



**Proceso de práctica académica de Trabajo**

**Social en la Personería del Municipio de Apartadó.**

John James Restrepo Urrego

Trabajo de práctica académica para optar al título de Trabajador Social

Asesora

Erika Paulina Uribe Cardona, Magister en Estudios de la Cultura

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Departamento de Trabajo Social

Seccional Apartadó-Antioquia, Colombia

2022

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Cita</b>                | (Restrepo Urrego, 2022)  |
| <b>Referencia</b>          | Restrepo Urrego, J. (2022) Informe del proceso de práctica académica de Trabajo Social en la Personería del Municipio de Apartadó. [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Apartadó, Colombia. |
| <b>Estilo APA 7 (2020)</b> |  |



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.

Jefe 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.

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| Resumen.....  | 9  |
| Abstract.....   | 10 |
| Introducción .....                                    | 11 |
| 1 Contextualización .....                             | 12 |
| 1.1 Perfil del municipio de Apartadó.....             | 13 |
| 1.2 Primer contacto .....                             | 15 |
| 1.3 El Concepto de Derechos Humanos: .....            | 16 |
| 1.4 Estudio institucional.....                        | 17 |
| 1.5 La Misión .....                                   | 18 |
| 1.6 La visión.....                                    | 18 |
| 1.7 Las funciones Constitucionales .....              | 18 |
| 1.8 Descripción del rol del Trabajo Social.....       | 22 |
| 2 Diagnóstico. ....                                   | 27 |
| 2.1 Justificación .....                               | 27 |
| 2.2 Objetivo general.....                             | 29 |
| 2.3 Objetivos específicos. ....                       | 29 |
| 2.4 Referente conceptual.....                         | 30 |
| 2.5 Metodología .....                                 | 33 |
| 2.6 Enfoque Hermenéutico. ....                        | 33 |
| 2.7 Estrategia.....                                   | 35 |
| 2.7.1 El Diagnóstico Rápido Participativo (DRP) ..... | 35 |

|  |    |
|--|----|
| 2.8 Técnicas e instrumentos .....  | 36 |
| 2.8.1 Entrevista informal.....   | 36 |
| 2.8.2 Estadísticas de atención .....                                       | 37 |
| 2.8.3 Diario de campo.....   | 40 |
| 2.9 Objeto de Intervención .....   | 40 |
| 3 Planificación .....  | 44 |
| 3.1 Justificación .....  | 44 |
| 3.2 Objetivo general.....  | 45 |
| 3.3 Objetivos específicos .....  | 45 |
| 3.4 Fundamentación teórica-metodológica.....                               | 46 |
| 3.4.1 Teoría .....   | 46 |
| 3.5 Modelo de intervención desde el Trabajo Social .....                   | 46 |
| 3.5.1 El modelo es la intervención socioeducativa.....                     | 47 |
| 3.6 Método.....  | 49 |
| 3.7 Postura ética.....   | 49 |
| 4 Ejecución.....   | 62 |
| 4.1 Cronograma .....   | 62 |
| 4.2 Instrumentos para la realización de las estrategias metodológicas..... | 64 |
| 5 Evaluación.....  | 67 |
| 5.1 Dificultades .....   | 68 |
| 5.2 Logros .....   | 69 |
| 5.3 Alcances.....  | 70 |
| 5.4 Oportunidades de mejora .....  | 71 |

Referencias..... 72

## Lista de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> Matriz Dofa.....                                   | 42 |
| <b>Tabla 2</b> Desarrollo de la propuesta y plan de acción: ..... | 50 |
| <b>Tabla 3</b> Cronograma.....                                    | 62 |
| <b>Tabla 4</b> Actividades .....                                  | 64 |

## Lista de figuras

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1</b> Estadística de servicios de mayor demanda ..... | 39 |
| <b>Figura 2</b> Fachada de la Personería de Apartadó .....      | 54 |
| <b>Figura 3</b> Formato de listados .....                       | 55 |
| <b>Figura 4</b> Capacitación sobre rutas de atención.....       | 56 |
| <b>Figura 5</b> Block de contactos.....                         | 57 |
| <b>Figura 6</b> Fichas contactos interinstitucionales .....     | 58 |
| <b>Figura 7</b> Diario de campo .....                           | 59 |
| <b>Figura 8</b> Elecciones mesa de víctimas .....               | 60 |
| <b>Figura 9</b> Tutela en línea .....                           | 61 |

## Siglas, acrónimos y abreviaturas

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Km2</b>      | Kilómetros cuadrados  |
| <b>Msnm</b>     | Metros sobre el nivel del mar   |
| <b>DANE</b>     | Departamento Administrativo Nacional de Estadística                                 |
| <b>ICBF</b>     | Instituto Colombiano de bienestar familiar  |
| <b>MAPP/OEA</b> | Misión de apoyo al proceso de paz en Colombia de los estados americano              |
| <b>ONU</b>      | Organización de las Naciones Unidas   |
| <b>EPS</b>      | Entidad promotora de salud  |
| <b>ONG</b>      | Organización no gubernamental   |
| <b>PEP</b>      | Permiso Especial de Permanencia   |
| <b>Acnur</b>    | Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados                         |
| <b>T.S</b>      | Trabajador social   |
| <b>Unesco</b>   | La organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación |
| <b>DRP</b>      | El diagnóstico rápido participativo   |
| <b>DD. HH</b>   | Derechos humanos  |
| <b>IPS</b>      | institución prestadora de salud   |



## Resumen

La práctica profesional del trabajador social en la Personería se convierte en un reto, primero porque en este sitio no había un T.S que interpretara el sentir de los ciudadanos vulnerados que llegaban en busca de soluciones, tampoco se contaba con un mediador que ayudase con el restablecimiento de derechos. Es por ello que el aporte prestado por el T.S es importante en la normalización de los servicios que se presta dicha agencia. También con el objetivo de desarrollar procesos y acciones para garantizar la atención al usuario, con el acompañamiento y posterior seguimiento a las demandas referentes a los derechos constitucionales y humanos, aportando con esto a la sana convivencia y la paz en el municipio de Apartadó.

Este proceso de práctica, desarrollado en la personería de Apartado, se realizó a partir de la implementación de las fases de intervención profesional: en un primer momento se llevó a cabo la lectura de contexto, en el segundo momento se analiza la situación desde un diagnóstico rápido participativo, posteriormente se diseña e implementa una propuesta de intervención y finalmente se evalúa el proceso mencionado.

*Palabras clave:* práctica profesional, análisis estadístico, protección de derechos humanos.



### **Abstract**

The professional practice of the social worker in the Personería becomes a challenge, first because in this place there was no T.S that interpreted the feelings of the violated citizens who arrived in search of solutions, nor was there a mediator to help with the restoration of rights. That is why the contribution provided by the T.S is important in the standardization of the services provided by the agency. Also with the aim of developing processes and actions to guarantee the attention to the user, with the accompaniment and subsequent follow-up to the demands referring to the constitutional and human rights, contributing with this to the healthy coexistence and peace in the municipality of Apartadó.

This practice process, developed in the personería of Apartado, was carried out from the implementation of the phases of professional intervention: at first the reading of context was carried out, in the second moment the situation is analyzed from a rapid participatory diagnosis, later an intervention proposal is designed and implemented and finally the aforementioned process is evaluated.

Keywords: professional practice, statistical analysis, human rights protection.



## Introducción

El trabajo está enmarcado en las tareas realizadas en la práctica profesional que fue desarrollado en la Personería municipal de Apartadó, en la cual se prestaron servicios de asesorías en lo legal y en defensa de los derechos humanos, con un enfoque interdisciplinar para dar solución a problemáticas que entorpecen el acceso a la justicia porque el trabajo social propende por mejorar la calidad de vida de la sociedad es por esto que garantizar los derechos se convirtió en el eje de la práctica.

En el diagnóstico se identificaron falencias en servicios como la debilidad institucional en la ejecución de la ruta de atención oportuna y eficaz para la protección de los derechos, así como la falta de articulación interinstitucional, la falta de bases de datos digitales y el poco conocimiento de los ciudadanos de sus derechos constitucionales, por consiguiente, se diseñó e implementó un proyecto de intervención orientado a facilitar el acceso efectivo a los servicios ofrecidos al ciudadano desde la Personería, mediante la información y atención asertiva que apuntara a la resolución de problemáticas de los ciudadanos de Apartadó.

Con los procesos desempeñados se buscaba promover la garantía de los derechos ciudadanos a través del uso de herramientas facilitadoras como: Acciones de tutela, derechos de petición, recursos de reposición revocatorias directas entre otras. para que la ciudadanía las conozca, las defienda y las haga valer.



## 1 Contextualización

La cual se encuentra ubicada en la dirección: Carrera 100 # 96-06. Apartadó (Antioquia) con el Teléfono: (574)8280580.

Juan David Ospina Arboleda quien fue reemplazado por: paula Andrea García Berrio quien es la actual personera encargada. Para la vigencia del actual alcalde municipal Felipe Cañizales cuyo eslogan es: (Apartadó ciudad líder).

La Personería Nació el 23 de junio de 1986. Para la protección y promoción de los derechos constitucionales el Estado responsabilizó a una serie de instituciones entre ellas la Procuraduría, la Defensoría del pueblo, la Registraduría, la contraloría y las Personerías municipales; esta última fue creada por el decreto 1336 de 1986 en su artículo 135 estableció que “en todo municipio habrá un funcionario que tendrá carácter de defensor del pueblo o veedor ciudadano y agente del ministerio público, llamado personero municipal” mientras que la ley 136 de 1994 contempla en su artículo 169 que corresponde al personero municipal o distrital en cumplimiento de sus funciones del ministerio público la guarda y promoción de los Derechos Humanos, además de darles autonomía administrativa”.(Programa Presidencial para los Derechos, 2009) como parte del ministerio Público ejerciendo vigilancia y control sobre la gestión de la función pública; garantiza la protección de los derechos humanos, soportados en la declaración de los derechos humanos y la constitución colombiana. Las dinámicas institucionales son principalmente la articulación interinstitucional el acompañamiento en trámites de tipo jurídico como lo son: derechos de petición, tutelas, declaraciones de las



víctimas, conciliaciones, denuncias entre otras que apunten a la reivindicación de los derechos humanos (estado, 2011).

