



**Propuesta para la atención a población indígena en el albergue temporal de emergencias
2023. Informe de prácticas profesionales en Trabajo Social II y III**

Esperanza Montoya Solarte

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajadora Social

Asesora

Luisa María García González, Magíster (MSc) en Estudios Políticos

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Trabajo Social
Medellín, Antioquia, Colombia
2024

Cita

(Montoya Solarte, 2024)

Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Montoya Solarte, E. (2024). *Propuesta para la atención a población indígena en el albergue temporal de emergencias 2023. Informe de prácticas profesionales en Trabajo Social II y III*. [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.

Tabla de contenido

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
1. Justificación.....	11
2. Contextualización	13
2.1. Contexto institucional	13
2.2. Ubicación del Trabajo Social en la Institución	19
3. Reflexiones diagnóstica.....	35
4. Planteamiento del problema	41
5. Referente teórico/conceptual.....	44
5.1. Referente teórico	44
5.2. Conceptos orientadores	45
5.2.1. Población indígena.....	45
5.2.2. Enfoque Intercultural	45
5.2.3. Enfoque Interseccionalidad.....	46
5.2.4. Enfoque étnico diferencial	48
6. Objetivos	49
6.1. Objetivo general	49
6.2. Objetivos específicos.....	49
7. Metodología	50
7.1. Enfoque metodológico	50
7.2. Particularidades del método	50
7.2.1. Preparación del suelo	51
7.2.2 Elección de las forma y momento de siembra	51

7.2.3. Preparación de semillas.....	51
7.2.4. Siembra	51
7.2.5. Cosecha	52
7.3. Técnico-instrumental.....	52
7.3.1. Observación participante	52
7.3.2 Revisión documental.....	52
7.3.3 Entrevista semiestructurada	53
7.3.4. Círculo de la palabra	54
7.3.5. Conversación informal.....	54
7.4. Cronograma	54
8. Resultados	57
8.1. Acompañamiento: Albergue Temporal de Emergencias.	57
8.2. Atención a población indígena en el Albergue Temporal de Emergencias	60
9. Conclusiones	66
10. Aprendizajes.....	67
11. Recomendaciones.....	69
Referencias	70
Anexos.....	72

Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma.....55

Lista de figuras

Figura 1 Experiencias acerca de la atención a población indígena en el Albergue Temporal de Emergencias.	60
Figura 2 El círculo de la palabra atención a población indígena en el Albergue Temporal de Emergencias.	62

Siglas, acrónimos y abreviaturas

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
APCD	Atención a Población Crónica en Calle con Trastorno Mental y/o Discapacidad Física
EPS	Entidades Promotoras de Salud
ICBF	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
IFSW	International Federation of Social Workers
ISVIMED	Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín
LGBTIQ+	Lesbiana, Gay, Bisexual, Transexual, Transgénero, Travesti, Queer
MINSALUD	Ministerio de Salud y Protección Social
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OPADI	Oficina de Atención Preferencial para Personas en Condición de Discapacidad y Población Vulnerable
OPS	Organización Panamericana de la Salud
PPT	Permiso de Protección Temporal
SISBEN	Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas
UPSE	Unidad de Programas Especiales

Resumen

El presente informe de prácticas profesionales II y III de Trabajo Social en la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín, durante el periodo académico 2023-II, aborda la problemática de la atención a la población indígena en el albergue temporal de emergencias. El objetivo de la intervención fue aportar elementos para garantizar los derechos de esta población en el ámbito institucional. Para ello, se implementó una metodología de diálogo de saberes con los profesionales, buscando deconstruir los enfoques existentes a partir de las experiencias compartidas y promover la construcción de nuevas perspectivas sobre la atención a esta población históricamente invisibilizada. Se concluye que, en situaciones de emergencia social, es indispensable brindar una atención integral y diferencial a la población indígena, incorporando su cosmovisión y necesidades particulares. En este sentido el diálogo intercultural permite replantear las lógicas institucionales dominantes para avanzar en el reconocimiento de los derechos.

Palabras clave: trabajo social, atención a población indígena, albergue temporal de emergencias, interculturalidad, enfoque étnico diferencial.

Abstract

This report of professional practices II and III of Social Work in the Secretariat of Social Inclusion, Family and Human Rights of the Mayor's Office of Medellin, during the academic period 2023-II, addresses the issue of care for the indigenous population in the temporary emergency shelter. The objective of the intervention was to provide elements to guarantee the rights of this population in the institutional environment. To this end, a methodology of dialogue of knowledge was implemented with professionals, seeking to deconstruct existing approaches based on shared experiences and promote the construction of new perspectives on the care of this historically invisible population. It is concluded that, in situations of social emergency, it is essential to provide comprehensive and differential care to the indigenous population, incorporating their worldview and particular needs. In this sense, intercultural dialogue makes it possible to rethink the dominant institutional logics in order to advance in the recognition of rights.

Keywords: social work, attention to indigenous population, temporary emergency shelter, interculturality, differential ethnic approach.

Introducción

El presente informe da cuenta de los procesos realizados durante la práctica profesional de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia, en la modalidad de prácticas de excelencia de la Alcaldía de Medellín realizada en el Albergue Temporal de Emergencias. El proceso de práctica se llevó a cabo durante cinco meses en el periodo académico de 2023-2.

El siguiente documento expone el componente institucional en el que se enmarca la experiencia de práctica profesional, específicamente en la secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín, focalizando el Albergue Temporal de Emergencias, operado por la Corporación Vive, en el cual se ubica el papel el quehacer profesional desde Trabajo Social.

Posterior a esto, se busca evidenciar reflexiones diagnósticas dando a conocer las principales problemáticas identificadas, deseando exponer someramente las relacionados con condiciones que permean las realidades de las personas y que pueden influir en el ingreso de estas al albergue temporal de emergencias, por otro lado, se exponen algunas de orden institucional.

Por otro lado, se presenta el planteamiento del problema, el cual se centra en una de las problemáticas identificadas relacionada con la atención a población indígena en el Albergue Temporal de Emergencias, en esta línea se proponen objetivos de intervención direccionados a aportar a el personal profesional de atención del albergue durante la permanencia de población indígena en la institución.

Como sustento del proceso de intervención la interculturalidad intencionada se expone como referente teórico y se proponen como conceptos orientadores pueblos indígenas, enfoque intercultural, enfoque interseccional y enfoque étnico diferencial. Así mismo se evidencia la metodología, enfocada en el diálogo de saberes y el componente técnico operativo. Además, se proporcionan elementos acerca de los resultados; conclusiones, aprendizajes, y recomendaciones desde la experiencia vivida como practicante de Trabajo Social.

