna mencionaron que este cumplía un rol inactivo y ausente a lo largo de sus vidas.

En otro encuentro realizado sobre la siembra y el cuidado de sí en donde el objetivo fue generar reflexiones sobre el cuidado de sí a partir del acto simbólico de sembrar entre las y los usuarios de los albergues temporales de emergencia se pudieron generar reflexiones teniendo en cuenta que las y los usuarios asociaron actividades de su pasado en el campo, en este sentido, las y los participantes se notaron animados y dispuestos a participar, con la curiosidad de cómo asociar el cuidado de sí con el proceso de plantar, aunque casi todos las y los participantes eran nuevos en el encuentro, se pudo lograr que se reconocieran a partir de las habilidades, gustos y características positivas de sus compañeras y compañeros. Al sembrar el frijolito, los sujetos se mostraron animados y alegres, a la expectativa de lo que vendría, además, cabe resaltar que las y los participantes introyectaron de forma fácil y simple la temática de amor propio y autocuidado, reconociendo acciones diarias, propias y de sus compañeros, que fomentan el construir de ese cuidado de sí.

Finalmente se planteó una activación que no se pudo llevar a cabo, esto debido a los factores expuestos con anterioridad, sin embargo, es importante mencionar que las y los usuarios disfrutaban de cualquier espacio que se les pueda brindar por más pequeño que este sea, pues les ayuda a distraerse de los diversos pensamientos agobiantes que pueden tener, como a pasar el tiempo de una forma amena en donde se vea implicado el compartir, el diálogo, el reconocimiento del otro y la otra, la generación del vínculo, entre otros.

## 2.8 Seguimiento y Evaluación

En este punto se hablara de una de las partes finales del proceso, el seguimiento y la evaluación del proyecto de intervención, para esto se tiene en consideración todo el proceso realizado y los resultados obtenidos del mismo en pro de visibilizar tanto lo positivo como aquello que puede ocasionar percances. Finalmente, también se tiene en cuenta la posición del trabajo social como una profesión que transforma.

Como se mencionó en el apartado anterior, hubo algunos factores que afectaron de forma diferenciada el proceso de prácticas, adicional a esto, se suma que la rotación de los albergues en ocasiones se pone muy alta, es decir, hay semanas en las que salen tantas personas del albergue como las que ingresan, lo que ocasiona que la población con la que se trabaja constantemente cambie y se diversifique, lo que hace necesario que los procesos que se llevan a cabo deban ser refrescados constantemente.

En este sentido, como se mencionó con anterioridad el termómetro fue una estrategia muy útil para valorar los encuentros realizados, los cuales recibieron una cara triste o neutral solo en dos ocasiones – en cada taller habían en sede alterna aproximadamente 18 personas y en sede principal 13 -, pues las y los usuarias se sentían muy a gusto con los talleres realizados, no obstante, no fue muy útil para medir el ambiente grupal, esto teniendo en cuenta que en los albergues no suele durar nada pegado de las paredes y por ende, a las semanas el termómetro fue retirado e incluso desechado, esto mismo sucedió con el otro entregable propuesto, el cual es el mural del recuerdo.

Este último entregable se pensó en razón de la observación realizada, pues se encontró que las y los usuarios por lo general disfrutaban mucho que se les fotografiara o grabara, volviéndose parte de cada encuentro colectivo e incluso individual. La idea era poner en este mural, personas que llevaban largo tiempo dentro de las instalaciones y que de alguna u otra forma se convertían en referentes, bien sea por su carácter, por su amabilidad, por su poco relacionamiento entre otros. Esta estrategia genero gran impacto en las y los usuarios, pues después de ser puesta en el lugar destinado para esto, querían ver con gran emoción quien se encontraba allí o si ellas y ellos mismos estaban en alguna de las fotografías.

Ahora bien, aquello que se esperaba obtener del proceso era generar espacios de encuentro y reflexión que permitan el reconocimiento entre las y los usuarios de los albergues temporales de

emergencia, esto con la finalidad última de generar un mejor relacionamiento entre todas las personas que habitan el espacio, lo cual tuvo diversas dificultades para llevarse a cabalidad, no obstante los dos talleres que se lograron realizar ayudaron al cumplimiento, asimismo como los espacios de escucha individual realizados.

Dentro de esto, vale la pena destacar una estrategia que generó impacto y que ayudó al cumplimiento del objetivo, la cual consiste en que desde el primer encuentro diseñado para la generación del diagnóstico se le pidió a las personas que se identificaran con un animal – pez, perro, gato, ave – los cuales se encontraban impresos y pegados en fichas bibliográficas, en estas se iban poniendo los nombres de quienes estaban en el espacio, la idea era que lo colgaran de su cuello y durante todo el encuentro lo usuraran y así con los siguientes encuentros. Las fichas eran guardadas al finalizar la actividad y se utilizaban para todos los encuentros grupales con una variante, estos se depositaban en una bolsa y se iban sacando mientras se preguntaba al grupo, a quien pertenecía ese nombre, el proceso se iniciaba de cero cuando llegaba una nueva persona al espacio, se le preguntaba su animal y se ponía en la respectiva ficha.

Cabe resaltar que aunque esta actividad tuvo impacto, pues las y los usuarios se daban cuenta que no conocían ni siquiera el nombre de con quienes compartían todos los días, no tuvo continuidad en otros espacios colectivos, lo cual dificultó generar un precedente, es decir, en otras áreas también se realizaban actividades grupales, desde el área de psicología, salud, recreacional y deportivo, pero esta estrategia no fue adoptada por ninguna otra área, lo que hacía que de alguna u otra forma se fuera perdiendo lo logrado en cuanto al reconocimiento de las personas que habitan el espacio.

Ahora bien, las prácticas desarrolladas son acordes con el quehacer profesional del trabajo social en donde se vela por condiciones de vida digna para población vulnerable, buscando sean ellas mismas las constructoras de su realidad más próxima, teniendo en cuenta las interacciones sociales que se tejen desde la cotidianidad. En este sentido, el reconocimiento de trabajo social como una profesión que transforma los lugares de estar y los seres que habitan los espacios, en sus dinámicas y en sus relaciones de una forma consciente y desde allí mi posición como trabajadora social en formación y como ser en sociedad que me permite mirar desde otros lugares de enunciación no solo las realidades ajenas sino mi propio ser y el quehacer profesional mismo.

En cuanto a las labores realizadas, cada una se realizó con entrega y compromiso, por lo tanto, se trataron de realizar de la mejor forma, lo cual fue respaldado por la trabajadora social del

albergue y la coordinadora del mismo, quienes en varias ocasiones mencionaron lo satisfechas que se encontraban con el trabajo realizado, adicional, dentro de los albergues también se encuentran otros profesionales, de nutrición, de deportes entre otros, en primer momento, se tuvo dificultades con la psicóloga, pues tenía cierta resistencia a que las practicantes de trabajo social realizaran talleres, llegando a retrasar el diseño e implementación del proyecto, teniendo en cuenta que en esa área también habían practicantes que realizaban talleres de forma sincrónica, no obstante, se logró llegar a acuerdos de tiempos que fueron respetados por ambas partes de la mejor forma.

Finalmente, del acercamiento, observaciones y entrevistas realizadas se pudo identificar que las subjetividades e historias de vida son un gran condicionante en la forma en que las y los usuarios se relacionan y de allí la importancia de conocer el contexto en que cada una y cada uno se ha desenvuelto en su vida, y de allí, generar intervenciones situadas que permitan el reconocimiento de ese otro y esa otra.

## 2.9 Recomendaciones

Para finalizar este capítulo, se hace indispensable presentar algunas recomendaciones en relación al proyecto de intervención diseñado, ejecutado y evaluado, esto en razón de hacer posibles mejoras a los procesos de intervención que se llevan a cabo dentro de espacios como los albergues temporales de emergencia, en donde se encuentran personas en condición de vulnerabilidad.