**1.1 Perfil del municipio de Apartadó:** Apartadó se encuentra ubicado en la zona noroeste del departamento de Antioquia en las coordenadas  $7^{\circ}52' 40''$  de latitud norte y  $76^{\circ} 37' 44''$  de longitud oeste, hace parte del denominado Urabá Antioqueño con los municipios de Arboletes, Turbo, Necoclí, San Juan de Urabá, San Pedro de Urabá, Chigorodó, Carepa, Mutatá, Vigía del Fuerte y Murindó; al mismo tiempo, forma parte del eje bananero con los municipios de Chigorodó, Turbo y Carepa. Apartadó conocido en el idioma Katío como el “Río de los Plátanos” fue erigido municipio en 1968; en esta época la industria bananera desarrollada desde 1962, se constituyó en el principal componente para la activación económica del municipio de Apartadó, convirtiéndose en polo de desarrollo industrial y comercial y centro de gravedad de la región de Urabá. Tiene lugar un crecimiento acelerado de la población, especialmente de carácter flotante, se convierte rápidamente en un centro receptor del flujo migratorio, confiriéndole una nueva característica, la de ser un municipio donde confluyen diversas culturas. Los límites municipales de Apartadó son: por el norte con el municipio de Turbo, por el oriente con el departamento de Córdoba, por el sur y occidente con el municipio de Carepa. La altitud de la cabecera es de 25 msnm, el área total del municipio es de 600 Km<sup>2</sup> de los cuales 5,65 km<sup>2</sup> pertenecen al área urbana, la temperatura promedio es de 28°C y la distancia a Medellín de 344 Km. Apartadó cuenta con cuatro corregimientos, el Reposo, San José de



Apartadó, Vijagual y Puerto Girón, además con 48 veredas. Apartadó es el principal centro poblado de Urabá y alberga como población flotante la de mayores recursos, pues llegan hasta allí los trabajadores de las grandes empresas productoras, como las de apoyo a la producción, al mismo tiempo se constituye en el mayor centro de prestación de servicios institucionales y financieros de la zona centro de Urabá. La cabecera municipal se vincula de manera eficaz con el corregimiento el Reposo, favorecida por su ubicación sobre la vía troncal Medellín - Turbo, éste se constituye en el flujo principal y paso obligado de la población que trabaja en las bananeras. La relación con el corregimiento de Zungo es estrecha debido a la presencia del embarcadero de Zungo, donde labora gran cantidad de habitantes del municipio de Apartadó, además Apartadó se constituye en centro prestador de bienes y servicios que acoge la demanda de Zungo y sus veredas aledañas. La vía Casa verde - Zungo Embarcadero es una vía pavimentada que tiene rutas continuas de transporte colectivo. El corregimiento de San José cuenta con una vía de acceso que se vincula directamente a la cabecera de Apartadó, su longitud es de 9km, se encuentra sin pavimentar y su estado es regular, tiene una gran dinámica por la gran cantidad de veredas que vincula. Es el municipio más poblado de la subregión con un total de 178.257 habitantes para el 2015 de acuerdo con el DANE. Limita por el norte y oeste con el Municipio de Turbo, por el este con el Departamento de Córdoba y por el sur con el Municipio de Carepa. Su cabecera municipal está a 310 km de Medellín y posee una extensión total de 607 kilómetros cuadrados ( universidad del valle, 2002).



## 1.2 Primer contacto.

El primer día lo tuve el 25 de marzo siendo las 9: 00 am. Donde se me hizo la inducción a mis funciones entre otras tareas:

- Presentación ante el equipo de trabajo, el cual consta de 2 secretarias, 2 practicantes de derecho, dos abogadas y la personera, luego de esto pasamos a la instalación oficial en la oficina de atención al ciudadano.
- Las primeras funciones en esta dependencia es la atención al ciudadano inicial, se caracteriza, y según el requerimiento este es remitido con el funcionario indicado.
- La personería es un ente público en el cual se atiende todo tipo de público en general, ya sean víctimas de la violencia, denunciantes de atropellos por parte de servidores públicos entre otros.
- En lo que respecta al entorno político es muy alto, puesto que se debe tener contacto con diversas entidades políticas que confluyen en el municipio y manejar cierta independencia con los temas relacionados con la administración municipal con la cual hay una comunicación fluida.
- El rol del trabajador social es orientador, garante y apoyo en todos los procesos que los ciudadanos necesiten, también ayudar en la articulación interinstitucional con un enfoque en la defensa de los derechos humanos de corte interdisciplinario.

En lo corrido de la práctica se ha podido evidenciar la importancia de la Personería en ser el protector de los derechos y veedor de en los procesos de participación ciudadana. Por otro lado, también se tiene en cuenta las externalidades que afectan la defensa de los derechos humanos como los actores armados, la explotación económica, la salud, ya sea por particulares



o por funcionarios. Procurando el respeto por los derechos entre otros elementos que afectan a la sociedad, se hace un acompañamiento integral a los ciudadanos para satisfacer con acciones oportunas las necesidades en derechos que tenga la población.

**1.3 El Concepto de Derechos Humanos:** Las primeras manifestaciones tendientes a establecer un sistema jurídico general de protección a los seres humanos no se presentaron en lo que hoy se conoce, en sentido estricto, como el derecho internacional de los derechos humanos, sino en el denominado derecho internacional humanitario. Es el derecho de los conflictos armados, que persigue contener los imperativos militares para preservar la vida, la dignidad y la salud de las víctimas de la guerra, el cual contiene el germen de la salvaguardia internacional de los derechos fundamentales. Este es el caso de la Convención de La Haya de 1907 y su anexo, así como, más recientemente, el de las cuatro convenciones de Ginebra de 1949 y sus protocolos de 1977. Lo que en definitiva desencadenó la internacionalización de los derechos humanos fue la conmoción histórica de la segunda guerra mundial y la creación de las Naciones Unidas. La magnitud del genocidio puso en evidencia que el ejercicio del poder público constituye una actividad peligrosa para la dignidad humana, de modo que su control no debe dejarse a cargo, monopolísticamente, de las instituciones domésticas, sino que deben constituirse instancias internacionales para su protección. El preámbulo de la carta de las Naciones Unidas reafirma "la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres". El artículo 56 de la misma carta dispone que "todos los miembros se comprometen a tomar medidas, conjunta o separadamente en cooperación con la Organización, para la realización de los propósitos



consignados en el artículo 55", entre los cuales está "el respeto universal de los derechos humanos y de las libertades fundamentales de todos". El 2 de mayo de 1948 fue adoptada la declaración americana de los derechos y deberes del hombre y el 10 de diciembre del mismo año la asamblea general de las Naciones Unidas proclamó la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Estas declaraciones, como todos los instrumentos de su género, son actos solemnes por medio de los cuales quienes los emiten proclaman su apoyo a principios de gran valor, juzgados como perdurables. Los efectos de las declaraciones en general, y especialmente su carácter vinculante, no responden a un enunciado único y dependen, entre otras cosas, de las circunstancias en que la declaración se haya emitido y del valor que se haya reconocido al instrumento a la hora de invocar los principios proclamados. Tanto la Declaración Universal como la americana han tenido gran autoridad. Sin embargo, aunque hay muy buenos argumentos para considerar que han ganado fuerza obligatoria a través de su reiterada aplicación, la verdad es que en su origen carecían de valor vinculante desde el punto de vista jurídico (Nikken, 2020).

La violación permanente de los Derechos Humanos, es un fenómeno que afecta a la gran mayoría de los municipios del país debido a su alto grado de vulnerabilidad derivado de la presencia de actores armados, narcotráfico, altos índices de pobreza y desigualdad.

**1.4 Estudio institucional:** En este se identificaron las bases de fundación de la Personería



**1.5 La Misión:** las Personerías municipales y distritales son las entidades encargadas de vigilar la conducta, ejercer el control administrativo en el municipio salvaguardar el interés público y ciudadano, al igual que intervenir en los procesos policivos y penales en defensa de la ciudadanía. Cuentan con autonomía presupuestal y administrativa. Como tales, ejercerán las funciones del Ministerio Público que les confiere la Constitución Política y la ley, así como las que les delegue la Procuraduría General de la Nación. También Vigilan las actuaciones de quienes desempeñan funciones públicas a nivel municipal, salvaguardar el interés público y ciudadano y garantizar la protección de los derechos humanos.

**1.6 La visión:** ser una entidad reconocida a nivel regional, por el impacto significativo en la lucha contra la corrupción, fortaleciendo los principios de la función administrativa, acompañando a las víctimas del conflicto, promoviendo los derechos humanos y garantizando el cumplimiento de la constitución política y las leyes.

Los valores éticos institucionales son: La honestidad, el respeto, compromiso, diligencia, y justicia.

### **1.7 Las funciones Constitucionales.**

La Personería ejercerá en el municipio, bajo la dirección suprema del Procurador General de la Nación, las funciones de ministerio público, además de las que determinen la Constitución, la Ley, los Acuerdos y las siguientes:

- 1). Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las ordenanzas, las decisiones judiciales y los actos administrativos, promoviendo las acciones a que hubiere lugar, en



especial las previstas en el artículo 87, de la Constitución.

- 2). Defender los intereses de la sociedad.
- 3). Vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales.
- 4). Ejercer vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales; ejercer preferentemente la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales; adelantar las investigaciones correspondientes acogiéndose a los procedimientos establecidos para tal fin por la Procuraduría General de la Nación, bajo la super vigilancia de los procuradores provinciales a los cuales deberán informar de las investigaciones. Las apelaciones contra las decisiones del personero en ejercicio de la función disciplinaria, serán competencia de los procuradores departamentales.
- 5). Intervenir eventualmente y por delegación del Procurador General de la Nación en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público o de los derechos y garantías fundamentales.
- 6). Intervenir en los procesos civiles y penales en la forma prevista por las respectivas disposiciones procedimentales.
- 7). Intervenir en los procesos de policía, cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite el contraventor o el perjudicado con la contravención.
- 8). Velar por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la ley.
- 9). Rendir anualmente informe de su gestión al concejo.
- 10). Exigir a los funcionarios públicos municipales la información necesaria y oportuna para el cumplimiento de sus funciones, sin que pueda oponérsele reserva alguna,



salvo la excepción prevista por la Constitución o la Ley.