1. Justificación

Trabajo Social tiene como objetivo principal promover el bienestar social y garantizar el respeto de los derechos de las personas en situaciones de vulnerabilidad, en este sentido desempeña un papel fundamental al realizar procesos de intervención que respondan a las necesidades de las personas y grupos familiares en emergencias sociales, naturales y/o antrópicas en la ciudad de Medellín.

Esto implica asegurar que se cumplan los principios de la dignidad humana, justicia social, la igualdad y participación de los usuarios en las decisiones que afectan su vida, teniendo como elemento fundamental trabajar de forma articulada con el propósito de lograr el restablecimiento de los derechos de los usuarios.

En este sentido, el Albergue Temporal de Emergencias es un escenario institucional desde el cual se viene reforzando la importancia de atender las emergencias sociales, brindando apoyo y protección a personas en situación de vulnerabilidad, considerando el papel fundamental de la profesión del Trabajo Social para intencionar acciones de forma integral.

El proceso de intervención presente en el Albergue Temporal de Emergencia, realizado por la practicante y en cumplimiento de los requerimientos de la Universidad de Antioquia, se fundamenta en las labores de acompañamiento y apoyo a la profesional social, a partir de las cuales se reconoce la importancia de brindar una atención diferencial y sensible para la población indígena buscando superar las barreras existentes y el acceso digno a los servicios durante la permanencia de la población indígena.

La importancia de este proceso de intervención radica en que se ha identificado dificultades para la atención por parte del personal profesional hacia la población indígena que ingresa al Albergue Temporal de Emergencias, relacionado con las diferencias culturales, pero también ante la ausencia de respuesta institucional para la dirección de procesos de intervención adecuados.

Dentro de este orden, este proceso de intervención reconoce la importancia de atender a la población indígena de manera diferencial debido a varias razones. En primer lugar, la población indígena tiene necesidades específicas que deben ser abordadas de manera adecuada y sensible. Estas necesidades pueden estar relacionadas con su cultura, idioma, tradiciones y formas de vida. Al tener en cuenta estas particularidades, se puede brindar una atención más efectiva y respetuosa.

En segundo lugar, la atención particular a la población indígena es importante para garantizar la equidad en el acceso a los servicios. Históricamente, los pueblos indígenas han enfrentado discriminación y marginalización, lo que ha resultado en disparidades en el acceso a la educación, salud, vivienda y otros servicios básicos. Al brindar una atención específica a esta población, se busca reducir estas desigualdades y promover el respeto por sus derechos.

Además, la atención particular a la población indígena reconoce y valora su diversidad cultural y contribuye a la preservación de su identidad. Esto es especialmente relevante en el contexto de la globalización y la homogeneización cultural, donde las culturas indígenas enfrentan amenazas de asimilación y pérdida de sus tradiciones.

2. Contextualización

2.1. Contexto institucional

El presente apartado busca exponer el contexto institucional en el que se enmarca la práctica profesional comprendiendo como institución principal la Alcaldía de Medellín y la importancia de la articulación con otras instituciones para responder a las necesidades de la población que se encuentra en emergencias social, natural y/o antrópica, entre ellas se pretende destacar la Corporación Vive y la Corporación Ayuda Humanitaria.

La Alcaldía como figura político-administrativa tiene como función la búsqueda de la satisfacción de las necesidades generales de los habitantes de Medellín teniendo como pilar el art. 311 de la Constitución política de 1991 mediante la cual se establece que:

(...) le corresponde prestar los servicios públicos que determine la Ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir con las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes; asegurando la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Así como servir a la comunidad, promover la prosperidad general, garantizar la efectividad de los principios, deberes y derechos consagrados en la Constitución, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural del Municipio. (Alcaldía de Medellín, 2013, p. 5).

Entonces, como ente gubernamental, la alcaldía tiene la capacidad de contratar a operadores para ejecutar proyectos que beneficien a la población, por lo cual es de resaltar que la administración de la ciudad se encuentra constituida por distintas dependencias, destacando veintiún (21) secretarías de despacho, entre ellas se encuentra la *Secretaria de Inclusión social, Familia y Derechos Humanos*, su misión es:

(...) ser la instancia municipal a partir de la cual se lidera la formulación, articulación, coordinación e implementación de estrategias y políticas sociales, tendientes a la promoción, protección, restitución y garantía de los derechos de los diferentes grupos

poblacionales, para el mejoramiento de la calidad de vida (Alcaldía de Medellín, s.f., párr. 3).

Mediante esta Secretaría la Alcaldía realizó contrató con la *Corporación Ayuda Humanitaria* como operador del Proyecto de atención a emergencias sociales, naturales y antrópicas y a la *Corporación Vive* como operador del Albergue Temporal de Emergencias. La *Corporación Ayuda Humanitaria*, es una organización social y sin ánimo de lucro, fundada en 1998 con el propósito de orientar y acompañar “en el marco de la emergencia a las personas y familias que llegaban a Medellín desplazadas por la violencia.” (*Corporación Ayuda Humanitaria*, s.f., párr. 1).

Su oferta de servicios se ha venido ampliando con el propósito de acompañar a familias y comunidades en situación de vulnerabilidad de índole social como pobreza, inequidad y violencias de género; así como en riesgo por desastres naturales. Esta corporación es la encargada de la contratación de una profesional de Trabajo Social quien realiza su quehacer en el Albergue temporal de emergencias, prestando un servicio como profesional social enlace entre la Secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos y la *Corporación Ayuda Humanitaria*.

Por otro lado, la *Corporación vive*, es una organización sin ánimo de lucro fundada en el 2008, su propósito es el de brindar atención integral, apoyo y orientación a personas en situación de vulnerabilidad como víctimas del conflicto armado, aquellos afectados por desastres naturales y/o antrópicos, personas mayores abandonadas, personas en riesgo social y en situación o condición de calle. Su sentido social radica en proteger los derechos fundamentales y trabajar para mejorar la calidad de vida de las poblaciones vulnerables.

Desde su fundación ha gozado de varias contrataciones con la alcaldía como prestadora de servicios, en la actualidad cuentan con un contrato único como operadora del Albergue Temporal de Emergencias, su instalación se encuentra en el Barrio Prado Centro Comuna 10 en la Cra 50 A #64-12, esta cuenta con habitaciones que deben ser compartidas por los usuarios, enfermería, espacios comunes utilizados para recreación o como comedor, oficinas compartidas, bodega de pertenencias, cocina, baños compartidos, lavaderos y zona externa verde.