En este sentido, se reconoce la necesidad de una articulación interdisciplinar entre las diferentes áreas que se encuentran en el espacio, lo cual no se da en el momento, esto podría posibilitar una mayor incidencia en los procesos que se inicien o a los que se les esté dando alguna continuidad, desde allí se incluyen aspectos a fortalecer como la comunicación asertiva y fluida entre profesionales, entendiendo que el hecho de trabajar en estos espacios implica una responsabilidad con las personas que llegan, en donde los inconvenientes entre profesionales no deberían tener cabida.

En línea con esto, sería muy enriquecedor que cuando una de las áreas realice una actividad y vea resultados positivos en alguna de las estrategias utilizadas, pueda manifestarlo para que desde las otras áreas se le pueda brindar continuidad, como por ejemplo la estrategia de los nombres en las fichas bibliográficas utilizadas en todos los encuentros grupales del presente proyecto, lo cual fue muy útil para hacer un reconocimiento no solo de quienes participan sino de con quienes se comparten espacios comunes dentro de la instalaciones.

Adicional, una de las mayores recomendaciones en este sentido es la inclusión del área de coordinación de los albergues en algunas de las actividades que se realizan, pues si bien estos espacios requieren de mucha atención por partes de las y los coordinadores en cuanto a estructura, alimentación, organización y demás, estas personas que además de ser también profesionales sociales se convierten en referentes de autoridad para las y los usuarios, lo cual puede llegar a generar más expectativas sobre un encuentro; pero verlos en los espacios grupales es poco común, lo cual no es coherente, teniendo en cuenta que las y los coordinadores son quienes se enteran de primera mano acerca de los problemas que existen en la convivencia, lo cual podría ayudar tanto en la generación de diagnósticos como en la construcción de proyectos de intervención.

Por otro lado, en la evaluación, se manifestó que se tuvo dificultades con los entregables del proyecto, esto debido a que fueron retirados de los espacios e incluso desechados, lo cual es algo generalizado no solo con los entregables del proyecto acá expuesto, sino con todas las actividades

que se realizan dentro de las instalaciones, de las cuales después de una semana máximo dos no queda ningún rastro, esto podría ser visto como aquello que de alguna forma imposibilita seguir con algunos procesos, incluso llegó a suceder en algunas ocasiones, que usuarios/usuarios nuevas ingresaban al albergue y veían algún rastro de alguna actividad y empezaban a preguntar porque eso estaba en ese lugar, a que se debía, incluso cuando sería la siguiente actividad para participar, siendo esto una muestra del impacto que podría tener principalmente en quienes ingresan el ver algunos entregables de las actividades realizadas.

En línea con lo mencionado, y teniendo en cuenta que en el árbol de problemas las y los usuarios manifestaron que los encuentros colectivos eran insuficientes, es necesario mencionar que durante todo el proceso se visibilizó que hay diversidad de encuentros desde las diferentes áreas cada semana, no obstante, en ocasiones ni siquiera se socializa la intencionalidad del encuentro, sino que se señala de forma inmediata la actividad a realizar, que en algunas ocasiones se remite a actividades muy manuales, por esto, una de las recomendaciones es siempre señalar el área desde donde se hace, con que finalidad, el objetivo de las actividades, entendiendo que las y los que participan, son personas que tienen y pueden brindar un conocimiento y que por ende no deberían reducirse a actividades mecanicistas.

Finalmente, una de las recomendaciones principales va dirigida a siempre generar un reconocimiento tanto entre las personas que habitan el espacio y que participan de las actividades, como con las y los profesionales que desarrollan dichas actividades, pues en el reconocimiento con el otro y la otra es que se posibilita no solo el respeto y la tolerancia, sino también la comprensión de las situaciones adversas por las que se puede pasar, lo que a su vez promueve la empatía entre las y los que se encuentran allí.

Adicional para posibilitar ese reconocimiento del otro y la otra es necesario tener en cuenta tanto sus limitaciones físicas y cognitivas a la hora de diseñar las actividades, pues como se ha mencionado en diferentes ocasiones, en los albergues de emergencia se encuentra población muy diversa, incluso tener en cuenta a aquellos y aquellas que aunque no cuenten con ninguna limitación se les dificulte el relacionamiento, pues desde lo social, se busca la generación no solo de condiciones de vida digna sino también de relacionamiento y encuentro con el otro y la otra.

### 3. CAPÍTULO 3: reflexionando sobre lo aprendido

Para finalizar el presente informe final de prácticas, se da la necesidad de hacer una evaluación que contemple todo el proceso, desde allí, la intención es hacer un reconocimiento de los alcances que se habían planteado, la forma en la que se desarrollaron, los tiempos, las fuentes, los instrumentos y asimismo dar a conocer las limitaciones que se tuvieron.

Por otro lado, este apartado también incluye las recomendaciones que se hacen desde la intervención realizada a las posibles intervenciones futuras dentro de este campo de prácticas, esto como una forma de dar a conocer los aprendizajes durante el proceso, reconociendo los lugares en los cuales se hace más necesaria la intervención.

#### 3.1 Evaluación

Antes de dar inicio a este apartado es importante mencionar que el rol del trabajo social en estas instituciones<sup>6</sup> es altamente valorado, pues aunque hay funciones asistenciales como el diligenciamiento de formatos, se vela por una intervención que pueda generar incidencia en la vida de las personas principalmente en el mejoramiento de la calidad de vida y en la garantía de una vida digna, además, donde se permita el reconocimiento de la diferencia.

En primer lugar, en lo referente a todo el campo de práctica, se encontró la posibilidad de reconocer un contexto social marcado por la desigualdad, en donde los sentires frente a diferentes situaciones como la injusticia son cotidianos, no obstante, es allí precisamente donde el rol profesional tomó relevancia, pues se da la necesidad de hacer un reconocimiento del otro y la otra desde sus cursos de vida, en donde se comprenda la etapa en la que se encuentran según ese curso y las dificultades que ello representa para su día a día.

Por otro lado, se logró evidenciar múltiples violencias que emergen en un contexto como Medellín, y que se viven de forma diferenciada según los cursos de vida de las y los usuarios que ingresan a los albergues, vinculando esto también a problemas sociales como la pobreza y el abandono, que incluso en el contexto actual de pandemia se han visto agudizados.

---

<sup>6</sup> En referencia tanto a la Corporación Vive como operador como a la Alcaldía de Medellín como contratista.

En línea con lo anterior, se logra hacer un reconocimiento de la población vulnerable que habita la ciudad, evidenciando que son las y los adultos mayores quienes más se ven sometidos a dificultades económicas, que a su vez, tienen repercusiones en la seguridad habitacional y alimentaria, sin dejar a un lado, la carencia en las redes de apoyo, en este punto es importante resaltar que muchas de las dificultades que estas personas viven en el momento que son atendidos por el programa son producto de decisiones y acciones realizadas a lo largo de su vida, pues también se suele encontrar padres y madres que han abandonado y han sido violentos, personas con problemas de adicción entre otros.

Por otro lado, desde el inicio de la práctica se acordó con la directora que se acompañarían los albergues de emergencia tres días a la semana y los otros dos días en comisión social o eventualmente en auxilio habitacional, al inicio esto se cumplió y se conoció como es el proceso de ingreso al componente de auxilio habitacional, el cual es dirigido casi en su totalidad a familias venezolanas, y también, como es la atención y seguimiento a emergencias en la ciudad – o en sus corregimientos – no obstante, un tiempo después de iniciada la práctica hay un brote de covid – 19 lo cual nuevamente limita mucho la intervención, y se pasa a estar tres días en los albergues y dos días en casa, después de pasado el brote esto no cambio, y se pasó a estar todos los días en los albergues.