- 11). Presentar al concejo proyectos de acuerdo sobre materia de su competencia.
- 12). Nombrar y remover, de conformidad con la ley, los funcionarios y empleados de su dependencia.
- 13). Defender el patrimonio público interponiendo las acciones judiciales y administrativas pertinente.
- 14). Interponer la acción popular para el resarcimiento de los daños y perjuicios causados por el hecho punible, cuando se afecten intereses de la comunidad, constituyéndose como parte del proceso penal o ante la jurisdicción civil.
- 15). Divulgar los derechos humanos y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado.
- 16). Cooperar en el desarrollo de las políticas y orientaciones propuestas por el defensor del pueblo en el territorio municipal.
- 17). Interponer por delegación del Defensor del Pueblo las acciones de tutela en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de indefensión.
- 18). Defender los intereses colectivos en especial el ambiente, interponiendo e interviniendo en las acciones judiciales, populares, de cumplimiento y gubernativas que sean procedentes ante las autoridades. El poder disciplinario del personero no se ejercerá respecto del alcalde, de los concejales y del contralor. Tal competencia corresponde a la Procuraduría General de la Nación, la cual discrecionalmente, puede delegarla en los personeros.



La procuraduría General de la Nación, a su juicio, podrá delegar en las personerías la competencia a que se refiere este artículo con respecto a los empleados públicos del orden nacional o departamental, del sector central o descentralizado, que desempeñen sus funciones en el respectivo municipio o distrito.

19). Velar porque se dé adecuado cumplimiento en el municipio a la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales sin detrimento de su autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, control y vigilancia de la gestión pública municipal que establezca la ley.

20). Apoyar y colaborar en forma diligente con las funciones que ejerce la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.

21). Vigilar la distribución de recursos provenientes de las transferencias de los ingresos corrientes de la Nación al municipio o distrito y la puntual y exacta recaudación e inversión de las rentas municipales e instaurar las acciones correspondientes en caso de incumplimiento de las disposiciones legales pertinentes.

22) Promover la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias.

23). Todas las demás que le sean delegadas por el Procurador General de la Nación y por el Defensor del Pueblo.



**1.8 Descripción del rol del Trabajo Social:** En las funciones el trabajador social, sirve de mediación, de asistente social, actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo de la manera más adecuada. Por tal razón el profesional de trabajo social se contextualiza, planea, actúa y evalúa para poder desarrollar sus actividades profesionales que generen impacto en las comunidades y las poblaciones objeto de su campo de intervención. Estas puedan generar los cambios necesarios para mejorar sus condiciones de vida. En las tareas que tiene la personería municipal desde el comité de protección de derechos, también involucra otras instituciones como el ICBF, Comisaría de Familia, Alcaldía Municipal, Secretaria de Educación, planeación, inclusión social entre otras que de forma conjunta planean y desarrollan actividades de promoción y protección de los derechos Humanos; por tal razón la personería tiene responsabilidades con la defensa de estos desde su génesis y con su filosofía de acción, pues así quedan estipulado en sus principios misionales.

Se identificar desde diferentes autores cuál es el rol del Trabajador social en el campo de intervención en la que se encuentre ubicada es: Educación, jurídico, derechos humanos, familia, diversidades, entre otros.



La apertura del campo de práctica de Trabajo Social dentro de la institución es la primera vez que se abre, es por ello no se cuenta con experiencias anteriores.

No obstante, el trabajo social halla sus diversos orígenes en los ideales humanitarios y democráticos. Su práctica se ha centrado, desde sus comienzos, en la satisfacción de las necesidades humanas y en el desarrollo del potencial y los recursos humanos. El Trabajo Social es una profesión y disciplina, dedicada y comprometida al desarrollo social, cohesión, y empoderamiento de los grupos vulnerables. Principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva, y respeto por la diversidad son aspectos centrales para el Trabajo Social.

En la lectura contextual del problema social se hace necesario conocer la actual situación en materia de derechos humanos que permita tener un panorama claro en esta temática y facilite una posible intervención de manera asertiva. Factores como la salud, la cual pasa una crisis de la atención de los usuarios en todo el país, el plano local, no es ajeno a esta dificultad, lo cual hace que la atención en los servicios de salud no se la garantice a los ciudadanos, constituyéndose en una violación al derecho a la salud. Por lo tanto, se requiere de un ciudadano empoderado que pueda hacer frente por sí mismos a estas dificultades tan comunes en nuestro contexto. Por tal motivo se hace necesario que la ciudadanía los conozca e identifique y use las herramientas dadas por el orden jurídico colombiano para la defensa y protección de los mismos. En esta lógica de difusión o promoción y formación ciudadana en derechos humanos, se tendrá en cuenta teorías de los Derechos Humanos de Germán J. Bidart y



J. Donnelly, el primer contempla que “Cuando se habla de derechos humanos, hay que partir de la base inesquivable de que son derechos del ser humano en sociedad. Nos vendrá bien después para asentar la noción que compartimos todos los seres humanos tenemos los mismos derechos en sociedad, los derechos llevan la limitación en su misma esencia, en su misma entraña; no les viene desde afuera, sino desde adentro, por lo menos en cuanto hay que coordinar los derechos de unos con los derechos de otros, porque son de todos, y se hallan en relación ” Las organizaciones que están enfocadas a derechos humanos tenemos a la Organización de los Estados Americanos (MAPP/OEA), La ONU, Defensoría, Procuraduría, Mesa de Víctimas, asociación de campesinos, Comunidad de Paz entre otras.(BIDART, 1989).

En este mismo orden se encuentran las consultas de remisión, en las que las personas acuden a la personería con casos que son competencia de otras entidades de la rama pública como son el ICBF, la policía, inclusión social entre otras que son las que más acuden los usuarios.

Siguiendo esta caracterización de personas se encuentra que el rango de edad esta: Entre los 32 años a 50 años, siendo el género femenino las usuarias que más consultan.

Uno de los nudos críticos de consultas son los desacatos y tutelas, para el cumplimiento de solicitudes ante las EPS, las cuales son las que debido a la tramitología que demoran y niegan los servicios en salud a sus usuarios.

otra fuente de muchas consultas son los trámites ante la unidad de víctimas, frente a las resoluciones emanadas de esta institución.

Es por ello que el derecho de mayor impacto es el derecho a la salud y la vida digna.



Identificando esto y con el agravante de pandemia, es preponderante que se brinden buenos servicios de salud garantizando los pacientes del municipio la mejor calidad.

De otro lado la personería municipal sirve como apoyo a la unidad para las víctimas especialmente desde las épocas en que se incrementa este fenómeno de violencia que toma mayor fuerza en desde los años 1995 en adelante por los enfrentamientos entre

grupos armados para un “total en el área rural fueron registradas 600 personas desplazadas y al área urbana 350 familias entre 1995-1997. Así mismo se desocuparon un total de 1.095 entre viviendas y lotes en el sector Bernardo Jaramillo, según fuentes adscritas a la alcaldía municipal. La siguiente tabla muestra el total de personas desplazadas que se encuentran registradas en el sistema de registro único de la red de solidaridad de la presidencia de la República hasta el 15 de julio de 2.004. Tabla 8. consolidado de personas desplazadas registradas en Apartadó a julio 15 de 2.004 hogares expulsados 2.619 personas expulsadas 11.410 hogares recibidos 1.426 Personas recibidas 6.858 El artículo 7° de la ley 387 de 1.997 establece el comité municipal, distrital y departamental para la atención integral a la población desplazada por la Violencia, figura que no existe en la zona centro de Urabá y que es la llamada a comenzar a pensar una política, porque no regional, para la atención de tal fenómeno. De manera aislada las Personerías Municipales, la Defensoría del Pueblo o las Oficinas de Desarrollo de la Comunidad, según el municipio, son las que encargan de afrontar dicha problemática de una forma inconexa con otras entidades y ONG que asisten también a los desplazados, existiendo quizá un divorcio entre el sector público, las ONG y la iglesia; con



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

26

ello, dejando los desplazados de contar con la más mínima infraestructura destinada a su atención inmediata” (universidad el valle, s.f.).



## **2 Diagnóstico.**

### **2.1 Justificación**

Con las prácticas profesional desde Trabajo Social se pretende fortalecer los procesos de atención al usuario y la protección de los derechos Humanos de los ciudadanos que habitan este municipio, con acciones desarrolladas desde la personería municipal, con la intencionalidad que desde este espacio institucional se contribuya a mejorar la actual situación de vulneración de derechos humanos en el municipio, recordando que uno de los principios en el cual se fundamenta esta carrera es la defensa de la democracia y los derechos humanos.

Las actividades que se están desarrollando en la agencia han sido muy variadas, pero todas van encaminadas a la defensa de los derechos humanos, como el elemento estructurante en la apuesta a la dimensión ético política del trabajador Social y a la forma como se afectan a los sujetos o colectivos sociales, con procesos a través de los cuales se busca transformar para el logro de ideales de desarrollo humano y social. También sirve como eje de la profesión, o como lo diría Rosa Cifuentes “el trabajador social es un profesional con capacidad de aportar a la resolución de problemáticas que aquejan los seres humanos y limitan el desarrollo social” (Gil, Aportes para “leer” la intervención de Trabajo Social, 2004).

A través de la historia el trabajador social hace de su ejercicio profesional un aporte a la dignidad humana reconociendo en el otro un ser sujeto de derecho, es, por lo tanto, sus acciones



en gran medida buscan preservar estos principios, en todos los escenarios donde el Trabajador Social hace su quehacer profesional. También hace parte de la apuesta ética política que cada profesional desarrolla y es allí donde los derechos humanos son fundamentales a todos los niveles y en todo momento.