El albergue dispone un equipo conformado por Director General, Coordinadora, Manipuladoras de alimentos, Nutricionista, Psicóloga, Trabajador Social, Cuidadoras, Empleados de apoyo logístico, Asesores jurídicos, enfermeras y auxiliares de enfermería, personal de aseo,

contadora, archivista y un gestor en salud para la atención a los usuarios. Entre los servicios que debe ofrecer a los usuarios se destaca:

Alojamiento, alimentación, acompañamiento en situaciones relacionadas con la salud, provisión de elementos de higiene personal, actividades lúdicas y recreativas, e intervención psicosocial, de acuerdo a las condiciones requeridas, de manera que vaya superando su condición de emergencia y pueda ir vislumbrando otras oportunidades, hasta su egreso (Alcaldía de Medellín, 2023, p. 14).

- Alojamiento temporal, en el cual se le proporcionará una cama con menaje (sábana, almohada, sobre sábana, toalla, cobija, protector de colchón), teniendo en cuenta un enfoque diferencial a la hora de la acomodación de los usuarios.
- Alimentación supervisada por un profesional en nutrición.
- Kit de aseo (desodorante, shampoo, talcos, jabón de baño, peine, cepillo de dientes, crema dental, hilo dental, corta uñas; dependiendo de las condiciones, características y necesidades particulares de personas por razón de edad, movilidad o dependencia el albergue podrá suministrar pañales, pañitos húmedos, toallas higiénicas, crema humectante corporal, tetero, leche en polvo, crema antipañalitis, cuchillas de afeitar) estos se entregan controladamente, los usuarios firman un acta de recibido a partir de su ingreso.
- Valoración y atención del equipo interdisciplinario.
- Generación de un expediente social con una valoración inicial de la persona o familia albergada lo que proporciona una caracterización de los usuarios, la descripción de la situación que le conlleva a su ingreso y el establecimiento de acciones durante su permanencia que favorezcan a su bienestar y pronto egreso. Así mismo, contiene seguimientos realizados al usuario con respecto a temas de convivencia como sanciones y llamados de atención por incumplimiento de las normas, además del registro de gestiones realizadas por el equipo, también cuenta con copia de documentos de identidad y expediente médico. El expediente se conforma por la ficha atención y remisión emitida por el 123 o comisión social; ficha de valoración biopsicosocial; Autorización de tratamiento de datos personales; Inventario de Pertenencias; Formato cefalocaudal; Formato FO-GERS seguimiento y evaluación- Unidad de Programas Especiales [UPSE]; anexo de historia

clínica y otros documentos que registren las gestiones realizadas en cuanto a salud y/o temas jurídicos.

- La coordinación es la encargada de informar a los contratantes las novedades de la población, verificar el cumplimiento de las funciones y requisitos para el óptimo funcionamiento del albergue, así como brindar autorizaciones para el ingreso, salida y egreso de los usuarios.
- Asistencia en salud (suministro de medicamentos, acompañamiento para diligencias entre ellas citas médicas y apoyo económico para desplazamientos por razones de urgencia o trámites de salud cuando es requerido por el usuario en caso de no contar con apoyo económico, cuando se evidencien dificultades físicas o mentales, gestión de citas, reclamo de medicamentos, asistencia en aseo personal).
- Acompañamiento profesional para diligencias en caso de ser necesario.
- Personal de aseo de las habitaciones, baños, cocina y oficinas, además de personal logístico que brinda el soporte para el funcionamiento del albergue.
- Asesoramiento y gestión jurídica en temas de salud (se encargan de realizar procedimientos de acuerdo a la ley en casos en los que los usuarios no se le ha otorgado citas médicas o el derecho a la salud, es decir a ser afiliados al sistema de salud), por otro lado, acompañan al comité jurídico para la valoración de casos particulares de usuarios con respecto a su estadía y ruta cuando existen barreras para su egreso.
- Banco de ropa que se encuentra al servicio de la población albergada a partir de donaciones de la comunidad.

El Albergue Temporal de Emergencias tiene como objetivo principal brindar atención a las personas “en situación de alta vulnerabilidad social ocasionada por situaciones de riesgo social o afectadas por emergencias naturales, con el fin de mitigar las consecuencias o impactos de estos eventos en la calidad de vida de la población afectada” (UPSE, 2023, p. 3).

En la generalidad un albergue se define como una instalación temporal que solo se encuentra vigente durante la fase inicial y crítica de una emergencia, mediante el cual se brindan techo, comida, abrigo y seguridad a las personas afectadas por una emergencia o desastre (Colombia. Ministerio de la Protección Social, s.f.).

En Medellín se presenta un modelo de albergue con infraestructura y estructura permanente para la atención principalmente de las emergencias sociales, pero también para la población afectada por la emergencia natural y antrópica, observando que la temporalidad se da por el paso de los usuarios en la institución "mientras se resuelve dicha situación o son acogidos por otras ofertas interinstitucionales" (UPSE, 2023, p. 3), al contrario de otros tipos de albergue una vez concluida la emergencia de levanta la infraestructura.

Es importante resaltar que las dinámicas del Albergue se encuentran mediadas por el interrelacionamiento con programas, unidades, proyectos, equipos que hacen parte de la secretaría, por este motivo se pretende exponer de manera general su existencia, para más adelante evidenciar su relación. En este sentido, es fundamental resaltar que la secretaría de Inclusión social, Familia y Derechos Humanos está conformada por tres (3) subsecretarías: Subsecretaría de Derechos Humanos, Subsecretaria Técnica y Subsecretaria de Grupos poblacionales.

La subsecretaria de grupos poblacionales a través del enfoque diferencial busca conocer, atender y minimizar las situaciones de vulnerabilidad de diversos grupos poblacionales "a través de acciones que promueven la participación, la inclusión y un desarrollo más humano y sostenible, para permitir una mejor calidad de vida" (Alcaldía de Medellín, s.f., párr. 1). Esta subsecretaría se encuentra conformada por el Equipo de personas mayores, Equipo de discapacidad, Unidad de Niñez, Unidad familia Medellín, Equipo de personas con discapacidad, Equipo de seguridad alimentaria y nutricional y la Unidad de Programas Especiales (UPSE).

La práctica profesional se enmarca en la *UPSE*, la cual tiene como objetivo implementar estrategias para promover, prevenir, reducir y superar la situación de vulnerabilidad social de grupos poblacionales específicos, como personas en situación de calle, afectadas por emergencias naturales, antrópicas o sociales, aquellas que ejercen la prostitución y presentan vulnerabilidades derivadas de esta actividad y la población Lesbiana, Gay, Bisexual, Transexual, Transgénero, Travesti, Queer [LGBTIQ+].

