



**Cuidando el Enveje-ser: Informe de práctica profesional II y III de Trabajo Social en
Comisaría de Familia Dos de Medellín.**

Paola Andrea Londoño Muñoz

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajadora social

Asesora académica

Rosa Ángela Carmona Agudelo, Magíster (MSc) en Terapia Familiar y de Pareja

Acompañante institucional

Sandra Milena Cano Moncada, Especialista (Esp) en Gerencia de Servicios Sociales

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Trabajo Social

Medellín, Antioquia, Colombia

2023

Cita

(Londoño Muñoz, 2023)

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Londoño Muñoz, Paola Andrea (2023). *Cuidando el Enveje-ser: Informe de práctica profesional II y III de Trabajo Social en Comisaría de Familia Dos de Medellín*. [Informe de práctica]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



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

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

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

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.

Agradecimientos

A mi familia, amigas y amigos que siempre me acompañan en cada paso del camino.

Al equipo de la Comisaría de Familia por permitirme tener una experiencia tan enriquecedora, en especial a Sandra y Elizabeth por los aprendizajes, la conversa y las risas.

A mis compañeras de práctica Luisa y Valentina por la complicidad y el trabajo en equipo.

A Rosa Ángela, mi asesora académica, por sus enseñanzas, acompañamiento y comprensión.

A todas las personas usuarias con quienes tuve la oportunidad de compartir y conocer un poco de sus mundos.

A mí, hoy trabajadora social.

Tabla de contenido

Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
1 Plan de acción.....	13
2 Contextualización del campo	15
2.1 Marco legal	15
2.2 Marco institucional	18
2.2.1 Organigrama	19
2.2.2. Misión, visión y valores	20
2.3 Servicios y población que atiende	22
2.4 Trabajo Social en la Institución.....	23
2.5 Ubicación.....	24
2.6 Contexto territorial	25
3 Diagnóstico.....	29
3.1 Configuración del objeto de intervención	34
4 Proyecto de intervención “Cuidando el Enveje-Ser”	41
4.1 Justificación.....	41
4.2 Objetivos	41
4.2.1 Objetivo general.....	41
4.2.2 Objetivos específicos	42
4.3 Fundamentación teórica	42
4.3.1 Enfoques teóricos.....	43
4.3.2 Referente conceptual.....	45
4.3.2.1 Persona adulta mayor	45

4.3.2.2 Dinámica familiar.....	45
4.3.2.3 Conflictos familiares	46
4.4 Fundamentación normativa.....	47
4.5 Consideraciones éticas	51
4.6 Diseño metodológico.....	51
4.6.1 Técnicas e instrumentos.....	53
4.6.2 Plan de trabajo y cronograma proyecto de intervención.....	55
4.6.3 Sistema de evaluación y seguimiento	57
4.7 Principales resultados, aprendizajes y dificultades	57
4.7.1 Caracterización	57
4.7.2 Aportes teórico conceptuales	62
4.7.2.1 Enfoque sistémico relacional	62
4.7.2.2 Cuidado intergeneracional.....	64
4.7.3 Estrategias metodológicas.....	67
4.7.3.1 Entrevista interventiva.....	67
4.7.3.2 Consulta en domicilio con fines terapéuticos.....	70
4.7.3.3 Oferta institucional.....	71
4.7.3.4 Instrumento de verificación de derechos en favor de la persona adulta mayor	73
5. Informe de gestión.....	74
5.1 Fase 1 Funciones en la Comisaría de Familia.....	74
5.1.1 Atención en fase.....	77
5.1.2 Atención de conflictos familiares	78
5.1.3 Verificaciones de derechos de NNA.....	80
5.1.4 Seguimiento a las audiencias de fallo de procesos PARD.....	81
5.1.5 Visitas familiares domiciliarias.....	82

5.1.6 Actividades emergentes	83
5.1.6.1 Solicitudes de cupo a ICBF	83
5.1.6.2 Preparación y ejecución de talleres	84
5.1.6.3 Acompañamiento a jornadas móviles Casa de Justicia	85
5.2 Fase 2 Responsabilidades académicas de la práctica	86
5.3 Fase 3 Proyecto de intervención.....	87
6. Conclusiones	88
7. Recomendaciones	90
Referencias	91
Anexos.....	96

Lista de tablas

Tabla 1 Plan de acción.....	14
Tabla 2 Indicadores de producto Programa: Institucionalidad para la paz y acceso a la justicia .	21
Tabla 3 Plan de trabajo y cronograma.....	55

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama Comisarías de Familia de Medellín	19
Figura 2 Franjas territoriales de la Comuna 2 Santa Cruz	27
Figura 3 Formulario de radicación de conflictos, información general	59
Figura 4 Formulario de radicación de conflictos, información solicitante	59
Figura 5 Formulario de radicación de conflictos, opciones del ciclo vital del solicitante	59
Figura 6 Formulario de radicación de conflictos, información del solicitado	60
Figura 7 Formulario de radicación de conflictos, composición familiar	60
Figura 8 Formulario de radicación de conflictos, motivo de consulta	60

Siglas, acrónimos y abreviaturas

CDF	Comisaría de Familia
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
ICBF	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
MSc	Magister Scientiae
NNA	Niños, niñas y adolescentes
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
PARD	Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos
TS	Trabajador o trabajadora social
SNBF	Sistema Nacional de Bienestar Familiar
VIF	Violencia intrafamiliar

Resumen

Este informe recoge el proceso de práctica profesional II y III realizada el primer semestre de 2023 en la Comisaría de Familia Dos bajo la modalidad de prácticas de Excelencia de la Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación, para optar al título de Trabajadora Social de la Universidad de Antioquia. Se presenta, de un lado, el proyecto de intervención “Cuidando el Enveje-ser” diseñado a partir de un diagnóstico inicial respecto de las necesidades de la institución y la configuración del objeto de intervención para Trabajo Social. El proyecto tuvo como objetivo general diseñar una guía de lineamientos teórico conceptuales y estrategias metodológicas que favorecieran el fortalecimiento de la atención que brinda la Comisaría de Familia Dos a las personas adultas mayores dentro del proceso administrativo de intervención en conflicto familiar, y de otro, el informe de gestión referido a la ejecución de las responsabilidades de la práctica, reflexiones, dificultades y aprendizajes.

Palabras clave: comisaría de familia, trabajo social familiar, persona adulta mayor, conflictos familiares

Abstract

This report gathers the processes of the II and III professional internships done during the first semester of 2023 in the Family Counseling Center Number Two under the modality of "Practices of Excellence" of Medellín's City Hall's district of science, technology and innovation, in order to opt for the title of Social Worker from the University of Antioquia. On one side the intervention project of "Cuidando el Enveje-ser" is presented, designed based on an initial diagnosis regarding the necessities of the institution and the configuration of the object of intervention for social work, the project had as a general objective to design a guideline of theoretic and conceptual lineaments as well as methodological strategies that favor the strengthening of the attention provided by the Family Counseling Center Number Two to elderly adult persons within the administrative process of intervention in family conflicts; on the other side there is the management report, referring to the execution of responsibilities of the internship, reflections, difficulties and learnings.

Keywords: family commissariat, family social work, elderly adult person, family conflicts

Introducción

El presente informe de práctica profesional II y III de Trabajo Social, llevada a cabo en la Comisaría de Familia Dos de Medellín, adscrita a la Secretaría de Seguridad y Convivencia, se presenta a partir de siete capítulos en los cuales se desarrolla el proyecto de intervención “Cuidando el Enveje-ser” y el informe de gestión de práctica.

En el primer capítulo, se encuentra el plan de acción, el cual orientó las actividades del proyecto de práctica, los compromisos académicos y las funciones de la Trabajo Social en la Comisaría de Familia.

El segundo capítulo contiene la contextualización del campo de práctica que incluye el marco legal e institucional de la Comisaría de Familia, los servicios y población que atiende, el rol del Trabajo Social en la institución, la ubicación y el contexto territorial.

El tercer capítulo expone, por un lado, un diagnóstico de la Comisaría de Familia referido a las necesidades, problemáticas, oportunidades y recursos presentes en la institución, el cual se desarrolló a través de técnicas como la revisión documental, la observación participante y entrevistas con el personal de la Comisaría; y, por otro, la configuración del objeto de intervención.

Por ende, el cuarto capítulo describe la propuesta de intervención “Cuidando el Enveje-ser” y sus componentes, a saber; justificación, objetivos, fundamentación teórica y normativa, consideraciones éticas, diseño metodológico y principales resultados, aprendizajes y dificultades.

El quinto capítulo, refiere al informe de gestión de la práctica y la información se encuentra presentada a partir de cada una de las fases definidas en el plan de acción, se presentan aquellos retos, dificultades y aprendizajes relacionados con cada una de las funciones realizadas.

Y, por último, el sexto y séptimo capítulo, corresponden a las conclusiones y recomendaciones, respectivamente, tanto del proyecto de intervención como de las funciones del campo de práctica.

1 Plan de acción

Para la intervención profesional en el marco de la práctica de Trabajo Social, se hizo necesario planificar las actividades que la componen. Fernández y Ares (2002) citados en Raya (2011) definen la planificación como “un proceso preparatorio de un conjunto de decisiones para la acción futura dirigida al logro de objetivos por medios preferibles” (p. 14). En este sentido, se construyó un plan de acción que presenta las actividades que se plantearon al inicio de la práctica con el fin de lograr el objetivo de la misma.

El plan de acción se dividió en tres fases; fase 1 funciones del campo de la práctica, son aquellas actividades acordadas en el acta de compromiso con el Centro de prácticas de la Alcaldía de Medellín, la Universidad de Antioquia y la estudiante; fase 2 hace referencia a las responsabilidades académicas y se relacionan con la participación de la estudiante en los seminarios de práctica dictados por la universidad y el cumplimiento de los compromisos que de allí se derivaron; y, por último, la fase 3 correspondió a la planeación y ejecución del proyecto de intervención.

En la Tabla 1 se presenta el objetivo de la práctica y cada fase con sus respectivas metas, actividades por meta, responsables, fuentes de verificación y materiales. Estas actividades se plasmaron en un cronograma de trabajo que va desde el inicio de la práctica hasta su finalización.

2 Contextualización del campo

La contextualización de la Comisaría de Familia (CDF) de la Comuna 2 se hizo a través de la revisión documental de informes de prácticas anteriores de las CDF y de la documentación institucional disponible. Asimismo, se utilizó la información recibida en la inducción de práctica por parte de la acompañante institucional.

Para el Trabajo Social es necesario reconocer los contextos en los que se desea intervenir, dado que, como lo plantea Vélez (2003), “son los garantes de una acción pertinente y los que aportan elementos para una reflexión crítica que contribuya a modificar o ampliar los supuestos iniciales (o prenociones) imprimiéndole al ejercicio profesional un sentido más creativo y científico” (p. 58). La acción pertinente a la que se refiere Vélez (2003) es aquella que se hace acorde al contexto, los sujetos, las demandas sociales y profesionales y al momento histórico. En ese sentido, la contextualización permitió realizar el diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación del proyecto de intervención en correspondencia con las necesidades institucionales.

A continuación, se presenta una descripción de la CDF referente a su marco legal e institucional, los servicios que presta y la población que atiende, el rol de Trabajo Social en la institución, la ubicación y su contexto territorial.

2.1 Marco legal

Según el documento *Lineamientos para un Modelo Integral e Integrado de Intervención en las Comisarías de Familia del Municipio de Medellín* (Alcaldía de Medellín, 2007) las Comisarías de Familia son entidades distritales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario en Colombia, las cuales nacen a partir del Decreto 2737 de noviembre de 1989 conocido como Código del Menor, este les dio vida jurídica y las inscribió dentro del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF).

Para su creación confluyeron diversas razones, en principio, los altos niveles de congestión del sistema judicial en el país y la necesidad de desahogarlo y “posteriormente se fue creando una mayor conciencia de la necesidad de brindar una atención integral a las familias, y sobre la importancia de que la comunidad tuviese un espacio para que fuera atendida su

problemática familiar” (Alcaldía de Medellín, 2007, p. 13), de modo que, con el tiempo hubo un empeño en generar un mayor acercamiento de la justicia al ciudadano y esta fue otra razón de peso para preservar y fortalecer las CDF.

El Sistema Nacional de Bienestar Familiar es el conjunto de diferentes agentes e instancias que dan cumplimiento a la protección integral de los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), fortaleciéndolos a ellos y a sus familias. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) es la entidad coordinadora del SNBF y se encarga de dictar la línea técnica a las CDF.

A nivel normativo, cabe resaltar que el Código del menor fue reemplazado en el 2006 por la Ley 1098 (Código de la Infancia y la Adolescencia) y a lo largo del tiempo han surgido otras normativas a nivel nacional que regulan estas entidades con el fin de garantizar los derechos de las familias y de sus miembros, entre ellas la Ley 294 de 1996, el Decreto 4840 de 2007, el Decreto 2734 de 2012, el Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015 y la Ley 2126 de 2021. Además, cada administración debe establecer en su Plan de Desarrollo estrategias y programas que complementen la acción de las CDF.

Las anteriores leyes promueven el cumplimiento y restablecimiento de los derechos consagrados en los diferentes instrumentos internacionales de derechos humanos y en la Constitución Política de 1991, haciendo corresponsables de la garantía y protección de estos derechos a la familia, la sociedad y al Estado.

Para el caso específico de la protección de los NNA, como tratado o convenio internacional está la Convención sobre los Derechos del Niño, la cual según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) (2006), se ha utilizado para promover y proteger los derechos de la infancia y desde su aprobación se han generado avances considerables en materia del cumplimiento de los derechos de la infancia, relacionados con la supervivencia, la salud y la educación. Esta convención fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989 y acogida por Colombia a través de la Ley 12 de 1991.

La Ley 2126 de 2021 es la más reciente en materia de creación, conformación y establecimiento de las funciones de las CDF. Esta expone el objeto misional de las CDF,

ARTÍCULO 2. Objeto misional de las comisarías de familia. Las Comisarías de Familia son las dependencias o entidades encargadas de brindar atención especializada e interdisciplinaria para prevenir, proteger, restablecer, reparar y garantizar los derechos de

quienes estén en riesgo, sean o hayan sido víctimas de violencia por razones de género en el contexto familiar y/o víctimas de otras violencias en el contexto familiar, según lo establecido en la presente ley (Colombia. Congreso de la República, 2021, p. 1).

Asimismo, establece en el artículo 9 sus funciones;

1. Garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de quienes estén en riesgo o hayan sido víctimas de la violencia establecida en el Artículo 5° de la presente ley.
2. Orientar a las personas en riesgo o víctimas de las violencias a que hace referencia esta ley, sobre sus derechos y obligaciones.
3. Brindar atención especializada conforme a los principios rectores de la presente ley y demás parámetros constitucionales y convencionales en materia de derechos humanos y erradicación de las violencias en el contexto familiar, en especial las violencias por razones de género y la violencia contra niños, niñas y adolescentes, y personas adultas mayores.
4. Recibir solicitudes de protección en casos de violencia en el contexto familiar.
5. Garantizar el archivo, custodia y administración de la información generada en virtud de sus funciones.
6. Activar la ruta de atención integral de las víctimas en el contexto familiar.
7. Divulgar los derechos y rutas de atención de las personas usuarias.
8. Las demás funciones asignadas expresamente por la ley, siempre y cuando tengan estrecha relación con su objeto misional y se les garanticen las condiciones técnicas y presupuestales para su cabal cumplimiento.
9. Establecer y difundir las políticas, rutas y actividades que promuevan la prevención de la violencia en el contexto familiar, en coordinación con las administraciones distritales y municipales, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el Ministerio de Justicia y del Derecho, el Ministerio de Salud, la Policía Nacional y la Defensoría del Pueblo (Colombia. Congreso de la República, 2021, p. 6).

Conforme con lo anterior, las Comisarías de Familia buscan regular la dinámica familiar y garantizar los derechos de cada uno de los miembros de la familia, brindando atención y

protección inmediata a través de sus funciones administrativas y jurisdiccionales en los procesos de restablecimiento de derechos de los NNA, violencia intrafamiliar e intervención en conflictos familiares.

Por último, es necesario nombrar que las CDF en Medellín se instauraron a partir del decreto 001 de 1991, el cual dio origen, inicialmente, a cinco Comisarías de Familia que estaban ubicadas estratégicamente para cubrir la totalidad de los barrios; sin embargo, con la creciente demanda de servicios por parte de la comunidad se fueron creando más Comisarías, como se presenta a continuación.

2.2 Marco institucional

Actualmente, en Medellín existen 22 Comisarías de Familia distribuidas por todo el territorio, a saber: 1 para cada una de las 16 comunas y 5 corregimientos; más 1 Comisaría de Permanencia con atención 24 horas, ubicada en la Casa de Justicia El Bosque. Estas Comisarías se encuentran adscritas a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia de la Secretaría de Seguridad y Convivencia. Algunas de las funciones de la Subsecretaría son el diseño, implementación y evaluación de estrategias de promoción de la convivencia ciudadana; la intervención en problemáticas que alteran las relaciones familiares y sociales; y el desarrollo e implementación del Sistema Municipal de Justicia cercana al ciudadano, a través de los inspectores, comisarios y corregidores (Alcaldía de Medellín, 2023).

2.2.1 Organigrama

Figura 1

Organigrama Comisarías de Familia de Medellín



Nota. Fuente Comisarías de Familia y Nuestro Modelo de Atención (Alcaldía de Medellín, s.f.).

Las CDF están compuestas por un equipo interdisciplinario conformado por las áreas de Derecho, Trabajo Social y Psicología, contribuyendo desde los diferentes campos de conocimiento al abordaje integral de las problemáticas que atienden y acompañan. La Ley 2126 de 2021, establece en el artículo 8 la composición del equipo interdisciplinario,

Toda Comisaría de Familia, deberá contar con un equipo interdisciplinario que garantice una atención integral y especializada a las personas usuarias de sus servicios. El equipo interdisciplinario estará conformado como mínimo por un(a) abogado(a) quien asumirá la función de secretario de despacho, un(a) profesional en psicología, un(a) profesional en trabajo social o desarrollo familiar, y un(a) auxiliar administrativo (Colombia. Congreso de la República, 2021, p. 4).

La CDF de la Comuna 2 está compuesta, por un lado, por un equipo de funcionarios de carrera administrativa, quienes son el comisario, la trabajadora social, la psicóloga, la auxiliar administrativa, dos secretarías y un secretario de despacho; y, por otro, personal de apoyo contratado bajo la modalidad de prestación de servicios personales tales como una abogada, un

psicólogo, dos auxiliares administrativos y un conductor de despacho. Además, según las solicitudes de la CDF y los recursos con los que cuente el Centro de Prácticas de la Alcaldía de Medellín, semestralmente cuentan con el apoyo de practicantes de Trabajo social, Psicología y Derecho.

2.2.2. Misión, visión y valores

En el documento *Comisarías de Familia y Nuestro Modelo de Atención de la Alcaldía de Medellín* (s.f.), exponen que la visión de las CDF es,

Contribuir con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, garantizando el ejercicio de los derechos de los niños, los jóvenes y la familia, desde la atención jurídica y psicosocial, a través de la promoción, prevención, protección y conciliación, a fin de obtener una convivencia pacífica, para el mejoramiento de las relaciones familiares y consecuentemente de la sociedad de Medellín (p. 1).

Los valores expuestos en este mismo documento y que contribuyen con la misión antes mencionada son: la objetividad, referida a la imparcialidad de los y las funcionarias dentro de sus intervenciones en las problemáticas familiares; el compromiso con la misión institucional; la eficacia en la respuesta a la problemática consultada de los usuarios y que esté enmarcada en el cumplimiento de las garantías constitucionales del debido proceso y la dignidad humana; la eficiencia en el uso de los recursos a favor de la protección de los derechos de los NNA y la familia; el liderazgo de la labor que incentive a los usuarios y a la comunidad para gestar espacios de convivencia; y la sensibilidad con las problemáticas sociales.

Por otro lado, el *Plan de Desarrollo Medellín Futuro 2020 – 2023*, tiene como propósito reducir las brechas sociales y económicas, combatiendo las desigualdades y generando capacidades y oportunidades. En ese sentido, expone una serie de proyectos, planes y programas estratégicos que fueron priorizados por su impacto en los ámbitos sociales, económicos, ecológicos y tecnológicos. Se resalta el *Programa Institucionalidad para la paz y acceso a la justicia*, en el cual uno de sus objetivos específicos está encaminado a “aumentar la capacidad

institucional de las Comisarías de Familia para la atención y la prevención y reducción de conflictos familiares” (Municipio de Medellín, 2020, p. 219).

Para cumplir este objetivo, este Plan de Desarrollo expone los siguientes indicadores de productos relacionados con las CDF,

Tabla 2

Indicadores de producto Programa: Institucionalidad para la paz y acceso a la justicia

Indicador(es) de Producto	Unidad de medida¹	Línea base²	Meta 2020-2030	Responsable
Intervenciones a familias en prevención y atención de la violencia intrafamiliar	Número	75.010	82.000	Secretaría de Seguridad y Convivencia
Comisarías de Familia funcionando	Número	23	25	Secretaría de Seguridad y Convivencia
Comisarías con enfoque en violencia intrafamiliar contra las mujeres y violencias contra niños, niñas y adolescentes funcionando	Número	NA	2	Secretaría de Seguridad y Convivencia

Nota. Fuente (Municipio de Medellín, 2020, p. 220). Modificado para fines académicos.

Como respuesta al objetivo específico de aumentar la capacidad institucional de las CDF, el Plan de Desarrollo presenta la ficha del proyecto *Fortalecimiento de las Comisarías de Familia para el acceso al Sistema de Justicia Cercana al Ciudadano* y recoge como parte de sus indicadores, los primeros dos indicadores de la Tabla 2. Como resultados esperados se tienen Comisarías de Familia fortalecidas; aumento en la planta de profesionales y técnicos; diagnóstico, implementación y ejecución de estrategias de apoyo psicosocial para los servidores receptores de las problemáticas familiares; humanización y cualificación de la atención y de los servicios; y

¹ Cantidad o referencia estandarizada para la medición de los indicadores de producto.

² Punto de referencia inicial o estado actual de cada indicador.

mejoramiento de las Comisarías de Familia de manera integral refiriéndose a sedes, dotación y mejoramiento de los procesos (Municipio de Medellín, 2020).

2.3 Servicios y población que atiende

Para entender los servicios y la población que atiende la Comisaría de Familia, es necesario remitirse al artículo 5 de la Ley 2126 de 2021, que establece,

Los comisarios y comisarías de familia serán competentes para conocer la violencia en el contexto familiar que, para los efectos de esta ley, comprende toda acción u omisión que pueda causar o resulte en daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, patrimonial o económico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión que se comete por uno o más miembros del núcleo familiar, contra uno o más integrantes del mismo, aunque no convivan bajo el mismo techo (Colombia. Congreso de la República, 2021, p. 2).