De los pocos acompañamientos que se hicieron a los otros componentes se logra visibilizar algunos asuntos, en primer lugar en cuanto a auxilio habitacional se logró evidenciar la activación de rutas principalmente educativas cuando hay presencia de menores descolarizados o de salud cuando hay menores sin vacunación o cuando se desea iniciar un programa de planificación familiar, sin embargo, es importante tener en cuenta que este es un componente que solo se activa por tres meses – en muy pocos casos por cuatro – y lo que se busca desde este es que las personas puedan activar sus capacidades para generar algún ingreso que posibilite el sustento, pero no se activa ninguna ruta en relación a esto, incluso en muchos de los casos después de pasado el tiempo, las personas o familias vuelven a quedar en situación de calle y ya no pueden ser atendidos nuevamente por el programa se supone que en ninguno de los componentes.

Después que las personas salen<sup>7</sup> del programa desde este componente, no se realiza un seguimiento, ignorando las condiciones en las que salen de estos espacios, lo que de alguna forma

---

<sup>7</sup> Es importante mencionar que en algunas ocasiones se debe retirar a las personas de los hoteles con ayuda de la policía, pues ante la imposibilidad de conseguir otro lugar en donde estar las personas o familias pueden resistirse a irse.

convierte el acompañamiento en una función asistencial, pues no se genera una intervención que busque la mejora en la calidad de vida a largo plazo<sup>8</sup>, sino por un tiempo determinado.

En segundo lugar, en cuanto al componente de comisión social se hizo acompañamiento en dos emergencias sociales, una en el barrio Olaya en donde hubo un movimiento de masa que podría hacer que una estructura colapsara y otra en una casa en donde uno de sus muros se cayó, adicional, se acompañó en varios seguimientos a emergencias que se habían presentado con anterioridad, en donde lo que se busca es saber en qué condiciones se encuentran las personas afectadas, como han podido superar la situación y si todavía requieren ayuda desde el programa, desde allí también se logró evidenciar la activación de algunas rutas principalmente jurídicas cuando las y los afectados deben hacer peticiones al municipio a través de entidades como el ISVIMED.

Desde este componente se reconoce que la atención debe ser inmediata pues en todos los casos de emergencia hay un peligro inminente, no obstante la acción se basa principalmente en dar kits de cocina, de niños y niñas, de hombre y mujeres, y mercados, lo cual varía según las personas que estén siendo afectadas en el momento, en algunos casos cuando no hay una red de apoyo y es necesario un desalojo se pueden activar los otros componentes, bien sea los albergues de emergencia o auxilio habitacional.

A partir de lo mencionado a lo largo del informe y especialmente en este apartado, podría decirse que el programa de emergencia de la ciudad es más de reacción que de prevención, y que aunque la respuesta sea rápida cuando es necesario, no hay una ruta establecida para el seguimiento<sup>9</sup> luego que las personas son atendidas, lo que hace un poco difícil el trabajo de analizar qué tan efectivo es el programa en razón del mejoramiento de la calidad de vida de las personas y de la dignificación de la misma.

### **3.2 Recomendaciones**

Aunque las recomendaciones sean uno de los puntos finales de todo este informe, son fundamentales, pues en ellas se ve reflejado no solo lo aprendido en el proceso, sino también, la

---

<sup>8</sup> Si existen casos en donde las personas o familias logran gestionar recursos para su sustento e incluso salen de los hoteles antes del tiempo establecido, pero por el poco acompañamiento a este componente se hace imposible determinar un porcentaje que dé cuenta que tan común es.

<sup>9</sup> Es relevante señalar que si bien desde los albergues hay algunas acciones que podrían atribuírsele a un seguimiento y que desde comisión social aparentemente hay una ruta establecida para hacer seguimiento, esto no es vinculante, es decir, es poco probable que una persona pueda ser atendida nuevamente por el programa a raíz de un seguimiento.

mejora continua que se puede sugerir a diferentes ámbitos, desde allí pueden reconocerse las recomendaciones a lo institucional en donde se incluyen las redes interinstitucionales, al trabajo interdisciplinario, a la intervención teniendo en cuenta las rutas de atención, las recomendaciones en razón de la población con la que se trabaja y por último, una breve recomendación al proceso de prácticas como tal.

### ***3.2.1 Institucionales***

La administración municipal cuenta con diferentes planes, programas y proyectos que se generan en razón de generar mejores condiciones de vida para sus habitantes, en este sentido, lo que se procura desde las recomendaciones es aportar y generar una incidencia significativa en la organización de los territorios, donde se tenga en cuenta las condiciones de vida de las personas que allí habitan.

En primer lugar, se identifica que aunque la administración cuente con ruta social, en donde hay centros recreativos, bibliotecas, parques deportivos entre otros, esto no es promovido en escenarios como los albergues, pues en ellos se piensa en suplir necesidades como el techo y la comida, dejando a un lado otros aspectos como el educativo o cultural, esto es relevante teniendo en cuenta el referente teórico planteado al inicio de este informe, pues la atención psicosocial debería tener en cuenta la subjetividad en las necesidades de las personas, además, cuando no se tiene en cuenta dicha subjetividad las personas pueden llegar a tomar decisiones inadecuadas, por ejemplo usuarias y usuarios en los albergues que deciden irse de forma voluntaria aun sin tener a donde ir, debido al aburrimiento que puede producir el no soportar el encierro, esto puede dar cuenta que allí también hay necesidades emocionales que van más allá del techo y la comida.

En segundo lugar, en cuanto a las redes interinstitucionales y teniendo en cuenta las rutas de atención mencionadas en el presente informe, pudo identificarse a lo largo del proceso de prácticas que si se procura por la generación de dichas redes interinstitucionales en intervenciones específicas y con una población determinada, es decir, hay ruta de atención por parte de la administración municipal para población con ciertas características como es el caso de adulto o adulta mayor, persona con discapacidad cognitiva y menores de edad, pues cuando se analiza la ruta de intervención para esta población, se tiene la opción de remitir a otras instituciones del sector público como hogares de larga estancia, dormitorios sociales, ICBF o APCD, no obstante, cuando

son personas que no tienen las características necesarias para ser remitidos o remitidas a este tipo de instituciones es probable que queden sin una ruta de intervención clara.

En este sentido, se hace necesaria la generación de redes interinstitucionales con otras instituciones tanto del sector público como privado que posibiliten atención a la población que no cuenta con las características específicas para ser remitidos y remitidas a las que ya hacen parte de la red, o incluso desde la institucionalidad se podría generar incidencia en los proyectos de vida de las personas que ingresan a los albergues de emergencia por ejemplo cuando se generan oportunidades de empleo y de vivienda, lo cual no hay en el momento.

### ***3.2.2 Intervención***

Como quedo plasmado a lo largo de este informe, la intervención en los albergues temporales de emergencia comienza desde que una persona ingresa en él, no obstante, suele considerarse propiamente la intervención solo cuando se habla de los egresos, en este sentido, hay una necesidad de darle visibilidad a la intervención desde las diferentes áreas que están dentro de los albergues y en los diferentes momentos que se presentan desde que una persona ingresa hasta que sale.

En línea con lo mencionado, podría decirse que los egresos que se hacen a través de las gestiones del área de trabajo social son eficaces, sin embargo, desde los enlaces interinstitucionales de los que se habló en el apartado anterior son pocas o inexistentes las rutas para ciertas poblaciones en especial la más joven, incluso existen casos en donde los egresos dependen de la solidaridad de instituciones privadas sin ánimo de lucro, adicional, algo que sucede en las y los profesionales de los albergues – aclarando que de forma involuntaria – es su preocupación cuando una persona joven llega, pues por lo general representa un “problema”, en este punto es importante tener en cuenta que el ingreso a los albergues depende a su vez de la cantidad de egresos, y en todos los casos tratan de hacerse en las mejores condiciones, no obstante, como se ha señalado hay personas que podría decirse no cuentan con ninguna ruta de egreso quedando de alguna u otra forma a la deriva.