La Unidad se encuentra constituida por proyectos (Alcaldía de Medellín, s.f.) como el de Sistema de Atención a la población de y en calle y el de *Asistencia Social a emergencias*, este último es mediante el cual buscan brindar atención psicosocial y ayuda humanitaria a personas en situación vulnerable y víctimas de emergencias sociales, naturales o causadas por seres humanos, proporcionando información, orientación y asesoramiento, la intervención en crisis y la

coordinación el traslado de la población afectada a diversos programas de la Secretaría u otros servicios disponibles en la ciudad de Medellín.

El proyecto de asistencia social a emergencias, cuenta con componentes, uno de ellos es el *123 social*, encargado de la activación de rutas para el acceso a los derechos de la población en emergencia social, es importante destacar que es mediante este componente que se recibe la mayoría de los casos atendidos en el albergue, la forma operativa es que cualquier persona puede comunicarse al número único 123 en la ciudad de Medellín para notificar un incidente, esta notificación es clasificada según códigos y dependiendo de esto se redirecciona para su atención a las autoridades competentes.

En este caso el 123 social, es el encargado de la atención a emergencias sociales o familiares en sitio y su atención es 24/7 vía telefónica, también realizan intervención psicológica en crisis, brindan transporte humanitario y otorgan plan de alimentación; realizan seguimiento, acompañamiento y acompañamiento psicosocial en casos especiales, además de direccionar el sistema municipal de Atención de Rutas de Emergencia y acceso a derechos (Alcaldía de Medellín, s.f.).

Es relevante mencionar que el 123 social no busca mitigar, ni superar la situación, sino atender a las personas que se encuentran en la emergencia social, la cual es concebida como una situación fortuita, catastrófica e inesperada que le ocurre a una persona o grupo de personas, y que en el momento no cuentan con capacidad, recursos, ni red de apoyo para atenderla y que de no atenderse por parte del estado de manera inmediata la situación puede empeorar.

En esta línea, si la información suministrada por la persona que notifica el incidente es clasificada como una emergencia social el 123 social realiza la intervención, para lo cual el informante debe mencionar qué está ocurriendo, a quien le está ocurriendo, dónde está ocurriendo y a partir de esta información se realiza la intervención. El 123 social cuenta con un equipo de aproximadamente 64 profesionales de los cuales la mitad son encargados de la parte administrativa, es decir los encargados de recibir las llamadas, registrar el informe y remitir.

Por otro lado, se encuentran quienes realizan la atención en sitio, es decir que se desplazan al lugar donde ocurren los hechos y se realizan las respectivas acciones, una de ellas es la de ingreso al Albergue Temporal de Emergencias.

Desde esta dependencia se brinda atención a personas que están enfrentando una emergencia social. El servicio está dirigido a adultos, personas mayores, tanto hombres como

mujeres, y grupos familiares que se encuentran en una situación que afecta su integridad física o psicológica pero no se refiere a situaciones ambientales o naturales. También se brinda apoyo a aquellos que han sido afectados de manera fortuita e imprevisible en su vida diaria. En este sentido la línea 123 social es el primer paso para acceder a la protección de los derechos humanos.

Por otro lado, se encuentra el componente de *Comisión Social*, es importante mencionar que este remite caso al Albergue Temporal de Emergencias en menor cantidad que el 123 social. Mediante comisión social se brinda atención a:

(...) población del Municipio de Medellín, afectada y/o en riesgo de sufrir un desastre natural y/o antrópico, mediante información, orientación, asesorías, atención psicosocial, entrega de ayudas humanitarias y la remisión de personas afectadas a otros programas que hacen parte de la Alcaldía. (Alcaldía de Medellín, s.f., párr. 14).

La atención de este componente es las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Se encargan de realizar censos y caracterizar a la población afectada por emergencias naturales y provocadas por el hombre. Además, brindan seguimiento y apoyo psicosocial a casos especiales, entregan ayuda humanitaria y realizan remisiones al Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín [ISVIMED] y otras instituciones. También se dedican a la articulación comunitaria e institucional.

En este sentido, es fundamental reconocer el proceso articulado que realizan las mencionadas dependencias de la Alcaldía con el propósito de responder a las demandas sociales. Desde el Trabajo Social, se llevan a cabo trabajos articulados que integran a las diferentes dependencias pertenecientes a la UPSE de la Secretaría de Inclusión Social. Esta integración permite una respuesta más efectiva y coordinada ante las necesidades de la población, al combinar los recursos y conocimientos de diversas áreas.

2.2. Ubicación del Trabajo Social en la Institución

En este apartado busca contextualizar la labor desde Trabajo Social en el Albergue Temporal de Emergencias, destacando conceptos principales y acciones que aportan al objetivo general del albergue que es el de “Garantizar las condiciones de subsistencia mínima de

la población vulnerable afectada por emergencias sociales, naturales y/o antrópicas” (Alcaldía de Medellín, 2023, p. 13), y se fija especialmente en algunos objetivos específicos como:

- Gestionar el acceso a la oferta de servicios de la Administración Distrital Especial para la población afectada que se atiende en el albergue.
- Gestionar el egreso.

En este sentido la función desde Trabajo Social es la atención y activación de rutas de acceso a derechos de la población en emergencia social, natural y/o antrópica que ingresan al albergue, así como la gestión para el pronto egreso mediante el diseño e implementación de estrategias que atiendan a las particularidades de cada usuario y la labor de la practicante es la de apoyar las labores de la profesional de Trabajo Social.

Para la comprensión de los procesos de atención es importante mencionar que el Albergue Temporal de Emergencias cuenta con 65 cupos diarios, este número hace referencia al número de usuarios que pueden ser atendidos diariamente, para el acceso a los cupos se lleva a cabo un proceso de ingreso por el 123 social o por Comisión social, donde sus profesionales sociales realizan un valoración inicial del caso, elaboran la ficha que permite la identificación de la persona o familia y su situación, y remiten el caso al albergue .

Por otro lado, el reingreso se refiere a aquellas personas o familias que previamente fueron atendidos en el albergue y posteriormente se marcharon, pero que, debido a encontrarse nuevamente en una situación de emergencia, requieren una respuesta pronta por parte del estado para evitar que su situación se agrave. Por esta razón, son remitidos de nuevo al albergue.

En este sentido el ingreso o en su defecto el reingreso de personas o familias tiene como propósito suplir la

(...) necesidad de vivienda de las personas más vulnerables o afectadas por una emergencia y que requieren de atención inmediata porque no tienen otras alternativas para sobreponerse a dicha emergencia, carecen de recursos económicos y no cuentan con redes de apoyo. (Alcaldía de Medellín, 2023, p. 5).