En este sentido, la CDF es competente y presta sus servicios cuando alguna de las anteriores conductas se cometan entre: cónyuges o compañeros permanentes, aunque ya se hubieren separado o divorciado; padre y madre de familia aunque no convivan en el mismo hogar y el maltrato se dirige contra uno de los progenitores; personas que residen en el mismo hogar o unidad doméstica sin relación de parentesco; aquellas personas encargadas del cuidado de uno o varios miembros de una familia en su residencia o donde se realice la conducta, y que no sean parte del núcleo familiar y de los integrantes; y las “personas con las que se sostiene o se haya sostenido una relación de pareja, cohabitacional o no, de carácter permanente que se caracterice por una clara e inequívoca vocación de estabilidad” (Colombia. Congreso de la República, 2021, p. 3).

Los servicios de la CDF son el restablecimiento de derechos a niños, niñas y adolescentes; la recepción de denuncias y tramitación de medidas de protección a los miembros de la familia que son víctimas de violencia intrafamiliar; y la asesoría y orientación en conflictos familiares. Estos servicios se prestan, siempre y cuando, la dirección de residencia de la víctima esté ubicada dentro de la Comuna, en este caso concreto dentro de la Comuna 2, puesto que la competencia de

las CDF está dada por la división territorial, y como ya se ha mencionado anteriormente, cada comuna y corregimiento de Medellín poseen su Comisaría de Familia.

2.4 Trabajo Social en la Institución

Este escenario para el Trabajo Social está específicamente enmarcado en el trabajo sociojurídico que, de acuerdo con Arroyo et al. (2019), tiene el objetivo “contribuir a una administración de justicia que dé respuesta eficaz a los diferentes problemas que presentan las familias, los grupos, las comunidades y los sujetos que coexisten en una sociedad que tiende a individualizar a los sujetos” (p. 46) respondiendo a los principios de justicia y equidad social que guían el ejercicio profesional. Cabe resaltar que en este contexto de intervención se requiere conocimiento y formación en temas relacionados a procesos judiciales y administrativos; normatividad en infancia, adolescencia y familia; Código Nacional de Policía; así como todo tipo de normatividad relacionada con la prevención y sanción de la violencia intrafamiliar.

Teniendo en cuenta lo anterior, las funciones de Trabajo Social están encaminadas a garantizar la protección de los derechos de las víctimas de violencia en el contexto familiar. Dentro de la Ley 2126 de 2021, se establecen las funciones del equipo psicosocial según las funciones asignadas en el Manual de Funciones y Competencias, las cuales son: realizar valoración inicial psicológica y emocional de la víctima; verificación de derechos de conformidad con lo estipulado en la ley; elaborar informes periciales en concordancia con los estándares del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses; elaboración de conceptos; brindar recomendaciones técnicas al comisario para el restablecimiento, protección y atención a la garantía de derechos de personas en riesgo o víctimas de violencia en el contexto familiar; realizar seguimiento a las medidas de protección y atención; valoraciones de riesgo de feminicidio y practicar aquellas pruebas que el comisario considere pertinentes (Colombia. Congreso de la República, 2021).

Aunque las anteriores funciones se plantean por igual para Trabajo Social y Psicología, cabe mencionar que son realizadas desde la especificidad de cada disciplina y/o profesión. En ese sentido, los estudios socio familiares, visitas domiciliarias, verificaciones de derechos, elaboración de conceptos y atención en conflictos familiares, son realizados por Trabajo Social teniendo en cuenta los componentes estructurales de la intervención de la profesión que, como

expone Cifuentes (2004), son las intencionalidades en diálogo con los principios éticos y valores de la profesión, la fundamentación teórica, el objeto, los sujetos y la propuesta metodológica, los cuales buscan incidir en las realidades microsociales, puesto que se impactan unos cuantos miembros del sistema familiar, lo que permite generar cambios en la realidad inmediata.

Por último, las funciones de la practicante de Trabajo Social fueron establecidas en el documento *Acta de Instalación Práctica Académica (2023)*³, siendo estas,

1. Brindar atención en conflictos familiares, generacionales y de pareja que sean asignados desde su área.
2. Realizar atención en fase: brindar atención a los usuarios que se acercan a solicitar una asesoría y/o servicio de la comisaría de familia, hacer la remisión pertinente según sea el caso.
3. Apoyar la realización de verificaciones de derechos dentro de los procesos administrativos de restablecimiento de derechos de los NNA.
4. Realizar seguimientos a las audiencias de fallo de los procesos administrativos de restablecimientos de derechos.
5. Apoyar la realización de visitas domiciliarias.

2.5 Ubicación

La Comisaría de Familia Dos se encuentra ubicada en la dirección Calle 104 B #48-60 Casa de Justicia Villa del Socorro, la cual es un centro interinstitucional de “información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal” (Colombia. Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, 2012, p. 12). La prestación de los servicios de la Casa de Justicia es realizada de manera integral y coordinada con entidades del orden nacional, local y representantes de las comunidades, dentro de los cuales actualmente se encuentran:

- Comisaría de Familia

³ Esta acta se realizó el 21 de febrero de 2023 en la Comisaría de Familia con la acompañante institucional, la asesora académica y la estudiante, en la misma quedaron consignados los compromisos de todas las partes como un documento de trabajo interno.

- Conciliadores en Equidad
- Centros del Valle del Software
- Inspección de Policía
- Instituto de Deportes y Recreación de Medellín
- Juzgado 10 de pequeñas causas y competencia múltiple de Medellín
- Ludoteca
- Oficina del SISBÉN
- Oficina de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos
- Sede de la Junta Administradora Local (JAL)
- Centro Integral de Familia (CIF)⁴
- Escuchadero⁵

2.6 Contexto territorial

Medellín se encuentra dividido político administrativamente en 16 comunas: Popular, Santa Cruz, Manrique, Aranjuez, Castilla, Doce de Octubre, Robledo, Villa Hermosa, Buenos Aires, La Candelaria, Laureles- Estadio, La América, San Javier, El Poblado, Guayabal y Belén y 5 corregimientos: Palmitas, San Cristóbal, Altavista, San Antonio de Prado y Santa Elena; y, según los datos del censo 2018 reportados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) “a ese año Medellín contaba con una población de 2.427.129 habitantes, 47% hombres y 53% mujeres, lo que la hace la segunda ciudad más poblada de Colombia” (Medellín cómo vamos, 2023, párr. 3).

A su vez, las 16 comunas son agrupadas en 6 zonas según su ubicación, las zonas son: nororiental, noroccidental, centroccidental, centroriental, suroriental y suroccidental. La zona nororiental es la primera de las seis zonas entrando por el norte y está conformada por Popular,

⁴ Espacio de gestión y articulación de la Alcaldía de Medellín para responder a las necesidades de las familias, busca fortalecer los vínculos familiares, mejorar la calidad de vida de sus integrantes, el acceso a la justicia y la participación ciudadana.

⁵ Estrategia de la Alcaldía para brindar atención y orientación psicológica de forma gratuita. Están ubicados en diferentes sectores de la ciudad.

comuna 1; Santa Cruz, comuna 2; Manrique, comuna 3 y Aranjuez, comuna 4. Muriel et al. (2017) exponen que,

Los modos de poblamiento de la Zona son diversos, con barrios obreros, por autoconstrucción y urbanizaciones, entre otros, se destaca la ocupación informal de tierras, especialmente en las comunas ubicadas más al norte, la Comuna 1 – Popular– y la Comuna 2 –Santa Cruz–, lo que le confiere una personalidad de resistencia al territorio. Su situación socioeconómica está principalmente en los estratos 1 uno (bajo-bajo) y dos (bajo), con algunos pocos sectores en estrato tres (medio), lo que define al norte de Medellín, Zona Nororiental y Noroccidental, como el área donde más se concentra la pobreza en la ciudad (p. 28).

La Comuna 2 Santa Cruz, donde se encuentra ubicada la Comisaría de Familia, tiene 11 barrios, los cuales son: Santa Cruz, La Rosa, Moscú # 1, Villa del Socorro, Villa Niza, Andalucía, La Francia, Pablo VI, La Frontera, Playón de los Comuneros y La Isla-Popular. Es importante señalar que la CDF tiene competencia territorial dentro del límite de estos once barrios, los cuales, a su vez, se encuentran agrupados en 3 franjas,

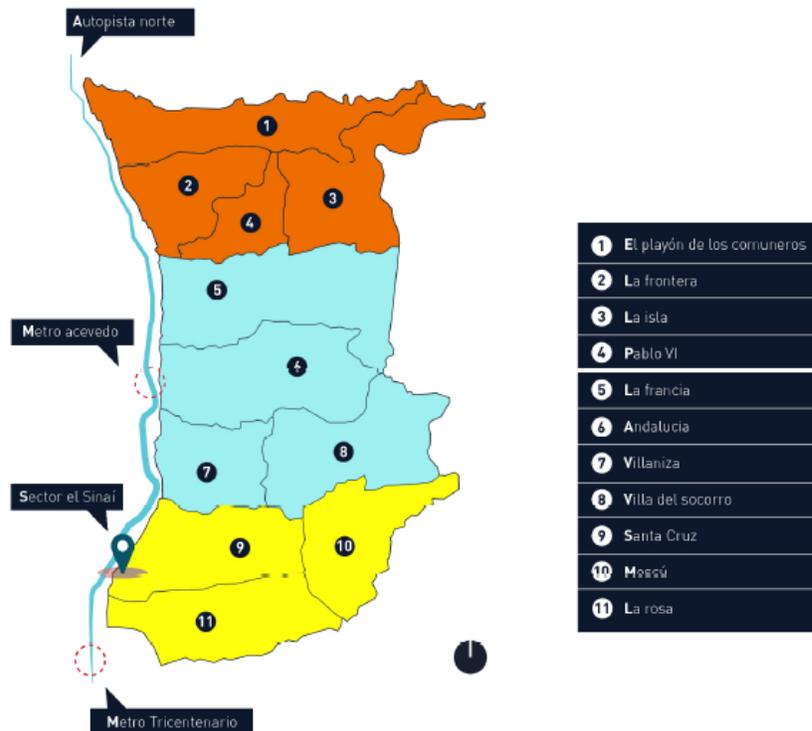
En recorridos de reconocimiento del territorio, los líderes realizaron un ejercicio de agrupamiento de barrios, conformando 3 franjas que tienen como característica su cercanía territorial y la similitud de condiciones económicas sociales, culturales y de infraestructura. Para facilitar la identificación colectiva y simbólica del territorio, se asignaron colores y números (Alcaldía de Medellín, 2012, p. 13).

En este sentido, las franjas visibilizan características relacionadas con lo topográfico, social, cultural y económico del territorio. Y según el *Plan de Desarrollo Local Un mapa abierto a las propuestas de vida de la gente 2007-2019* de la Comuna 2, las franjas son: franja 1 naranja, significa cultura fuerza de la vida y está conformada por los barrios Playón de los Comuneros, La Frontera, Pablo VI y La Isla. La franja 2 azul, este color refiere al cielo y las fuerzas vivas, los barrios que la conforman son La Francia, Andalucía, Villa del Socorro y Villa Niza; y la franja 3

amarilla, resalta la alegría y solidaridad, conformada por los barrios Santa Cruz, La Rosa y Moscú #1.

Figura 2

Franjas territoriales de la Comuna 2 Santa Cruz



Nota. Fuente <https://bit.ly/44aPPfW> (Muriel et al., 2017, p. 30)

La Comuna 2 está caracterizada por una escasez de infraestructura social, educativa, comercial y cultural, así como por la precariedad urbanística, y, según Muriel et al. (2017) esto refleja altos niveles de inequidad con respecto a las demás comunas de la ciudad.

A nivel económico, se sustenta en pequeñas unidades productivas donde predominan aquellos productos de primera necesidad y se ofertan en tiendas de barrio, minimercados y almacenes; a nivel de servicios sobresalen los salones de belleza y servicios educativos de guarderías y prescolares; a nivel de industria, están las confecciones, carpinterías y ebanisterías. Esta precariedad en la estructura económica genera “un deterioro en los indicadores de calidad de vida, con profundas implicaciones en las condiciones de habitabilidad de los grupos más vulnerables de la población” (Echeverría et al., 2012, p. 9). Estas implicaciones se relacionan con la ocupación de viviendas sin títulos de propiedad, de viviendas de alto riesgo, condiciones de

hacinamiento, desconexión de servicios públicos, desarrollo de actividades económicas dentro de la vivienda y alquiler de habitaciones a otros hogares.

Por su parte, en lo social existen muchas situaciones que caracterizan la C, las cuales están relacionadas con la violencia intrafamiliar, la venta y el consumo de sustancias psicoactivas, el ejercicio de control y dominación territorial al margen de la ley, el desempleo y la deserción escolar. Según el *Estudio sobre la situación de los Derechos Humanos en la Comuna 2 Santa Cruz de Medellín en el año 2019*, realizado por el Semillero del Observatorio de Derechos Humanos de la Comuna 2 – Santa Cruz de Medellín y la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín, plantean que el derecho a la vida,

Es el más vulnerado, es el que está en mayor riesgo y peligro, generando el fenómeno social del miedo a las dinámicas sociales de los *combos*, cuando actúan, controlan y deciden sobre las mujeres, los jóvenes, los niños, niñas y adolescentes y la población LGBTI, siendo los grupos poblacionales más vulnerables (Tirado, 2020, p. 144).

Este estudio también refiere que la Comuna 2 es en extremo machista y patriarcal, lo que ha conllevado a situaciones de violencia física, psicológica, sexual y patrimonial hacia las mujeres. Para el caso de los niños, niñas y adolescentes (NNA), cada día viven diferentes situaciones de desprotección frente a sus derechos económicos, sociales, culturales y ambientales. Algunas de las problemáticas expuestas son: diferentes tipos de violencia, falta de alimentos, abuso y explotación sexual, no afiliación a sistemas de seguridad social, viviendas sin acceso a servicios públicos básicos y explotación laboral.

El contexto hasta ahora expuesto permitió dar cuenta de cuáles son aquellas situaciones y necesidades a las que se enfrentan las diferentes instituciones que hacen presencia en la Comuna 2 a través de la Casa de Justicia Villa del Socorro y, específicamente, la Comisaría de Familia donde la practicante de Trabajo Social realizó su práctica profesional.

3 Diagnóstico

El diagnóstico para Trabajo Social se constituye en un elemento clave para la planeación, ejecución y evaluación de proyectos sociales, puesto que permite conocer la realidad de determinado contexto, jerarquizar las causas y efectos de las problemáticas detectadas durante el mismo y diseñar intervenciones situadas y contextualizadas. Castro et al. (2017) citados en Ávila (2021), definen el diagnóstico de la siguiente manera,

Hace referencia a un proceso de investigación científica, cuya finalidad es recabar información documental y empírica que permita visualizar la dimensión objetiva del problema social, su magnitud y el impacto en la sociedad; es decir, buscar información y recabar datos que faciliten el análisis y la interpretación del problema (p. 1).

Para construir diagnósticos que cumplan su respectiva finalidad, Ávila (2021) describe algunos elementos fundamentales a tener en cuenta. En primer lugar, deben ser holísticos y flexibles porque pueden ir cambiando y transformándose según sea el caso; en segundo lugar, descriptivos y analíticos que den cuenta de un análisis minucioso de la información; en tercer lugar, se presentan como un nexo entre la investigación y la intervención social; y, por último, se fundamentan en leyes, protocolos y normas vigentes al contexto, puesto que las acciones que se desarrollan a partir de estos, siempre están enmarcadas dentro de los derechos humanos y la justicia social.

Por su parte, Aguilar y Ander-Egg (2013) citados en Ávila (2021) refieren que un diagnóstico eficaz debe ser, por un lado, completo, que presente toda la información relevante y significativa; por otro, que evite los excesos de información y utilice un lenguaje objetivo y sencillo; y, por último, preciso, donde se establezcan las dimensiones y factores del problema con el fin de brindar información que oriente la acción.

De esta manera, se identificaron las necesidades, problemáticas, oportunidades y recursos presentes en la Comisaría de Familia, con el fin de configurar el objeto de intervención y posteriormente la construcción de la propuesta de intervención. Esto se realizó a través de técnicas como revisión documental, la cual hace referencia a los registros escritos, visuales y audiovisuales como prensa, informes, actas, videos, fotografías, entre otros, además de

documentos institucionales como los expedientes de los casos que reposan en DEYEL⁶. Esta técnica es valiosa en la medida en que como describe Vélez (2003), las técnicas documentales son útiles para apoyar procesos de intervención profesional referidos a estudios y diagnósticos sociales, teniendo en cuenta que “la interpretación y el análisis de la información contenida en el material documental debe contextualizarse, complementarse o confrontarse con la información generada a través de las otras técnicas de actuación profesional” (p. 124). Asimismo, se realizaron entrevistas no estructuradas al equipo interdisciplinario de la CDF, en este tipo de entrevista,

Las preguntas se formulan en torno a un asunto que se explora ampliamente, sin usar ninguna guía que delimite el proceso. No se espera obtener información sistemática sino por el contrario, captar el margen de variabilidad en la información que reportan las personas. Esta modalidad es pertinente (...) cuando el objetivo es aclarar o entender mejor alguna situación sobre la que se están realizando observaciones (Bonilla & Rodríguez, 2005, p. 161).

Por último, se implementó la observación participante y no participante en los servicios que brinda la CDF. Vélez (2003) afirma que la observación es una estrategia de actuación profesional que amplía las perspectivas y visiones de los problemas sociales “siendo más funcional utilizarla confrontando, triangulando, precisando o ratificando las informaciones y elementos que otras técnicas y herramientas proporcionan” (p. 109). La diferencia entre la observación participante y no participante, radica en la aproximación directa e indirecta, respectivamente, que establece el sujeto observador con la situación que observa. En este sentido, esta técnica se utilizó como complemento a la información obtenida a través de las demás técnicas y, a su vez, permitió realizar un acercamiento a la población usuaria y las intervenciones que realiza la CDF.

⁶ Esta plataforma está reemplazando al sistema THETA, el cual hasta el mes de marzo de 2023 tenía alojada toda la información de los expedientes y procesos de las Comisarías de Familia de Medellín. Actualmente la Alcaldía de Medellín se encuentra trasladando la información entre las plataformas y brindando procesos de capacitación al personal que hará uso de la nueva plataforma.

En primer lugar, se consultó la *Hoja de Ruta 2023*, documento de trabajo interno que posee la CDF para realizar el seguimiento a los procesos que se atienden en la CDF de Comuna 2. A continuación se presentan las cifras de los casos que se recepcionaron entre los meses de enero y marzo de 2023, y que permitieron dar cuenta de cuál fue la demanda de la población para el primer trimestre del año:

- Comisario (5) casos.
- Conflictos familiares (39) procesos.
- Incidente por incumplimiento (10) casos.
- Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (75) procesos.
- Violencia Intrafamiliar – VIF (92) casos.
- Atención y orientación sin recepción de casos. A diario se acercan personas a exponer alguna situación en la CDF, sin embargo, en ocasiones sus consultas no son competencia de la CDF y, por lo tanto, se redirigen a otras instituciones.⁷

En segundo lugar, se realizaron las entrevistas no estructuradas al equipo interdisciplinario y manifestaron necesidades y problemáticas al interior de la CDF, como los recursos limitados de personal, puesto que cuando hay demoras en la contratación del personal de apoyo se genera sobrecarga de trabajo “enero es de los meses más difíciles porque no hay contratistas y mientras hacen estos contratos, el personal vinculado por carrera administrativa se reparte todo el trabajo, y también es un mes que no tenemos practicantes” (Entrevistada 1, comunicación personal, 28 de marzo, 2023). Asimismo, según describe otra entrevistada, se presenta tiempo limitado para desarrollar actividades de prevención de la violencia en el contexto familiar, función que corresponde a las CDF según la Ley 2126 de 2021, “aquí es difícil realizar actividades de prevención puesto que el día a día de los casos limita mucho el tiempo del personal, esas actividades son más para cuando hay practicantes y eso que también es difícil” (Entrevistada 2, comunicación personal, 29 de marzo, 2023).

Durante el desarrollo de la práctica se observó que la atención en fase, como primer contacto con los y las usuarias que llegan a la CDF, presenta una alta consulta de la población por temáticas que no son competencia de la Comisaría de Familia o que, si bien antes lo eran, fueron

⁷ Al momento de la construcción del diagnóstico, no estaba disponible la cifra de registro de estas atenciones.

modificadas a partir del 2021 con la Ley 2126 de 2021. Sin embargo, los casos no llegan únicamente a través de fase, al comisario también le llegan constantes remisiones por parte del 123 Social⁸ para intervención de la CDF en conflictos familiares o violencias y en los casos donde puede haber otro tipo de vulneración de derechos “estos casos me llegan directamente al correo y ya dependiendo de la situación, se los paso a los compañeros radicadores para abrir el proceso y continuar con la atención” (Entrevistado 8, comunicación personal, 14 de abril, 2023).

Otra situación que describieron algunas de las personas entrevistadas es el incremento en el volumen de procesos administrativos de intervención en conflicto familiar asociados a dificultades en las relaciones parento filiales, habilidades parentales, relaciones distantes y hostiles entre la familia, consumo de sustancias psicoactivas por parte de algún integrante de la familia y situaciones de conflictos que involucran a personas adultas mayores, como se muestra en la siguiente narrativa,

Mira acá llegan muchos casos de conflicto familiar y cuando uno cita a las partes se evidencia que, principalmente, esos conflictos se dan porque no existe buena comunicación en la familia o se requiere fortalecer mucho el tema de las relaciones parento filiales en todos los ciclos de vida. Últimamente hay muchos casos en los que nadie quiere cuidar al adulto mayor, los dejan abandonados o inclusive los tratan mal, o también pasa que, si el adulto mayor recibe algún ingreso o tiene alguna propiedad, hay mucho conflicto entre sus hijos por aparentemente hacerse cargo de él o ella, pero la realidad es otra (Entrevistado 3, comunicación personal, 30 de marzo, 2023).

Al indagar más por la atención a la población adulta mayor, se encontró que se atienden aquellos casos de Violencia Intrafamiliar – VIF o conflictos familiares, “en el primer caso se da una orden de protección, pero a veces los mismos adultos mayores no la hacen cumplir, si se trata de un hijo agresor, les da miedo que se vaya de la casa” (Entrevistada 1, comunicación personal, 28 de marzo, 2023), este miedo se relaciona con que si la hija o hijo agresor consumen sustancias psicoactivas, pueden llegar a ser habitantes de calle si son desalojados de la vivienda. Respecto a la intervención en estos conflictos familiares con el adulto mayor, el objetivo se centra en

⁸ Forma parte del número único de Seguridad y Emergencias 123 de Medellín.

prevenir la vulneración de los derechos de los integrantes del grupo familiar “se cita a las partes y se realiza una asesoría que favorezca el manejo adecuado de los conflictos familiares y no se presenten conductas violentas, se establecen compromisos que se firman por las partes, pero no se hace seguimiento” (Entrevistada 1, comunicación personal, 28 de marzo, 2023).

Por último, de acuerdo con Guzmán y Londoño (2023), el equipo de trabajo puede estar expuesto al desgaste por empatía, concepto que hace referencia al desgaste que pueden experimentar aquellos profesionales que desarrollan una relación de ayuda durante la intervención profesional y no es exclusivo de la profesión de trabajo social. Este desgaste tiene diferentes causas como el estado emocional de las personas usuarias, sus historias de vida, el alcance de la intervención institucional y profesional, y la relación de algunos casos atendidos con la vida personal de cada profesional, y manifestaciones en los profesionales de tipo emocional, somático, conductual, cognitivo, espiritual y en el desempeño laboral.