No obstante, no cabe duda que la mayoría de personas que egresan de los albergues lo hacen en mejores condiciones, debido a que dentro de este espacio se trata de dignificar la vida o incluso si es necesario la muerte y en línea con esto, podría decirse que las personas que egresan de los

albergues bien sea para otra institución, por reintegro familiar o incluso voluntario, lo hacen de forma más consciente sobre las situaciones que los llevaron a estar allí y con algunas herramientas para enfrentarse a nuevas dinámicas, esto es evidente cuando se hacen llamadas de seguimiento a las personas que egresan por reintegro familiar, las cuales siempre manifiestan estar en mejores condiciones y cómodos en los lugares donde se encuentran o cuando alguna persona que egresa, pasa a saludar.

De lo anterior, la necesidad de dejar de ver los egresos como la única forma de intervención de los albergues, pues la mejora que se da en la vida de estas personas tanto al interior de las instalaciones como cuando salen de ellas, se logra debido a acciones intencionadas derivadas de la misma, como por ejemplo los espacios de escucha individual y los distintos encuentros grupales, aunque con alcances pequeños, es decir, cuando las practicantes de trabajo social manifestaron su necesidad y disposición de empezar a realizar talleres, se escucharon algunos comentarios desde el área de psicología sobre que algunos temas no podían ser tratados, debido a lo sensibles que podrían ser para algunos usuarios y usuarias, en donde quizás no se contaba con las herramientas por parte de las practicantes para enfrentar alguna situación que se pudiera producir, dentro de estos se encontraba el tema de la vida familiar.

En línea con lo anterior, muchas actividades que se trabajan dentro de los albergues desde distintas áreas no van más allá de hacer manualidades, y por ende, pocas veces invitan a la reflexión, adicional, no hay un seguimiento de las actividades o incluso se realizan de forma asilada entre una área y otra, lo cual puede ocasionar que los procesos sean inacabados y sin incidencia; cabe aclarar que la construcción de talleres no es algo sencillo, puesto que en estos espacios se encuentra una población muy diversa, no obstante, si es posible generar reflexiones en ellos y ellas, incluso teniendo en cuenta que dentro de los albergues siempre hay una gran cantidad de adultos y adultas mayores que suelen asociar una idea a su experiencia de vida, lo cual puede nutrir una reflexión.

### ***3.2.3 Trabajo interdisciplinario***

Las prácticas realizadas representaron un espacio de aprendizaje constante, en donde el relacionamiento con otras profesiones evidencia el entramado en el que se mueve lo social. En este sentido, hay un mejoramiento posible dirigido a apoyar la construcción de propuestas de

intervención interdisciplinarias en donde sea procure por la identificación de roles profesionales, ya que como se mencionó con anterioridad los albergues de emergencia requieren de un equipo psicosocial que brinde las condiciones para que las y los usuarios puedan tener una restitución de sus derechos y puedan construir nuevas formas de habitar los espacios a los que van a llegar luego de egresar.

En este sentido, trabajar conjuntamente desde todas las profesiones que intervienen en los albergues de emergencias se vuelve un imperativo, en razón de no ocasionar acciones aisladas que no generen un verdadero impacto, adicional, como se mencionó con anterioridad, es importante que se puedan tocar temas que ayuden al mejoramiento en la calidad de vida de las personas que egresan de los albergues, desde allí se encuentra temas como la familia, la violencia, las relaciones de genero etc.

Por otro lado, partiendo de lo mencionado y entendiendo que no es solo el equipo psicosocial y las y los usuarios los que habitan el espacio, sino también las personas encargadas de la comida, de los oficios varios y las y los cuidadores, sería muy valioso abrir espacios de sensibilización sobre el tipo de población que llega a los albergues de emergencia, posibilitando así una comprensión de los casos que llegan, los cuales pueden ser de gran impacto, finalmente es en el reconocimiento de ese otro y esa otra en donde se le visibiliza y se le reconoce su humanidad.

### ***3.2.4 La población***

En este punto del presente informe final, es claro que la población que ingresa a los albergues de emergencia es muy diversa en sí misma y que además es un programa transitorio que busca hacer una restitución de derechos y mejorar la calidad de vida de las personas que habitan el territorio, adicional, que las personas que ingresan lo hacen por voluntad propia, no obstante, también hay personas que ingresan a los albergues y realizan exigencias sin fundamento, generan conflicto, no se sienten a gusto pero tampoco tienen la capacidad de egresar de forma voluntaria, entonces van acumulando faltas leves y graves; cuando esto sucede, lo que se hace en primera instancia es cambiarlo/cambiarla de sede, pero si esto no funciona, en segunda instancia, se supone que la persona no puede estar más dentro de las instalaciones y debería ser expulsada, sin embargo,

en la realidad pocas veces se llega a segunda instancia y se dejan pasar faltas graves del manual de convivencia sin ninguna repercusión contundente.

Lo que se quiere señalar en este punto, es que si bien la población que ingresa a los albergues de emergencia tiene unas condiciones de vulnerabilidad que les han llevado hasta allí, no siempre se cumplen las expectativas por su parte, aun cuando desde la intervención inicial al momento de ingreso se mencionan las reglas para estar en el espacio, en este sentido y en relación con la intervención, se recomienda mejorar el filtro<sup>10</sup> con el cual las personas ingresan a los albergues, ya que adicional a lo mencionado existen casos en donde se menciona que “esa persona no debería estar aquí” bien sea porque cuenta con recursos, red de apoyo operante o porque debería ser tratado/tratada por otra institución.

### ***3.2.5 Las practicas***

Finalmente, como se plasmó a lo largo de este informe, el desarrollo de las practicas se vio afectado por diferentes acontecimientos sociales a nivel mundial y nacional, lo cual ocasiono dificultades a la hora de la intervención y asimismo en la implementación y evaluación del proyecto construido, a esto se le suma el corto periodo de tiempo que son las prácticas de excelencia, pues son solo cinco meses, en donde además de construir un diagnóstico, hay que formular un proyecto, ejecutarlo y por ultimo evaluarlo, lo cual puede ser engorroso en términos de tiempo, y a su vez podría generar acción es apresuradas que posiblemente no generen los resultados esperados. A partir de esto, la recomendación de ampliar el tiempo de prácticas como mínimo a un año, lo cual ayudaría a la generación de procesos más sólidos y con mayor incidencia.

En línea con lo anterior, podría decirse que la intervención a realizar en espacios como los albergues de emergencia, auxilio habitacional y comisión social, se hace casi que imposible de realizar de forma virtual entendiendo que son programas para una atención transitoria y para una población vulnerable, la presencialidad se hace casi que un imperativo, y desde allí la importancia de elegir practicantes que estén dispuestos/dispuestas a asumir esta responsabilidad aunque implique riesgo.

---

<sup>10</sup> Es importante mencionar que aunque se presumen algunas condiciones para ingresar al albergue como el abandono, la inseguridad habitacional y alimentaria, el filtro que se realiza desde el 123 social es desconocido tanto para las practicantes como para las distintas áreas profesionales que se encuentran en el albergue,

Por otro lado, para realizar prácticas en estos espacios sería de suma ayuda para las y los practicantes de trabajo social saber sobre manejo de situaciones en crisis, en los tres lugares en los que se realizó algún acompañamiento se puede presentar fácilmente situaciones que desbordan a las personas, y para las cuales no se está preparada/preparado, teniendo en cuenta que en una intervención inadecuada durante una crisis podría generar un daño en ese otro/otra que está pasando por una situación indeseable y aquello por lo que se apuesta desde el proceso de prácticas aquí expuesto es la acción sin daño.