En este sentido, desde el ingreso de un usuario, Trabajo Social inicia el proceso de intervención. Una de las acciones iniciales consiste en realizar el diligenciamiento de la base de datos, a través de este proceso, se lleva a cabo una breve caracterización del usuario, utilizando

como punto de partida el informe social emitido por el 123 social o de Comisión social. Además, se toman en consideración las valoraciones realizadas en la Ficha de Valoración Biopsicosocial del Albergue Temporal de Emergencias diligenciada por el personal de enfermería, el profesional en nutrición y desde Trabajo Social.

La base de datos se actualiza de forma continua y conforme se vaya obteniendo información sobre el usuario. Mediante la base de datos, se puede resumir la siguiente información:

- Estado del usuario en el albergue (activo o inactivo)
- Número de ficha por el cuál fue ingresa
- Nombre completo
- Si cuenta con documento de identidad al momento del ingreso y por quien se encuentra administrado (Es este último trata de que si el usuario la maneja o se encuentra en enfermería)
- Tipo de documento de identidad (Cédula, Tarjeta de Identidad, Pasaporte, Contraseña, Permiso de Protección Temporal [PPT], Cédula venezolana, Cédula de extranjería, Acta de nacido vivo, Registro civil)
- Número de documento de identidad
- Fecha de nacimiento
- Edad
- Fecha de expedición del documento
- Fecha y hora de ingreso al albergue
- Fecha y hora de egreso del albergue
- Motivo de ingreso
- Situación social
- Red de apoyo
- Procedencia
- Funcionalidad
- Salud mental
- Subsidio (Si cuenta con subsidio por parte del estado)
- Código SIBIS
- Motivo de egreso

- Medida institucional
- Observaciones generales del ingreso
- Nacionalidad
- Género
- Población (Adulto mayor, adulto, menor)
- Entidades Promotoras de Salud [EPS]
- Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales [SISBEN]
- Si se le realizó cruce de datos AMAUTTA
- Conteo por usuario desde su ingreso
- Conteo de número de usuarios dentro del albergue (Cupos atendidos)
-

La base de datos es una herramienta fundamental que permite la sistematización de los ingresos y egresos, así como la identificación rápida de los usuarios y aspectos relevantes que guían los procesos de intervención. A través de la base de datos se resalta la importancia de contar con información precisa sobre el usuario, ya que la ausencia de esta información puede dificultar la intervención y el acceso a los servicios que el usuario requiere.

Respecto a la Ficha de Valoración Biopsicosocial, es un instrumento que permite resumir las evaluaciones realizadas por los profesionales en relación a la situación del usuario. En este sentido, desde Trabajo Social se genera una descripción social de la situación del usuario y establecer acciones para la intervención, teniendo en cuenta las evaluaciones de otras áreas del conocimiento y basándose en el testimonio del usuario. Este proceso contribuye a una comprensión integral de la situación del usuario y facilita la planificación de acciones de intervención.

Para este proceso, la profesional lleva a cabo una entrevista con el usuario con el objetivo de identificar la situación que llevó a su ingreso, de esta manera la profesional logra identificar los antecedentes familiares, en los cuales determina a un usuario en una tipología familiar (Unipersonal, nuclear, extensa, monoparental), realiza la descripción del ingreso y el motivo. También busca identificar las redes de apoyo familiares y/o sociales (ubicando nombre completo, parentesco, dirección, teléfono y tipo de apoyo que brinda al usuario).

Así mismo, se exploran las metas y proyecciones del usuario en relación con su proyecto de vida, considerando la situación de emergencia en la que se encuentra. Se generan observaciones

sobre las particularidades del caso y se establece una ruta de intervención. En el desarrollo de esta intervención se busca proporcionar información clara al usuario acerca del albergue y sus servicios

Además, durante la entrevista es posible brindar contención emocional debido a que las situaciones de los usuarios son complejas y requieren un espacio de escucha, que desde Trabajo Social se encuentra dispuesto desde la empatía y respeto. Por otro lado, es importante destacar que estas intervenciones pueden verse obstaculizadas cuando los usuarios no se encuentran orientados y llegan sin ningún tipo de documentos que les permitan su identificación, la de sus redes de apoyo y su situación.

Otra de las labores desarrolladas desde Trabajo Social es la socialización del manual de convivencia a los usuarios, lo cual tiene como propósito:

(...) dar a conocer a la comunidad beneficiada de los Albergues de la Corporación Vive, los procedimientos y normas que orientarán el diario vivir, enmarcado dentro de unos valores que promueven la sana interacción. Este manual contempla los derechos y deberes de los usuarios y sus relaciones con los demás estamentos de los Albergues. El ingreso y la permanencia en los Albergues se atiende al cumplimiento de estas normas (Corporación Vive, s.f., párr., 16).

Esta labor es relevante porque permite establecer normas claras y consensuadas que regulen la convivencia entre los usuarios del albergue y posibiliten la permanencia del usuario en este. Las normas abarcan aspectos como el respeto mutuo, la responsabilidad compartida y el cuidado del espacio común.

Al socializar el manual de convivencia, se busca que todos los usuarios estén informados y comprometidos con estas normas, lo que contribuye a crear un ambiente armonioso y seguro en el albergue. Así mismo se busca proporcionar información a los usuarios sobre sus derechos y deberes, así como los recursos y servicios disponibles en el albergue. Esto facilita el acceso a los servicios y promueve el ejercicio de los derechos de los usuarios.

Por otro lado, desde Trabajo Social es la revisión del kit de aseo, en un albergue es una tarea esencial para garantizar que el personal esté suministrando los elementos necesarios a los usuarios independientes, así mismo, se verifica que los usuarios semidependientes y dependientes, a pesar de recibir atención del personal de enfermería, cuenten con suministro completo.

La revisión del kit se realiza desde el momento en que los usuarios ingresan al albergue, garantizando el respeto de sus derechos dentro de las instalaciones, de lo anterior se puede destacar la importancia de la revisión del kit como una medida para asegurar el bienestar y la dignidad de los usuarios.

Al proporcionar los elementos de aseo necesarios, se promueve la higiene personal y se evitan posibles problemas de salud. Además, al verificar que los usuarios semidependientes y dependientes también tengan acceso a estos elementos, se reconoce su derecho a recibir el cuidado y la atención adecuada.

Esta práctica no solo se limita a la provisión de los elementos de aseo, sino que también implica la renovación regular de los mismos. Esto garantiza que los usuarios siempre cuenten con los elementos necesarios y se evite la escasez o la falta de suministros. De esta manera, se promueve un ambiente seguro y confortable para todos los usuarios del albergue.