Por otra parte, se presentan las fortalezas y recursos identificados de la CDF a través de las técnicas mencionadas anteriormente. En primer lugar, se resalta la atención y orientación integral en diferentes áreas como la familia, la mujer, la juventud y la niñez, y es realizada desde el trabajo en equipo puesto que, entre abogados, trabajadores sociales y psicólogos capacitados en sus disciplinas, desarrollan estudios de caso con una mirada interdisciplinar cuando la intervención por parte de la CDF así lo amerita. De igual forma, las labores desempeñadas por las secretarías de despacho, auxiliares administrativos, practicantes y los profesionales, favorecen el desarrollo de las intervenciones institucionales.

En segundo lugar, está la accesibilidad de la CDF al estar ubicada en la Casa de Justicia Villa del Socorro, donde se brindan otros servicios para acercar la justicia a la ciudadanía, sus servicios se encuentran disponibles para la comunidad e independientemente de su situación económica, todas las personas pueden acceder a estos. En tercer lugar, se resalta la confidencialidad y el respeto por la información personal de cada una de las personas que asisten a la CDF, pues esta es protegida y no es divulgada sin su consentimiento.

En cuarto lugar, la CDF cuenta con capacidad y recursos para desplazamientos en aquellos casos que se requiere realizar visitas familiares domiciliarias u otras, el personal de la CDF se desplaza a dichos espacios, “además de las visitas domiciliarias que solicita el comisario, hay ocasiones en las que toca hacer desplazamientos porque son adultos mayores sin las

facilidades para acudir a la comisaría o procesos de verificación de derechos de PARD” (Entrevistada 1, comunicación personal, 28 de marzo, 2023).

Y, en quinto lugar, se ubica como recurso humano a las estudiantes practicantes de las áreas de trabajo social, psicología y derecho, quienes semestralmente realizan apoyo a la CDF y llegan a través del centro de prácticas de la Alcaldía de Medellín. Durante la práctica desempeñan labores propias de su área para la descongestión de los casos pendientes por atención, así lo plantea una de ellas “es muy valioso este escenario de práctica tanto para nosotras como para la Comisaría, se trata de un gana gana, porque se aprende mucho y al tiempo se interviene en los procesos, pudiendo darles celeridad cuando es posible” (Entrevistada 7, comunicación personal, 13 de abril, 2023).

Recapitulando, el objetivo de este diagnóstico fue aportar elementos fundamentales a la planificación de la intervención profesional, por esta razón, una vez realizada la identificación y análisis de las necesidades y problemáticas, así como de las fortalezas y recursos disponibles en la CDF, se realizó una asesoría con la trabajadora social institucional para definir de manera conjunta cuál situación se debía priorizar como objeto de intervención, teniendo en cuenta las necesidades actuales de la Comisaría de Familia, los proyectos de intervención que estaban desarrollando otras practicantes de las áreas de Psicología y Trabajo Social, y el alcance de la práctica académica. Por consiguiente, se priorizó la necesidad de realizar una propuesta de intervención dirigida al fortalecimiento de los servicios que brinda la Comisaría de Familia a los y las usuarias que son población adulto mayor.

3.1 Configuración del objeto de intervención

El objeto de intervención es la respuesta al sobre qué se interviene desde el trabajo social, según Rozas (1998) “como campo problemático no aparece de inmediato en la realidad, es una construcción del pensamiento basado en datos que aportan a la comprensión de la relación sujeto-necesidad” (p. 61). Su construcción se da a partir de la reproducción de la vida social de los sujetos, el reconocimiento de sus demandas y carencias, y, desde un proceso teórico práctico brinda soporte y orientación a la intervención profesional.

Según lo anterior, la intervención se centró en la necesidad de fortalecer los servicios que brinda la CDF de Comuna 2 a la población adulto mayor usuaria, teniendo en cuenta que el

Trabajo Social con las personas adultas está orientado a construir y mejorar las redes sociales en las familias, las instituciones y la comunidad, a partir del reconocimiento del proceso de envejecimiento y la necesidad de una vejez digna y con calidad de vida. Desde el Trabajo Social,

Particularmente, y en la perspectiva del nuevo milenio, en el cual el envejecimiento poblacional se constituye en aspecto de la mayor relevancia, su labor es fundamental en la búsqueda de inclusión social, de superación de condiciones de desventaja social de las personas adultas mayores, así como en la necesidad de dejar atrás el asistencialismo, enfatizando, en cambio, el respeto de los derechos humanos (Dulcey, 2015, p. 157).

En esta misma línea y por su relevancia para el Trabajo Social, se retomó el concepto de ciclo vital familiar, el cual proviene de la sociología y posteriormente fue adoptado por psicólogos sociales y terapeutas familiares. Según Barbado et al. (2004) este concepto se centra en la familia como una unidad y se constituye por etapas en las cuales las familias realizan cambios y adaptan sus tareas evolutivas, estas son el adulto joven no emancipado, la formación de la pareja, el nacimiento de los hijos, la familia con hijos adolescentes, la emancipación de los hijos o destete de los padres, y la jubilación y la vejez, siendo estas las últimas etapas de la familia.

En este periodo final del ciclo vital de la familia, la tarea fundamental es saber entregar el testigo a la siguiente generación, y, por otra parte, mantener el propio funcionamiento y autonomía, a pesar del declive físico y de la inactividad laboral (Barbado et al., 2004, p. 94).

La jubilación y la vejez son una etapa ineludible y que conlleva muchos cambios, a nivel psicológico puede presentarse un aumento de la atención hacia la propia persona, en las parejas suele existir mayor dependencia y/o un cónyuge convertirse en enfermero del otro si existen enfermedades, entre otros cambios. También afirman Barbado et al. (2004) que “algunos pueden no saber envejecer y hacerlo pataleando o sentarse a esperar la muerte mientras los demás han de atenderles. Si la vida no fue lo que esperaban, si mantienen cuentas pendientes, puede ser una etapa de enorme sufrimiento” (p. 94). Dicho sufrimiento tanto para la persona mayor como para

su familia. Asimismo, la persona mayor ha dejado de representar ese punto equilibrador del sistema familiar y es considerada “muchas veces un estorbo, es visto, en términos de la teoría de la información, más como generador de *ruido* que de *mensaje*”⁹ (p. 94).

En la actualidad, gracias a los avances científicos y tecnológicos se ha aumentado la esperanza de vida y se ha presentado una disminución de la tasa de mortalidad y de fecundidad, factores que inciden en los cambios demográficos. González y Latorre-Santos (2021) señalan que “en el mundo se estimó que para el 2015 cerca del 12% de la población era mayor de sesenta años; pero se dice que para el 2050 va a alcanzar el 22% de la población mundial” (p. 43). Por su parte, en Colombia desde el siglo XX y durante el siglo XXI, ha aumentado la población adulta mayor y según los resultados preliminares del censo de 2018 realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), “revelaron que el porcentaje de personas mayores de 60 años en Colombia era de aproximadamente el 9, 23%, casi un 50% mayor al que se tenía para 1985” (González & Latorre-Santos, 2021, p.28). Por su parte, Medellín “es la ciudad de Colombia con mayor tendencia al envejecimiento de su población, pues en el 2019 contaba con más de 373 mil personas mayores de 60 años, 222 mil de ellas mujeres” (Municipio de Medellín, 2020, p. 52).

Según Osorio y Sandler (2005) citados en González & Latorre-Santos (2021) desde una perspectiva antropológica social existen diferentes tipos de envejecimiento, en primer lugar, el envejecimiento individual, el cual corresponde a la concepción del individuo sobre su actividad productiva, se relaciona con la edad percibida y su autoconcepto; en segundo lugar, el envejecimiento cronológico, relacionado con la edad cronológica y sus procesos biológicos; y, en tercer lugar, el envejecimiento social, el cual “surge en relación con el concepto de edad social, acuñado por la psicología evolutiva, el cual trata de explicar la manera en que las sociedades atribuyen a los individuos actividades sociales y funciones en relación con la edad cronológica” (p. 67) y es transformado según la construcción sociocultural e histórica de la sociedad.

La comprensión del proceso de envejecimiento conlleva también a la identificación y el reconocimiento de aquellas situaciones de riesgo determinadas por la carencia de recursos personales, económicos, familiares, comunitarios, y de acceso a los servicios de salud, que presenta la población adulta mayor. Casado et al. (2016) citados en González y Latorre-Santos

⁹ Las cursivas pertenecen al texto citado.

(2021) consideran que “la condición de vulnerabilidad debe ser entendida como un cúmulo de variables superpuestas que confieren distintos grados de precariedad a individuos y grupos humanos” (p. 71).

Desde una ética feminista, Mackenzie et al. (2014) citados en González & Latorre-Santos (2021) postulan varios conceptos para entender el fenómeno moral de la vulnerabilidad, para el presente objeto de intervención, se resalta especialmente el concepto de *Patogénica*,

Forma particular de vulnerabilidad situacional se manifiesta a partir de la configuración de relaciones asimétricas de poder, en las que uno de los actores no cuenta con los recursos suficientes para proteger sus propios intereses y necesidades. Este tipo de vulnerabilidad se puede presentar de dos formas: paternalismo y maltrato (p. 71).

En el paternalismo, una de las partes con mayor poder y sin contar con la autonomía del otro, define cuáles son los intereses y necesidades de este último. Desde la perspectiva del envejecimiento, se desconocen las posibilidades de participación que tienen las personas mayores y se invalida su autonomía. Por su parte, el maltrato a la persona mayor se considera un problema social y de salud pública en el que se requiere prevención y tratamiento.

Para el caso en particular, la Comisaría de Familia es una institución que trabaja por la protección de los derechos de las personas mayores, particularmente interviene en conflictos familiares y violencias intrafamiliares, asociados a situaciones asimétricas de poder, dificultades con la práctica de la autonomía por parte del adulto mayor y los diferentes factores de vulnerabilidad ya mencionados.

En el *Plan de Desarrollo Medellín Futuro 2020 – 2023* se plantean múltiples retos para garantizar los derechos de esta población a la que se refieren como especialmente vulnerable,

Dentro de los más importantes retos está la reducción de los casos de violencia contra la población mayor en el ámbito intrafamiliar y el abandono, que en los últimos años han venido en aumento. Según la Secretaría de Seguridad y Convivencia, entre enero y octubre del año 2018 hubo un incremento del 20% en el índice de violencia intrafamiliar con respecto a los mismos meses del año anterior (Municipio de Medellín, 2020, p. 55).

Según el gráfico de violencia intrafamiliar contra población mayor por comunas y corregimientos de 2018 que aparece en este mismo documento, para ese año, en la Comuna 2 se registraron 26 casos de violencia intrafamiliar contra esta población, siendo una situación en la cual “toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico o síquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar” (Colombia. Congreso de la República, 2000, p. 1).

Ahora bien, es importante enfatizar en el maltrato hacia las personas adultas mayores, según la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2015) es;

Acción u omisión, única o repetida, contra una persona mayor que produce daño a su integridad física, psíquica y moral y que vulnera el goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, independientemente de que ocurra en una relación de confianza (p. 4).

Las formas o tipos de maltrato hacia las personas mayores pueden clasificarse en abuso directo o individual y maltrato indirecto o social. García (2006) citado en Sirlin (2008) indica que el maltrato directo o individual es el abuso físico, abuso psicológico, abuso financiero, maltrato estructural, abandono, maltrato médico, autoabandono y negligencia. Por su parte el maltrato indirecto o social abarca el vejeísmo, infantilismo y maltrato cultural. Se presentan las definiciones de cada tipo de clasificación planteadas por Sirlin (2008).

Abuso o maltrato físico es la incomodidad física, dolor o lesión que se produce a través de comportamientos como “(...) palmotear, pegar, y manejo brusco. Son agresiones que dañan la integridad corporal, realizados con la intención de provocar dolor, lesión, debilitación o ambas. Puede ser en forma directa o con objetos” (p. 45). Este tipo de abuso también incluye el maltrato sexual que se refiere tanto al abuso sexual sin consentimiento como a la negación de la vida sexual, burla o una actitud peyorativa de la sociedad frente a esta.

Abuso emocional o psicológico es aquel que “disminuye la identidad, dignidad y autovaloración de la persona mayor. Por ej.: gritos, insultos, amenazas, remedar, ignorarlo, aislarlo, excluirlo de los eventos significantes y suspensión de derechos” (p. 45).

Abuso financiero se caracteriza por el mal uso del dinero o propiedad, algunos ejemplos es el hurto de dinero o posesiones, forzar la firma de documentos legales o el engaño a un adulto

mayor para vender o regalar su propiedad. Puede también identificarse con la dependencia económica, la explotación, el uso ilegal de los recursos de la pensión de un adulto mayor, chantaje económico y/o la expulsión del hogar.

Maltrato estructural “está formado por las condiciones sociales, económicas y políticas que constituyen el contexto en el que se encuentran las personas mayores en las cuales existen vacíos en cuanto a legislación, políticas, programas, servicios” (p. 45). Algunos ejemplos son las jubilaciones y pensiones insuficientes, la falta de mecanismos de control, las políticas que desconocen las necesidades de las personas mayores, la inadecuada atención por parte de funcionarios de organismos públicos y el desempleo y subempleo.

Abandono se refiere a la omisión del cuidador para satisfacer las necesidades de un adulto mayor que no puede atender por sí mismo sus propias necesidades, esta situación se evidencia en comportamientos como negar alimentos, medicación, ropa, visitas, entre otras. Asimismo, puede ser un abandono intencional o involuntario, en el primer caso existe una decisión consciente del cuidador para privar la persona mayor de satisfacer sus necesidades personales básicas; en el abandono involuntario es “el fracaso del cuidador para proporcionar la satisfacción de las necesidades básicas debido al conocimiento inadecuado de necesidades o enfermedad del cuidador” (p. 46).

Maltrato médico es la “denegación de fármacos o su mala administración; por malos tratos sociales o ambientales que incluyen la privación de servicios humanitarios; aislamiento no deseado; violación de derechos” (p. 46)

Autoabandono este se da cuando las personas mayores, ya sea por opción o por falta de conocimiento desatienden su salud y su seguridad. Este comportamiento es denominado “Síndrome de Diógenes” y se caracteriza por un extremo abandono del autocuidado en relación a la salud, la alimentación y la higiene.

Negligencia, esta puede ser pasiva o activa, la primera consiste en dejar a la persona mayor aislada u olvidada y no proporcionarle alimentación y atención médica, y la segunda, es la privación a los artículos necesarios en la vida cotidiana, “la denegación de recursos vitales y la no provisión de cuidados a aquellas personas físicamente dependientes, deshidratación, mala alimentación, lentes rotos, audífonos en mal estado, habitaciones en malas condiciones, camas inadecuadas, suciedad o mal olor excesivo, vestimenta inadecuada, escaras” (p. 46).

Viejismo hace referencia a una profunda dificultad por parte de las personas jóvenes y de mediana edad, así como el rechazo personal y disgusto a envejecer y enfermar. También es conocido como edadismo y puede reflejarse en diferentes prejuicios sobre la llegada de la vejez.

Infantilismo, este tipo de maltrato propone que las personas adultas mayores vuelvan a ser niños y que se les trate como tal “por eso se les cuida y se les vigila y se decide por ellos/as. Esta condición lleva de suyo una actitud de conmiseración y lastimosamente, las mismas personas de edad la van asumiendo como una verdad absoluta” (p. 47).

Violencia cultural se refiere a los aspectos simbólicos de los medios de comunicación, la cultura, la lengua, la educación, entre otros, que son usados para legitimar la violencia “Aquellas argumentaciones que nos hacen percibir como “normales” situaciones de violencia profunda. También puede tomar el nombre de cultura de la violencia” (p. 47).

Las anteriores formas de maltrato directo o individual, así como indirecto o social, afectan en un amplio sentido el bienestar del adulto mayor, así como su participación y exigibilidad de derechos, en ese sentido el diseño del proyecto de intervención se centró en las posibilidades del trabajo social con población adulta mayor y la obligación de protección de sus derechos que tiene la Comisaría de Familia, buscando así el fortalecimiento de sus servicios a esta población.

4 Proyecto de intervención “Cuidando el Enveje-Ser”

4.1 Justificación

La Comisaría de Familia se encarga de llevar dos procesos administrativos en favor del adulto mayor, uno de ellos es la recepción e intervención en conflictos familiares y el otro es la recepción de denuncias y tramitación de solicitudes de medidas de protección por violencia intrafamiliar. Teniendo en cuenta que el diagnóstico y la configuración del objeto de intervención apuntan a la necesidad de fortalecer los servicios que brinda la CDF a la población adulta mayor, el proyecto de intervención se enfocó en el diseño de una guía de lineamientos y herramientas tendientes al fortalecimiento de la atención de la CDF en el marco de los procesos administrativos de intervención en conflictos familiares.

Este proyecto fue pertinente a nivel institucional, porque permitió reconocer las necesidades de las personas adultas mayores usuarias y fortalecer la atención que se brinda a estas en los procesos de intervención en conflictos familiares. Lo anterior está vinculado también con la pertinencia a nivel social, puesto que la población adulta mayor y sus familias resultarán beneficiadas del mejoramiento de las intervenciones de la CDF. Finalmente, pertinente a nivel disciplinar, porque es un objeto de intervención que es posible abordar desde los recursos teóricos y metodológicos del trabajo social dando lugar al escenario familiar y socio jurídico con una población específica como las personas adultas mayores.

4.2 Objetivos

4.2.1 Objetivo general

Diseñar una guía de lineamientos teórico conceptuales y estrategias metodológicas que favorezcan el fortalecimiento de la atención que brinda la Comisaría de Familia Dos a las personas adultas mayores dentro del proceso administrativo de intervención en conflicto familiar.

4.2.2 Objetivos específicos

- Caracterizar las personas adultas mayores usuarias de la Comisaría de Familia Dos que recibieron atención a través del proceso administrativo de intervención en conflicto familiar durante el primer semestre de 2023.
- Aportar lineamientos teórico conceptuales para la atención integral de los conflictos familiares con personas adultas mayores en la Comisaría de Familia Dos.
- Proponer estrategias metodológicas que orienten la atención y el acompañamiento desde el trabajo social en la intervención de conflictos familiares con personas adultas mayores en la Comisaría de Familia Dos.

4.3 Fundamentación teórica

La teoría que orientó este proyecto fue el Enfoque Sistémico por sus aportes a los procesos de intervención desde el trabajo social. Esta teoría nace de las construcciones teóricas de diferentes disciplinas que tienen como objetivo estudiar las características que componen un sistema como el resultado de varios componentes interrelacionados e interdependientes. Von Bertalanffy (1989) quien es uno de los máximos referentes, plantea que “un sistema puede ser definido como un conjunto de elementos interrelacionados entre sí y con el medio circundante” (p. 263).

Los sistemas según sus objetivos pueden clasificarse en sistemas abiertos o cerrados. Los primeros, son cuando los objetivos están en función de los sistemas superiores jerárquicamente y hay un intercambio de funciones con el ambiente, por ejemplo, todo organismo vivo es un sistema abierto, en ese sentido las personas y la familia son sistemas abiertos por excelencia. Por su parte, los sistemas cerrados, son autónomos y no tienen intercambio con el medio ambiente, estos no son propios de las ciencias sociales.

El Trabajo Social desde el Enfoque Sistémico ve al sujeto como un sistema que hace parte de otros sistemas con dinámicas e interrelaciones entre sí. La familia, como sistema abierto, permite realizar una lectura de las problemáticas sociales en términos de relaciones circulares y no de relaciones causales lineales. Esta teoría fue útil para este proyecto en la medida en que

permitió comprender que los acontecimientos de un sujeto corresponden con los diferentes sistemas que influyen en su ambiente.

Los y las profesionales de trabajo social tienen la obligación a través de los organismos del Estado y de la sociedad civil de buscar el bienestar de la familia en su totalidad y no únicamente de uno de sus miembros. Un proyecto enfocado al fortalecimiento de los servicios al adulto mayor desde esta óptica no puede centrarse exclusivamente en los hechos lineales de la persona, sino que deben leerse las dinámicas e interrelaciones de los demás sistemas del que hace parte y en los que influye.

4.3.1 Enfoques teóricos

En primer lugar, se destaca el *enfoque centrado en soluciones* que, según Agudelo (2006), tiene como precursores a “Milton Erickson, los terapeutas de la Clínica de Terapia Breve del Mental Research Institute (MRI) y los del Centro de Terapia Familiar Breve (BFTC)” (p. 76). Este enfoque posibilita un abordaje de las familias y sus conflictos familiares desde una perspectiva en la que el foco no es en cómo surgieron dichos conflictos ni cómo se mantienen, sino que se ocupa de cómo serán resueltos y focaliza la intervención en las posibilidades y recursos de la familia, no en sus falencias. En este tipo de intervención;

Le corresponde al profesional, promover una serie de conversaciones, tejiendo diálogos reflexivos que lleven a la familia a conectar dicha conducta con el sistema familiar como una totalidad, para mostrar que no se puede cambiar uno sin cambiar el otro (...) teniendo en cuenta la condición según la cual el todo es más que la suma de las partes, en la medida en que el problema no es un agregado a las interacciones sino una consecuencia de las mismas (Agudelo, 2006, p. 77).

En este sentido, el o la profesional se centra en las posibilidades que tiene la familia para enfrentar sus conflictos y generar diferentes alternativas en las relaciones que disminuyan las tensiones y el sufrimiento. Esto lo realiza a través de conversaciones en las que se establece una relación profesional donde él o la trabajadora social comparten sus conocimientos, experiencias y

habilidades para apoyar a la familia a tomar medidas preventivas y de superación de crisis y conflictos.

Por otra parte, se presenta el *enfoque interseccional* puesto que este reconoce las desigualdades sistémicas a partir de los factores sociales como el género, la etnia, la clase social, la discapacidad, la etapa del ciclo vital, entre otras. Además, porque presta especial atención a las relaciones de poder tanto a nivel macro como a nivel micro que rodean a una persona, su familia o comunidad. Al respecto, la Corte Constitucional de Colombia (2015), plantea,

El concepto de ‘interseccionalidad’ constituye un paradigma de análisis y una herramienta para la justicia racial y de género que propone examinar las situaciones en las que convergen distintos tipos de discriminación, generando una intersección o superposición de identidades y, con ello, muy diversas maneras de experimentar la vivencia de la discriminación (p. 41).

En esta misma línea, el *enfoque interseccional* fue valioso para este proyecto porque la pertenencia de un sujeto a más de un grupo históricamente vulnerable o marginalizado no se entiende únicamente desde un punto de vista sumatorio, sino como una situación que genera experiencias totalmente diferentes entre los sujetos. Asimismo, es necesario entender a las personas adultas mayores con todas las variantes que la interseccionalidad propone y realizar la identificación de aquellas circunstancias concretas en sus contextos que condicionan una mayor o menor exposición a la discriminación de acuerdo con su edad combinada con otras formas de discriminación.