Es así como por estas razones el profesional en trabajo social se contextualiza, analiza, planea, reflexiona, actúa y evalúa, para poder desarrollar actividades que busquen complementar las diferencias que se presentan en el sistema social, generando planes estratégicos basados en las acciones en pro de la comunidad y/o población objeto de su campo de intervención. Logrando a su vez los cambios estructurales en el funcionamiento institucional.

Entonces se puede decir que con la realización de labores de apoyo en el desarrollo de actividades en la personería municipal se da cumplimiento a los temas relacionados con la política pública de participación y el servicio de atención al ciudadano el cual es importante para el logro de las metas, garantizar la atención y la protección de derechos.

Apoyar procesos de orientación en ejercicio de derechos y socialización de información útil para la defensa del interés públicos que sean adelantados por la personería para que se cumpla el debido proceso. Porque realizando procesos de orientación y recepción de solicitudes acordes a la política de participación ciudadana bien supervisadas y orientadas por el asesor institucional junto a los profesionales de la personería se logrará el objetivo de una mejor calidad en los servicios prestados.



Por consiguiente, la importancia del diagnóstico del T.S saldrá a consecuencia de lo anteriormente expuesto, así como el cumplimiento del mandato constitucional en el cual tiene una serie de derechos fundamentales por los cuales el T. S debe promover su cumplimiento, a razón de que estos son los que hacen posible que los ciudadanos lleven una existencia digna.

Por esto se contribuye a dar cumplimiento a los siguientes derechos:

El primero de todos es el derecho a la vida, luego tenemos la libertad, educación, libertad de expresión y de culto, la libre personalidad, a la paz, a un buen nombre, a la educación entre otros; igualmente también aportar a que se cumplan los derechos colectivos, donde se destaca el derecho a la salud, puesto que se identificó este como el más recurrente, puesto que las EPS no cumplen a cabalidad con muchos requerimientos de sus pacientes. Junto a los demás derechos humanos que son vulnerados a diario en un municipio como Apartadó

## **2.2 Objetivo general**

Desarrollar procesos y acciones para garantizar la atención al usuario, con el acompañamiento y posterior seguimiento en las demandas de servicios que son presentados a los ciudadanos en cuanto a sus derechos constitucionales y humanos, aportando con esto a la sana convivencia y la paz en el municipio de Apartadó.

## **2.3 Objetivos específicos.**



Identificar los imaginarios sociales de los ciudadanos del municipio de Apartadó acerca de la protección de los derechos humanos, para con ello interpretar los requerimientos actuales y brindar posibles soluciones.

Comprender las prácticas cotidianas de los ciudadanos en materia de derechos humanos y las funciones de una personería.

Evaluar procesos de orientación y recepción de solicitudes acordes a la participación ciudadana supervisadas y orientadas por el asesor institucional y los profesionales de la personería

## **2.4 Referente conceptual**

La ciudadanía, la participación y la democracia son elementos transversales en la comprensión de los derechos humanos, razón por la cual la atención a los usuarios el escucharlos e informarlos sobre cómo hacer las peticiones y brindarles fundamentos para la toma de decisiones frente a sus derechos constitucionales y sociales son un aporte importante al manejo de la misma.

El primer concepto, desde Freire se plantea de la siguiente manera “la ciudadanía es una invención, es una producción política en permanente construcción; el ciudadano no nace, el ciudadano se hace y este hacer es permanente, dinámico, que exige compromiso, decisión y



postura política. Por ello, la ciudadanía tiene que ser un derecho, una conquista y es precisamente esa permanente conquista la que posibilita el crecimiento de una sociedad democrática” (PALMERA, 2018) .

La ciudadanía permanece en constante cambio es por ello que las leyes se ajustan a estas realidades y es deber de la institucionalidad ayudar en la difusión. Convirtiéndose así en los demandantes de los servicios de la institución y razón de ser de la misma.

La construcción de la ciudadanía no puede quedar limitada a una esfera de aplauso o de crítica a las actuaciones de los políticos o a los conocimientos construidos por los técnicos. La participación y la construcción de la ciudadanía que conlleva un determinado estilo de intervención no es que alguien me done la posibilidad de participar, sino que todos tenemos el derecho de participar en todos los momentos de la intervención (Ramos, 2005, p. 8).

La participación: Esta es vista como toma de decisiones del ciudadano en los asuntos que los afectan, es adelantar acciones sustantivas producto de su capacidad de análisis.

Según la personería de Medellín, “Es la acción para lograr el compromiso de los ciudadanos con el municipio o el país al que pertenecen, integrándose responsablemente en todas las etapas del proceso de la administración pública. Mediante esta acción un ciudadano puede vincularse al manejo y control de las tareas del Estado, es decir se convierte en actor de la gestión del Estado para el desarrollo social”.

La democracia esta es considerada como el poder del pueblo y para el pueblo, en el recaer también la defensa de la misma y su accionar. Según Diana Uribe “Es una forma de organización



donde un grupo de personas son escogidas mediante el voto popular para que representen a todos los demás, cuya característica predominante es que la titularidad del poder, haciendo que la toma de decisiones responda a la voluntad colectiva de los miembros del grupo. En sentido estricto la democracia es una forma de gobierno, de organización del estado, en la cual las decisiones colectivas son adoptadas por el pueblo mediante mecanismos de participación directa o indirecta que les confieren legitimidad a los representantes. En sentido amplio, democracia es una forma de convivencia social en la que los miembros son libres e iguales y las relaciones sociales se establecen de acuerdo a mecanismos (Uribe, Diana, 2011).

Participación política y derechos humanos.

La Constitución de la organización establece en su artículo I como primer objetivo la contribución al mantenimiento de "... la paz y la seguridad promoviendo la colaboración entre las naciones mediante la educación, la ciencia y la cultura, a fin de asegurar el respeto universal a la justicia, a la ley, a los derechos humanos y a las libertades fundamentales" ( UNESCO , 2021).

El trabajo social está comprometido con el reconocimiento, promoción y defensa de los derechos humanos, respetando las diferentes formas de vida con actitud y ética, comprometidos con la transformación de la realidad social en condiciones de justicia, dignidad y equidad social.

Es por esto que se el derecho a vivir una vida libre del miedo inquietante a la pobreza y la inseguridad, no puede regir el destino de un pueblo como el de Apartadó, es por ello que la personería juega un papel importante al estar del lado de los ciudadanos en pro de su defensa.



En 1947, la UNESCO creó un comité sobre las bases teóricas de los derechos humanos, integrado por destacados intelectuales, filósofos y politólogos. El objetivo del Comité es estudiar los fundamentos filosóficos de los derechos humanos a fin de poner de relieve las convergencias entre las diversas culturas y escuelas de pensamiento y facilitar así la redacción de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

## **2.5 Metodología**

### **2.6 Enfoque Hermenéutico.**

Para definir el proceso de Hermenéutica tenemos que su raíz proviene de la expresión griega hermeneúcin que significa el arte de interpretar. De acuerdo con Martínez y Ríos (2006), desde la óptica del acceso al conocimiento, la hermenéutica sostiene la no existencia de un saber objetivo, transparente y desinteresado sobre el mundo. Tampoco el ser humano es un espectador imparcial de los fenómenos, cualquier conocimiento de las cosas viene mediado por una serie de prejuicios y expectativas que orientan y limitan nuestra comprensión.

Se vislumbra así la problemática detectada y razón de ser de la hermenéutica, ante el riesgo de parcialidad y subjetividad al observar las diversas situaciones del entorno. Así, se podría tener



una visión errada, mediada por nuestros códigos, y captar la realidad con un efecto, espejo en donde se reflejarían pensamientos, criterios, creencias, ideas, entre otros, devolviendo la imagen propia y resultando una visión subjetiva. La expresión metafórica, hermenéutica, la roca que rompe el espejo, se presenta como la alternativa para eliminar la interfaz distorsionadora generada sólo por los códigos personales y que se terminarían interponiendo como la roca que rompe el espejo para devolver la imagen de lo que los códigos dejan ver. (Marrero, 2009)

Es así, como mediante esta forma de interpretación se procura entender los mensajes, que nos tramiten los sujetos atendidos en la personería, logrando con ello ver el problema desde la mirada del usuario y con esta información dar una buena respuesta a las problemáticas.

El proyecto de práctica académica tiene como principios teóricos y metodológicos de corte, hermenéutico y socioeducativo, empleando métodos de recolección de datos que son no cuantitativos, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan los sujetos, para la generación de un diagnóstico acorde, que dé solución a las problemáticas y necesidades en relación a los derechos humanos.

En un primer momento la atención al usuario se le atiende a todas las personas sin restricciones. Pero como se tiene el imaginario de que la personería brinda servicios de cualquier índole, lo cual es un error esto dado por la falta de tener un canal óptimo de información el cual



recalque los servicios prestados, muchos casos debe ser redireccionar a la entidad idónea para que sea atendida.

En el segundo momento se le hace el registro de los datos personales, es agendada la cita y se le propone esperar.

El tercer momento se le entrevista a la persona para analizar el contexto en el cual esta su problemática. Por ejemplo, si es un caso de víctimas, lo agendo con la profesional del área. Si es un caso de consulta se lo realizo en la página de la unidad.

Hay personas que vienen con problemáticas familiares que no requieren demandas en derecho, en casos de conciliación el T.S hace las veces de mediador y propone la reconciliación familiar. Si el caso es de vulneración de derechos es remitida al funcionario encargado.

En la agencia del municipio de Apartadó los casos de mayor demanda son los derechos de petición, los cuales son vulnerados por el mal servicio ofrecido por las EPS, violando con esto el derecho a la salud y a la vida.

## **2.7 Estrategia**

**2.7.1 El Diagnóstico Rápido Participativo (DRP):** es una metodología cualitativa de investigación para recopilar y analizar información producida por las diferentes personas que son atendidas en la personería en un tiempo corto frente a otros métodos. Así, el objetivo general del DRP es la obtención directa de información primaria en la comunidad – con una cantidad representativa de ciudadanos hasta llegar a un autodiagnóstico.