Desde el campo del Trabajo Social, se lleva a cabo el acompañamiento a los usuarios en las diligencias que estos requieren. El objetivo principal es garantizar el traslado del usuario a diferentes instituciones o lugares pertinentes en consecuencia a las acciones de intervención y según las necesidades del usuario.

Durante este proceso, el profesional de Trabajo Social ofrece apoyo y respaldo al usuario, asegurando así la protección de sus derechos en diferentes escenarios. Además, se recoge información proporcionada por las entidades involucradas con el fin de conocer las recomendaciones y medidas a seguir.

También desde la profesión, se reconoce el Derecho a la comunicación de los usuarios y se brinda apoyo en este sentido. Una de las formas en que se facilita esto es a través de la provisión de llamadas telefónicas, que permiten a los usuarios comunicarse con sus redes de apoyo familiares y/o sociales.

Estas llamadas se han convertido en una herramienta importante para que los profesionales identifiquen las redes de apoyo disponibles para el usuario, además de generar información que les permita tener una comprensión más integral de la realidad en la que se encuentran. De esta manera, el Trabajo Social busca promover y fortalecer los lazos familiares y sociales, y contribuir al bienestar de los usuarios

En relación a las intervenciones dirigidas al egreso de los usuarios, es esencial reconocer que dicho egreso se ve influenciado por varios factores. Entre ellos se encuentran las decisiones

tomadas por el usuario, es decir, su voluntad de permanecer en el albergue, sus habilidades y recursos disponibles, y su capacidad de adaptación al entorno.

Por otra parte, la gestión del trabajador social desempeña un papel crucial en términos de articulación con las instituciones para lograr un egreso oportuno de los usuarios, priorizando siempre sus derechos. Por último, la oferta institucional juega un papel importante, ya que su ausencia puede prolongar la estancia de los usuarios en el albergue o dejarlos en una situación de desprotección. En este sentido, los conceptos de egreso son:

- **Reintegro familiar:** el reintegro familiar es un proceso que puede llevarse a cabo cuando el usuario dispone de una red de apoyo familiar operante y/o capacidad mínima para asegurar el bienestar del usuario. En este sentido, el profesional de Trabajo Social debe cruzar información desde el informe social del 123 social o Comisión social, la entrevista de ingreso del usuario y la entrevista a integrante de familia con quien se haya establecido contacto, para así verificar y evaluar a través de la visita domiciliaria el posible reintegro.

Durante la visita domiciliaria, se lleva a cabo una serie de actividades, estas incluyen la realización de entrevistas a la familia, la elaboración de un genograma, la observación participante, el informe de visita domiciliaria y, en algunos casos, contención emocional. La visita domiciliaria se realiza utilizando la información proporcionada por el usuario, como los contactos de redes familiares y/o sociales, siempre y cuando éste logre suministrarle.

En caso de no ser así, se trata de rastrear información desde atenciones anteriores desde el sector público para para identificar números de celular y/o direcciones que permitan identificar redes de apoyo, también se llevan a cabo acciones que ayuden a la familia a localizar al usuario, en caso de que ninguno de estos de resultado, se inicia un proceso que permita el egreso bajo otras modalidades.

Posterior al reintegro familiar desde Trabajo Social se realiza un seguimiento, con el propósito de conocer cómo van las dinámicas familiares.

- **Traslado institucional:** el traslado institucional hace referencia al movimiento de personas de una institución a otra, con respecto al contexto del albergue, trata de que un usuario de este pueda ser trasladado a otra institución, en lo cual es importante la labor de la profesional

en propiciar la articulación con el propósito garantizar el acceso de los usuarios a la garantía de derechos a largo plazo.

En este sentido, este tipo de egreso se encuentra sujeto a la disponibilidad y la oferta institucional de la Alcaldía de Medellín e incluso de otras alcaldías, dependiendo a donde se encuentra censado el o la usuaria. El traslado institucional se puede dar en su mayoría a instituciones de carácter público, pero también se ha dado la posibilidad de realizar articulaciones con instituciones privadas que brindan cupos solidarios en el caso de personas mayores.

Entonces desde Trabajo Social se realizan las solicitudes a las instituciones para gestionar cupos a partir del perfil de los usuarios, en cuanto a personas mayores se realiza una caracterización del usuario a través de la Formato FO-GESD Verificación de Requisitos Personas Mayores.

En el formato se especifica el tipo de solicitud; los datos personales del usuario; si se encuentra priorizado por parte de la Alcaldía de Medellín; si posee ingresos económicos por parte del estado; si cuenta con SISBEN, su puntaje, lugar en el que se hizo censar; si cuenta con afiliación a salud, el régimen y municipio de afiliación; si se encuentra en el sistema de pensiones; si se encuentra registrado en el catastro municipal; si posee antecedentes judiciales y disciplinarios.

A lo anterior se le suma, el formato de Índice de Barthel, el cual tiene como propósito caracterizar al usuario a partir de las actividades diarias como comer, ducharse, vestirse, aseo personal, control anal y vesical, uso del sanitario, capacidad de trasladarse, desplazarse y subir escaleras; mediante lo cual se informa si el usuario es Independiente, Semindependiente o Dependiente además de especificar si este es Oxígeno requirientes, la cantidad de pañales que usa diariamente, si requiere de supervisión en desplazamiento, si se encuentra en cama, si utiliza un aditamento, si requiere de diálisis y si es autónomo o heterónimo.

También se le anexa la Ficha del 123 social o el de Comisión social la cual presenta un informe acerca de la situación inicial de emergencia del usuario que llevó a su ingreso. Entonces, el formato de verificación de datos permite identificar y evidenciar ante AMAUTTA que el usuario no cuenta con los recursos necesarios que garanticen su bienestar, lo cual también se encuentra soportado desde los procesos de intervención que realiza la profesional en cuanto a la identificación de redes de apoyo y la entrevista al usuario en la cual se identifica si el usuario cuenta con elementos que le permitan reintegrarse a la vida social sin reincidir en el estado de emergencia.

Por otro lado, el índice el Índice de Barthel, permite identificar las necesidades el usuario en las actividades del a vida diaria, perfilando sus necesidades y al tipo de modalidad al cual podrá

aplicar según sus condiciones, en este sentido se considera a una persona funcional cuando tiene la capacidad de realizar las actividades del diario vivir por sí mismo, aunque cuenta con aditamentos o algunas condiciones de salud específicas.