Por último, el *enfoque de derechos* fue pertinente dado que es un marco conceptual que busca, de manera transversal, la universalidad, la igualdad, la no discriminación, el acceso a mecanismos de garantía, la participación social, la protección especial y prioritaria a grupos en situación de vulnerabilidad y la garantía de los niveles mínimos de derechos. Según Carballada (2016) una intervención desde trabajo social a partir de este enfoque;

Tiene posibilidades de hacerse más compleja y abarcadora de diferentes expresiones de los problemas sociales, atravesando diferentes sectores como salud, educación, vivienda, acción social, etc., generando de esta manera una posibilidad de visión transversal y

singular de todos estos temas y posibilitando más alternativas para su comprensión en términos de construcción de líneas, formas de intervención social (p. 1).

Este enfoque permite centrar la atención en aquellos grupos de la población que pueden ser objeto de una mayor exclusión, marginación o discriminación como los adultos mayores, de igual forma, las propuestas de intervención formuladas son a partir de la garantía de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales de dicha población.

4.3.2 Referente conceptual

Además de las formas de maltrato hacia el adulto mayor que se explicitaron en el apartado de configuración del objeto de intervención, se hace necesario exponer y problematizar otros conceptos relevantes y que aportaron a una mejor comprensión del proyecto de intervención.

4.3.2.1 Persona adulta mayor

De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE (2021), “Las personas adultas mayores son aquellas que cuentan con sesenta años o más, según la normativa nacional. Esta etapa del ciclo vital posee su propio conjunto de roles, responsabilidades, expectativas y estatus, establecidos cultural, social e históricamente” (p. 4), dicha institución a partir de un enfoque diferencial manifiesta la necesidad y búsqueda de la eliminación de barreras y estereotipos frente a esta población.

4.3.2.2 Dinámica familiar

Agudelo (2005) plantea que la dinámica familiar “comprende las diversas situaciones de naturaleza psicológica, biológica y social que están presentes en las relaciones que se dan entre los miembros que conforman la familia” (p. 9), estas últimas posibilitan el desarrollo de la cotidianidad en lo que se refiere a la afectividad, comunicación, autoridad, límites, roles, normas, crianza y subsistemas de la familia que pueden transformarse con el tiempo o con vivencias externas de la familia y sus miembros. Asimismo, Viveros y Arias (2006) expone que la

dinámica familiar se refiere al clima relacional que construyen los integrantes de la familia, tanto para actuar entre ellos como con su contexto externo y según las características de la dinámica familiar, se presentan los conflictos, los mecanismos de afrontamiento y la individualidad con la que cada integrante los afronta.

4.3.2.3 Conflictos familiares

Uprimmy (2001) citado en Zapata (2012) propone que el conflicto se da entre dos actores sociales, individuales o colectivos que desean acceder a los mismos bienes y servicios y se experimentan tensiones. El conflicto integra la cotidianidad puesto que es parte constitutiva de las relaciones “y su aceptación, disolución o transformación enriquecen la experiencia vital de las personas pues constituyen parte de su aprendizaje, pueden ser atendidos por los protagonistas o por actores próximos a quienes los viven” (Zapata, 2012, p. 83). Aquellos conflictos que no se atienden satisfactoriamente pueden derivar hacia un problema como la violencia.

Los conflictos en el caso de las relaciones familiares, están asociados con la esfera de lo privado, es decir, tiempos y espacios en las relaciones. Por su parte, Puerta et al. (s.f.) distinguen en las familias dos tipos de conflictos: personales y patrimoniales. Los primeros abarcan situaciones como actos de violencia síquica al desaparecer el ánimo societario de las personas; diferencias familiares entre parientes consanguíneos, adoptivos o afines; así como,

Desconocimiento del respeto mutuo, la consideración debida, el honor, la fidelidad, la solidaridad, la intimidad personal o familiar, la integridad, el ejercicio de la libertad, la igualdad de derechos y deberes, la autonomía procreativa. Diferencias por: la asunción de la jefatura del hogar; fijación y dirección del hogar (p. 21).

Y respecto a los conflictos patrimoniales, Puerta et al. (s.f.) mencionan que están asociados con temas económicos que acompañan las relaciones familiares como el no cubrimiento de sus necesidades del mínimo vital, la existencia o no de bienes entre compañeros permanentes o de la sociedad conyugal, herencias y afectaciones a vivienda familiar.

Respecto a la intervención de los conflictos en el contexto familiar, Zapata (2012) sugiere que esta tiene como fin “transformar los imaginarios y las prácticas sociales que, al reproducir

una lógica de inequidad y violencia, dan al traste con las posibilidades de alcanzar una convivencia fundamental en la cooperación” (p. 87) así como que los integrantes de la familia puedan experimentar una relación armónica y constructiva.

4.4 Fundamentación normativa

Se presenta el marco normativo de protección para las personas mayores a nivel internacional, nacional y municipal, que orienta directa o indirectamente las intervenciones de las CDF con esta población.

Primero, a partir de un rastreo documental sobre los derechos de las personas mayores a nivel internacional, se encontró que, de acuerdo con Huenchuan (2018), en 2015 con la adopción de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, las personas mayores se incluyeron de manera explícita en algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS),

Los primeros seis ODS y el octavo abordan asuntos que son fundamentales para la vida de las personas mayores en cuanto individuos, y los Objetivos 7, 11,12 y 16 facilitan la creación de un entorno que les favorece, como ocurre con otros grupos desfavorecidos. Los Objetivos 10 y 17 guardan una relación directa con asuntos estructurales e institucionales que dan una mayor visibilidad a los asuntos que les afectan directamente a ellas y a sus familias (p. 14).

Este marco internacional de los ODS es necesario plantearlo como antecedente, toda vez que, en Colombia existe el documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) 3918 *Estrategia para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Colombia*, siendo este una política pública en la cual se plantean las metas y las estrategias para dar cumplimiento a la Agenda 2030 y sus ODS en el país, por consiguiente abarca las dimensiones social, económica y ambiental con diferentes retos a nivel global y nacional por implementar.

En cuanto al nivel nacional, se presentan las leyes más relevantes para la labor de las CDF referidas a la atención dirigida a las personas mayores:

Ley 1251 de 2008, cuyo objeto es “proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia” (Colombia. Congreso de la República, 2009, p. 1), asimismo, regula el funcionamiento de aquellas instituciones que prestan servicios de atención a personas mayores. Son varios los principios rectores que se usan en la aplicación de esta ley, se resaltan la participación activa y la corresponsabilidad del estado, la familia, la sociedad civil y las personas mayores para que de manera conjunta promueven la integración de estos últimos a la planificación ejecución y evaluación de los programas, planes y demás acciones que se desarrollen para su inclusión.

Ley 1276 de 2009, modifica la Ley 681 de 2001 y tiene como objeto “la protección a las personas de la tercera edad (o adultos mayores) de los niveles I y II de Sisbén, a través de los Centros Vida” (Colombia. Congreso de la República, 2006, p. 1). Esta ley estableció nuevos criterios de atención para el adulto mayor en estos Centros Vida, los cuales son instituciones que contribuyen a brindar una atención de manera integral a las necesidades de esta población y mejorar su calidad de vida. También regula todo lo relacionado con la Estampilla para el bienestar del adulto mayor y la veeduría ciudadana por parte de grupos de adultos mayores organizados y acreditados.

Ley 1850 de 2017, esta ley establece medidas de protección al adulto mayor en Colombia y modifica las dos leyes mencionadas anteriormente (Ley 1251 de 2008 y ley 1276 de 2009), también modifica la Ley 1315 de 2009 y ley 599 de 2000. Esta ley también plantea que el Gobierno Nacional por medio del Ministerio de Salud y Protección Social implementará una ruta de atención inmediata frente a maltratos contra el adulto mayor, de allí nace la creación de la cartilla *Buen trato a las personas adultas mayores* que busca “apoyar las responsabilidades en materia de garantía de los derechos de las personas mayores, mediante su apropiación e implementación por los ciudadanos, educadores, personal de atención directa y autoridades en los entornos hogar, educativo, laboral e institucional” (Colombia. Congreso de la República, 2018, p. 8). Por último, cabe resaltar que esta Ley adiciona el derecho a los alimentos, en el cual las personas mayores tienen derecho a los “alimentos y demás medios para su mantenimiento físico, psicológico, espiritual, moral, cultural y social. Serán proporcionados por quienes se encuentran obligados de acuerdo con la ley y su capacidad económica” (Colombia. Congreso de la

República, 2017, p. 3) y en ese sentido, corresponde a los comisarios de familia fijar cuota provisional de alimentos en caso de requerirse.

Ley 2055 de 2020 “Por medio de la cual se aprueba la “Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores”, adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015” (Colombia. Congreso de la República, 2021, p. 1). La Convención defiende los derechos humanos y las libertades fundamentales de la persona mayor y la eliminación de toda forma de discriminación, en particular aquella por motivos de edad. En el caso colombiano, su adhesión a la Convención se justificó por la evidencia cuantitativa que se derivó de la Encuesta de Salud Bienestar y Envejecimiento SABE Colombia 2015 y, en ese sentido, Colombia como un Estado parte se compromete a facilitar “programas, políticas o acciones para (...) promover el pleno goce de estos derechos por la persona mayor, propiciando su autorrealización, el fortalecimiento de todas las familias, de sus lazos familiares y sociales, y de sus relaciones afectivas” (2021, p. 7).

Ley 2126 de 2021, como se mencionó en el apartado de contexto institucional, esta Ley es la más reciente en materia de creación, conformación y funciones de las CDF. Establece que las Comisarías de Familia deben garantizar la aplicación del enfoque diferencial e interseccional, considerando las necesidades de los grupos más vulnerables y sujetos de protección, dentro de los cuales se encuentran las personas adultas mayores.

Decreto 681 de 2022, Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez, cuyo objetivo general es “Garantizar las condiciones necesarias para el envejecimiento saludable y la vivencia de una vejez digna, autónoma e independiente en igualdad, equidad y no discriminación, en el marco de la protección, promoción, defensa y restablecimiento de los derechos humanos” (Colombia. Presidencia de la República, 2022, p. 29). Esta política pública posee 6 ejes estratégicos, siendo el eje estratégico número 3. Vida libre de violencias para las personas mayores y, a su vez, este eje contiene la línea de acción 2. Prevenir y atender las violencias y el maltrato contra las personas mayores, garantizando el restablecimiento de sus derechos. Esta línea, como su nombre lo indica, busca la prevención de las violencias y el maltrato contra las personas mayores, a partir de la apropiación de los derechos humanos y los mecanismos de exigibilidad. También busca reforzar los sistemas de información y registros administrativos, así “como las funciones que desarrolla las comisarías de familia y en las cuales se incluyan nuevas variables para detectar los casos y favorecer la caracterización etaria de la violencia intrafamiliar

y de personas mayores en abandono institucional” (Colombia. Presidencia de la República, 2022, p. 36).

A nivel departamental, existe la Ordenanza Nro. 17 del 11 de agosto de 2021, por medio de la cual se actualiza la Política Pública de Envejecimiento Humano y Vejez y compila las ordenanzas 46 y 48 de 2014 y 37 de 2017. Tiene como objetivo general contribuir desde la gestión pública que hace el Departamento de Antioquia al

Establecimiento de condiciones individuales, familiares, comunitarias y sociales favorables que promuevan, protejan y aseguren el reconocimiento y goce efectivo de los derechos individuales y colectivos en condiciones de equidad, inclusión, integración y participación en la sociedad, de las personas mayores, posibilitando una vejez digna, activa, saludable y una mejor calidad de vida (Asamblea Departamental de Antioquia, 2021, p. 1).

Y a nivel municipal, existe la Política Pública de Envejecimiento y Vejez formulada en el año 2011, cuyo objetivo es “Promover la cultura del envejecimiento en los diferentes sectores poblacionales de la ciudad de Medellín, en procura de lograr el reconocimiento de la situación de vejez como el resultado del proceso vital de los seres humanos” (Federación Antioqueña de ONG, 2011, p. 28). Esta Política Pública busca a través del Plan Gerontológico 2017-2027 la consolidación de una cultura del envejecimiento, teniendo 4 ejes estratégicos de intervención, los cuales son: Ejercicio y goce efectivo de derechos humanos, Cómo queremos envejecer, Vivir una vejez activa y Gestión del conocimiento.

Por último, en el *Plan de Desarrollo Municipal Medellín Futuro 2020-2023*, se encuentra el proyecto *Envejecimiento Digno* a cargo de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos cuyo objetivo es la generación de estrategias intergeneracionales de gestión, producción y transmisión de conocimiento del envejecimiento y la vejez. Una de sus metas es “implementar la estrategia de acompañamiento psicosocial y formación de cuidadores de personas mayores y/o con discapacidad, en las 16 comunas y 5 corregimientos de la ciudad de Medellín” (Municipio de Medellín, 2020, p. 487), cuya estrategia se venía implementado desde el año 2019.

4.5 Consideraciones éticas

El *Código de Ética de los Trabajadores Sociales en Colombia* (2019) propone que el Trabajo Social es “una profesión-disciplina constitutiva de las ciencias sociales, que se desarrolla en el ámbito de las interacciones entre los sujetos, las instituciones, las organizaciones sociales y el Estado, de manera dialógica y crítica” (p. 19). En ese sentido, el proyecto de intervención desde sus inicios se orientó en pro de potenciar el bienestar de las personas adultas mayores a partir del ejercicio profesional guiado por los principios que propone este mismo documento, estos son justicia, dignidad, libertad, igualdad, respeto, solidaridad y confidencialidad.

A su vez, se retomaron los principios rectores que enumera la Ley 2126 de 2021 para toda actuación del personal de las Comisarías de Familia; eficacia en las intervenciones que se realizan y que lleve a la preservación de la integridad familiar, la debida diligencia para garantizar, restablecer y reparar los derechos de las personas, la aplicación del enfoque diferencial e interseccional con la población usuaria para reconocer los sujetos de especial protección y, por último, el enfoque de género para identificar las relaciones de poder, la subordinación y la inequidad que vivencian las personas de acuerdo con su sexo, los imaginarios asociados a este y sus respectivas implicaciones.

4.6 Diseño metodológico

La metodología según Cifuentes (2004) es “considerada como el estudio de los métodos, una estrategia general para concebir y coordinar un conjunto de operaciones mentales; confiere estructura al proceso, ordena las operaciones cognoscitivas (acción-reflexión) y las prácticas en la acción racional profesional” (p. 13) y busca agrupar los principios teóricos, epistemológicos y los métodos para intervenir una realidad.

El método, por su parte, se refiere a las estrategias, técnicas y procedimientos que guían la acción “no son la actividad en sí misma, sino la manera de llevar a cabo; suponen un camino a seguir para alcanzar un fin” (Cifuentes, 2004, p. 13). Desde el Trabajo Social, el método,

Debe adecuarse a las características del objeto de acción. Por lo tanto, para poder precisar las características que dan especificidad al método en trabajo social, es necesario

considerar el conjunto de elementos específicos de nuestro objeto a las que el método debe responder. (Aylwin et al., 1976, p. 17).

En concordancia con lo anterior, se plantean los momentos del método de trabajo social expuestos por Ander-Egg (1982) los cuales siguen la estructura lógica del método científico, a saber: investigación, este primer momento es un proceso sistemático donde se busca obtener conocimiento de los hechos sociales y conocer aquellos elementos que influyen en un problema; diagnóstico, es el punto de partida para la intervención profesional y es una herramienta metodológica para conocer e interpretar un problema; planificación, este momento hace referencia a la estructuración de la acción profesional, incluye varios elementos como el plan, el programa y el proyecto de intervención. Ejecución durante la cual se ejecuta lo establecido en la planificación y está dirigida al cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en el proyecto; y, por último, la evaluación, refiriéndose a un momento operativo, flexible y funcional que se realiza durante todo el proceso de intervención profesional busca medir el logro de los objetivos, resultados y el impacto del proyecto, así como de lo técnico e instrumental empleado para su ejecución. Esta puede ser evaluación ex ante, durante o ex post refiriéndose al instante en el que se aplica.

El modelo de intervención combina el modelo asistencial y el modelo socioeducativo expuestos por Molina y Romero (1994), el primero se da a través de la generación de “información, bienes o servicios, y que requieren, según sea la naturaleza de lo que se demanda, de relaciones de cooperación y de coordinación interorganizacional” (p. 5). Y, el segundo, busca desarrollar “una acción educativa de información y formación a partir de problemas significativos para los actores involucrados” (p. 6) a través de procesos de prevención que promueven la movilización de recursos personales, grupales, institucionales y de construcción de redes y alianzas de actores estratégicos.

El nivel de intervención fue directo e indirecto. El primer tipo corresponde a las intervenciones, según Ramírez (1992), en encuentros directos con los miembros del núcleo familiar para clarificar la información y caracterizar su situación, capacidades, vínculos y redes de apoyo e informarlos sobre áreas específicas como “legislación, derechos, diversos organismos existentes y su utilidad, derecho excepcional a ciertas ayudas” (p. 30). A su vez, este tipo de intervención directa permitirá ampliar el panorama de oportunidades y recursos de los implicados

y hacer recomendaciones que favorezcan el compromiso de estos en la solución de sus problemas.

Respecto a las intervenciones indirectas, en relación con lo planteado por Ramírez (1992), es descrita como aquella que realiza el trabajador social por fuera de la relación con el asistido “con el fin de organizar su trabajo, planificar acciones que se realizarán posteriormente y también acciones en beneficio del asistido, pero sin la participación activa de éste” (p. 31). Se refiere a la organización, documentación, planeación y sistematización sin estar propiamente en interacción con los y las usuarias atendidas.

4.6.1 Técnicas e instrumentos

Se presentan aquellas técnicas e instrumentos planteados al inicio del proyecto, sin embargo, es importante mencionar que un proyecto de intervención requiere de flexibilidad y modificaciones durante su ejecución en razón de distintos factores, dicho de otro modo, algunas técnicas y tiempos propuestos en el cronograma, requirieron ser ajustados tal como se enfatizará en el apartado de resultados.

Ahora bien, para dar cumplimiento al objetivo específico 1, se planteó, en primer lugar, la revisión documental en DEYEL, el sistema de información de la CDF, para identificar aquellos expedientes de conflictos familiares con un miembro adulto mayor y que recibieron intervención por parte de la CDF durante el primer semestre de 2023. En segundo lugar, derivado de la revisión anterior, se propuso la selección de 10 conflictos familiares para realizar una entrevista telefónica y poder caracterizar las personas adultas mayores que recibieron atención. Este tipo de entrevista se planteó en la medida en que posibilitan recolectar información de forma más rápida y económica que otras técnicas de recolección.

Por otra parte, para los objetivos específicos 2 y 3, se definieron dos técnicas, la primera, revisión documental de las categorías de análisis de dichos objetivos, puesto que esta es una herramienta transversal en la investigación cualitativa y en la intervención profesional, y posibilita recoger y generar información no solo a nivel teórico y conceptual, sino relacionado con lo metodológico a partir de experiencias cercanas, lecciones aprendidas, retos y desafíos, y las discusiones alrededor de dichos temas.

La segunda, fue la realización de tres entrevistas semiestructuradas dirigidas a profesionales de las Ciencias Sociales y Humanas con experiencia en la intervención con familias y población adulta mayor. Según Gaskel (2000) citado en Bonilla y Rodríguez (2005), “la entrevista cualitativa es un intercambio de ideas, significados y sentimientos sobre el mundo y los eventos, cuyo principal medio son las palabras” (p. 159), donde la construcción del conocimiento es un resultante de la interacción de realidades tanto de los participantes como del entrevistador.

Las tres profesionales entrevistadas fueron Gloria Mercedes Gómez Santa, comunicadora social y Magíster en Terapia Familiar, quien se ha desempeñado como Terapeuta Familiar en entidades privadas y públicas con la coordinación de programas de atención familiar, asimismo, como docente asesora del Centro de Atención Familiar CAF del Consultorio Jurídico de la Universidad de Antioquia; Berena Torres Marín, antropóloga y Doctora en Antropología Social, dentro de sus principales áreas de trabajo e investigación están el Cuidado, la Vejez y la Violencia Política. Actualmente es docente investigadora de la Facultad de Enfermería de la Universidad de Antioquia. Y, por último, Laura Yamile Portilla Ferrer, psicóloga y Magíster en Educación y Desarrollo Humano, quien tiene amplia trayectoria en acompañamiento psicosocial a jóvenes, personas víctimas del conflicto armado interno, personas en situación de discapacidad y comunidades, también se ha desempeñado como docente asesora del Consultorio Jurídico de la Universidad de Antioquia, en la actualidad coordina Consultorio Jurídico II.

4.6.2 Plan de trabajo y cronograma proyecto de intervención

Tabla 3
Plan de trabajo y cronograma

Objetivo general	Diseñar una guía de lineamientos teórico conceptuales y estrategias metodológicas que favorezcan el fortalecimiento de la atención que brinda la Comisaría de Familia Dos a las personas adultas mayores dentro del proceso administrativo de intervención en conflicto familiar.			Mayo	Junio	Julio
Objetivos específicos	Metas	Actividades	Indicadores			
Caracterizar las personas adultas mayores usuarias de la Comisaría de Familia Dos que recibieron atención a través del proceso administrativo de intervención en conflicto familiar durante el primer semestre de 2023.	Al 30 de junio de 2023 se tendrán caracterizadas 10 personas adultas mayores usuarias de la Comisaría de Familia Dos que recibieron atención a través del proceso administrativo de intervención en conflicto familiar durante el primer semestre de 2023.	10 entrevistas telefónicas	Cantidad de entrevistas telefónicas realizadas (# entrevistas/ # participantes) x100	Fichas de entrevista diligenciada	X	X
Aportar lineamientos teórico conceptuales para la atención integral de los conflictos	Al 30 de junio de 2023 se tendrán identificados los lineamientos de	Diligenciamiento de ficha bibliográfica de revisión	De gestión, cuantitativo Diligenciamiento de ficha bibliográfica	Fichas bibliográficas de revisión	X	X

familiares con personas adultas mayores en la Comisaría de Familia Dos.	orden conceptual para la atención integral de los conflictos familiares con personas adultas mayores en la Comisaría de Familia Dos.	documental.	(# cantidad de fichas) x100	documental			
Proponer estrategias metodológicas que orienten la intervención desde trabajo social en la intervención de conflictos familiares con personas adultas mayores en la Comisaría de Familia Dos.	Al 30 de junio de 2023 se tendrán construidas las estrategias metodológicas que orienten la intervención desde trabajo social en la intervención de conflictos familiares con personas adultas mayores en la Comisaría de Familia Dos.	Diligenciamiento de ficha bibliográfica de revisión documental 3 entrevistas semiestructuradas	De gestión, cuantitativo Diligenciamiento de ficha bibliográfica (# cantidad de fichas) x100 Realización de entrevista semiestructurada (# respuestas/ # participantes) x100	Fichas bibliográficas de revisión documental Transcripción de entrevistas	X	X	
Sistematizar la información generada y recolectada a través de las técnicas ejecutadas del proyecto de intervención	Al 20 de julio de 2023 se habrán ejecutado las actividades propuestas y se hará entrega del informe final correspondiente al tercer nivel de práctica.	Elaboración del informe final	De cumplimiento, cuantitativo. Cumplimiento del compromiso académico de entrega de informe final de práctica III. (# informe entregado / informe solicitado) x100	Informe final de práctica			X

4.6.3 Sistema de evaluación y seguimiento

Cada actividad de intervención propuesta se planteó con una meta, un indicador y su fuente de verificación. Teniendo presente lo anterior, en primer lugar, se realizó una evaluación cuantitativa de los indicadores de gestión para revisar el cumplimiento de cada una de las actividades realizadas; en segundo lugar, una evaluación cualitativa para revisar las lecciones aprendidas y las dificultades u obstáculos del proyecto de intervención; y en tercer lugar, por parte de la Comisaría de Familia y el Centro de Prácticas de la Alcaldía de Medellín realizaron un seguimiento a las actividades desarrolladas en el marco de la práctica a través de un formulario evaluativo que diligenció la acompañante institucional al finalizar la práctica, teniendo en cuenta tanto las actividades propias de la práctica, como las del proyecto de intervención.