El objetivo del DRP más que la perfección científica, es la triangulación de información de dichas fuentes, manteniendo así en forma continua, un cruce de datos que incrementa la precisión crítica de análisis, sin requerir grandes acumulaciones de datos sistemáticos, que tomaría largos períodos producir e interpretar objetivamente. (Amaya, 2014)

## 2.8 Técnicas e instrumentos.

De este modo, dentro de las herramientas técnicas para el desarrollo del DRP se destacan:

**2.8.1 Entrevista informal:** su principal característica es permitir una comunicación directa con las fuentes de información. La entrevista semiestructurada, de la cual se vale el DRP, se caracteriza por utilizar un lenguaje cercano a las características de las fuentes de información, trabajar preguntas abiertas, pero intencionadas a las necesidades del interlocutor.

Para esta muestra se entrevistaron a 5 usuarios de manera anónima.

Las preguntas fueron:

1. ¿Qué percepción tienen de la personería municipal?
2. ¿conoce usted las funciones de la personería?
3. ¿qué sugerencia haría respecto a la infraestructura locativa?

- 1. Como resultado se develó, que la percepción de un 85 % es positiva y ven en esta entidad un aliado para hacer valer sus derechos.



- 2. Un 70% de los ciudadanos no perciben las herramientas que posee la personería en defensa los derechos humanos, pero si conocen algunas funciones que realiza, en especial las constitucionales como es: interponer acciones de tutelas, derechos de petición, acciones de cumplimiento, desacatos y las otras herramientas dispuestas por la ley.
- El 100% proponen un punto de hidratación y baños públicos para la sala de espera.

**2.8.2 Estadísticas de atención:** fue la técnica utilizada para realizar la investigación diagnóstica, para con ella visualizar de forma sencilla los acontecimientos históricos claves y los cambios más relevantes percibidos. A menudo, estos hechos históricos y sus vivencias, influyen de forma decisiva en las decisiones futuras de los funcionarios de la personería. Es importante que la persona externa tenga en cuenta estos acontecimientos y experiencias para entender los procesos.

Se analizaron: los servicios de mayor demanda que atiende la agencia, identificando que el derecho de petición es el de mayor demanda para la fecha primer semestre de 2021, luego de realizar un recuento estadístico de las atenciones.

Encontrando lo siguiente:

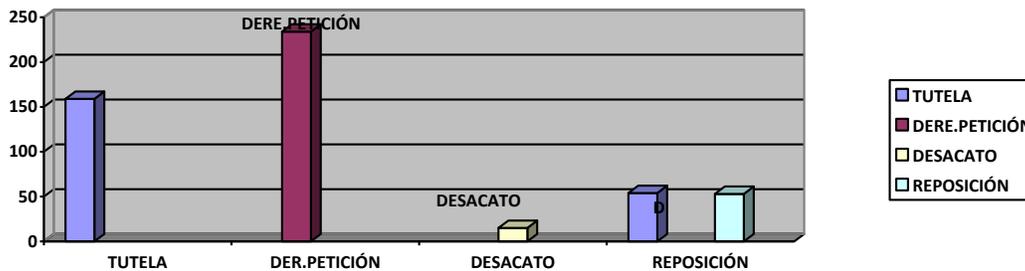
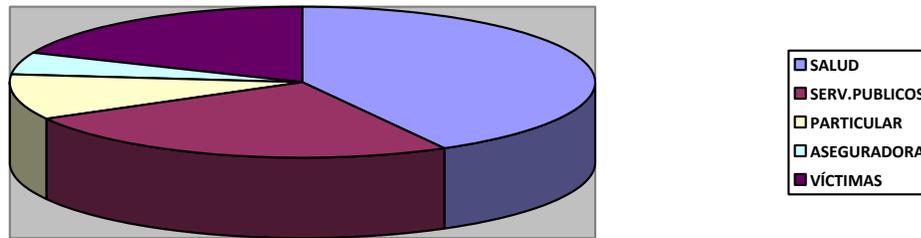


En la gestión documental de 5 paquetes con un aproximado de 90 casos registrados para un total de 450 personas en atención al usuario, desde 02 de febrero del 2021 hasta junio de 2021, estos registros de asistencia fueron recuperados del archivo físico de la oficina.



**Figura 1**  
*Estadística de servicios de mayor demanda*

**ESTADISTICA POR SERVICIOS DE MÁS ALTA DEMANDA**



**Análisis de resultados.**

Con el rastreo se evidencia que la principal necesidad de la ciudadanía que utiliza los servicios de la personería es en primer lugar, la atención en salud, causado por el mal servicio que prestan las EPS y las IPS o en general las demoras en los servicios que afectan la calidad de vida y ponen en riesgo la vida misma de los pacientes.



Se evidencia con la gráfica que el porcentaje más alto de los trámites, es el derecho de petición, este se presenta en mayor cantidad por ser el primer paso del conducto regular que debe seguir en todo proceso.

Por medio del DRP se pretende identificar los imaginarios que se tiene acerca de la protección de los derechos humanos por parte de la personería municipal el tipo de personas que son atendidas son mayores de edad en mayor proporción de género femenino.

### **2.8.3 Diario de campo.**

En un cuaderno de apuntes, se iban realizando los registros de los casos para su respectivo seguimiento, también sirviendo como apoyo al agendamiento y consultas de agenda.

## **2.9 Objeto de Intervención.**

Se identifican las siguientes problemáticas:

- Debilidad institucional en la ejecución de la ruta de atención oportuna y eficaz para la protección de los derechos.

- Falta de articulación interinstitucional

- Falta de bases de datos digitales

- Poco conocimiento y manejo de las herramientas existentes para proteger los

Derechos Humanos, como la Acción de Tutela, derechos de petición, acciones populares por parte de los ciudadanos.



- Poca difusión de las actividades por parte de la personería en lo que respecta a promoción y prevención de los Derechos Humanos.
- Falta de seguimiento para garantizar el cumplimiento del derecho
- Largos tiempos de espera y respuestas poco satisfactorias.

#### Triangulación de los datos

En el proceso de triangulación es tomado desde varios ángulos. Por un lado, tenemos a los usuarios que dicen tener Poca conocimiento y manejo de las herramientas existentes para proteger los Derechos Humanos como: la Acción de Tutela, derechos de petición, acciones populares entre otras.

De otro lado está un funcionario judicante de derecho quien expresa la escasa apropiación por parte de la ciudadanía acerca de lo que son los Derechos Humanos y la poca difusión sobre la defensa de estos por parte de la personería, así como la poca efectividad de los canales por donde se están desarrollando las estrategias informativas de la institución en la promoción y prevención de los Derechos Humanos.

Por último, está la opinión propia, que con base en observado se nota el poco conocimiento de la ciudadanía acerca actividades que desarrolla la personería y el escaso acceso a la información por parte de la ciudadanía con el agravante de la poca confianza en las instituciones y el sistema judicial.

Se extrae como problemática central: la falta de confianza en la justicia y el desconocimiento



de las actividades que realiza la personería de Apartadó.

**Tabla 1**  
*Matriz Dofa*

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Debilidades:</b> Poco conocimiento y manejo de las herramientas existentes para proteger los Derechos Humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de credibilidad frente a la justicia.</li> <li>• la poca difusión sobre la defensa de los derechos por parte de la personería</li> </ul> | <p><b>Oportunidades:</b> Promover el conocimiento de los derechos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor difusión de las actividades que vayan en el mejoramiento de la información sobre derechos humanos</li> <li>• Mejora en el tiempo de respuesta</li> </ul> |
| <p><b>Fortalezas:</b> La cercanía y buena comunicación con otras instituciones del ministerio público.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las rutas de atención claras</li> <li>• Personal que atiende empático y prestos a servir</li> </ul>  | <p><b>Amenazas:</b> La poca independencia económica, para la toma de decisiones que ayuden con la difusión del servicio.</p> <p>La falta de confianza de la ciudadanía en la justicia y la ley.</p>  |



Análisis de los resultados.

La escasa apropiación por parte de la ciudadanía acerca de lo que son los Derechos Humanos. Nos lleva a considerar a los DD. HH, como mecanismos de protección por parte del Estado que contribuyen a la dignificación de la vida mejorando las condiciones de ella, pero que a su vez están subvalorados.



### **3 Planificación: Atención al Ciudadano para el restablecimiento de los derechos en la personería de Apartado**

Título del proyecto

Atención al ciudadano para el restablecimiento de los derechos que son atendidos en la personería de Apartadó.

#### **3.1 Justificación**

El proyecto de intervención estará enmarcado en las practicas académicas de trabajo social, a través de la personería municipal de Apartadó, desde la cual se busca promover la garantía de los derechos ciudadanos a través del uso de herramientas como: Acciones de tutela, derechos de petición, recursos de reposición entre otras. para que con ellas la ciudadanía, conozca, defienda sus derechos y que sepa qué hacer cuando sus garantías constitucionales sean vulneradas.

La constitución de 1991 dice en su Artículo 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia (constitución política Colombiana, 1991). En consecuencia, este proyecto pretende educar por medio del



diálogo con los ciudadanos que se acercan a la Personería municipal en temas relacionados con la defensa y la garantía de los derechos humanos.

Este proyecto surge del análisis diagnóstico realizado en la personería durante la fase anterior del proceso de práctica académica, en el cual se identifica la necesidad fortalecer la apropiación por parte de la ciudadanía acerca de lo que son los Derechos Humanos y los procesos que tiene el Estado para garantizarlos.

### **3.2 Objetivo general**

Facilitar el acceso efectivo a los servicios ofrecidos al ciudadano desde la Personería, mediante la información y atención asertiva que ayuden a la resolución de problemáticas que vulneren los derechos civiles y constitucionales de los ciudadanos de Apartadó, contribuyendo así con el mejoramiento de su calidad de vida y la garantía de derechos.

### **3.3 Objetivos específicos**

- Apoyar los procesos de atención y orientación a los y las ciudadanas que requieren los servicios de la personería.
- Dinamizar las actividades relacionadas con la política pública de participación de los y las ciudadanas en el municipio de Apartadó.
- Gestionar articulaciones interinstitucionales para garantizar los derechos ciudadanos en el municipio de Apartadó y promover las rutas de atención.