Se considera semifuncionales a las personas que requieren asistencia para la realización de algunas actividades del diario vivir por sus condiciones físicas o mentales; y se considera a una persona dependiente, cuando se debe asistir al usuario para la realización de las actividades del diario vivir.

Es importante mencionar que existen dos modalidades que pueden ser otorgadas por AMAUTTA considerando lo anteriormente mencionado, una de ellas es El dormitorio social es una modalidad que busca atender a personas mayores desde un modelo de larga estancia, es decir que se le proporciona al usuario un espacio digno para pasar la noche y asearse, así también le brinda desayuno y cena, el almuerzo debe ser gestionado por el usuario. Para ingresar a esta modalidad, el usuario debe ser funcional y autónomo, lo cual le permitirá desarrollar actividades para la obtención de recursos económicos y que puedan desarrollar su vida cotidiana.

Por otro lado, el modelo de larga estancia, a diferencia del dormitorio social es a puertas cerradas, “Brindar asistencia integral a las personas mayores a través de los servicios del modelo de Larga Estancia, (Colonia de Belencito, cupos contratados en instituciones, Dormitorio social), acorde con su funcionalidad, con el propósito de restablecer sus derechos” (Alcaldía de Medellín, s.f., p. 31).

El traslado institucional es una medida relevante para atender a diferentes grupos de población que se encuentran en situación de vulnerabilidad y requieren los servicios ofrecidos por la Alcaldía de Medellín, además de personas mayores. Desde Trabajo Social ha remitido casos a varias instituciones, como Atención a Población Crónica en Calle con Trastorno Mental y/o Discapacidad Física [APCD], el Albergue de Necesidades Especiales y el Albergue de Recuperación Física. El proceso de remisión se lleva a cabo a través de correo electrónico, y son estas instituciones las encargadas de realizar las evaluaciones necesarias para aceptar a los usuarios en sus programas.

El proceso de traslado institucional implica que, al momento de la salida, el usuario debe ser notificado sobre la institución a la que será trasladado y las garantías de sus derechos. En el Departamento de Trabajo Social, se completa el formato de Egreso de Alojamiento Temporal, en el cual se detallan los aspectos relacionados con la salida. Esta información es compartida con la

institución receptora, incluyendo los medicamentos que consume el usuario, las citas médicas pendientes y cualquier otro documento relevante. Además, este formato incluye una breve encuesta en la que los usuarios pueden evaluar su satisfacción en cuanto a los servicios de alimentación y hospedaje proporcionados por el albergue.

- **Transporte humanitario:** el transporte humanitario es una medida que se implementa cuando se determina que la solución más adecuada para la situación de un usuario es regresar a su lugar de origen, esta decisión puede estar sujeta a la voluntad del usuario, es esta dinámica desde Trabajo Social se verifica que en el lugar al que se pretende retornar al usuario exista una red de apoyo familiar, social o institucional que pueda garantizar ciertos mínimos, como la disposición para recibir al usuario, proporcionar alojamiento y alimentación.

El proceso de transporte humanitario se lleva a cabo en colaboración con el 123 social, que asume los gastos de transporte. Es importante destacar que esta medida busca brindar apoyo y garantizar la seguridad y el bienestar del usuario en su lugar de origen, siempre teniendo en cuenta su voluntad y las condiciones necesarias para su reintegración adecuada.

Esto puede aplicar a personas que se han quedado a la deriva en la ciudad, entre muchos de los casos se ha identificado a personas extranjeras a las cuales que les apoya con transporte humanitario al interior del país, personas de otros departamentos o municipios que se quedan sin recursos económicos, también puede aplicar para personas que llegan a la ciudad por temas de salud y que deben permanecer en esta mientras son atendidos y que requieran alojamiento, para lo cual se les ingresan al albergue y posteriormente se les apoya con transporte siempre y cuando no cuenten con ningún tipo de recursos en la ciudad.

- **Egreso voluntario:** este tipo de egreso ocurre cuando el usuario solicita salir de forma voluntaria. Para que esto sea posible, se debe asegurar que el usuario esté orientado y capaz de tomar decisiones. En caso de que cumpla con estos requisitos, se le brinda una sensibilización acerca del egreso. En este sentido, el usuario puede salir si está consciente, orientado y asume la responsabilidad de los riesgos que puede implicar salir sin contar con elementos que le permitan evitar volver a la situación de emergencia.

Por otro lado, un usuario puede egresar voluntariamente si cuenta con una red de apoyo, ingresos económicos u otros recursos que le permitan evitar reincidir en la situación de emergencia. En este tipo de egreso Trabajo Social brinda orientación a los usuarios que no cuentan con recursos para egresar y, por otro lado, en caso de poseerlos verifica su existencia.

- **Fallecidos:** el egreso al que se hace referencia es cuando las personas fallecen durante su estadía en el Albergue Temporal de Emergencias. Estos fallecimientos pueden deberse a diversas razones, como enfermedades graves, accidentes u otras circunstancias inesperadas. Es importante destacar que cuando ocurre el fallecimiento de un usuario, se libera un cupo de atención en el albergue, el cual puede ser utilizado para brindar apoyo y atención a otras personas que lo necesiten.
- **Expulsión:** la expulsión es un tipo de egreso que se produce cuando el usuario no cumple con las normas establecidas en el manual de convivencia, identificando su falta como gravísima. La expulsión es una medida disciplinaria que se toma para garantizar el cumplimiento de las normas y mantener un ambiente adecuado dentro del Albergue Temporal de Emergencias.

Cuando un usuario es expulsado, se le retira su derecho de permanecer en el lugar y se le solicita que abandone las instalaciones. Esta medida se toma como consecuencia de su incumplimiento de las normas. Es importante mencionar que, al momento de la expulsión, se le brinda una retroalimentación clara y detallada sobre las razones que llevaron a tomar esa decisión. Además, se recomienda al usuario que se comuniqué con el número 123 social para notificar su situación y explorar la posibilidad de recibir atención nuevamente en el futuro.

Es importante mencionar que ningún usuario puede ser expulsado del albergue a menos que incumpla lo establecido en el manual de convivencia, para lo cual el equipo biopsicosocial tiene en cuenta que el usuario este consciente y orientado. Por el contrario, los usuarios que se acojan a las normas establecidas podrán permanecer en el albergue hasta que se encuentre una solución a su situación.

- **Hospitalización:** la hospitalización es un tipo de egreso que ocurre cuando un usuario del albergue requiere atención médica en un centro de salud y, por lo tanto, ya no utiliza los servicios del albergue durante ese periodo. Esta situación puede deberse a problemas de salud que requieren un tratamiento especializado, cuidados médicos continuos o atención de emergencias que requiere que el usuario permanezca en el hospital o clínica.