Por último, es importante hacer un reconocimiento de la Alcaldía de Medellín y dentro de ella a la Corporación Vive como un campo prácticas que permite además de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la academia, el aprendizaje de nuevas habilidades sociales para relacionarse con el otro y la otra, entender sus necesidades y sus expectativas; agradecer por la excelente calidad humana brindada y el acompañamiento recibido a la hora de realizar cualquier acción, por más simple que fuese.

### Referencias

- Agudelo, M & Estrada, P. (2012). Constructivismo y construccionismo social: Algunos puntos comunes y algunas divergencias de estas corrientes teóricas. *Revista de Trabajo Social e intervención social. Volumen (17)*, 353-378.
- Alcaldía de Medellín. (2021). *Unidad de Programas Sociales Especiales*. Colombia. <https://www.medellin.gov.co>

- Alcaldía de Medellín. (2021). *Grupos vulnerables*. Colombia. <https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=contenido/7160-Grupos-Vulnerables---La-salud-de-Medellin-en-cifras>
- Abarca Alpízar, F. (2016). La metodología participativa para la intervención social: Reflexiones desde la práctica. *Revista Ensayos Pedagógicos, Volumen 11(1)*, 87-109. <https://doi.org/10.15359/rep.11-1.5>
- Bello, M.N & Chaparro, R. (2010). *Acción sin daño y construcción de paz*. Universidad Nacional de Colombia. Programa de Iniciativas Universitarias para la Paz y la Convivencia (PIUPC).
- CAH. (2021). *Corporación Ayuda Humanitaria*. Colombia. <https://www.ayudahumanitaria.org.co/quehacemos.html>
- Cardona Arango, D., Agudelo Martínez, M. A., Restrepo Molina, L., & Segura Cardona, A. M. (2014). Índice de vulnerabilidad de la población en situación de discapacidad en Medellín. *Revista de Salud Pública, Volumen 16(1)*, 1-13. <https://doi.org/10.15446/rsap.v16n1.23110>
- Congreso de la República. (2006). Ley 1098 De 2006. Colombia. [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_1098\\_2006.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1098_2006.htm)
- Corte constitucional, Sala Plena. (2012). Sentencia C 052/12. Luis Ernesto Vargas Silva. <https://www.ictj.org/sites/default/files/subsites/ictj/docs/Ley1448>
- DANE. (2020). *Censo Habitantes de la calle 2019 Resultados Medellín y Área Metropolitana*. Editorial Estatal. <https://www.dane.gov.co>
- Frecuencia Estéreo. (2020). *El 123 social de Medellín, protege los derechos humanos de los ciudadanos*. <https://frecuenciaestereo.com/medellin/el-123-social-de-medellin>
- Gergen. K. (2007). *Construccionismo social aportes para el debate y la práctica*. Colombia: Universidad de los Andes. [Archivo PDF].
- Izquierdo, L.J & López F.J. (2017). *Modelo de gestión de albergues de emergencia, según el tipo de eventos adversos (sismo, tsunami, inundación, erupción volcánica e incendio), con un proceso sostenible*. Ecuador: Universidad estatal de Bolívar.
- Medellín Cómo Vamos. (2020). *Pobreza, desigualdad y demografía*. Colombia: Informe de calidad de vida Medellín 2016 - 2019.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). *Albergues*.  
<https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/albergues.aspx>
- Ministerio de la protección Social. (2010). *DECRETO 860 DE 2010*. Colombia.  
[https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto\\_0860\\_2010.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_0860_2010.htm)
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). *Envejecimiento y Vejez*. Colombia. [Archivo PDF].
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). *Discapacidad*. Colombia. [Archivo PDF]
- Mockus, A. (2002). *La educación para aprender a vivir juntos convivencia como Armonización de ley, moral y cultura*. Colombia: Perspectivas, Vol. 32, n° 1.
- Organización Integral para los Migrantes. (s.f). *La Población Migrante En La Reducción De Riesgo Y Atención De Emergencias En América Central*.  
[https://publications.iom.int/system/files/pdf/poblacion\\_migrante.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/poblacion_migrante.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (s.f). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Ginebra.  
[https://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence.pdf](https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence.pdf)
- Observatorio de Políticas de las Familias - OPF. (2016). *Tipologías de Familias en EColombia: Evolución 1993 – 2014*. Colombia: Departamento Nacional de Planeación. [Archivo PDF].  
<https://observatoriodefamilia.dnp.gov.co>
- Pandi. (S.F). *Abandono: un delito que se castiga con cárcel*. <https://www.aldeasinfantiles.org.co>
- Panaia. (2010). Algunas precisiones sobre el concepto de población flotante en el ámbito del trabajo. Pampa. [Archivo PDF].
- Palacios, M y Cárdenas, A. (2008). Vínculo social e individualización: Reflexiones entorno a las posibilidades de aprender. *Revista de Sociología. Volumen (22)*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.
- RAE. (2021). *Adulto*. <https://dle.rae.es/adulto>
- RAE. (2021). *Abandono*. <https://www.rae.es/drae2001/abandonar>
- Narváez, S. (2017). Hacia La Investigación Multidisciplinar E Interdisciplinar: Reflexión Sobre La Aplicación De Metodologías Participativas Y La Investigación Acción Participativa En Las Ciencias Sociales. *Revista Humanismo Y Cambio Social, Volumen (5)*, 74-82.  
<https://doi.org/10.5377/hcs.v0i5.4996>
- Abarca, F. (2016). La metodología participativa para la intervención social: Reflexiones desde la práctica. *Revista Ensayos Pedagógicos, 11(1)*, 87-109. <https://doi.org/10.15359/rep.11-1.5>

*El tejido social | Hábitat para la Humanidad México.* (s. f.). Hábitat Para La Humanidad.

Recuperado 4 de junio de 2021, de <https://www.habitatmexico.org/article/el-tejido-social>

### Anexos

<b>GUÍA METODOLÓGICA DE TALLER ALBERGUES TEMPORALES DE EMERGENCIA ALCALDÍA DE MEDELLÍN - CORPORACIÓN VIVE TRABAJO SOCIAL 2021</b>
<b>NOMBRE ENCUENTRO:</b> El camino de los significados
<b>FECHA:</b> 23/02/202 - 24/02/2021 (Martes y miércoles)
<b>HORA:</b> 2:00pm - 4:00pm
<b>LUGAR:</b> Albergue temporal de emergencia sede principal y sede alterna