### **3.4 Fundamentación teórica-metodológica**

#### **3.4.1 Teoría.**

La teoría es el interaccionismo simbólico:

El Interaccionismo Simbólico es una corriente de pensamiento propia de la sociología, la antropología y la psicología, definida a partir del primer tercio del siglo XX. La premisa elemental es entender a las personas como seres sociales que viven en interacción con el resto, y ver en los procesos de interacción el peso relevante en la configuración del significado para el individuo y su consecuente contribución a su personalidad (Fontana, 2015).

Esta teoría aporta al cumplimiento de los objetivos de intervención en cuanto al apoyo en los procesos de atención y orientación de los y las ciudadanas que requieren servicios en la personería.

Es así también como mediante la interacción se identifican sus necesidades y con ello se dinamiza las actividades relacionadas con la política pública de participación de los y las ciudadanas en el municipio de Apartadó.

### **3.5 Modelo de intervención desde el Trabajo Social.**



**3.5.1 El modelo es la intervención socioeducativa:** La cual consiste en una acción educativa de formación e información a partir de problemas significativos para los actores involucrados mediante procesos de capacitación, sensibilización, concientización, movilización de recursos personales, grupales, comunales e institucionales y construcción de redes y alianzas de solidaridad, los actores reconstruyen su realidad y configuran estrategias de acción orientadas a participar en la toma de decisiones, para contribuir a transformar su realidad y con ello tener acceso a una calidad de vida (Bernal González, 2015).

Desde esta perspectiva el componente educativo cobra una gran importancia, en este caso que es el poco conocimiento y manejo de las herramientas existentes para proteger los Derechos Humanos, como la Acción de Tutela, derechos de petición, acciones populares y declaraciones, de aquí nace la pertinencia del proceso desarrollado. La comprensión de la normatividad más adecuada para la prevención de hechos que atenten contra la tranquilidad o la garantía del derecho, ayudaran al restablecimiento de los derechos y las deficiencias en la socialización o la satisfacción de necesidades básicas amparadas por los derechos humanos.

Desde este modelo de intervención socioeducativo, que integra con un enfoque en derechos humanos, se pretende enseñarle a la ciudadanía que acude a la personería el uso de las herramientas básicas contempladas en el marco jurídico colombiano, para la defensa de sus derechos individuales y colectivos de manera autónoma. Por tal motivo se hace necesaria también la difusión de los derechos



humanos y fundamentales para que ellos se apropien de los mismos y no solo los reclamen, sino que también los defiendan, los respeten y los difundan desde sus cotidianidades.

Puede afirmarse que cada vez se hace más evidente que la educación es un asunto

esencialmente psicosocial que atañe a diferentes instancias, investigadores y profesionales; y que

es necesaria la transdisciplinariedad para alcanzar la realización de cambios sustanciales; asimismo

es evidente que el aprendizaje, el rendimiento, las actitudes interpersonales y las relaciones

afectivas son constructos sociales llevadas a cabo a través de la interacción social, por lo cual es

necesario nuestra obligación de intervenir para lograr igualar las oportunidades de la población (CHIMILEVSKY, 2008, p.5).

Lo anterior involucra no solamente proceso formativo sino también participativo de la ciudadanía, que facilite también la reflexiones en torno al comportamiento individual y colectivo de la sociedad frente a la situación problema que se les presente ya que encuentran en la personería un ente dispuesto a procurar ir en la defensa, protección, promoción y respeto de los derechos humanos.



Otra parte importante es la mejora de la calidad de los servicios que se clasifican en 5, que son: tangibles (contar con instalaciones físicas en buenas condiciones y que la apariencia del personal sea adecuada); confiabilidad (brindar el servicio prometido de forma confiable y segura); capacidad de respuesta (ofrecer apoyo a los usuarios y dar un servicio rápido); seguridad (inspirar confianza a los usuarios por medio del conocimiento, la cortesía y la ética de los empleados), y empatía (cuidar y dar atención individualizada a quien lo necesite). Entendido también como el estar bien informado para a si tomar buenas decisiones.

### **3.6 Método**

“La intervención del caso individual se constituye como un proceso complejo de actuaciones interrelacionadas entre sí, con diferentes etapas, perfectamente ubicadas dentro de la estructura general del proceso metodológico de investigación científica” (Tomás Fernández García, s.f., p. 3). El individuo, porque son los ciudadanos que de manera libre y voluntaria acceden a los servicios ofertados en la Personería municipal y es con ellos con los que se intervino, mejorando con ello el servicio.

### **3.7 Postura ética**

Según el código de ética profesional establecido por el Acuerdo 024 de 2019 en el marco de Ley 53 de 1977. Se tiene presente el enfoque de derechos humanos, como muy importante para la reflexión ética, es mediante el dialogo basado en el respeto como se educará en la protección y



defensa de los derechos, brindando una información clara del cómo se protegen y garantizan los mismos para que el usuario bien informado tome las mejores decisiones (concejo nacional de trabajo social, 2019). En clave de estas normativas se brindó una atención muy consciente y que apporto a la reducción de las largas filas que se tenían antes de la implementación de la agenda de citas, la cual se organizó de tal manera que se respete el tiempo de cada usuario.

Se hizo un especial énfasis en la atención a las víctimas, ya que es una de las poblaciones con mayores requerimientos y con la cual me siento identificado por ser también víctima. Con esta población se manejó un tratamiento diferencial con los cuales se les ayudo a consultar en la plataforma de la unidad de víctimas.

([unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co](http://unidadenlinea.unidadvictimas.gov.co)) requerimientos como: indemnizaciones, códigos de desplazamiento, ayudas humanitarias etc.

**Tabla 2**  
*Desarrollo de la propuesta y plan de acción:*

| <b>Objetivos del proyecto</b> | <b>Intencionalidad</b> | <b>Estrategias de intervención, interaccionismo simbólico</b> | <b>Actividades/técnicas</b> | <b>Fuentes de verificación</b> |
|-------------------------------|------------------------|---|-----------------------------|--------------------------------|
|-------------------------------|------------------------|---|-----------------------------|--------------------------------|



|   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
| <p>Apoyar los procesos de atención y orientación a los y las ciudadanas que requieren los servicios de la personería.</p>                   | <p>Garantizar la información para la toma de decisiones</p>                                | <p>El dialogo con el usuario</p>            | <p>1.1 brindar asesorías a los ciudadanos solucionando sus requerimientos, sus características y sus afectaciones.</p> | <p>Anexo1.<br/>Listados de agendamiento y asistencia</p>                                      |
| <p>Dinamizar las actividades relacionadas con la política pública de participación de los y las ciudadanas en el municipio de Apartadó.</p> | <p>Velar por que se dé un trato diferencial a la población especial y con limitaciones</p> | <p>Mediante la observación y la escucha</p> | <p>1.2 priorización y agendamiento de casos para la atención especial según el grado de vulneración de Derechos.</p>   | <p>Anexo1.<br/>Listados de agendamiento y asistencia<br/>Anexo2.<br/>Registro fotográfico</p> |



|   |   |  |   |  |
|---|---|--|---|--|
|   |   |  |   |  |
|   | Orientación oportuna y directa de la ruta           | Por medio de notas escritas y personales                 | 2.1 informar a las personas sobre los pasos a seguir para el acceso a los servicios de la personería    | Anexo 3.<br>Registro fotográfico                                   |
|   | Realizar el seguimiento a los casos que lo ameriten | Análisis de caso   | 2.2 realizar seguimiento de algunos casos para garantizar el acceso a los derechos de la población      | Anexo 4.<br>Diario de campo  |
| Gestionar articulaciones interinstitucionales para garantizar los derechos ciudadanos en el | Articulación institucional                          | Por medio de los grupos de WhatsApp y memos de contactos | 3.1 ser articulador entre los usuarios y las instituciones para brindar información precisa y efectiva. | Anexo 5.<br>contactos interinstitucionales y evidencia fotográfica |



|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
| <p>municipio de<br/>         Apartado y<br/>         promover las rutas<br/>         de atención.</p> |  |   |   |  |
|   | <p>Orientar al usuario<br/>         en la radicación de las<br/>         tutelas y demás<br/>         procesos</p> | <p>Por medios de la<br/>         enseñanza practica</p> | <p>3.2 capacitar sobre<br/>         cómo se realiza una acción<br/>         constitucional en línea</p> | <p>Anexo 6.<br/>         Formato de como<br/>         radicar tutela en<br/>         línea</p> |



**Anexos:**

**Figura 2**  
*Fachada de la Personería de Apartadó*







**Figura 4**  
*Capacitación sobre rutas de atención*

Anexo2.