4.7 Principales resultados, aprendizajes y dificultades

4.7.1 Caracterización

En primer lugar, se consultó la *Hoja de Ruta 2023* de la Comisaría de Familia Dos, que como ya se mencionó en la contextualización, es un documento de trabajo interno para realizar seguimiento a los procesos atendidos. Este documento está en formato Excel y la información que contiene es la fecha de inicio del proceso, el nombre del usuario(a), cuál es la naturaleza del proceso, es decir, si es por Conflicto Familiar, Violencia Intrafamiliar (VIF), Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD), Reincidencia por VIF, comisorio, el número del radicado y las observaciones que hacen referencia al estado actual del caso.

El periodo de tiempo que se consultó fue entre el 1 de enero y el 28 de junio de 2023, haciendo un filtro de caso a caso, se pudieron identificar 64 procesos administrativos de intervención en conflicto familiar. Estos 64 procesos se consultaron con su respectivo número de radicado en DEYEL, la plataforma digital que alberga toda la información de las Comisarías de Familia de Medellín; sin embargo, en esta consulta se presentó la primera dificultad para el levantamiento de la información para llevar a cabo la caracterización.

Los procesos administrativos de conflicto familiar son radicados a través de un formulario que aparece en el sistema. En la Figura 3 se observa el primer ítem del formulario, que contiene

la información inicial del proceso, oficinas que hace referencia al lugar específico donde se radica el proceso, sea CDF o inspecciones. El nombre del tramitador, es decir, el auxiliar administrativo que ingresó el caso al sistema y el número de expediente asignado.

La

Figura 4 corresponde al segundo ítem que es sobre la información de del solicitante, es decir, la persona que solicita la intervención en conflicto familiar directamente en la CDF o si es una remisión, el nombre de la persona remitida a la Comisaría. Se ingresan los datos personales y en asterisco rojo se encuentran aquellos datos de obligatorio diligenciamiento. Dentro de estos datos personales no se pregunta por la edad del solicitante, lo que significó una barrera para identificar si se trataba de una persona adulta mayor (edad igual o superior a los 60 años), ya que, aunque hay un ítem que pregunta por el ciclo vital de la persona, de igual manera no permiten identificar si se trata de una persona mayor de 60 años, como se puede observar en la Figura 5, puesto que no separa la edad de los mayores de 30 años.

El tercer ítem del formulario es la identificación del solicitado, es decir, la persona con la que el solicitante requiere la intervención en conflicto familiar. En esta información no aparece pregunta por la edad ni el ciclo vital familiar (Figura 6).

En la Figura 7 se presenta el cuarto ítem que pregunta por la composición familiar, en este sí aparece la opción de ingresar la edad, no obstante, no tiene asterisco de obligatoriedad en su diligenciamiento en ninguno de 64 procesos radicados por conflicto familiar del primer semestre de 2023 fue diligenciada esta información.

El quinto y último ítem (Figura 8) es el motivo de consulta, la intervención solicitada que puede ser de tipo interdisciplinario, legal, psicológica o trabajo social; la tipología de conflicto familiar, fijación de alimentos adulto mayor, generacional o de pareja; y el tipo de familia refiere a diada, extensa, monoparental, nuclear, parejas homosexuales o (recompuesta o mixta o simultánea).

Figura 3*Formulario de radicación de conflictos, información general*

Inicio > Interv. Conflicto Fliar (INF)

1 Recepcion

Información general

Oficinas

Nombre del Tramitador *

Nota: Fuente <https://medellin.deyel.com/>**Figura 4***Formulario de radicación de conflictos, información solicitante*

Información del solicitante

Apellido del Solicitante *	Nombre del Solicitante *	Tipo de Documento del Solicitante	Número de Documento del Solicitante					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Sexo del Solicitante *	Estado Civil del Solicitante *	Fecha de Nacimiento del Solicitante	Lugar de Nacimiento del Solicitante					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Nivel Educativo del Solicitante *	Profesión del Solicitante	Teléfono del Solicitante	Correo Electrónico					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Dirección del Solicitante *	Número	Letra	Complemento	Número	Letra	Complemento	Nro. Casa	Info. Adicional
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Barrio del Solicitante *	Estrato del Solicitante *	Afiliación del Solicitante	Ciclo Vital del Solicitante					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Nro. de personas que aportan al sostenimiento familiar	Ingresos Mensuales	Últimos Seis Meses						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>						
Observaciones	<input type="text"/>							

Nota: Fuente <https://medellin.deyel.com/>**Figura 5***Formulario de radicación de conflictos, opciones del ciclo vital del solicitante*

Ciclo Vital del Solicitante

- CONFLICTO CON HIJOS MAYORES DE 30 AÑOS.
- CONFLICTO CON PARIENTES MAYORES DE 30 AÑOS.
- CONFORMACION DE LA PAREJA (SIN HIJOS)
- FAMILIA CON ADOLESCENTES DE 13 A 18 AÑOS
- FAMILIA CON HIJOS ESCOLARES DE 6 A 12 AÑOS
- FAMILIA CON HIJOS PEQUEÑOS DE 0 A 5 AÑOS
- PAREJAS MAYORES O SIN HIJOS
- SALIDA DE LOS HIJOS DEL HOGAR O CON HIJOS DE 19 A 30 AÑOS

Nota: Fuente <https://medellin.deyel.com/>

Figura 6*Formulario de radicación de conflictos, información del solicitado*

Información del Solicitado

Apellido del Solicitado * Nombre del Solicitado * Tipo de Documento del Solicitado Número de Documento del Solicitado

Sexo del Solicitado * Estado Civil del Solicitado * Fecha de Nacimiento del Solicitado Lugar de Nacimiento del Solicitado

Nivel Educativo del Solicitado * Profesión del Solicitado * Telefono del Solicitado Correo Electrónico

Dirección del Solicitado * Número Letra Complemento Número Letra Complemento Nro. Casa Info. Adicional

Barrio del Solicitado * Estrato del Solicitado * Afiliación del Solicitado

Nota: Fuente <https://medellin.deyel.com/>

Figura 7*Formulario de radicación de conflictos, composición familiar*

Composición Familiar

Apellidos - Composición Familiar Nombre - Composición Familiar Edad - Composición Familiar Estado Civil - Composición Familiar Tipo de Parentesco - Composición Familiar

Nivel Educativo - Composición Familiar Profesión - Composición Familiar

Nota: Fuente <https://medellin.deyel.com/>

Figura 8*Formulario de radicación de conflictos, motivo de consulta*

Motivo de consulta

Motivo de la Consulta *

Intervención Solicitada * Tipología Conflicto Tipo de Familia *

Nota: Fuente <https://medellin.deyel.com/>

Ahora bien, cuando los conflictos ya han recibido acompañamiento por parte de la Comisaría de Familia, tienen anexo un informe por parte del área de trabajo social o de psicología. Estos informes de intervención generalmente tienen la información general del caso

como el radicado, nombres del solicitado y solicitante, el tipo de intervención realizada, conclusiones y recomendaciones finales, y en algunos casos tienen anexada una acta de compromisos construida entre los asistentes y el profesional que acompaña la intervención del conflicto familiar. Sin embargo, esta información también fue una barrera para identificar cuáles procesos estaban relacionados con población adulta mayor, ya que muy pocos contenían información de la edad de los asistentes, solo en algunos informes se observó un recuadro con la composición familiar, a saber: nombre, edad, parentesco, escolaridad, ocupación y estado civil.

En ese sentido, en los casos que tenían la edad de los asistentes o esta composición familiar sí fue posible identificar cuáles pertenecían a población adulta mayor y cuáles no aplicaban para la selección de los 10 procesos a entrevistar de manera telefónica, en otros casos por el relato y el tipo de intervención realizada, también fue posible identificar o no si aplicaban.

Otra de las posibilidades con respecto a los anexos del conflicto, es una constancia de desistimiento o de no asistencia por parte de las partes a la intervención en conflicto familiar, en estos casos tampoco fue posible identificar el tipo de población.

Con la información relacionada en los anexos de los 64 procesos, se logró establecer:

- 15 procesos relacionados con personas adultas mayores, de los cuales 2 desistieron del proceso, 2 aún no tienen informe de intervención en el sistema DEYEL y los 11 restantes recibieron acompañamiento por parte del área psicosocial de la CDF.
- 19 procesos cuyas personas citadas asistieron a la cita de intervención en conflicto familiar o fueron visitados por él o las profesionales del área psicosocial del despacho, y por los informes de intervención se pudo identificar que no pertenecían a población adulta mayor.
- 17 procesos en los cuales se considera la intervención agotada por parte de la Comisaría de Familia, por desistimiento directo del solicitante o porque pese a que fueron citados a la intervención en conflicto familiar, ninguna de las partes asistió. Por los anexos, se identificó que ninguno de estos procesos tenía relación con población adulta mayor.
- 5 procesos que recibieron acompañamiento e intervención por el área de psicosocial, sin embargo, no fue posible establecer si se trataban de personas adultas mayores.
- 7 procesos desistieron del proceso por parte de la CDF o no se presentaron a la cita de intervención y no fue posible establecer si se trataban de personas adultas mayores.

- 1 proceso que, a la fecha de la revisión del expediente, no había recibido intervención por parte del área psicosocial y con la información registrada no posible identificar si se trataba de población adulta mayor.

De otro lado, las 10 entrevistas telefónicas propuestas con población adulta mayor no fueron posibles realizar, en primer lugar, por un factor de tiempo, toda vez que dentro del cronograma estaban planteadas para el mes de junio y la práctica académica iba hasta la segunda semana de julio, razón por la cual en los meses de junio y julio hubo una mayor asignación de casos y actividades a realizar. Y, en segundo lugar, porque de los 11 conflictos familiares identificados para la selección, la estudiante acompañó 6 de ellos en intervención en conflicto familiar, por lo cual ya había un acercamiento más directo a esos adultos mayores cuyas particularidades y necesidades aportaron al cumplimiento de los objetivos específicos 2 y 3.

4.7.2 Aportes teórico conceptuales

Para acompañar la población adulta mayor que consulta en CDF a través del proceso administrativo de conflictos familiares, además de los enfoques teóricos y el referente conceptual que orientó este proyecto de intervención, se proponen otros referentes teóricos y conceptuales los cuales se recogieron a través de la revisión documental, las entrevistas y la experiencia de la practicante en intervención con población adulta mayor en la CDF. Se considera que estos pueden aportar perspectivas valiosas para los y las trabajadoras sociales en CDF al momento intervenir en conflictos familiares con esta población.

4.7.2.1 Enfoque sistémico relacional

Chadi (1997) plantea este enfoque como “un modelo de lectura de la realidad humana; es un modelo de pensamiento aplicable a cualquier situación, dentro de diferentes contextos, terapéuticos o no, cuyo aspecto más sobresaliente es lo «relacional»” (p. 24). De acuerdo con lo anterior, el análisis de la familia se centra en la observación de sus relaciones, puesto que estas están dadas por los aportes de todos y cada uno a través de la comunicación. Uno de los grandes

aportes de este enfoque al trabajo social, es la concepción del sujeto en su contexto o medio ecológico social y familiar, puesto que no existen sujetos descontextualizados.

Respecto de los problemas a resolver, este enfoque se centra en las posibilidades y potencialidades que tiene la familia, por lo que sus intervenciones se pueden concebir “terapias siempre como breves, con el objetivo de lograr lo buscado y permitir que, rápidamente la familia continúe sola, en forma autónoma, su ciclo vital, sin las dependencias características de las terapias prolongadas” (Instituto de la Familia, 2023, párr. 5).

Chadi (1997) expone el modelo de diagnóstico móvil utilizado por el Instituto de la Familia en Argentina y sus cinco vectores para intervenir desde este enfoque; *interacción*, se focaliza en las características de las relaciones y de la comunicación entre los integrantes de la familia y se interesan especialmente en “las causas que mantienen el síntoma o lo perpetúan, más que por las causas que provocan el problema” (p. 34). *Estructura*; evalúa la posición de cada integrante de la familia en relación a los demás, su poder y grado de involucración con el problema. En este vector también se identifican las alianzas, coaliciones y/o triangulaciones presentes al interior de la familia, sus límites y si es un sistema abierto o cerrado, todo lo anterior permite identificar si es una crisis estructural.

El tercer vector es la *Construcción de la realidad*, indaga acerca de los valores, mitos y creencias del sistema familiar, qué reconocen de su realidad y problemática, así como cuales son las soluciones que han intentado para resolver el problema y que generalmente son las que lo sostienen. El cuarto vector *ciclo evolutivo* se pregunta por el ciclo de la vida familiar y las reglas de funcionamiento que le corresponden al ciclo en el que se encuentran, puesto que “la problemática y la resolución de la misma, puede diferir de cada etapa evolutiva, por lo cual es vital colaborar en la adecuación y negociación de las reglas de funcionamiento, ayudando de ese modo al crecimiento del sistema y la superación de una crisis evolutiva” (p. 35).

Y, el quinto vector, *Identidad Complementaria*, refiere a que cada integrante del sistema tiene una identidad en relación con los otros y actúa de acuerdo a este papel asignado “El mantenimiento de la «autoestima» está determinado por la relación complementaria con los otros, que confirman o no a los miembros en su efectividad y posibilidades”. (p. 36).

Ahora bien, la intervención a nivel individual y familiar desde esta perspectiva comprende un abordaje desde el interés por mejorar los sistemas relacionales y de comunicación de las familias y sus miembros, para lo que se vale de “metodologías aplicadas a la investigación

diagnóstica y el tratamiento familiar, desarrolladas en la entrevista, la visita domiciliaria y la tarea a través de los recursos comunitarios” (p. 63) para leer los vectores e intervenir sobre estos puesto que están relacionados entre sí y uno es causa y efecto del otro; cuando se interviene sobre un vector, se están generando cambios en todos por la conexión entre estos.

4.7.2.2 Cuidado intergeneracional

Durante las tres entrevistas realizadas, las profesionales manifestaron un especial énfasis por la categoría de cuidado intergeneracional para realizar un acompañamiento integral a las familias con población adulta mayor. Gómez (2012) define el cuidador intergeneracional como,

Aquella persona que hace parte de esta generación y que en la organización doméstica es responsable de las funciones del cuidado hacia dos generaciones una mayor y otra menor que ella y además de esto debe sortear con los trabajos domésticos, la profesión o un trabajo fuera de casa (p. 21).

De acuerdo con lo anterior, el cuidador intergeneracional asume diferentes organizaciones dentro del sistema familiar y este se convierte en un escenario en el cual se requiere establecer responsabilidades, acuerdos, cuidados y emocionalidades entre todos los miembros del sistema, esta categoría es relevante para el abordaje de la población adulta mayor, puesto que se encuentran en un ciclo vital donde en la gran mayoría de casos no son suficientes los cuidados que se provee por sí solo el adulto mayor y requiere de los cuidados que pueda aportarle otra persona.

En Medellín desde el año 2005 se empezaron a capacitar a personas cuidadores en diferentes comunas de la ciudad, “nosotros empezamos inicialmente a través de negociaciones con la Pastoral de la salud, sin embargo, hoy hay mucha más oferta desde lo público y privado para brindar capacitaciones a cuidadores” (Torres, comunicación personal, 5 de agosto, 2023). Relata esta entrevistada que las capacitaciones que se empezaron a gestar desde ese año estuvieron dirigidas a personas encargadas del cuidado de personas en situación de discapacidad y adultos mayores y a partir de esto la categoría del cuidado empezó a tener incidencia en el ámbito público, hasta que se crea el Acuerdo 027 de 2015 en Medellín, a través del cual se

estableció la Política Pública para cuidadores y cuidadores familiares y voluntarios de personas con dependencia de cuidado, dentro de la cual definen,

Persona con dependencia de cuidado: Es aquella que, sin importar la edad y sexo, demuestre dependencia funcional y/o mental por enfermedad terminal, enfermedad crónica degenerativa, demencia o discapacidad física, mental, cognitiva, sensorial o múltiple de acuerdo con escalas de medición de dependencia validadas para la población colombiana (Municipio de Medellín, 2015, p. 3).

El *Plan de Desarrollo 2020-2023 Medellín Futuro* estableció el diseño del Sistema Municipal de Cuidados, el cual es responsabilidad de la Secretaría de las Mujeres, aunque en su primera fase participaron otras secretarías como Salud, Familia y DDHH, Inclusión Social, Educación, Juventud y la Unidad Administrativa de Buen Comienzo. Esta estrategia busca redistribuir las labores y el trabajo doméstico, así como la comprensión del cuidado como un derecho y asunto político que involucra a toda la sociedad. Esta estrategia aún se encuentra en construcción y busca implementarse a través de la formación ciudadana para que los hombres también asuman las labores domésticas.

De esta manera, el documento *Análisis del Proyecto Estratégico Sistema Municipal de Cuidados* realizado por el Observatorio de Políticas Públicas del Concejo de Medellín hace alusión a los resultados presentados por la Universidad Nacional – Sede Medellín, quienes lideraron la consultoría para desarrollar la primera etapa del diseño,

La Universidad Nacional indagó en los hogares donde se cuida por lo menos a una persona adulto mayor con el fin de identificar las dinámicas del cuidado que son llevadas a cabo al interior de ese hogar. Al respecto, es posible decir que se evidenció que se mantiene la tendencia de que las mujeres son las principales cuidadoras (95.7%). Por su parte, se constata que, aunque hay un porcentaje alto (54.4%) de cuidadores adultos (entre los 40 y 69 años, también existe un porcentaje importante de personas jóvenes cuidadoras (45.6%), que oscilan entre los 20 y 39 años (Observatorio de Políticas Públicas del Concejo de Medellín, 2022, p. 24).

Asimismo, este diagnóstico plantea cuales son las principales problemáticas identificadas para el cuidado de personas mayores, algunas de estas son; la desarticulación de programas de cuidado relacionados con la salud, recreación y generación de ingresos en casa; la necesidad de asistencia jurídica en relación con pensiones, herencias y tutelas; personas adultas mayores sin ingresos con altos niveles de dependencia, especialmente mujeres que se dedicaron a los cuidados no remunerados y no cuentan con ingresos económicos para una vejez digna; dificultades para la movilidad y realización de trámites médicos; falta de redes de personas adultos mayores para realizar actividades de recreación por fuera de los hogares; y la inexistencia de servicios en casa para apoyar las labores de cuidado de los adultos mayores que no desean la institucionalización.

Por otro lado, aquellos problemas identificados para las personas cuidadoras de personas mayores y/o en situación de discapacidad, se relacionan con: las cuidadoras se dedican a esta labor 24 horas de los 7 días de la semana, así como a las labores del cuidado indirecto, y no tienen servicios que les posibiliten espacios de descanso; cuidadoras con poca oferta de formación para generar ingresos en casa; concepción social y cultural del cuidado como una tarea de mujeres; y familias y cuidadoras sin insumos y dispositivos necesarios para el cuidado.

Para el caso concreto, dentro de los seis procesos de conflicto familiar con población adulta mayor acompañados directamente por la estudiante, cuatro estuvieron directamente relacionados con dificultades en cuanto al cuidado del adulto mayor, uno de ellos por la sobre carga de la cuidadora y los otros tres por la ausencia de redes de apoyo para esos adultos mayores y situaciones de precariedad económica.

Anteriormente las CDF tenía dentro de sus funciones la conciliación de cuota de alimentos a través de la Ley 640 de 2001, sin embargo, en el artículo 5 de la Ley 2126 de 2021 realiza algunas modificaciones en cuanto a estas conciliaciones, significando entonces que,

Conforme con la interpretación literal y sistémica de la normativa descrita, si bien las Comisarías de Familia tienen la competencia para fijar una cuota provisional de alimentos en favor de personas adultas mayores, actualmente estas Agencias de Familia no están

facultadas para tramitar audiencias de conciliación extrajudicial en materia de familia (Comisaría de Familia Dos, 2023)¹⁰.

De acuerdo con lo anterior, las CDF están facultadas para la fijación de una cuota de alimentos provisional en favor de esta población, cuando el solicitante aporte la constancia de audiencia fallida o de no acuerdo expedida por uno de los operadores autorizados para tramitar la audiencia de conciliación extrajudicial, según lo plantea el artículo 12 de la Ley 2220 de 2022, estos son Centros de Conciliación, Personerías, Notarías y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

En atención a la problemática expuesta, el alcance de la intervención en conflictos familiares por parte de la CDF para aquellas consultas relacionadas con crisis del cuidado, se requiere realizar una intervención psicoeducativa en cuanto a las necesidades, derechos y deberes que tiene el adulto mayor y su cuidador o cuidadora, y articular a la familia a la oferta institucional relacionada con salud, inclusión social, desarrollo económico, entre otras, para buscar una atención integral tanto de las personas cuidadoras como de la población adulta mayor receptora de cuidado.

4.7.3 Estrategias metodológicas

4.7.3.1 Entrevista interventiva

La entrevista como intervención se refiere a “una orientación en la que todo lo que un entrevistador hace y dice, y todo lo que no hace y no dice, es considerado una intervención que podría ser terapéutica, no terapéutica o antiterapéutica” (Tomm, 1988a, p. 3). Desde esta perspectiva, las preguntas buscan identificar y socializar los puntos de vista que existen por parte de los integrantes del sistema familiar en relación al conflicto y la exploración de estos puntos puede llevar a plantear circunstancias hipotéticas. Tomm (1988b) expone cuatro tipos principales de preguntas.

¹⁰ Documento interno de la Comisaría de Familia Dos: Auto por medio del cual se rechaza la solicitud de conciliación extrajudicial en materia de familia.

Las *preguntas lineales*, se utilizan más para indagar por la definición del problema y su propósito es más de investigación “Las preguntas básicas son ¿Quién hizo qué cosa? ¿Dónde? ¿Cuándo? y ¿Por qué? La mayoría de las entrevistas empiezan con al menos algunas preguntas lineales” (p. 7). Estas preguntas el entrevistador puede caer en una postura reduccionista para identificar la causa específica del problema, por lo que se hacen algunos esfuerzos para determinar el origen del problema. También pueden generar un efecto conservador sobre la familia.

Seguidamente están las *preguntas circulares* que también se utilizan para indagar respecto de la situación, sin embargo, su propósito es exploratorio y están basadas en presupuestos circulares y sistémicos asumiendo que todo está conectado. Se indaga por objetos, personas, acciones, percepciones, sentimientos, entre otras. Un entrevistador podría iniciar con preguntas así,

¿Cómo es que nos encontramos juntos hoy? (Llamé porque me preocupaba la depresión de mi marido); ¿Quién más se preocupa? (Los niños); ¿Quién cree usted que se preocupa más? (Ella); ¿Quién se imagina usted que es el que menos se preocupa? (Tomm, 1988b, p. 8).