<b>OBJETIVO DEL ENCUENTRO:</b> Identificar las necesidades en cuanto a convivencia e interacción de las y los usuarios del Albergue temporal de Emergencias posibilitando la construcción de un proyecto de intervención.			
<b>POBLACIÓN:</b> Usuarios y usuarias del albergue temporal de Emergencias.			
ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO
<b>Encuadre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saludo entre las y los integrantes del taller.</li> <li>- Presentación de las facilitadoras</li> <li>- Intencionalidades del DRP</li> <li>- Construcción de acuerdos para el encuentro</li> </ul>	Papel Craf (1 pliego)	10 min
Fase de construcción inicial: <b>Actividad rompe hielo</b>	<p><b>Telaraña</b></p> <p>Las y los usuarios deberán ubicarse en un círculo con la intención de visibilizar todas las personas que se encuentran allí y poder tener una mejor escucha. Seguidamente, se pasará una tripa de pollo; las y los usuarios deberán ir pasando mientras dicen su nombre y algo que les guste hacer en su cotidianidad, puede ser su actividad favorita, con la intención de hacer un reconocimiento como personas que habitan un mismo espacio y comparten un contexto.</p>	Tripa de pollo	20 min
Fase de recolección de datos: <b>Desarrollo de la técnica</b>	<p><b>El camino de los significados</b></p> <p>En el espacio se encuentran dos espirales, la primera busca recoger aspectos relacionados con aquello que las y los usuarios reconocen como positivo dentro del albergue en cuanto a convivencia y vivencia personal en el lugar; la segunda, con aquello que reconocen como negativo y donde ven oportunidades de mejorar.</p> <p>En este sentido, se indagará entre las y los usuarios los aspectos relacionados tanto positiva como negativamente con la convivencia, con la intención que digan palabras en relación a esto, las cuales se irán ubicando en él espiral, como una forma de ir tejiendo la convivencia y de visibilizar las problemáticas y a su vez las posibles soluciones. Las preguntas que guíen este ejercicio pueden ser, además de las que emergen:</p> <p>Para la <i>espiral negativa</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué les molesta de sus compañeros de habitación?</li> <li>¿Han sentido burlas en su estadía en el albergue?</li> <li>¿Han sido maltratados por otro compañero?</li> </ul> <p>Para la <i>espiral positiva</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Hay personas importantes para ti en el albergue?</li> <li>¿Qué es lo que más te gusta del albergue?</li> <li>¿Qué actitudes positivas resaltas de tus compañeros?</li> </ul>	Tripa de pollo Marcadores Fichas Bibliográficas Cinta	30 min
<b>Cierre</b>	<p><b>Termómetro</b></p> <p>En el espacio se ubicará un termómetro interactivo, el cual servirá para la evaluación y cierre de todos los encuentros. En este se plasmarán las sensaciones y emociones que les deja el encuentro</p>	Stickers de caritas felices y tristes.	20 min

	<p>a las y los usuarios a través de stickers de caritas. Entonces, estos sticker deberán ser pegados por las y los usuarios en diferentes niveles: la parte superior hará alusión a un ambiente caluroso (ROJO), seguro, de confianza y ameno; la parte media se percibe como tibia (BLANCO) y con posibilidad de mejora y, por último, la parte baja hará alusión a un encuentro frío (AZUL), distante e incómodo.</p> <p>Espacio para que las y los usuarios del albergue manifiesten sus sentires frente a la actividad anterior con preguntas guías como:          ¿Cómo se sintieron?          ¿Cambiarían algo de lugar?</p>	<p>Imagen de termómetro</p> <p>Marcadores</p> <p>Cinta</p>	
<b>Fuentes de verificación</b>	<p>Registro fotográfico</p> <p>Formato de asistencia</p>		

**GUÍA METODOLÓGICA DE TALLER  
 ALBERGUES TEMPORALES DE EMERGENCIA  
 ALCALDÍA DE MEDELLÍN - CORPORACIÓN VIVE  
 TRABAJO SOCIAL  
 2021**

**NOMBRE ENCUENTRO:** Construyendo la vivencia

**FECHA:** 08/03/2021 -09/03/2021

**HORA:** 10:00 am -12:00 m

**LUGAR:** Albergue temporal de emergencia sede principal y sede alterna

**OBJETIVO DEL ENCUENTRO:** Realizar un diagnóstico acerca de los conocimientos del manual de convivencia que tienen las y los usuarios del albergue temporal de emergencia, cómo reconocen cada una de las faltas y cómo las clasifican.

**POBLACIÓN:** Usuarios y usuarias del albergue temporal de Emergencias.

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO
<b>Encuadre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saludo entre las y los integrantes del taller.</li> <li>- Presentación de las facilitadoras</li> <li>- Intencionalidades del taller</li> <li>- Acuerdos comunes</li> <li>- Pequeña sesión de aeróbicos</li> </ul>	<p>Papel craf</p> <p>Marcadores</p> <p>Música</p> <p>Recurso humano</p>	10 min
<p>Fase de construcción inicial:</p> <p><b>Actividad rompe hielo</b></p>	<p>Se llevarán diferentes animales impresos, los cuales se pegarán en fichas bibliográficas, con la intención de que las y los usuarios se identifiquen con alguna de las imágenes, dándose a conocer dentro del grupo. Luego de esto, se procede a escribir el nombre de cada una de las personas en la ficha, así quedará el animal escogido y sus nombres. Las imágenes de animales serán:</p> <p>Perro</p> <p>Gato</p> <p>Aves</p> <p>Pez</p>	<p>Fichas bibliográficas</p> <p>Animales Impresos</p> <p>Pegamento</p> <p>Marcadores</p> <p>Cinta</p>	15-20 min

<p>Fase de recolección de datos: <b>Desarrollo de la técnica</b></p>	<p><b>Construyendo la vivencia</b></p> <p>Luego de la presentación, se proyectarán algunas imágenes que ilustran cada una de las faltas consignadas en el manual de convivencia de la corporación vive y los albergues temporales de emergencia. La intención es que las y los usuarios a partir de la observación de las imágenes puedan hacer un reconocimiento de las faltas y al mismo tiempo una clasificación de las mismas. A la par se irá consignando en un papelógrafo la clasificación realizada por parte de las y los usuarios, ubicando las faltas leves, graves y gravísimas.</p>	<p>Papel craf (2)</p> <p>Video vean</p> <p>Computador</p> <p>Televisor</p> <p>Cinta</p> <p>Diapositivas</p> <p>Marcador</p>	<p>30 min</p>
<p><b>Retroalimentación y aportes</b></p>	<p>Remitirse al referente conceptual Qué es un manual de convivencia y para qué sirve Importancia de las normas Acercamiento a la Corporación Vive</p>		<p>15 min</p>
<p><b>Cierre</b></p>	<p><b>Termómetro</b></p> <p>En el espacio se ubicará un termómetro interactivo, el cual servirá para la evaluación y cierre de todos los encuentros. En este se plasmarán las sensaciones y emociones que les deja el encuentro a las y los usuarios a través de stickers de caritas. Entonces, estos sticker deberán se pegarán por las y los usuarios en diferentes niveles: la parte superior hará alusión a un ambiente caluroso, seguro, de confianza y ameno; la parte media se percibe como tibia y con posibilidad de mejora y, por último, la parte baja hará alusión a un encuentro frío, distante e incómodo.</p> <p>Algunas preguntas guía para evaluar el encuentro son: ¿Cómo se sintieron? ¿Cambiarían algo de lugar?</p>	<p>Stickers de caritas felices y tristes.</p> <p>Imagen de termómetro</p> <p>Marcadores Cinta</p>	<p>10 min</p>
<p><b>Fuentes de verificación</b></p>	<p>Registro fotográfico Formato de asistencia Manual de Convivencia</p>		

**GUIA DE TÉCNICA INTERACTIVA  
ALBERGUES TEMPORALES DE EMERGENCIA  
ALCALDÍA DE MEDELLÍN - CORPORACIÓN VIVE  
TRABAJO SOCIAL  
2021**

**NOMBRE ENCUENTRO:** Pedazos de vida

**FECHA:** 15/03/202 - 17/03/2021 (Lunes y miércoles)

**HORA:** 10:00 am - 12:00 m

**LUGAR:** Albergue temporal de emergencia sede alterna y luego sede principal

**OBJETIVO DEL ENCUENTRO:** Conocer las diferentes percepciones de la construcción social del género a través de las vivencias de las y los usuarios de los albergues temporales de emergencia.