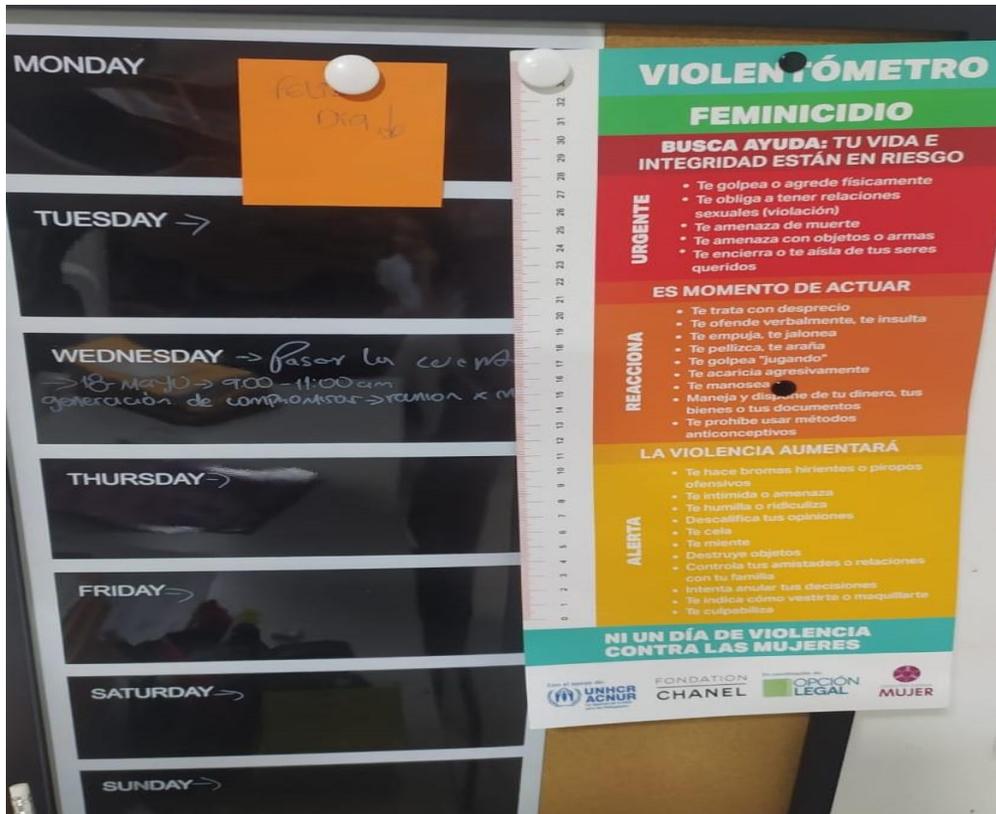
Registro fotográfico





**Figura 5**  
*Block de contactos*

Anexo 3. contactos interinstitucionales

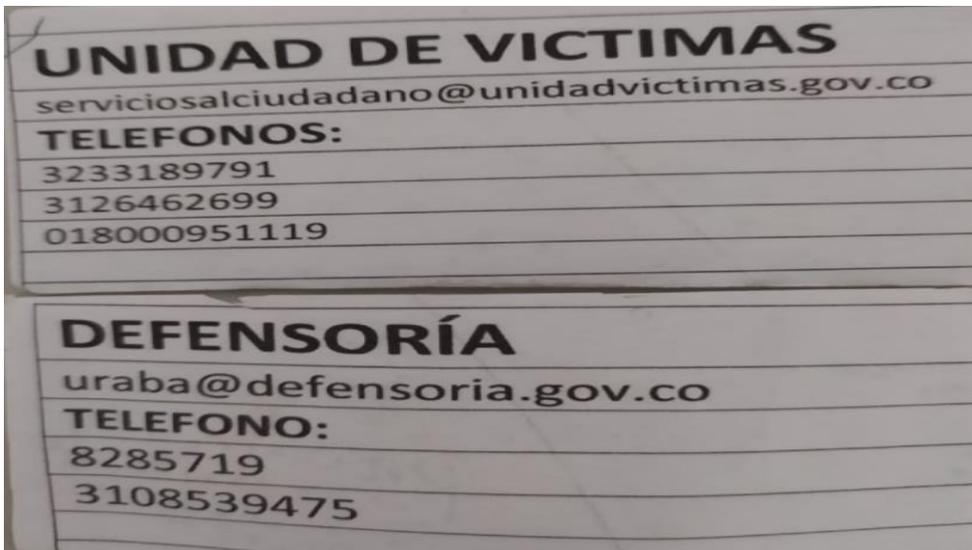




**Figura 6**

*Fichas contactos interinstitucionales*

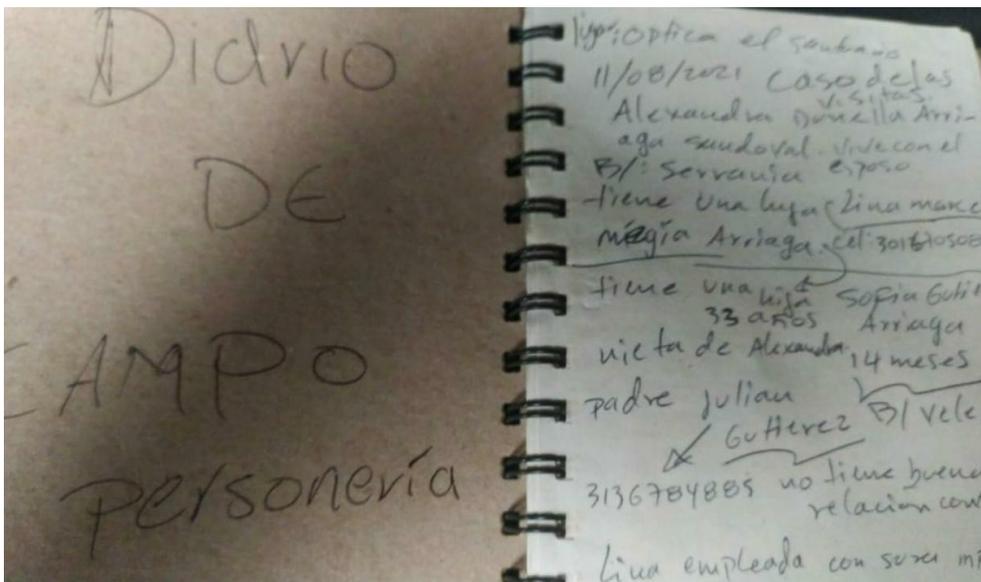
Anexo 3. Contactos interinstitucionales





**Figura 7**  
*Diario de campo*

Anexo 4. Diario de campo





**Figura 8**

*Elecciones mesa de víctimas*

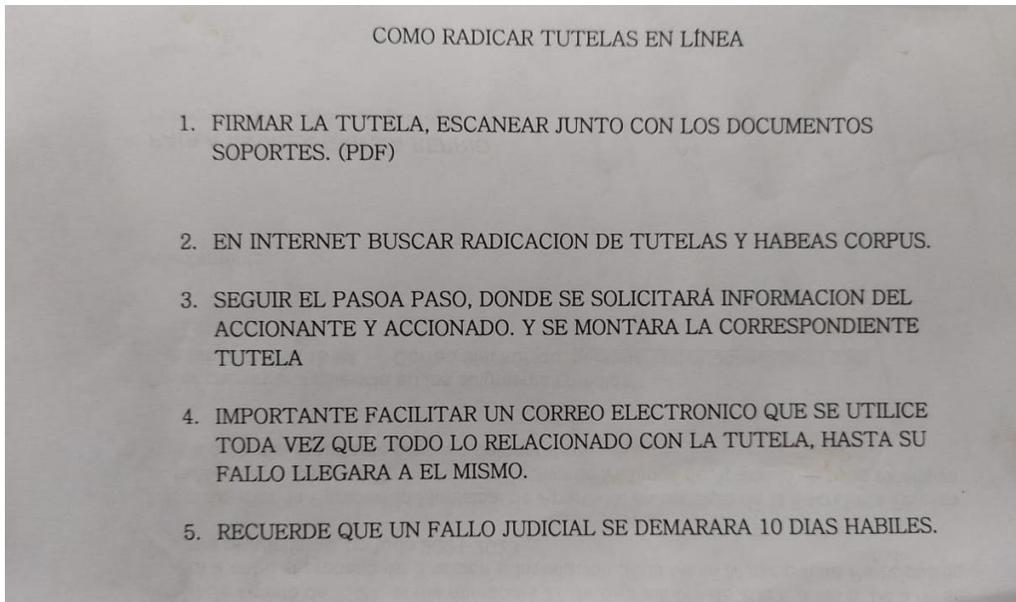
Anexo 5. Evento interinstitucional





**Figura 9**  
*Tutela en línea*

Anexo 6. Formato de como radicar tutela en línea





4 Ejecución.

4.1 Cronograma.

Tabla 3  
 Cronograma

| Actividad  | agosto |   |   |   | octubre |   |   |   | Noviembre |   |   |   | diciembre |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|  | Semana |   |   |   | Semana  |   |   |   | Semana    |   |   |   | Semana    |   |   |   |
|  | 1      | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| Promoción de acciones constitucionales                             | ■      | ■ | ■ | ■ | ■       | ■ | ■ | ■ | ■         | ■ | ■ | ■ | ■         | ■ | ■ | ■ |
| capacitar sobre cómo se realiza una acción constitucional en línea | ■      | ■ | ■ | ■ | ■       | ■ | ■ | ■ | ■         | ■ | ■ | ■ | ■         | ■ | ■ | ■ |







|  |   |   |             |   |
|--|---|---|-------------|---|
|  | resolución de problemas de forma pacífica                                 |   |             |   |
| capacitar sobre cómo se realiza una acción constitucional en línea     | Familiarizar las páginas de internet a los usuarios que lo necesiten      | Enseñar con la practica en la computadora el acceso a las paginas | Por demanda | Mala conectividad a la red wifi                     |
| Jornada capacitación y elecciones, para escogencia de mesa de víctimas | Garantizar unas elecciones en orden y cumpliendo lo dispuesto en la norma | Revisión de requisitos para la participación                      | 23          | Falta de documentación legal de varias asociaciones |
| Promoción y prevención respecto a los derechos humanos                 | fomentar por medio de la enseñanza la práctica y difusión                 | Explicar atravez de ejemplos prácticos                            | por demanda | Desconocimiento de la norma                         |



|  |   |                                      |                |                                       |
|--|---|--------------------------------------|----------------|---------------------------------------|
|  | de los<br>derechos<br>humanos   |                                      |                |                                       |
| Articulación<br>interinstitucional                         | Promover<br>redes expeditas<br>con las<br>instituciones de<br>mayor demanda   | Red de<br>aliados                    | 10             | Conformación de<br>red de aliados     |
| Consultas en<br>plataformas de la<br>unidad de<br>víctimas | Garantizar el<br>acceso a la<br>información de<br>primera mano,<br>sobre el estado<br>de las<br>resoluciones<br>administrativas | Manejo<br>personal del<br>aplicativo | Por<br>demanda | Eficiencia y<br>eficacia en los casos |



## 5 Evaluación

Informe final de la gestión de prácticas en la personería municipal de Apartadó

Agradesco de antemano a todo el personal que labora en la personería por las buenas relaciones y el clima laboral.