Se considera que este tipo de preguntas pueden tener un efecto liberador sobre la familia, quienes escuchando a otros miembros del sistema hablar sobre una situación problemática pueden establecer sus propias conexiones, hacerse conscientes de sus patrones de interacción y ser capaces de enfrentar sus dificultades desde una nueva perspectiva.

Por otra parte, se encuentran las *preguntas estratégicas*, que son realizadas para influencias a las personas y sus familias de determinada forma, predomina su sentido correctivo, así el entrevistador o terapeuta “se comporta como un maestro, instructor o juez, que dice a los miembros de la familia cómo se equivocaron y cómo deberían comportarse (aunque indirectamente, en forma de preguntas)” (Tom, 1988 b, p. 8).

Durante este tipo de preguntas se está imponiendo a la familia los puntos de vista de lo que debería ser por parte del entrevistador, podría ser movilizador en un sistema atascado, sin embargo, un exceso puede generar un efecto limitador sobre la familia que podría verse en dos sentidos, el primero, que la familia no haga algo que considera equivocado el terapeuta, y la

segunda, que haga únicamente lo que considere acertado, lo que puede reducir las opciones de la familia.

Y, por último, las *preguntas reflexivas*, que tienen como fin influenciar al sistema y su propósito es de facilitación, se anima a la familia a movilizar sus recursos de resolución de problemas y generar espacios para que la familia vea nuevas posibilidades. Algunos ejemplos de preguntas de este tipo son,

Si usted compartiera con él cuan preocupada estaba usted y cuánto la deprimía, ¿Qué se imaginaría que pensaría o haría él? (...) si hubiera algún asunto pendiente entre ustedes ¿quién estaría más dispuesto a disculparse? (...) ¿le sorprendería si lo hiciera? (Tomm, 1988b, p. 10).

Estas preguntas son reflexivas porque se formulan para desencadenar en el sistema familiar reflexiones acerca de sus percepciones, acciones, implicaciones y nuevas opciones. Se trata de la forma más neutral de investigar, aunque también pretenden influir sobre la familia terapéuticamente y tener un efecto generativo.

Otro componente relevante para la realización de las preguntas es el tono de voz y las conductas no verbales que acompañan al entrevistador, así como la claridad del propósito de cada pregunta, puesto que la diferencia entre los tipos de preguntas no depende de su contenido semántico ni estructura sintáctica, sino de dicho propósito y las expectativas del entrevistador, por lo tanto, una misma pregunta puede ser lineal, circular, estratégica o reflexiva.

Dentro de este orden de ideas, este tipo de entrevista tiene tantas posibilidades como riesgos y aunque los autores plantean varios ejemplos de tipos de preguntas, no es posible definir una guía de preguntas uniforme para todas las familias, puesto que estas deberán hacerse de manera contextualizada y situada. No obstante, la entrevista interventiva es una estrategia de abordaje en los conflictos familiares de CDF, puesto que como expone Zapata (2012) “el desarrollo de la entrevista interventiva en el contexto de la mediación familiar pretende generar diálogos entre y con los o las participantes en los conflictos familiares” (p. 100).

4.7.3.2 Consulta en domicilio con fines terapéuticos

La intervención con población adulta mayor en CDF ocasionalmente requiere la realización de una visita familiar domiciliaria por parte de trabajo social, puesto que a veces el adulto mayor no cuenta con posibilidades para desplazarse hasta el despacho y el comisario solicita la visita para verificar la garantía de derechos de la persona adulta mayor en proceso de conflictos familiares. Por esta razón, a continuación, se presenta la consulta en domicilio con fines terapéuticos como una estrategia de intervención que de alguna manera ya es realizada por trabajo social en CDF y que puede continuar cualificándose.

La consulta en domicilio con fines terapéuticos busca conocer los aspectos que tradicionalmente se han explorado a través de visitas sociales (condiciones habitacionales, económicas, educativas, sociales, entre otras) y al mismo tiempo procura facilitar procesos de cambio en los aspectos relacionales teniendo en cuenta los relatos, las narrativas dominantes, el lenguaje analógico y los significados que para la familia tienen sus relaciones en y con su espacio habitacional, barrial y local (Zapata, 2012, p. 33).

Esta estrategia busca verificar las condiciones familiares haciendo énfasis en los significados, la interacción, las relaciones de poder, los procesos dialógicos, rutinas, hábitos, discusiones, conflictos y negociaciones entre aquellas personas que viven en determinado lugar. Así como hacer una lectura de la distribución de espacios, decoración, enseres presentes o ausentes. Zapata (2012) afirma que la casa “habla por ella misma de los sujetos que la habitan, puesto que su organización y distribución no son producto de la casualidad, sino que responden a una serie de necesidades y exigencias” (p. 33) de la misma familia y de la sociedad. También el lugar donde está ubicada la vivienda y los habitantes que le rodean, genera un reconocimiento y una significación especiales a cada sujeto, teniendo como consecuencia facilidades o dificultades con la integración de este a las redes sociales y comunitarias.

Asimismo, esta misma autora, presenta algunas técnicas que pueden aportar a la consulta domiciliaria, entre estas está la entrevista interventiva descrita en el apartado anterior; la observación participante, la cual invita a prestar atención a los lugares y la interacción que establecen sus habitantes, así como hacer un buen registro de ello; la construcción de mapas de

red y mapear las relaciones familiares con sus fuentes de apoyo; y los ecomapas, técnica desarrollada por Hartman (1978) con el fin de identificar las conexiones de los integrantes de las familias con aquellas instituciones, grupos y servicios a los que acuden, de manera que pueda identificarse los conflictos que se producen a causa de estos en la familia.

Por último, Zapata (2012) retomando a la trabajadora social Hoffman (1997) y sus recomendaciones para esta estrategia, menciona algunos criterios para el seguimiento en Comisarías de Familia de Bogotá; saludo y explicación del motivo de la visita, identificación de las redes familiares, sociales e institucionales para apoyar la solución de la problemática, el reconocimiento de los recursos y propuestas de los miembros del sistema familiar, observación de factores de riesgo y de protección en el espacio familiar, habitacional, zonal y comunitario, y la observación del entorno de la vivienda, servicios, interacción con el vecindario e instituciones locales.

4.7.3.3 Oferta institucional

Medellín cuenta con un *Portafolio de Servicios para personas Mayores* (2022) en el marco de la Política Pública de Envejecimiento y Vejez y del Plan Gerontológico 2017-2027 descritos en la fundamentación normativa.

Se presentan aquí los principales servicios del Portafolio (Alcaldía de Medellín, 2022) que pueden ser tomados en cuenta por los profesionales de CDF para orientar a la población adulta mayor y sus familias a esta oferta institucional, también se describen algunos de los requisitos para acceder a estos servicios, sin embargo, en el Portafolio pueden ampliarse la consulta de requisitos para cada servicio en su totalidad. Los servicios son:

- *Formación a Cuidadores*, consiste en capacitar a aquellos cuidadores de personas mayores que tienen dependencia del cuidado. Esta formación se realiza a través de Presupuesto Participativo priorizado en algunas comunas. Algunos de los requisitos para acceder al servicio es ser mayor de 18 años, ser el apoyo permanente del adulto mayor para la realización de sus actividades básicas y tanto cuidador como adulto mayor deben residir en la comuna o corregimiento donde se priorizan los recursos para esta formación.
- *Apoyo económico* para aquellas personas mayores en condiciones de extrema vulnerabilidad social y económico, este consiste en "un aporte económico bimestral de

\$151.000, como estrategia para minimizar el riesgo de expulsión de su núcleo social o familiar. Estos se otorgan con Recursos Ordinarios y de Presupuesto Participativo" (p. 12). Sus requisitos es ser colombiano mayor de 60 años y haber residido en el territorio nacional durante los últimos 10 años, así como no recibir ninguna pensión, renta u otros apoyos económicos de la Alcaldía de Medellín o Nacionales.

- *Subsidio Colombia Mayor*, aporte económico mensual de \$80.000 para las personas mayores en situación de extrema vulnerabilidad económica y social. Los requisitos, igual que en el servicio anterior es ser colombiano y en los últimos 10 años haber residido en el país, edad mínima para postularse 54 años para mujeres y 59 para hombres. Además, “Pertenece al Sisbén V4 en las categorías ubicadas desde A1 hasta C1 (...) Si vive con su familia, el ingreso familiar debe ser inferior o igual a (1) S.M.M.L.V; o si vive solo su ingreso no debe superar medio S.M.M.L.V” (p. 13).
- *Clubes de vida*, estos son espacios para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores y promocionar actividades relacionadas con el envejecimiento activo. La persona mayor que sea socia no puede estar simultáneamente en más de un club para recibir los beneficios de estos.
- *Formación en manualidades*, está enfocada en personas mayores de 50 años y busca desarrollar procesos de formación en manualidades para la ocupación del tiempo y la participación de esta población en la sociedad.
- *Dormitorio social*, esta estrategia tiene como objetivo brindar a las personas “asistencia integral (...) acorde con su funcionalidad, con el propósito de restablecer sus derechos. El servicio tiene atención nocturna y ofrece a los usuarios alimentación (desayuno y cena) y un espacio digno donde pasar la noche y asearse” (p. 17). Algunos de los requisitos para acceder a este servicio es ser mayor de 60 años o de 55 si la condición de vulnerabilidad de la persona así lo amerita, no contar con redes de apoyo familiares o sociales, no poseer ningún ingreso económico, ser habitante de calle o situación de extrema vulnerabilidad en las que no existe una seguridad habitacional digna.

4.7.3.4 Instrumento de verificación de derechos en favor de la persona adulta mayor

A partir de la revisión documental sobre la normativa expuesta respecto de los derechos de la población adulta mayor en Colombia, así como con la información aportada por las entrevistadas y la experiencia en práctica, se propone un instrumento de verificación de derechos de la población adulta mayor, el cual se divide en 15 ítems a través de los cuales se busca recolectar información acerca de la persona adulta mayor y de su contexto familiar, social, económico y cultural, preguntas que con un análisis posterior referido a los factores de protección y de riesgo de esta población, es posible concluir si se encuentran derechos vulnerados o no.

Este instrumento es una propuesta que, por cuestiones de la duración de la práctica, la estudiante no alcanzó a poner en ejecución, sin embargo, se deja a disposición de la Comisaría de Familia y el área psicosocial para su implementación y evaluación (Ver anexo 1).

5. Informe de gestión

Este apartado responde a las actividades realizadas y no realizadas de acuerdo con el plan de acción propuesto por la estudiante al inicio de su práctica profesional, dando cuenta de los logros y las dificultades que se presentaron durante su ejecución. Un informe de gestión es relevante por su carácter evaluativo, toda vez que permite valorar las intervenciones realizadas, identificar los hallazgos obtenidos versus los esperados, reconocer la situación de partida y la situación final, además de retroalimentar la intervención de la estudiante en su práctica profesional y a la institución donde llevo a cabo esta última.

De esta manera, durante el proceso de práctica se tuvo el acompañamiento permanente de la asesora académica e institucional y del equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia Dos, el cual permitió enriquecer la experiencia de la práctica, cualificar las intervenciones por parte de la estudiante y orientar la planeación y ejecución de su proyecto de intervención.

Este informe se presenta en correspondencia con el plan de acción (Tabla 1); fase 1 funciones de campo de la práctica, fase 2 responsabilidades académicas y fase 3 planeación y ejecución del proyecto de intervención (Tabla 3).

5.1 Fase 1 Funciones en la Comisaría de Familia

Tal como se planteó en el apartado del rol de Trabajo social en CDF, la estudiante desarrolló las funciones de atención en fase y de conflictos familiares, generacionales y de pareja; verificaciones de la garantía de derechos NNA, seguimiento a las audiencias de fallo de procesos PARD y visitas familiares domiciliarias. Además, en el transcurso de la práctica se le asignaron actividades emergentes tales como la realización de solicitudes de cupo al ICBF para atención especializada de NNA, la preparación y ejecución de talleres y el acompañamiento a las jornadas móviles de atención de la Casa de Justicia Villa del Socorro de Comuna 2.

Para el desarrollo de estas funciones, la estudiante recibió, por un lado, una inducción al campo de práctica que comprendía la estructura, funcionamiento y actividades a realizar por parte del equipo psicosocial; y, por otro, la inducción específica por parte de la trabajadora social en su rol de acompañante institucional, para tener claridad acerca de las actividades que realizaría y los

instrumentos a aplicar según cada proceso, dicha inducción se realizó entre el 13 y 17 de febrero de 2023.

De igual forma, se realizó una primera reunión de instalación de la práctica II el 21 de febrero de 2023 en la CDF entre la acompañante institucional, la asesora académica y la estudiante, durante la cual se construyó el acta en la que quedaron reflejados los compromisos de todas las partes y el periodo de la práctica II (13 de febrero al 13 de junio); una segunda reunión el 15 de junio de 2023 para cerrar la práctica II y dejar el acta de instalación de la práctica III cuya duración fue del (14 de abril al 13 de julio); y una tercera reunión de cierre de práctica III, así como de socialización de los resultados del proyecto de intervención y del informe de gestión final para el equipo de Comisaría de Familia Dos, la cual se realizó el 16 de agosto de 2023.

Cada una de las funciones realizadas en la CDF, se hicieron a partir del método de Trabajo Social Familiar, el cual,

Implica la intervención en un sistema natural: la familia en su totalidad, con el objetivo de modificar las problemáticas del grupo familiar, de ayudarlo a satisfacer sus necesidades y de potenciar sus recursos internos sin aislarla del entorno social del que forma parte y del que tendremos que utilizar algunos de sus recursos en beneficio de la familia (Escarpín, 1992 citada por Donoso & Salinas, 1998, p. 41).

Este modelo de intervención ofreció una forma de mirar la realidad, de construir el objeto de intervención, el problema y sus posibles soluciones. En cada caso se buscó mejorar las condiciones de vida de las familias y de las personas consultantes de los servicios de la CDF, movilizandolos recursos internos provenientes de sus relaciones individuales y familiares, y los recursos externos, que provienen de la relación de la persona y la familia con su contexto macro social.

En todas las funciones realizadas, el alcance de la intervención se ubicó en los primeros tres niveles de intervención propuestos por Quintero (1997), los cuales son orientación-recepción, evaluación y preventivo promocional a través de la educación. El primer nivel está dado por tres momentos, el primero es la recepción de las personas que requieren atención, está orientado a recoger la información necesaria y establecer el motivo de consulta, de manera que “el trabajador social establece, entonces, el contrato de ayuda con el usuario, le presta asesoría sobre recursos

de tipo institucional, económicos, humanos, etc; también detecta situaciones que merezcan remisión y la realiza si es el caso” (Quintero, 1997, p. 79).

El segundo momento corresponde a la orientación como una estrategia que se retoma del campo educativo, esta tiene como meta apoyar a las personas y a las familias para definir los problemas en sus relaciones y encontrar alternativas a estos. Ríos (1884) citado en Quintero (1997) define la orientación familiar como “el conjunto de técnicas encaminadas a fortalecer las capacidades evidentes y las latentes, que tienen como objetivo el fortalecimiento de los vínculos que unen a los miembros de un sistema familiar” (p. 80). De manera que, partiendo desde una visión sistémica, el comportamiento individual está determinado por la dinámica y estructura familiar, por lo tanto, la orientación individual es una acción que también se proyecta en la familia de origen de la persona.

El tercer momento es la remisión a recursos, la cual es propia del nivel de orientación-recepción, sin embargo, puede presentarse en los demás niveles. Se divide en dos modalidades, a saber; la coordinación con recursos externos a la familia, como la escuela, la comunidad, entidades de bienestar social como salud, política, recreación y cultura, que atiendan las necesidades familiares; y, la remisión, la cual consiste en determinar cuáles entidades sociales u otros organismos no gubernamentales pueden solucionar temporal o permanentemente alguna situación especial de la familia.

De otro lado, el segundo nivel de intervención es la evaluación, la cual “permite conocer las características estructurales, funcionales y evolutivas de la familia, de ésta en su totalidad y de las interacciones intra y extrafamiliares” (Quintero, 1997, p. 84). Esta información es referida a la descripción del grupo familiar, de su situación socio ambiental, condiciones de vida, relaciones de la familia con la comunidad, la historia familiar y su funcionamiento, síntomas o problemas que presenta la familia y las conclusiones.

Y, por último, el tercer nivel de intervención es lo preventivo-promocional a través de la educación, el cual tiene como objetivo superar el abordaje paliativo de los problemas y generar procesos de autogestión y de cambios en los participantes. Este tiene un enfoque participativo y recoge “el saber popular y las posibilidades de cambio generadas o explícitas, a nivel individual, grupal, familiar y/o comunitario” (Quintero, 1997, p. 87) a través de educar y entrenar a la familia en temáticas como salud mental, habilidades de adaptación, mediación familiar, entre otras.

5.1.1 Atención en fase

Hace referencia a las fases 1 de Recibimiento y 2 de Identificación, Evaluación y Plan de Acción. La primera fase es concebida como “el momento inicial de la atención brindada por las CDF a quienes acuden en busca de ayuda frente a una situación que afecta su grupo familiar. Constituye el primer contacto directo de las/los consultantes con la institución” (Municipio de Medellín, 2007, p. 112). Por su parte, la fase 2 se desarrolla inmediatamente después de la fase 1 y su objetivo es “realizar una evaluación del caso de manera integral (jurídico-psicosocial) con miras a concebir un plan de acción que responda de manera pertinente a cada situación específica” (p. 114) ubicando el caso de acuerdo con el proceso de atención que corresponda, sea conflicto familiar, violencia intrafamiliar (VIF) o Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD).

La estudiante atendió aproximadamente 200 personas que solicitaron los servicios de la CDF, inicialmente realizando una entrevista semiestructurada con el fin de indagar por cada caso particular, las necesidades de las personas involucradas y sus expectativas frente a la atención y de establecer cuáles eran las competencias propias de la CDF frente a esa situación. Esta atención se realizó con periodicidad de un día a la semana y ocasionalmente se apoyaba algún otro día, cuando así la demanda del volumen de atención de la CDF lo requería.

Como logros de esta función se resalta el identificar con facilidad las situaciones que son competencia de la CDF, así como realizar la derivación a otras instituciones con información clara, completa, oportuna y comprensible sobre la forma de acceder a los servicios que requieren, cuando la competencia no es de la CDF. Por otro lado, este tipo de intervención requirió por parte de la estudiante investigar de manera individual temáticas relacionadas con la aplicación de primeros auxilios psicológicos, puesto que es un escenario que en ocasiones requiere brindar dicha atención a las personas que acuden a la fase.

Respecto de esta función, la estudiante refiere aprendizajes personales relacionados con el desarrollo de habilidades comunicativas como la escucha activa, la empatía, el respeto y el lenguaje verbal y no verbal, puesto que son muchas las personas que se acercan a solicitar asesoría o iniciar un proceso y todas poseen características y necesidades diferentes, las cuales se hace necesario comprender e integrar para intervenir. Lo anterior, también permitió adquirir mayor cualificación para la toma de entrevistas, mejorando la seguridad para realizar estas, así

como la posibilidad de expresarse con mayor credibilidad y confianza. Por último, la atención las personas preguntaban acerca de otros procesos que no están relacionados con la CDF, sin embargo, están dentro del conocimiento del área legal por parte del Comisario, en ese sentido también hubo aprendizajes, toda vez que con el Comisario se realizaba una retroalimentación para orientar a los y las usuarias a las instituciones y entidades pertinentes.

5.1.2 Atención de conflictos familiares

Los conflictos familiares generacionales y de pareja, llegan a la CDF por dos vías principalmente, la primera es que un integrante del núcleo familiar se acerca a la atención en fase y expone una situación conflictiva con algún miembro de este, y la segunda es través de remisiones del 123 social al correo del Comisario, informando de alguna situación que está generando conflicto al interior de un grupo familiar o donde hay presunta vulneración de derechos de alguno de sus integrantes, en estos casos los auxiliares administrativos son quienes abren el proceso que posteriormente es asignado al área psicosocial.

Durante los cinco meses de práctica, a la estudiante le fueron asignados 20 conflictos familiares para brindar asesoramiento psicoeducativo. 13 de estos recibieron acompañamiento con una sesión de intervención desde el trabajo social familiar en contexto no clínico, en donde se buscaba encontrar aquellos recursos personales, familiares y sociales y la utilización de estos para fortalecer las capacidades de la familia y su bienestar. Para estas intervenciones, se logró realizar la técnica de entrevista interventiva “como una herramienta útil a la hora de desarrollar conversaciones que faciliten la visibilización de las narrativas dominantes contenidas en los discursos familiares y la construcción de narrativas alternas a las situaciones problema” (Zapata, 2012, p. 98) y también partiendo desde un enfoque centrado en posibilidades, dando como resultado la redefinición del conflicto y el reconocimiento de las distintas interpretaciones, recursos y posibles soluciones. Por último, se procedió a establecer y redactar en cada caso algunos acuerdos de manera conjunta con los involucrados.

Es importante señalar que la intervención por parte de la CDF en los procesos de conflicto familiar tiene un carácter preventivo y no sancionatorio, y en aquellos casos donde se encontró razones para sugerir adelantar otro de los procesos de competencia de la CDF, se hacían las

recomendaciones en el informe final, el cual era remitido al Comisario, quien tenía la competencia de archivar el caso y de abrir o no un nuevo proceso.

Respecto de los siete casos en los cuales no se llevó a cabo una intervención, se debió a que ninguno de los citados a la intervención de conflicto familiar asistió y pese a que en algunos casos se logró establecer contacto, manifestaban situaciones como “yo ya no me encuentro viviendo con mi papá y el conflicto era el vivir juntos, yo estoy en otro municipio, entonces ya no necesitamos nada” (Usuario de la CDF, comunicación telefónica, 30 de marzo de 2023) y “una vez que le llegó la citación de conflicto familiar a mi hijo, él empezó a cambiar y está menos rebelde, por eso no fuimos a la cita” (Usuaría de la CDF, comunicación telefónica, 5 de julio de 2023). En otros de los casos no se logró establecer contacto telefónico y se realizó desplazamiento hasta la vivienda cuando se trataba de niños, niñas y/o adolescentes y/o población adulta mayor involucrada; sin embargo, tampoco se obtuvo respuesta al llamado de la puerta, razón por lo cual se archivaron los procesos, siguiendo las indicaciones del Comisario.

La intervención en conflictos familiares presentó algunas limitaciones, entre ellas la no asistencia de las personas solicitantes del proceso, así como de los solicitados y el no poder establecer contacto con estos para reprogramar la cita de intervención, lo que hace que deba archiversse el proceso. No obstante, aquellos conflictos en los que los y las asistentes se presentaron, fue posible realizar una intervención y establecer unos compromisos entre todas las partes para mejorar la dinámica familiar y dependiendo de las situaciones y el tipo de conflicto, se remitieron algunas personas a una intervención de más largo alcance en el CIF de la Casa de Justicia de Villa del Socorro, dado que en CDF únicamente se asigna 1 cita para la intervención por la demanda de atención que presenta la misma.