<b>POBLACIÓN:</b> Usuarios y usuarias del albergue temporal de Emergencias.			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>Encuadre</b>	Saludo entre las y los integrantes del taller. Presentación de las facilitadoras Intencionalidades Ajuste de acuerdos Activación con una canción	Recurso humano  Marcadores  Música	10 min
<b>Fase de construcción inicial:</b> Actividad rompe hielo	<b>¿Cómo te sientes hoy?</b>  Para dar inicio al encuentro se le preguntará a cada una y cada uno como se encuentran el día de hoy y teniendo en cuenta la respuesta, las facilitadoras se encargaran de hacerle un dibujo en cualquier parte del cuerpo que refleje la emoción con que llega al encuentro.	Pintucaritas  Pinceles  Servilletas	20 min
<b>Fase de recolección de datos:</b> Desarrollo de la técnica	<b>Pedazos de vida</b>  En el espacio se encuentran dos papelógrafos con dos siluetas, una destinado para los hombres y otra para las mujeres; en este sentido se le preguntará a cada uno y cada una de las participantes sobre los oficios que desempeñaron alrededor de su vida, con la intención de conocer las similitudes y diferencias existentes entre los quehaceres destinados hacia los hombres y hacia las mujeres. Estas ocupaciones se podrán al interior de la silueta. Ahora bien, después de esto se les preguntará a las y los participantes cuáles consideran que son las características físicas de un hombre y de una mujer, lo cual se dibujará alrededor de la silueta.	Papel craft  Marcadores  Cinta	30 min
<b>Fase de reflexión</b> Plenaria	En esta fase se buscará realizar una retroalimentación por parte de las facilitadoras acerca de los oficios que fueron encontrados y de las características que fueron descritas por las y los participantes alrededor de todo el taller. Esto con el fin de generar una conscientización de los cambios que se han dado en el tiempo en referencia al género.  <b>Apoyo teórico</b>  Corresponsabilidad entre sexo y género Reflexión acerca de la igualdad de género y equidad de género		15 min
<b>Cierre</b>	<b>Termómetro</b>  En el espacio se ubicará un termómetro interactivo, el cual servirá para la evaluación y cierre de todos los encuentros. En este se plasmarán las sensaciones y emociones que les deja el encuentro a las y los usuarios a través de stickers de caritas. Entonces, estos sticker	Termómetro  Caritas	10 min

	<p>deberán ser pegados por las y los usuarios en diferentes niveles: la parte superior hará alusión a un ambiente caluroso (ROJO), seguro, de confianza y ameno; la parte media se percibe como tibia (BLANCO) y con posibilidad de mejora y, por último, la parte baja hará alusión a un encuentro frío (AZUL), distante e incómodo.</p> <p>Espacio para que las y los usuarios del albergue manifiesten sus sentires frente a la actividad anterior con preguntas guías como:          ¿Cómo se sintieron?          ¿Cambiarían algo de lugar?</p>		
<b>Fuentes de verificación</b>	Registro fotográfico Formato de asistencia		

<b>GUIA DE TÉCNICA INTERACTIVA            ALBERGUES TEMPORALES DE EMERGENCIA            ALCALDÍA DE MEDELLÍN - CORPORACIÓN VIVE            TRABAJO SOCIAL            2021</b>			
<b>NOMBRE ENCUENTRO:</b> Taller de siembra y cuidado de sí			
<b>FECHA:</b> 12/04/2021			
<b>HORA:</b> 10:00 am a 12:00 am sede alterna y 2:00pm a 4:00pm sede principal			
<b>LUGAR:</b> Albergue temporal de emergencia, sede principal y sede alterna			
<b>OBJETIVO DEL ENCUENTRO:</b> Generar reflexiones sobre el cuidado de sí a partir del acto simbólico de sembrar entre las y los usuarios de los albergues temporales de emergencia.			
<b>POBLACIÓN:</b> Usuarios y usuarias del albergue temporal de Emergencias.			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>Encuadre</b>	Saludo entre las y los integrantes del taller. Presentación de las facilitadoras Presentación de nuevos integrantes del grupo Intencionalidades Ajuste de acuerdos Activación	Recurso humano  Marcadores  Escarapelas	10 min
<b>Fase de construcción inicial:</b> Actividad rompe hielo	<b>Regalitos para mí</b>  A cada usuaria y usuario de los albergues temporales de emergencia se le entregará un sobre y 7 papeles pequeños en blanco, luego se le indicará que hagan un listado de cosas que puedan hacer por ellas mismas, es	50 sobres  400 trozos de papel  Lapiceros	15 min

	<p>decir, cualidades positivas, como también características físicas o valores que se quieran resaltar. Ejemplo: “eres fuerte”, “eres linda”, “tu puedes con todo”, etc.</p> <p>Nota: Se les dejará como compromiso leer uno de los papelitos por día, durante una semana, con la intención de que se trabaje el tema de manera autónoma y se active cada uno de los y las usuarias frente a dicha situación.</p>	Marcadores	
<p><b>Fase de recolección de datos:</b> Desarrollo de la técnica</p>	<p><b>¡A sembrar-me!</b></p> <p>De acuerdo a lo realizado anteriormente, se le da continuidad con una actividad simbólica que trata de expresar de manera literal lo que necesita una semilla para crecer sana y fuerte, lo cual es un símil de acuerdo al tema a tratar, pues en esta actividad a las y los usuarios se les propone sembrar una semilla de frijol pensando en ellos mismos y en cómo la sembrarían para que crezca de manera correcta. Es así como se proponen estas preguntas y frases para orientar la actividad y la reflexión personal y grupal:</p> <p>¿Qué hay que echarle a una semilla para que crezca bien?</p> <p>¿Cómo transformamos eso en valores para nuestra vida diaria?</p> <p>¿Cómo debemos de tratar a esa planta que está por germinar?</p> <p>¿Cómo nos cuidamos a nosotros mismos?</p> <p>¿Qué valores creen que podrían hacer crecer esa planta?</p> <p><b>SÍMIL DE LOS ELEMENTOS</b>  <b>FRIJOL:</b> Es la semilla, es lo que germina dentro de nosotros, es la esencia de cada uno  <b>ALGODÓN:</b> Mis creencias, mis pilares, en qué baso mi vida  <b>TIERRA:</b> Lo que hago día a día para que esa semilla pueda crecer  <b>AGUA:</b> Qué recibo del otro y la otra que me ayuda a nutrir mi ser</p>	<p>Vasos desechables</p> <p>Algodón</p> <p>Agua</p> <p>Semillas de frijol</p> <p>Tierra</p> <p>Cinta de enmascarar</p> <p>Marcadores</p>	30 min
<p><b>Fase de reflexión</b> Plenaria</p>	<p><b>Apoyo teórico</b></p> <p>Reflexión acerca del cuidado de sí o autocuidado  Hacer énfasis en aquello que no se debe de hacer en cuanto al cuidado de sí como a la hora de la siembra.</p>	Recurso humano	15 min
<p><b>Cierre</b></p>	<p><b>Termómetro</b></p> <p>En el espacio se ubicará un termómetro interactivo, el cual servirá para la evaluación y cierre de todos los encuentros. En este se plasmarán las sensaciones y emociones que les deja el encuentro a las y los usuarios a través de stickers de caritas. Entonces, estos sticker deberán ser pegados por las y los usuarios en diferentes</p>	Termómetro	Stickers de caritas

	<p>niveles: la parte superior hará alusión a un ambiente caluroso (ROJO), seguro, de confianza y ameno; la parte media se percibe como tibia (BLANCO) y con posibilidad de mejora y, por último, la parte baja hará alusión a un encuentro frío (AZUL), distante e incómodo.</p> <p>Espacio para que las y los usuarios del albergue manifiesten sus sentires frente a la actividad anterior con preguntas guías como:</p> <p>¿Cómo se sintieron?</p> <p>¿Cambiarían algo de lugar?</p>		
<b>Fuentes de verificación</b>	<p>Registro fotográfico</p> <p>Formato de asistencia</p>		