Pasando a lo que fueron el desarrollo de las actividades en la agencia, es de resaltar el servicio oportuno y dedicado, en pro de la defensa de los derechos humanos, un elemento central de la apuesta ética política del trabajador Social; Es así como a través de pequeñas acciones se va logrando que la institucionalidad cambie las malas prácticas administrativas que generan malestar y afectan a la ciudadanía.

Son estos procesos por los cuales los sujetos buscan satisfacer muchas necesidades, logrando así los ideales de desarrollo humano y social pretendidos desde de la profesión, o como lo diría Rosa Cifuentes “el trabajador social es un profesional con capacidad de aportar a la resolución de problemáticas que aquejan los seres humanos y limitan desarrollo social” (Gil, 2004).

Siendo el trabajo social una disciplina que se viene desarrollado desde hace mucho, además de ser uno de los ejes estructurarte de su campo de acción profesional, es por esto que se hace necesario conocer la actual situación del municipio en materia de derechos humanos el cual permitió intervenir desde la temática socioeducativa, desde la cual se ha brindado argumentos a los usuarios frente al cómo hacer valer sus derechos.



Luego de haber hecho un rastreo documentas de los casos más atendidos en el último año. Se develó que hay derechos más vulnerados como el de la salud en el municipio, luego de hacer un estudio y análisis, se denota una crisis en la atención por la falta de autorizaciones para atenciones de alto nivel en todo el país; En el plano local no es ajena esta dificultad, lo cual hace que la atención en los servicios de salud no sea garantizada a los ciudadanos del municipio, constituyéndose en una violación al derecho a la salud y en cierta medida a la vida como derecho fundamental.

Otras actividades que he desarrollado en el campo de practica es el rastreo en los archivos de las declaraciones por desplazamiento del corregimiento de San José, un trabajo realizado para el C.T.I quienes estaban realizando algunas investigaciones.

De otro lado la atención al ciudadano ha mejorado puesto que se implementó las citas agendadas y no por demanda como era antes, la cual generaba largas filas e incomodidades.

Es por ello que, en la atención inicial, se les realizaba a los usuarios un primer filtro de información se hizo muy cuidadosamente para no vulnerar ningún derecho y en varios casos se remitía a la oficina pertinente.

### **5.1 Dificultades.**

Las dificultades más relevantes están respecto a la atención, porque los usuarios no tienen claridad con los servicios que se prestan en esta institución. Por ello se decepcionan en muchos casos por que son remitidos a otras entidades. También las largas filas y tiempos de espera. “Mientras la profesión no vuelva sobre su propio quehacer como objeto de conocimiento, va a desarrollar



investigación propia de otras disciplinas o enfatizar en el pragmatismo” (Gil, 2004).

En este sentido la pertinencia de contar con un trabajador social en un lugar como este se hace importante, puesto que desde la disciplina del derecho no se le brindar una atención con calidez humana por la premura del tiempo, es por esa razón y por la educativa que vemos necesario el profesional de trabajo social en dicha agencia. La otra es que no todos los usuarios que se acercaban a la Personería solicitaban atención en derecho muchos necesitan información y ser escuchados.

Otra dificultad ha sido la ocurrida por la atención virtual por causa de la pandemia de COVID 19, con esta se creó un cuello de botella a la que muchas personas se vieron afectadas por los días que no se laboró y el manejo precario de la virtualidad.

Otra dificultad es el presupuesto con el que cuenta la personería, pues este no permite hacer adecuaciones tanto locativas como pedagógicas.

La falta de celeridad en la justicia que hace que las personas desistan de iniciar los procesos, entre otras.

**5.2 Logros:** entre los logros referencio el contacto con gran cantidad de personas que asisten a esta entidad todos con variedad de problemáticas que hacen que haya muchas afinidades y amistades que trascienden del servicio. También las enseñanzas brindadas y recibidas frente a los derechos con un trato diferencial.



Conocer de primera mano el acontecer de un municipio en crecimiento, con sus retos y oportunidades.

Entender que lo social nos afecta a todos y que la calidad de vida se construye con derechos y posturas claras.

Por ultimo los usuarios conformes con el servicio por el orden en los tiempos de espera aparte que se eliminaron las largas filas y se garantizó el debido proceso.

**5.3 Alcances:** La mejor disposición para la atención a los usuarios y lo estipulado en el acta de inicio de las prácticas, he cumplido con el horario y las tareas asignadas desde la instalación del proceso de prácticas como son:

Realizar labores de apoyo en el desarrollo de actividades de la personería relacionadas con la política pública de participación y el servicio de atención al ciudadano.

-Establecer contacto y seguimiento permanente con el asesor institucional y la asesora académica para comunicar y revisar avances propios del proceso de prácticas.

-Elaborar informes de actividades y productos académicos solicitados como resultado de su labor en la institución.

-Realizar un proceso de contextualización y estudio del desarrollo de los servicios de atención al ciudadano en la personería.

-Realizar procesos de orientación y recepción de solicitudes acordes a la política de participación ciudadana supervisadas y orientadas por el asesor institucional y los profesionales de la personería.



-Revisar información, documentación, referencias útiles y aplicar instrumentos de generación de información y análisis necesarios para la elaboración del proceso diagnóstico.

- Adelantar la identificación y caracterización de la forma en la cual se llevan a cabo los procedimientos de atención al ciudadano en la personería y proponer acciones potenciadoras que deriven en una propuesta de fortalecimiento como resultado de su práctica profesional.

-Apoyar procesos de orientación en ejercicio de derechos y socialización de información útil para la defensa de interés públicos que sean adelantados por la personería, entre otras.

#### **5.4 Oportunidades de mejora.**

Se recomienda disponer de recursos económicos para los desplazamientos del practicante.

Contar con equipos de cómputo con acceso a internet para la enseñanza practica con los usuarios

Disponer de puntos de un punto de hidratación y baños públicos para la ciudadanía se convierte en una necesidad de primer nivel.



## Referencias

- UNESCO . (2021). Obtenido de <https://es.unesco.org/udhr>
- universidad del valle. (2002). *universidad del valle*. Obtenido de [https://prevencionviolencia.univalle.edu.co/observatorios/antioquia/apartado/archivos/perfil\\_apartado.pdf](https://prevencionviolencia.univalle.edu.co/observatorios/antioquia/apartado/archivos/perfil_apartado.pdf)
- Amaya, C. P. (octubre de 2014). <https://es.scribd.com/document/365073532/Diagnostico-Rapido-Participativo-Una-Metodologia-de-Investigacion-Racionalidad-Ltda>.
- ayuda en acción. (2017). <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/derechos-humanos/derechos-humanos-universales/>.
- Bernal González, I. (enero de 2015). <https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>.
- CHIMILEVSKY, R. F. (04 de 2008). *INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY*. Obtenido de [https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/572477/DocsTec\\_6708.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/572477/DocsTec_6708.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- concejo nacional de trabajo social. (21 de agosto de 2019). *concejo nacional de trabajo social*. Obtenido de <https://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/wp-content/uploads/2019/10/Codigo-de-Etica-2019.pdf>
- constitución colombiana. (2009). <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-49>.
- constitución política Colombiana. (1991). *constitución política*. Obtenido de <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-67>
- estado, c. d. (25 de abril de 2011). <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1234>.
- Fontana, I. C. (26 de 05 de 2015). *crimipedia*. Obtenido de <https://crimipedia.umh.es/topics/interaccionismo-simbolico/>



- Gasteiz, V. (2009). *Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco*. Obtenido de [https://www.euskadi.eus/contenidos/libro/diagnostico\\_1\\_soc/es\\_diagnost/adjuntos/Diagnostico.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/libro/diagnostico_1_soc/es_diagnost/adjuntos/Diagnostico.pdf)
- Gil, R. M. (2003). *Aportes para "leer" la intervención de Trabajo Social*.
- Gil, R. M. (2004). Aportes para "leer" la intervención de Trabajo Social. *www.ts.ucr.ac.cr*, 1. [https://prevencionviolencia.univalle.edu.co/observatorios/antioquia/apartado/archivos/perfil\\_apartado.pdf](https://prevencionviolencia.univalle.edu.co/observatorios/antioquia/apartado/archivos/perfil_apartado.pdf). (s.f.).
- Marrero, M. R. (agosto de 2009). *scielo*. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-00872009000200009#:~:text=Hermen%C3%A9utica%20proviene%20de%20la%20expresi%C3%B3n,y%20desinteresado%20sobre%20el%20mundo](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872009000200009#:~:text=Hermen%C3%A9utica%20proviene%20de%20la%20expresi%C3%B3n,y%20desinteresado%20sobre%20el%20mundo).
- Nikken, p. (2020). <https://perio.unlp.edu.ar/catedras/comyddhlic/wp-content/uploads/sites/152/2020/08/1-Nikken-El-Concepto-de-Derechos-Humanos.pdf>.
- PALMERA, M. M. (2018). *universidad de la costa*. Obtenido de educación virtual: [https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/mod/forum/discuss.php?d=118166&parent=216036&lang=pt\\_br](https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/mod/forum/discuss.php?d=118166&parent=216036&lang=pt_br)
- PNUD, P. I. (2017). *BALANCE DE LA FASE DE ALISTAMIENTO PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN EN DERECHOS HUMANOS*.
- Ramos, E. L.-V. (2005). Obtenido de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1961/b15162163.pdf>.
- Tomás Fernández García, L. P. (s.f.). Obtenido de <file:///C:/Users/James/Downloads/aisojsadm,+Ponce.pdf>
- universidad el valle. (s.f.). [https://prevencionviolencia.univalle.edu.co/observatorios/antioquia/apartado/archivos/perfil\\_apartado.pdf](https://prevencionviolencia.univalle.edu.co/observatorios/antioquia/apartado/archivos/perfil_apartado.pdf).
- valle, u. d. (s.f.). [https://prevencionviolencia.univalle.edu.co/observatorios/antioquia/apartado/archivos/perfil\\_apartado.pdf](https://prevencionviolencia.univalle.edu.co/observatorios/antioquia/apartado/archivos/perfil_apartado.pdf).



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