Esta función le permitió a la estudiante desarrollar y fortalecer sus habilidades en el abordaje de familias a través de la entrevista interventiva y mediación familiar para la intervención en conflictos familiares asociados, principalmente, a crisis evolutivas, estructurales y/o del cuidado, así como a sucesos inesperados.

Sin embargo, durante estas intervenciones se percibieron situaciones al interior de las familias como la no adherencia a tratamientos médicos y psiquiátricos y dificultades en la percepción del autoconcepto y la autoestima por parte de algún miembro, dificultades para la toma de decisiones, dependencias emocionales y económicas, la negación en algunos casos para denunciar situaciones de violencia intrafamiliar por el temor de las implicaciones legales para el

victimario o la víctima, la identificación de que en algunos casos el motivo de consulta de la familia es solo un síntoma de un conflicto o crisis anteriores no resueltas y que continúa incrementando la tensión en las familias, y la intención casi necesidad que tienen algunas personas de que el profesional se ponga en su lugar y decida por ellos.

Las anteriores situaciones llevaron a la estudiante a reflexionar sobre el alcance de la intervención profesional en este escenario de CDF para acompañar las múltiples situaciones que afectan a las familias y sus integrantes, lo que hace necesario, en primer lugar, generar un espacio de escucha atenta a la historia descrita por cada familia, pues la palabra es una forma de representar como viven y perciben sus situaciones. En segundo lugar, fortalecer a través de la escucha y de la palabra, la autoestima y la capacidad de movilizarse que tiene cada persona y ubicar con las familias el alcance de la intervención y que aquellas opciones y decisiones que puedan tener cabida para afrontar determinadas situaciones, deben surgir del reconocimiento de sus capacidades personales, familiares y comunitarias, con el respectivo acompañamiento profesional.

Y, en tercer lugar, tomar conciencia de la propia historia personal y familiar que atraviesa a él o la profesional, puesto que esta está cargada de ideas, experiencias, valores y prejuicios, de los cuales hay que tener conciencia para que el acompañamiento que brinda a las familias, no esté atravesado por lo que estos consideran mejor subjetivamente desde su historia familiar, sino que la intervención sea acorde al contexto de la familia y desde las posibilidades y perspectivas profesionales de atención del problema.

5.1.3 Verificaciones de derechos de NNA

Consisten en la solicitud al equipo psicosocial por parte de la autoridad administrativa, en este caso del Comisario de Familia, para verificar la garantía de derechos de un niño, niña o adolescente. Esta se realiza desde una perspectiva socio familiar y conforme lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley 1098 de 2006, que establece verificar el cumplimiento de los derechos de los NNA en las dimensiones: salud física y psicológica, estado de nutrición y vacunas, el registro civil de nacimiento, ubicación de la familia de origen, el entorno familiar y la identificación de elementos protectores y de riesgo, y la vinculación al sistema de salud y educativo.

En este sentido, al principio de la práctica la estudiante acompañó como observadora a la trabajadora social para comprender como era la dinámica de verificación de derechos antes de que le fueran asignadas directamente y entre los meses de mayo y julio le asignaron 8 verificaciones, de las cuales 2 no se hicieron porque no fue posible ubicar a la familia y al NNA.

Para cada verificación se realizó una entrevista con el niño, la niña o el adolescente y algún familiar, para identificar cuáles de los derechos mencionados anteriormente se encontraban garantizados o en amenaza, inobservancia o vulneración, posteriormente se realizó un informe con recomendaciones desde el área de trabajo social y estos eran revisados por la profesional de trabajo social de la CDF, y, finalmente, se entregaban al Comisario quien determina si procedía o no la apertura de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos en favor del NNA.

La realización de esta función implicó posicionarse como profesional frente a los NNA y sus familiares acompañantes durante las entrevistas, para generar un entorno de seguridad y tranquilidad, esto a través de un lenguaje claro y sencillo, explicándoles el propósito de la entrevista y la posibilidad de expresar todo tipo de situaciones necesarias para la verificación.

Esta fue una experiencia que implicó reconocer y comprender diferentes dinámicas al interior de la familia dadas por factores económicos, sociales, culturales, políticos y ambientales, presentándose diferentes relaciones de poder en la familia que determinan la acción de los NNA y de otros miembros de la familia que generan una alteración y disolución de sus vínculos.

5.1.4 Seguimiento a las audiencias de fallo de procesos PARD

Se realizaron 16 seguimientos a las medidas de protección ordenadas por el despacho en audiencias de procesos administrativos de restablecimiento de derechos de NNA, estos seguimientos buscan evidenciar cuáles medidas han sido cumplidas y cuales no, en este último caso el despacho debe remitir al Defensor de Familia para que proceda con la imposición de multa, conforme lo establece la ley 1098 de 2006. Por otra parte, el seguimiento permite determinar si es necesario modificar las medidas que se han tomado dentro del proceso a favor del NNA.

Dentro de la audiencia de fallo, una de las medidas es la asignación de la fecha y hora del seguimiento con el equipo psicosocial, este por ley se hace a los 3 y 6 meses posterior a la audiencia. No obstante, son pocos los padres y cuidadores que se presentan a las citas de

seguimiento, por lo tanto, se realiza a través de una llamada telefónica, en esta se evalúa una a una las medidas de la audiencia, se solicitan los soportes que den cuenta de ello para anexarlos como evidencias y se indaga de manera general por la situación del niño, la niña o el adolescente. En situaciones muy particulares y ante la imposibilidad de contactar a los padres y/o cuidadores del NNA, el seguimiento es realizado con base en la información reportada dentro del expediente del proceso, lo que se constituye en una intervención de tipo indirecto.

Cada proceso PARD tiene sus medidas específicas determinadas por el comisario, sin embargo, en los 16 seguimientos se encontraron dos medidas que se repitieron en todos los procesos; ordenar a los padres, familiares y/o cuidadores vinculados en el proceso a asistir al curso pedagógico sobre los derechos de la niñez en la Defensoría del Pueblo y que inicien un proceso terapia psicológica individual para fortalecer sus roles protectores y adquirir herramientas en pautas de crianza, métodos de corrección pedagógicos, comunicación asertiva y demás estrategias que contribuyan a su ejercicio parental o de cuidadores y que, a su vez, les permita sanar su propia historia personal. Solo en 1 de los seguimientos se observó cumplimiento por parte de los padres de estas dos medidas.

En este sentido se comprende que no hay una vinculación efectiva por parte de los padres, familiares o cuidadores del NNA respecto del proceso PARD, una observación al respecto es que las audiencias PARD no son realizadas con el equipo psicosocial, por lo tanto, no hay una psicoeducación frente a las medidas ordenadas y en algunos casos se realizan sin la presencia de los padres o responsables, puesto que no asisten a la cita de audiencia programada. Cuando se indaga con las personas ante el incumplimiento de las medidas anteriores, en la mayoría de los casos refieren no tener conocimiento de las mismas o no tener tiempo para acceder al curso y a la terapia psicológica individual.

5.1.5 Visitas familiares domiciliarias

Son solicitadas por el despacho para evaluar la dinámica familiar y las condiciones socioeconómicas y habitacionales de una persona y/o grupo familiar, además de los factores de riesgo y de protección que presenta el referente o caso de intervención. Pueden ser ordenadas cuando un NNA se encuentra bajo medida de protección en modalidad de paso u hogar sustituto y se está considerando realizar un reintegro al núcleo familiar; en comisorios solicitados por otras

CDF, así como casos de presunta vulneración de derechos de una persona adulta mayor. Las visitas realizadas fueron de acompañamiento a la profesional de trabajo social (5) y otras como función y responsabilidad directa de la estudiante en práctica (6).

Las visitas familiares domiciliarias son “un instrumento de intervención profesional donde se observa de manera directa y se participa momentáneamente del clima emocional del hogar, se observan y verifican condiciones habitacionales, económicas, educativas, sociales y familiares” (Zapata, 2012, p. 40). Su desarrollo se llevó a través de una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas del instrumento institucional para la visita y la observación participante, las cuales se registraron en el informe entregado a la CDF, para aportar elementos de análisis al proceso administrativo y permitir la toma de decisiones en los casos mencionados.

Ninguna de las visitas fue anunciada y para su realización se contó siempre con el conductor y el transporte dispuesto por la CDF, aunque en algunas direcciones por su difícil acceso fue necesario ingresar caminando desde determinado punto. Lo cual tampoco fue un problema para el desarrollo de las visitas.

La realización de estas visitas fue muy valiosa, en torno a la posibilidad de afianzar las dos técnicas mencionadas anteriormente, la entrevista y la observación. Al mismo tiempo, permiten salir del despacho y acercarse a la casa donde residen los y las usuarias para comprender sus situaciones y circunstancias. González (2003) afirma que “La visita domiciliaria ofrece un marco idóneo (no el único) para percibir de manera directa las carencias, los conflictos, las necesidades y también los recursos y las potencialidades” (p. 3).

5.1.6 Actividades emergentes

5.1.6.1 Solicitudes de cupo a ICBF

Esta función consistió en realizar 20 solicitudes de cupo para NNA en procesos de restablecimiento de sus derechos, para acceder a atención especializada del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Se trató de una intervención de tipo indirecto, la cual consistió en la revisión detallada del expediente de cada NNA, así como el diligenciamiento del formato de solicitud de cupo para atención especializada en las modalidades de: intervención de apoyo psicosocial, atención psicológica especializada, hogar de paso, hogar sustituto y modalidad

internado. Este formato, formato solicita información de identificación de cada NNA, contextualizar el caso, así como los factores de riesgo y derechos vulnerados y/o amenazados encontrados durante la verificación de derechos. Esta función se desarrolló sin ningún percance y la misma le permitió a la estudiante, por un lado, reconocer en qué casos se hace necesaria determinada modalidad de atención para un NNA, aunque estas únicamente son ordenadas por el comisario en los autos de apertura o audiencias de fallo de PARD, basándose en las recomendaciones del equipo psicosocial dentro de las verificaciones de derechos; por otro lado, conocer y aprender de los formatos interinstitucionales.

5.1.6.2 Preparación y ejecución de talleres

Como se mencionó en el marco legal, una de las funciones de la CDF es realizar actividades que promuevan la prevención de la violencia en el contexto familiar en coordinación con otras instituciones, al igual que divulgar los derechos y rutas de atención de las personas usuarias, debido a esto la CDF recibe constantemente solicitudes para acompañar a diferentes grupos u organizaciones con las temáticas antes mencionadas. En este sentido, pese a no ser una actividad contemplada al inicio de la práctica, surgió la necesidad de diseñar y ejecutar 2 talleres psicoeducativos en habilidades para la vida, como una estrategia de prevención del conflicto familiar, los cuales estos estuvieron dirigidos a dos grupos de madres comunitarias de la Comuna 2.

Estos se llevaron a cabo de manera conjunta con las otras practicantes de psicología, trabajo social y derecho de la CDF, se realizaron el 26 de mayo en dos horarios, 08:00 a.m. a 10:00 a.m. y 10:00 a.m. a 12:00m. Cada grupo estuvo conformado por aproximadamente 20 madres comunitarias quienes son “agentes educativos comunitarios responsables del cuidado de los niños y las niñas de primera infancia del programa de Hogares Comunitarios de Bienestar” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF], 2023, párr. 1).

Los talleres se dividieron en los siguientes pasos: presentación y una primera actividad práctica para conocer las mujeres asistentes, posteriormente se realizó un abordaje teórico – práctico sobre las habilidades para la vida con un énfasis en el síndrome de burnout en cuidadores, también sobre las funciones de la CDF con un abordaje de casos hipotéticos, y, por

último, un espacio de reflexión, evaluación y retroalimentaciones del espacio por parte de las asistentes.

Como resultado de esta actividad, fue posible reconocer estos grupos de mujeres madres comunitarias que desempeñan una labor valiosa y que requiere un fuerte acompañamiento por parte del operador que ejecuta el programa de Hogares Comunitarios de Bienestar. Durante los talleres las participantes manifestaron diferentes situaciones que les genera sobre carga y estrés emocional, pese a disfrutar de su trabajo. Como prospectiva de esta actividad, quedó abierta la posibilidad de que en el futuro la CDF en coordinación con el operador y su responsabilidad directa, puedan brindar otros espacios de talleres formativos en lo relacionado con el quehacer de las CDF y la activación de rutas.

5.1.6.3 Acompañamiento a jornadas móviles Casa de Justicia

Estos son espacios para la comunidad acceder a la oferta de servicios de la Casa de Justicia y de otras entidades que se vinculan a las jornadas, de manera descentralizada. La estudiante participó específicamente en dos jornadas, la primera fue el 9 de junio en el marco de la “Movilización contra el trabajo infantil Comuna 2” propuesta por la mesa de primera infancia de la comuna. Durante esta jornada se brindó información a la comunidad acerca de los servicios de la CDF y se realizaron actividades dinámicas para sensibilizar y concientizar sobre el trabajo infantil.

La segunda jornada móvil se realizó el 7 de julio en la Institución Educativa El Playón de los Comuneros de Comuna 2 y contó con una amplia oferta de servicios para la comunidad, durante la misma se realizaron asesorías a las personas que consultaron por los servicios de CDF, en algunos casos se orientaron para la demás oferta institucional. En ambas jornadas se participó junto con las otras practicantes de la CDF.

En efecto, las jornadas móviles en mención cumplieron su propósito de descentralizar la oferta de la Casa de Justicia y llevar sus servicios junto con los de otras entidades a los distintos barrios de la Comuna 2. A través de estas se realizó un trabajo en equipo con otros profesionales y se reconoció la amplia oferta institucional que actualmente tiene la Alcaldía de Medellín.

5.2 Fase 2 Responsabilidades académicas de la práctica

En el plan de acción propuesto al inicio de la práctica se establecieron las siguientes metas, relacionadas con las responsabilidades académicas por parte de la estudiante:

- Asesorías académicas: estas se realizaron en su mayoría cada 8 días o a necesidad por parte de la estudiante. Se enfocaron en ser un espacio de diálogo sobre las responsabilidades de la práctica con la CDF y de los productos a entregar en el marco del diseño, ejecución y evaluación del proyecto de intervención. Se resalta la escucha abierta, el respeto, la puntualidad, el compromiso y la responsabilidad entre la asesora académica y la estudiante para desarrollar cada una de las asesorías planteadas al inicio de la práctica.
- Asistencia a Seminario de práctica profesional II y III: el seminario de práctica II tuvo como objetivo central abordar “La evaluación social como parte del proceso de intervención de Trabajo Social” y se realizó entre el 22 de marzo y el 14 de abril de 2023. A lo largo del mismo se realizó un ejercicio práctico sobre la evaluación social con información del proyecto de intervención. El seminario III, por su parte, se realizó entre el 1 y 7 de marzo, su tema central fue la ética profesional, durante este se realizaron trabajos individuales y grupales, con énfasis en aquellas reflexiones ético políticas que suscitaba el campo de práctica. La estudiante cumplió con la entrega oportuna de los productos a realizar en los seminarios y participó activamente en cada uno de los encuentros
- Desarrollo de los productos de la práctica; a saber: informe de actividades quincenal, contexto institucional, plan de acción, diagnóstico, proyecto de intervención, informe de gestión práctica II y III, y entrega informe final práctica II y III. Cada uno de los anteriores productos se desarrolló de manera satisfactoria con el acompañamiento de la asesora académica, y la mayoría dentro de los tiempos pactados en el acta de instalación de práctica. Sin embargo, los últimos dos informes se postergaron dos semanas por cuestiones de salud de la estudiante.

5.3 Fase 3 Proyecto de intervención

De acuerdo con el plan de acción propuesto al inicio de la práctica, esta fase se dividió en dos momentos, el primero, la planeación del proyecto de intervención, y, el segundo, su ejecución. El objetivo general del proyecto “Cuidando el Enveje-ser” fue diseñar una guía de lineamientos teórico conceptuales y estrategias metodológicas para el fortalecimiento de la atención que brinda la Comisaría de Familia Dos a las personas adultas mayores en los procesos de conflicto familiar; sin embargo, no todas las actividades pudieron realizarse y algunas se modificaron junto con los tiempos planteados para su ejecución, dando lugar así a aquellos asuntos emergentes del campo de práctica y del proyecto de intervención descritos en el apartado 4.7 Principales resultados, aprendizajes y dificultades.

6. Conclusiones

A partir del proyecto de intervención y las funciones de la estudiante en CDF, se concluye que:

- Los resultados del proyecto de intervención “Cuidando el Enveje-ser” se centraron en indagar acerca de las posibilidades teóricas, conceptuales y metodológicas para el abordaje de los conflictos familiares con población adulta mayor, sin embargo, esta propuesta de intervención deberá tener una fase de revisión, ejecución y retroalimentación por parte del área de trabajo social de la Comisaría de Familia Dos de Medellín.
- La intervención desde el Trabajo Social en conflictos familiares que involucran población adulta, debe estar dirigida, en primer lugar, a verificar la garantía de derechos de los mismos; en segundo lugar, generar al interior de la familia educación y sensibilización sobre sus derechos; y, en tercer lugar, vincular la familia a la oferta institucional identificada para la atención de sus necesidades.
- Además de la intervención en conflictos familiares, la CDF acompaña procesos de denuncias por violencia intrafamiliar con población adulta mayor, esta es una línea que requiere revisión, análisis y propuestas para continuar cualificando la oferta y los servicios de las Comisarías para la población adulta mayor.
- La población adulta mayor tiene unas necesidades especiales y unos derechos que requieren ser atendidos y aunque existe una amplia normatividad que regula estos, no hay un acceso y goce efectivo de estos derechos para toda esta población. Dentro de la literatura y en los casos de conflictos familiares acompañados en la CDF, se encontró que existe una alta vulneración de sus derechos como la libertad y autonomía para tomar decisiones sobre sus vidas y del manejo de sus ingresos económicos, así como elegir donde y con quién vivir.
- Aunque normativamente está establecido el principio de corresponsabilidad entre el Estado, la Sociedad Civil y la Familia para atender la protección de los derechos de las personas adultas mayores, es necesario continuar desarrollando programas, planes y proyectos a nivel nacional, que incidan en la transformación de la visión cultural y social que se tiene del adulto mayor, puesto que este es uno de los factores asociados con la no garantía y protección de sus derechos.

-
- Respecto de la intervención general de Trabajo Social en CDF, puede decirse que, aunque comparte funciones similares con el área de psicología, cada disciplina ejerce sus funciones a partir de su bagaje teórico y especificidad profesional. De igual forma, existe un trabajo interdisciplinario entre las áreas de derecho, psicología y trabajo social que posibilita brindar un acompañamiento integral a las personas usuarias de la CDF.
 - La intervención con familias desde el Trabajo Social en un escenario como la CDF requiere por parte de los y las profesionales formación en el área de familia, así como en derecho y los mecanismos de protección para la población usuaria. Por lo tanto, esta intervención se mueve en el ámbito socio jurídico y las múltiples realidades complejas producto de las dinámicas contemporáneas que rodean a las familias.
 - Los y las trabajadoras sociales en CDF realizan su intervención en el marco de una relación de ayuda en la cual se enfrentan al estado emocional de quienes consultan, sus historias de vida, límites de la intervención profesional e institucional, y, en algunos casos, historias que se relacionan con su propia vida personal. Dichas situaciones pueden llevar a generar dilemas éticos, así como a un desgaste emocional si no se tiene consciencia de dichos factores y se implementan estrategias de autocuidado personal y profesional.
 - Finalmente, se destaca que la práctica profesional es un espacio que permite recoger y aplicar lo aprendido a través de la formación, así como identificar pasiones y gustos por algunas temáticas específicas, para el caso en particular, la estudiante reconoce el desarrollo y fortalecimiento de estrategias metodológicas para la intervención desde el Trabajo Social Familiar y el escenario socio jurídico, así como la potencialidad de estas intervenciones.

7. Recomendaciones

Respecto del proyecto de intervención y la práctica, se recomienda:

- Respecto de la plataforma de información DEYEL de la Secretaría de Seguridad y Convivencia para el ingreso de la información relacionada con todos los procesos de la CDF, específicamente en los procesos de conflicto familiar, se podría agregar la pregunta por la edad tanto en el solicitante como solicitado. Asimismo, ampliar las categorías del ciclo vital familiar y tipología de familia.
- Es necesario un buen diligenciamiento de los datos al momento de ingresar la información de los casos al sistema DEYEL, puesto que permitiría tener más información y posibilitaría caracterizar la población que consulta en los procesos de conflictos familiares. Colombia ha sido un país con un atraso en cuanto al dato, sin embargo, a partir del diagnóstico y la información estadística es que el Estado puede plantear planes, proyectos y programas de atención para determinada situación o problemática.
- En relación con los informes de intervención en conflicto familiar realizados por parte del área psicosocial de CDF, es importante documentar información relevante de las personas con respecto a sus datos personales y composición del núcleo familiar.
- Referente al tema de intervención en conflicto familiar con población adulta mayor, hay muchas líneas que podrían abordarse tanto en proyectos de intervención por parte de futuros practicantes de la CDF, así como temas de investigación desde Trabajo Social; situación de los y las cuidadoras de personas adultas mayores, autonomía de la persona adulta mayor, la mediación familiar en el ámbito del conflicto familiar, efectividad de las medidas de protección otorgadas en CDF en favor del adulto mayor.
- El tiempo que disponen los y las profesionales de Comisaría de Familia para la realización de actividades de promoción y prevención de la violencia intrafamiliar es reducido, se recomienda acudir a estrategias que pueden permanecer en el tiempo como piezas publicitarias de promoción de los derechos de la población adulta mayor y de sensibilización para las familias.