<b>FORMATO DE ENTREVISTA - CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ALBERGUES TEMPORALES DE EMERGENCIA ALCALDÍA DE MEDELLÍN - CORPORACIÓN VIVE TRABAJO SOCIAL 2021</b>			
<b>FECHA</b>		<b>LUGAR</b>	
<b>HORA</b>		<b># PARTICIPANTES</b>	
<b>OBJETIVO</b>			
<b>USUARIO/A</b>			
<b>POBLACIÓN</b>			
<b>TIPOLOGÍA FAMILIAR</b>			
<b>ANTECEDENTES</b>			

CARACTERIZACIÓN FAMILIAR Y REDES DE APOYO				
NOMBRE COMPLETO	EDAD	PARENTESCO	NIVEL EDUCATIVO	OCUPACIÓN

VISITA DOMICILIARIA ALBERGUES TEMPORALES DE EMERGENCIA ALCALDÍA DE MEDELLÍN - CORPORACIÓN VIVE TRABAJO SOCIAL 2021
<b>FECHA:</b>
<b>HORA:</b> _____ a _____
<b>USUARIO/A:</b>
<b>RESPONSABLES:</b>
<b>OBJETIVO:</b> Identificar las condiciones socioeconómicas de la familia de la o el usuario del albergue temporal de emergencias, valorando así la pertinencia de un egreso en modalidad de reintegro familiar.

ARQUITECTURA	ANTECEDENTES FAMILIARES	ANTECEDENTES SOCIALES	ECONOMÍA	DISPOSICIÓN DEL HOGAR
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspectos geográficos</li> <li>- Camino para llegar</li> <li>- Estructura de la casa</li> <li>- Materiales</li> <li>- Condiciones generales</li> <li>- Barreras arquitectónicas</li> <li>- Término de dificultad de acceso a la vivienda</li> <li>- Zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución familiar (miembros) (<b>Caracterización</b>)</li> <li>- Tipología familiar</li> <li>- Reglas familiares</li> <li>- Alianzas y vínculos</li> <li>- Liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes de apoyo</li> <li>- Influencia cultural e institucional</li> <li>- Nivel de educación de la jefe de hogar</li> <li>- Condiciones que amenazaban la habitabilidad de Diocelina</li> <li>- Capacidades y habilidades para brindarle a la usuaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jefe económico del hogar</li> <li>- Actividad para sobrevivir</li> <li>- Gastos</li> <li>- Anteriores trabajos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forma de servicios públicos</li> <li>Manera de habitabilidad del hogar</li> </ul>

<b>GUIA DE ACTIVACIONES ALBERGUES TEMPORALES DE EMERGENCIA ALCALDÍA DE MEDELLÍN - CORPORACIÓN VIVE TRABAJO SOCIAL 2021</b>					
TEMA	OBJETIVO	ENFOQUE	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO
El no reconocimiento entre las personas que habitan el albergue temporal de emergencias, gracias a la debilidad de espacios colectivos.	Desarrollar técnicas interactivas que permitan la visibilización de emociones y sensaciones generadas por la convivencia y la interacción	Esta activación es realizada desde la Animación Socio Cultural, como instrumento del enfoque participativo para animar,	<b>Re-conozcámonos</b> Entrega de escarapelas y presentación de las y los nuevos usuarios al espacio de encuentro. Aquí se tratará de reconocer a las y los compañeros por su nombre, propiciando que cada uno y cada una reconozca, conozca y nombre a quienes se encuentran a su alrededor.	Recursos Humanos Marcadores Imágenes de animales Fichas bibliográficas Cintas papel	10-15 min

	entre las y los usuarios de los albergues.	dar sentido, movilizar, acompañar e impulsar a las y los usuarios en el afianzamiento de sus relaciones y vínculos a través de la comunicación interpersonal.	<p><b>¿Cómo estamos hoy?</b></p> <p>Para comenzar, se propone darle significado a nuestros estados de ánimo y las actitudes con que llegamos al encuentro de manera gráfica y creativa, es decir, a través de pintucaritas.</p>	Recursos Humanos Pintucaritas Isopos	20-30 min
			<p><b>A ver, a ver, a mover la colita</b></p> <p>La fase de movilización se va a dar de manera literal, puesto que se pretende que a través de la memoria musical y los gustos de las y los usuarios se pase un rato agradable entorno a la música y el baile, haciendo que el encuentro colectivo dinámico sea un espacio de reconocimiento, cohesión y alegría.</p>	Recursos Humanos Música Internet Amplificador	Todo el tiempo
<b>Cierre general</b>			<p><b>El adiós</b></p> <p>En una bolsa se introducen los nombres de todas las personas que se encuentran en el espacio. Se le pide a cada participante que saque un nombre, con la intención de hacer un ejercicio de reflexión en torno a qué pasaría si esa persona se fuese ese día del albergue.</p>	Bolsa Lista de nombres Papel Lapiceros	20 min
			<p><b>Mural del recuerdo</b></p> <p>Aquí se plasmarán en modo de fotografías los diferentes encuentros que se vivieron en los 5 meses en que se realizó el ejercicio, teniendo como objetivo recordar momentos y personas para tener un lugar especial.</p>	Cabuya Ganchos Cinta Fotografías	20 min

Figura 3. Taller Construyendo la vivencia sede principal.



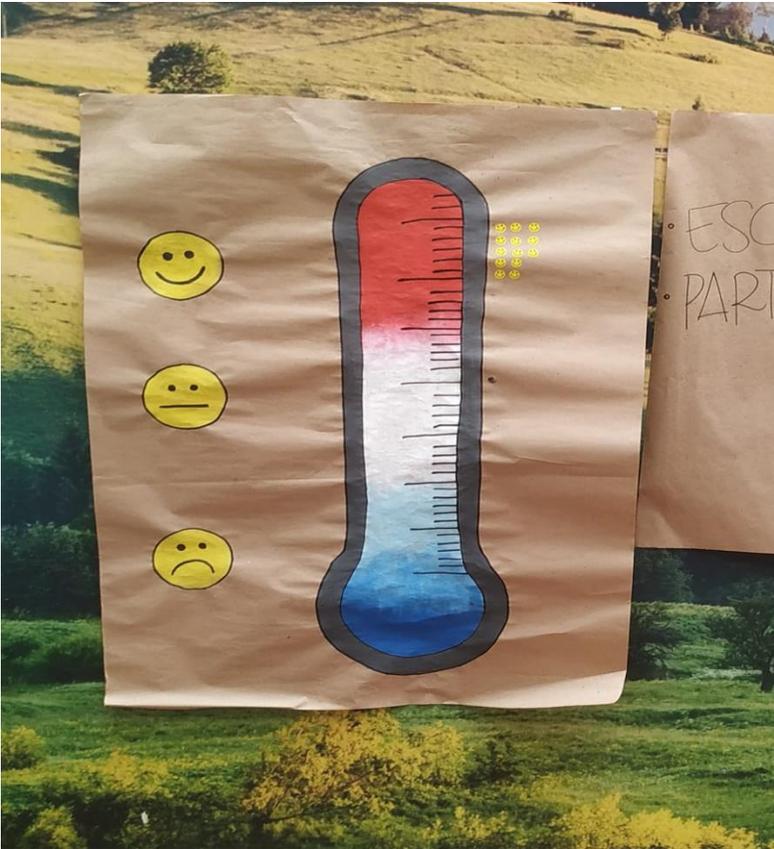
Fuente: archivo personal.

Figura 4. Taller construyendo la vivencia sede alterna.



Fuente: archivo personal.

Figura 5. Termómetro.



Fuente: archivo personal.

Figura 6. Mural del recuerdo.



Fuente: archivo personal.

Figura 7. Fichas de reconocimiento.



Fuente: archivo personal.