Referencias

- Agudelo, María Eugenia (2006). Construcción de procesos de ayuda con familia desde la óptica de sus posibilidades. *Revista de la Facultad de Trabajo Social UPB*, 22(22), 74-87. <https://bit.ly/43NrjCs>
- Alcaldía de Medellín. (s.f.). *Comisarías de Familia y Nuestro Modelo de Atención*. Alcaldía de Medellín. <https://bit.ly/3O1Ropu>
- Alcaldía de Medellín. (2007). *Lineamientos para un Modelo Integral e Integrado de Intervención en las Comisarías de Familia del Municipio de Medellín*. Alcaldía de Medellín.
- Alcaldía de Medellín. (2012). *Plan de Desarrollo Local Comuna 2 Santa Cruz “un mapa abierto a las propuestas de vida de la gente 2007-2019”*. Seguimiento y Evaluación. Alcaldía de Medellín. <https://bit.ly/3mOUYul>
- Alcaldía de Medellín. (2017). *Política Pública de Envejecimiento y Vejez. Plan Gerontológico 2017-2027*. Alcaldía de Medellín. <https://bit.ly/3mXPYPW>
- Alcaldía de Medellín. (2022). *Portafolio de Servicios para personas Mayores*. Alcaldía de Medellín.
- Alcaldía de Medellín. (2023). *Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia*. Alcaldía de Medellín. <https://bit.ly/3ZOE1ij>
- Ander-Egg, Ezequiel (1982). *Metodología del Trabajo Social*. Atenea.
- Arroyo, María Concepción., De los Santos, Perla & Mendoza, Gerardo (2019). La cuestión socio jurídica como escenario para el trabajo social. *Revista Perspectivas sociales*, 21(2), 37-53. <https://bit.ly/43HEHsf>
- Asamblea Departamental de Antioquia. (2021). *Ordenanza Nro. 17 (agosto 11): Por medio de la cual se actualiza la Política Pública de Envejecimiento Humano y Vejez, se compilan las ordenanzas 46 y 48 del 2014 y 37 de 2017 y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial.
- Ávila, Guadalupe Jacqueline (2021). Diagnóstico social en trabajo social: conceptos clave y metodología para su elaboración. *Margen*, (100). <https://bit.ly/3MT0LtM>
- Aylwin, Nidia., Jiménez, Mónica & Quesada, Margarita (1976). *Un enfoque operativo de la metodología del trabajo social*. Hvhumanitas. <https://bit.ly/3QKW1bz>
- Barbado, Javier., Aizpiri, Javier., Cañones, Pedro., Fernández, Antonio., Gonçalves, Fernando., Rodríguez, Julio., De la Serna, Inmaculada & Solla, José Manuel (2004). Individuo y Familia (y II). *Revista de la Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia*, 62. <https://bit.ly/41eqT6F>
- Bonilla, Elsy & Rodríguez, Penélope (2005). *Más allá del dilema de los métodos. La Investigación en Ciencias Sociales*. Norma. <https://bit.ly/3NBqDKy>
- Carballeda, Alfredo (2016). El enfoque de derechos, los derechos sociales y la intervención del Trabajo Social. *Margen* (82), 1-4. <https://bit.ly/41UQt0U>

- Chadi, Mónica (1997). *Integración del Servicio Social y el Enfoque Sistémico Relacional*. Espacio Editorial.
- Cifuentes, Rosa María (2004). *Aportes para “leer” la intervención de Trabajo Social* [conferencia]. XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. La cuestión Social y la formación profesional en Trabajo Social en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana. Costa Rica. <https://bit.ly/3ZZNDr5>
- Colombia. Congreso de la República. (1996). *Ley 0294 de 1996 (julio 22): Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2000). *Ley 575 de 2000 (julio 22): Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2006). *Ley 1098 de 2006 (febrero 9): Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2008). *Ley 1251 de 2008 (julio 19): Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2009). *Ley 1276 de 2009 (enero 5): A través de la cual se modifica la Ley 687 del 15 de agosto de 2001 y se establecen nuevos criterios de atención integral del adulto mayor en los centros vida*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2017). *Ley 1850 de 2017 (julio 19): Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las Leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2020). *Ley 2055 de 2020 (septiembre 10): Por medio de la cual se aprueba la “Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores”, adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2021). *Ley 2126 de 2021 (agosto 4): Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las Comisarías de Familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2022). *Ley 2220 de 2022 (junio 30): Por medio del cual se expide el estatuto de Conciliación y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial.
- Colombia. Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2018). *Estrategia para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Colombia*. <https://bit.ly/2tT4nFf>
- Colombia. Corte Constitucional. (2015). *Sentencia T-141 de 2015: Acción de tutela presentada por Absalón Segundo Mosquera Palacios, contra la Corporación Universitaria Remington*. M. P. María Victoria Calle Correa. Corte Constitucional.

- Colombia. Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. (2012). *Programa Nacional de Casas de Justicia*. Ministerio de Justicia y del Derecho. <https://bit.ly/3tUrUT3>
- Colombia. Presidencia de la República. (1989). *Decreto 2737 de 1989 (noviembre 27): Por el cual se expide el Código del Menor*. Diario Oficial.
- Colombia. Presidencia de la República. (2007). *Decreto 4840 de 2007 (diciembre 17): Por el cual se reglamentan los artículos 52, 77, 79, 82, 83, 84, 86, 87, 96, 98, 99, 100, 105, 111 y 205 de la Ley 1098 de 2006*. Diario Oficial.
- Colombia. Presidencia de la República. (2012). *Decreto 2734 de 2012 (diciembre 27): Por el cual se reglamentan las medidas de atención a las mujeres víctimas de violencia*. Diario Oficial.
- Colombia. Presidencia de la República. (2015). *Decreto 1069 de 2015 (mayo 26): Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho*. Diario Oficial.
- Colombia. Presidencia de la República. (2022). *Decreto 681 de 2022 (mayo 2): Por medio del cual se adiciona el Capítulo 7 al Título 2 de la Parte 9 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 relativo a la Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022 – 2031*. Diario Oficial.
- Consejo Nacional de Trabajo Social. (2019). *Código de ética profesional de los trabajadores sociales en Colombia y Reglamento Interno del Comité de ética*. Imagen y creación publicitaria. <http://bit.ly/3Y9n5Sz>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2021). *Adulto mayor en Colombia: características generales*. DANE. <https://bit.ly/3qSLIrf>
- Donoso, María de la Paz & Saldias, Paulina (1998) *Modelo De Intervención Para El Trabajo Social Familiar*. Universidad Católica Blas Cañas.
- Dulcey, Elisa (2015). Comunidad y espacio social. En E. Dulcey, *Envejecimiento y vejez: categorías y conceptos* (pp.145-160). Red Latinoamericana de Gerontología, Fundación Cepsiger para el Desarrollo Humano.
- Echeverría Ramírez, María Clara., Múnera López, María Cecilia & Mesa Sánchez, Nora Elena (2012). *Construcción social del hábitat: comunas 2 - Santa Cruz*. Escuela del Hábitat CEHAP. <https://bit.ly/45uXKWS>
- Federación Antioqueña de ONG. (2011). *Envejecimiento y Vejez: Política Pública para la ciudad de Medellín*. <https://bit.ly/41kBKft>
- Godoy, Odín (2016). *Método integrado de Trabajo Social (propuesta de aplicación)*. <https://bit.ly/3THvnA5>
- Gómez, Gloria Mercedes (2012). *Cuidadores intergeneracionales. Una aproximación a las rutinas, rituales y significados del cuidado en la organización doméstica*. [tesis de maestría, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio Institucional de la Universidad Pontificia Bolivariana.

- González, Francisco & Latorre-Santos, Catalina (Eds.) (2021). *Envejecer en el siglo XXI: Visiones multidisciplinares de la vejez y el envejecimiento*. Editorial Universidad del Rosario.
- González, Valentín (2003). La visita domiciliaria, una oportunidad para el conocimiento de la dinámica relacional de la familia. *Revista Servicios Sociales y Política Social*, (61), 3-83. <https://bit.ly/3shMmzc>
- Guzmán Álvarez, Luisa Fernanda & Londoño Muñoz, Paola Andrea (2023). *Afrontamiento del desgaste por empatía de trabajadores y trabajadoras sociales en las Comisarías de Familia de Medellín* [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. <https://bit.ly/3ULMQHR>
- Huenchuan, Sandra (Ed.) (2018). *Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: perspectiva regional y de derechos humanos*, Libros de la CEPAL, N° 154 (LC/PUB.2018/24-P), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF]. (2023). *Madres comunitarias*. ICBF. <https://bit.ly/3Qw5vXY>
- Instituto de la Familia. (2023). *¿Qué es la Psicología Relacional Sistémica?* <https://bit.ly/3qsJNtw>
- Medellín, Alcaldía Municipal. (1991). *Decreto 001 de 1991 (enero 21): Por el cual se hace uso de las facultades conferidas por el Acuerdo 45 de 1990, que reestructura la Secretaría de Gobierno*. Gaceta oficial.
- Medellín cómo vamos. (2023). *Así es Medellín*. <https://bit.ly/3ZQPNZB>
- Molina, María Lorena & Romero, María Cristina (1994). *Modelos de atención social en la práctica profesional de trabajo social*. <https://bit.ly/3pdQMG6>
- Municipio de Medellín. (2007). *Fortalecimiento institucional de las Comisarías de Familia de Medellín. 15 años trabajando por y para la familia*. Editorial Artes y Letras LTDA.
- Municipio de Medellín. (2015). *Acuerdo 027 de 2015 (noviembre 3): Por medio del cual se establece una Política Pública para cuidadoras y cuidadores familiares y voluntarios de personas con dependencia de cuidado y conformación de Redes Barriales de Cuidado en el Municipio de Medellín*. Gaceta oficial.
- Municipio de Medellín. (2020). *Acuerdo 2 de 2020 (junio 12): Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo de Medellín - Medellín Futuro 2020 - 2023*. Gaceta Oficial.
- Muriel, Erica., Ramos, Juan Pablo & Batti, Alessio (2017). *Intangibles comunitarios en la construcción social del territorio en el sector El Sinaí, Comuna 2 Santa Cruz de Medellín*. [tesis de maestría, Universidad EAFIT]. Repositorio institucional de la Universidad EAFIT. <https://bit.ly/3yGwxSI>
- Puerta, Isabel., Builes, Luis Fernando & Palacio, Martha Cecilia. (s.f.). *La mediación de conflictos familiares: Documento de apoyo pedagógico*. <https://bit.ly/446X60P>
- Observatorio de Políticas Públicas del Concejo de Medellín. (2022). *Análisis del Proyecto Estratégico Sistema Municipal de Cuidados*. <https://bit.ly/3QAHuiH>

- Organización de los Estados Americanos [OEA]. (2015). Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. <https://bit.ly/3DXiDxT>
- Quintero, Ángela María (1997). Capítulo 2. Niveles de intervención con la familia. En Ángela María, Quintero, *Trabajo Social y Procesos Familiares* (pp. 75-91). Lumen/Hvmanitas.
- Ramírez, Isabel (1992). El trabajo social familiar. *Alternativas cuadernos de trabajo social*, (1), 25-31. <https://bit.ly/3VuIENg>
- Raya, Esther (2011). *Herramientas para el diseño de proyectos sociales*. Universidad de la Rioja. <https://bit.ly/42P4OM9>
- Rozas, Margarita (1998). Capítulo III. El objeto de intervención en el trabajo social. En M. Rozas, *Una perspectiva teórico-metodológica de la intervención en Trabajo Social* (pp.59-73). Espacio Editorial.
- Sirlin, Claudia (2008). Violencia, maltrato y abuso en la vejez: una realidad oculta, una cuestión de derechos. *Comentarios de Seguridad Social*, (20), 37-61. <https://bit.ly/411Ze86>
- Tirado, Darío Alberto (2020). *Estudio sobre la situación de los Derechos Humanos en la Comuna 2 Santa Cruz de Medellín en el año 2019: Levantamiento y sistematización de la información*. <https://bit.ly/47tREHU>
- Tomm, Karl (1988a). La entrevista como intervención. Parte I: El diseño de estrategias como una cuarta directriz para el terapeuta. En Mark, Beyebach & José Luis, Rodríguez-Arias Palomo (Comps), *Terapia Familiar Lecturas I* (pp. 37-52). Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca.
- Tomm, Karl (1988b). La entrevista como intervención. Parte III: ¿Cómo hacer preguntas circulares, estratégicas, o reflexivas? En Mark, Beyebach & José Luis, Rodríguez-Arias Palomo (Comps), *Terapia Familiar Lecturas I* (pp. 77-96). Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca.
- UNICEF. (2006). *Convención sobre los derechos del niño*. <https://bit.ly/2uLeERX>
- Vélez, Olga Lucía (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Espacio Editorial.
- Viveros, Edison & Arias, Luz Mery (2006). *Dinámicas internas de las familias con jefatura femenina y menores de edad en conflicto con la ley penal: características interaccionales*. Fundación Universitaria Luis Amigó. <https://bit.ly/3NCOv0w>
- Von Bertalanffy, Ludwig (1989). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Fondo de Cultura Económica, S.A de C.V. <https://bit.ly/43M9Ryh>
- Zapata, Bárbara (2012). *Trabajo Social Familiar*. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias Humanas.

Anexos

Anexo 1 Instrumento de verificación de derechos en favor de la persona adulta mayor

Objetivo: Realizar verificación de derechos en favor de una persona adulta mayor usuaria de la Comisaría de Familia Dos de Medellín.

1. Información general:

1.1 Fecha de la entrevista: _____

1.2 Número del radicado del proceso: _____

1.3 Nombre del usuario (a): _____

1.5 Nombre del (la) entrevistado (a): _____

1.5 Parentesco del entrevistado con el usuario (a): _____

1.6 Dirección de la vivienda: _____ 1.7 Estrato socioeconómico: _____

1.8 Teléfono/Celular: _____ 1.8 E-mail _____

1.9 Motivo de consulta en la Comisaría de Familia

1.10 Fecha de atención en la Comisaría de Familia o de recepción del proceso _____

2. Composición Familiar: Se inicia con el referente o el caso (Orden de edad, de mayor a menor): Género: F: Femenino. M: Masculino C: Casado(a). S: Soltero(a). UL: Unión libre. V: Viudo(a). SE: Separado(a). N: Ninguno. P: Primaria. S: Secundaria. T: técnica o tecnología, U: Universitarios

Nombre	Edad	Género	Escolaridad	Ocupación	Parentesco	Estado Civil	Antecedentes Personales ¹¹

2.1. Tipología Familiar: (Marque con una X) Esta pregunta se responde a partir de lo especificado en el cuadro de composición familiar:

_____ Familia Nuclear biparental: padre, madre e hijos

_____ Familiar Nuclear monoparental: Uno de los padres se hace cargo de los hijos/as

_____ Familia Extensa: Conviven tres generaciones o más.

_____ Familia Simultánea Simple: Un miembro de la pareja tiene hijos de una relación anterior

_____ Familia simultánea Compuesta: Ambos miembros de la pareja aportan hijos de relaciones anteriores.

_____ Familia simultánea Mixta: Ambos miembros o uno de ellos aporta hijos de relaciones anteriores y además tienen hijos en común.

_____ Familia Extendida: Viven parientes de dos generaciones: ejemplo Padres, hijos y sobrinos.

_____ Padres hijos y tíos. Crece hacia los lados.

_____ Hogar Unipersonal:

_____ Hogar multipersonal: personas que viven juntas y no los unen lazos de consanguinidad

_____ Diada Conyugal: vive la pareja sin hijos

_____ Diada conyugal homosexual: parejas del mismo sexo con una relación erótico afectiva que viven sin hijos.

¹¹ Antecedentes físicos y/o mentales como: ansiedad, esquizofrenia, trastornos del sueño y la vigilia, otros trastornos mentales, intento de suicidio, consumo de sustancias psicoactivas, otras adicciones, enfermedad física crónica, trastorno del neurodesarrollo, trastornos cognitivos, discapacidad sensorial, motora, cognitiva. Otro: se especifica.

_____ Familia Homosexual: parejas del mismo sexo con una relación erótico afectiva que viven con hijos. Los hijos de estas parejas vienen de relaciones heterosexuales previas, adopción, fertilización in vitro o gestación subrogada.

_____ Familia Comunitaria: dos o más núcleos familiares sin lazos de parentesco que comparten una vivienda.

_____ Familia ampliada: vive un grupo familiar con personas que no son parientes (ahijados, paisanos, amigo)

_____ Familia Fraternal: conviven hermanos sin sus padres

_____ Otra: Especificar _____

2.2 Ciclo Vital familiar

_____ Pareja conviviente

_____ Familia con hijos /as pequeños.

_____ Familia con hijos /as en la escolaridad

_____ Familia con hijos /as adolescentes

_____ Familia con hijos adultos jóvenes

_____ Familia en la etapa de la salida del primer hijo de la casa

_____ Familia en la etapa del nido vacío

_____ Familia con personas mayores.

3. Condiciones educativas del adulto mayor

3.1 Nivel educativo:

3.2 Sabe leer y escribir: sí ___ no ___

4. Situación socioeconómica de la familia

4.1 Vive con la familia o en una institución para el adulto mayor _____

4.2 En caso de requerir cuidados, ¿quién le provee los mismos? _____

4.3 Tiempo de permanencia en el sector _____ Nació en el sector: si ___ no ___ ¿de dónde viene? (si la anterior respuesta es no) _____ ¿han pensado en salir del sector? Si ___ no ___ ¿A dónde? (Si la respuesta es sí) _____ ¿Por qué? _____

4.4 Ocupación del adulto mayor _____

- 4.5 Ingresos económicos del adulto mayor _____
- 4.6 Tipo de empleo: Formal____ informal____ otro_____
- 4.7 Ingresos familiares: (¿cuánto ganan entre todos para el sostenimiento del hogar?) _____
- 4.8 Ingresos mensuales de la familia: menos 1 smlv __ 1 smlv_____ más de 1 smlv_____
- 4.9 ¿Quién o quiénes generan los recursos económicos para la satisfacción de las necesidades básicas en la familia?: Cónyuge ____ Hijos mayores de 18 años____ Hijos(as) menores____ Vecinos(as) ____ Otros familiares____ ¿Quiénes? _____ Recibe (Subsidios, familias en acción, caridad, programas de la Alcaldía) _____ ¿Cuál(es)? _____
- 4.10 ¿El ingreso económico de la familia permite la satisfacción de las necesidades en el hogar?: Sí____ No____
- 4.11. ¿Tiene EPS el adulto mayor: sí_ no_ ¿cuál?
- 4.12 Régimen de salud: subsidiado _____ contributivo _____ otros _____
- 4.13 Clasificación Sisbén: _____

5. Características de la vivienda:

- 5.1 Tipo de vivienda: Casa____Apartamento____Pieza_____
- 5.2 Tenencia de la vivienda: Propia ____ Patrimonio familiar ____ Prestada____ Alquilada____ Sucesión____ Asentamiento____ Hipotecada _____
- 5.3 Material de construcción: Adobe____ Madera____ Plástico____ Latas____ Mixta_____.
- 5.4 Estado de la vivienda: Regular ____ Malo____ Bueno_____
- 5.5 Número de habitaciones ____ ¿Cuentan con puerta? Sí ____ No ____ Marque con una X si cuenta con: Sala____ Comedor____ Cocina ____Baño____ Cuenta con: Antejardín ____
- 5.6 Condiciones de la vivienda: Acueducto____ Alcantarillado____ Teléfono _____ Energía ____ Cable (Tv) ____ Internet ____ otro _____ ¿Cuentan con agua potable?: Sí ____No____
- 5.7 Hacinamiento: Si____ No____

6. Estructura familiar

- 6.1 ¿Cómo son las relaciones al interior de la familia? Amorosa____ respetuosa ____distante____ Conflictiva____ autoritaria____ Otra__(Cuál)_____
- 6.2 Teniendo en cuenta la respuesta anterior, los límites en la familia son: (Marque con una X) Claros____ flexibles____ Difusos____ Rígidos_____

6.3 ¿Cómo se toman las decisiones en la familia?

7. Crisis familiares: (Marque con una X una o varias opciones)

8.1 De desajuste o desgracias inesperadas: Procesos de ruptura: separación___ divorcio___ abandono___

Migraciones___ desplazamiento___ desapariciones___ persecuciones ___ Muertes violentas ___

Calamidades: Económicas___ quiebras___ Despidos laborales ___ ninguna ___

8.2 Enfermedades crónicas del adulto mayor: Alzheimer ___ Parkinson ___ Demencias ___ Adicciones ___ Otra: especifique ___ Ninguna ___

8.3 Discapacidad del adulto mayor: Sensorial ___ Motora ___ Cognitiva___ ninguna ___

8. Comunicación familiar y usos de espacios de esparcimiento:

9.1 ¿Cómo se da la comunicación al interior de la familia?: Buena ___ Regular ___ Mala ___

9.2 ¿Cómo se da la comunicación con el adulto mayor? _____

9.3 ¿Qué hace en el tiempo libre el adulto mayor?: _____

9.4 ¿Qué actividades comparten en familia? _____ ¿con que frecuencia?: diaria ___ semanal___ mensual___ Otro: _____

9.5 ¿El adulto mayor hace uso de los espacios de esparcimiento del territorio? ¿Cuáles?

10. Situación sociocultural

10.1. ¿El adulto mayor qué conoce sobre las redes de apoyo social, lugares de esparcimiento, programas y proyectos? (familiares, educativos, salud, deporte, recreación, apoyos económicos, transporte) _____

10.2 ¿El adulto mayor pertenece a alguna red, organización, proyecto o programa?: Sí ___ No___ ¿cuáles? _____

10.3. ¿Cómo es la relación de la familia con otros sistemas cercanos como otras familias, el vecindario, la comunidad o el lugar de trabajo?: (Se dan trueques entre los vecinos, se visitan regularmente, se encuentran para realizar actividades de tipo religioso u otras)

10.4 ¿Cómo es la relación del adulto mayor con el vecindario, la comunidad, la red extensa?

11. Factores protectores

12. Factores de riesgo

13. Derechos vulnerados

14. Conclusiones, observaciones y recomendaciones

15. Nombre y firma del o la profesional que realiza el informe

Anexo 2 Guía de entrevista semiestructurada

No. 1	Fecha: A concretar	Lugar: A concretar
Técnica: Entrevista semiestructurada	Objetivo: identificar lineamientos teóricos, conceptuales y metodológicos para la atención integral de los conflictos familiares con personas adultas mayores en la Comisaría de Familia.	
Duración: 1 hora	Actores sociales: Profesionales de las ciencias sociales y humanas con experiencia en atención a población adulta mayor	Herramientas: No aplica
Entrevistadora: Paola Andrea Londoño Muñoz		

Consentimiento informado verbal

Preguntas:

¿Qué estudios universitarios ha realizado? En qué instituciones y en qué año egresó.

¿Con qué otro tipo de formación cuenta? ¿En qué lugares?

¿En cuáles ámbitos profesionales se ha desempeñado?

¿Cuál ha sido su experiencia en trabajo con población adulta mayor?

¿Cuáles referentes teórico conceptuales considera deben guiar la intervención con personas adultas mayores?

¿Qué estrategias metodológicas conoce para la intervención con personas adultas mayores?

¿Cómo fomentar la autonomía de los adultos mayores?

¿Cómo articular la familia para garantizar los derechos de esta población?

¿Qué estrategias o programa conoce para la atención? ¿Considera son efectivos? ¿Por qué?

Anexo 3 Guía Taller Habilidades para la vida

No. 1	Fecha: 26 de mayo de 2023	Lugar: Comisaría de Familia
Técnica: Taller	Objetivo: Realizar dos talleres psicoeducativos grupales en habilidades para la vida, desde un enfoque psicosocial que incorpora acciones de intervención del burnout en madres comunitarias.	
<p>Duración: 2 horas cada taller</p> <p>Primer taller: 08:00 a.m a 10:00 a.m.</p> <p>Segundo taller: 10:00 a.m. a 12:00m</p>	<p>Actores sociales: Madres comunitarias de ICBF (40 madres divididas en grupos de 20 personas)</p>	<p>Herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Video beam -Computador -Marcadores -Colores -Hoja de block -Hojas iris
<p>Facilitadoras:</p> <p>María Camila Henao García</p> <p>Valentina Hoyos Posada</p> <p>Paola Andrea Londoño Muñoz</p>		

Cronograma.

1. Presentación
2. Encuadre
3. Diligenciamiento de asistencia
4. Actividad rompe hielo
5. Desarrollo del taller
6. Reflexión y recomendaciones.
7. Actividad informativa sobre funciones de la Comisaría de Familia

Anexo 4 Evidencias fotográficas talleres



Anexo 5 Evidencias fotográficas jornadas móviles