Durante la hospitalización, el usuario recibirá atención y cuidados en el centro de salud correspondiente, y su estancia en el albergue quedará suspendida hasta que se recupere y sea dado de alta médica. Es importante destacar que se espera que los profesionales de trabajo social de la

entidad de salud donde se encuentra el usuario realicen un proceso para que el usuario pueda ser atendido nuevamente en el albergue. En caso de que este proceso no se lleve a cabo, el usuario podría enfrentarse a una situación de vulnerabilidad, ya que no contaría con seguridad alimentaria, asistencia en salud y un lugar donde alojarse.

- **Abandono:** el abandono es un tipo de egreso en el cual los usuarios abandonan el albergue. Este comportamiento puede ocurrir por diversas razones, como la insatisfacción con los servicios brindados, dificultad de adaptación al medio, conflictos interpersonales entre otros. Es importante destacar que el abandono puede generar consecuencias negativas para el usuario ya que se expone a situaciones de vulnerabilidad al no contar con un lugar seguro donde alojarse, alimentarse y contar con asistencia en salud si lo requiere.
- **Auxilio habitacional:** en relación al Albergue temporal de Emergencias, el auxilio habitacional es una alternativa de solución para usuarios independientes y autónomos, por lo tanto, con capacidad de gestión que les posibilite su subsistencia. A estos usuarios se les brinda la opción de hospedaje en un hotel o un subsidio de vivienda por un periodo de 1 a 3 meses. Además, se les proporciona un kit alimenticio para que puedan preparar sus propios alimentos y un kit de aseo.

Es importante destacar que esta alternativa requiere que el usuario egrese del albergue temporal de emergencias. Esta medida tiene como objetivo proporcionar a los usuarios las herramientas necesarias para que puedan restablecer sus condiciones de vida de manera independiente, fomentando su autonomía y capacidad de autogestión.

- **Solicitud de autoridad judicial:** el egreso por solicitud de autoridad judicial se refiere a cuando una autoridad judicial emite una orden o solicitud que requiere que una persona salga de un lugar o establecimiento. Esta solicitud puede estar relacionada con diferentes situaciones legales.
- **Superación de condición de emergencia:** ya sea porque se le entrega Transporte humanitario, pasa a arriendo temporal, auxilio habitacional, reintegro familiar, obtener recursos económicos que le permitan suplir sus necesidades básicas, entre otros.

Las acciones de intervención realizadas desde Trabajo Social, se enmarcan en las particulares las vivencias de los usuarios, si bien se reconoce que una de las labores es garantizar el egreso de los usuarios de forma digna, también se resalta la importancia de las acciones que posibilitan el acceso y restitución de derechos durante la permanencia de estos en el albergue. Para lo cual, la profesional es la encargada de realizar remisiones a diferentes instituciones que posibiliten tal objetivo.

Algunas de las instituciones a las que se le remiten casos son AMAUTTA, Fiscalía General de la Nación, Minuto 30, Unidad de desaparecidos de la Fiscalía, Hogar Bernarda Uribe Restrepo, Registraduría Oficina de Atención Preferencial para Personas en Condición de Discapacidad y Población Vulnerable [OPADI], Fundación Remar, Albergue de habitante de calle, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF], Intégrate, Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados [ACNUR], Migración, Unidad de Niñez, Agencia mujer, Ruta de búsqueda de la secretaría de Derechos Humanos, Dirección de etnias, Comisarios de familias entre otras.

La población atendida en el albergue puede ser remitida a una o varias de estas instituciones a la vez, puesto que pueden verse afectados por uno o los factores que permean y propician su situación de vulnerabilidad, además de que cada persona puede contar con características diversas como la pertenencia a uno o varios grupos poblacionales con respecto a género, grupo etario, grupo étnico, discapacidad física y/o mental, población LGTBIQ+ , población con enfermedades crónicas y terminales, población migrante, población extranjera, víctimas del conflicto armado, entre otras.

De acuerdo con lo anterior se puede ubicar el quehacer de Trabajo Social desde un tipo de intervención asistencial, esta se enfoca en la satisfacción de necesidades básicas y brindar servicios sociales a personas o grupos familiares que requieren de respuesta inmediata para enfrentar una situación de vulnerabilidad a causa de una emergencia social.

Por otro lado, es importante reconocer el tipo de intervención preventiva en el Trabajo Social, ya que implica la implementación de estrategias destinadas a prevenir la aparición o empeoramiento de situaciones problemáticas con las que ingresa la población atendida en el albergue. Para lograr esto, se requiere la planificación de acciones y la colaboración con instituciones públicas, privadas y sociales con el fin de evitar que los usuarios permanezcan, reincidan o queden en situación de vulnerabilidad. Por lo cual, durante su estancia, se llevan a cabo procesos que les permiten acceder a sus derechos y se busca al momento de egresar cuenten con algunas garantías de sus derechos.

En el ámbito se reconocen dos niveles de intervención, la primera es la intervención directa, la cual implica el establecimiento de relaciones profesionales con las personas y grupos familiares alojados en el albergue. Esta intervención directa se manifiesta a través de procesos de orientación, acompañamiento, provisión de información, espacios de escucha y consideración de las experiencias y opiniones de los usuarios para la toma de decisiones, desde lo cual se establece una relación de confianza y empatía con los usuarios.

Así mismo se identifica, la segunda es la intervención indirecta, se refiere a las actividades que se realizan desde trabajador social fuera del contacto directo con los usuarios, como el estudio, análisis, planificación, evaluación, coordinación y supervisión de intervenciones que aporten al bienestar del usuario durante su estadía hasta el egreso del albergue.

Algunos enfoques son, el enfoque de vida, el enfoque de curso de vida es una perspectiva que reconoce la importancia de la salud y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida, considerando los factores que influyen en el bienestar de las personas en diferentes etapas. Desde el trabajo social, se utiliza este enfoque para comprender y abordar las necesidades y experiencias de las personas y grupos familiares, promoviendo su bienestar y desarrollo integral (Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social [MINSALUD], s.f.).

Enfoque de dignidad humana, desde el trabajo social se centra en el reconocimiento y respeto de la dignidad inherente y el valor de todos los seres humanos (International Federation of Social Workers [IFSW], 2018), promoviendo la justicia social, el respeto por los derechos humanos y la equidad en las relaciones humanas, y abogando por el acceso a los derechos básicos y la eliminación de las barreras y desigualdades que impiden el pleno desarrollo de las personas.

El Enfoque de Derechos (Fondo de Población de las Naciones Unidas [UNFPA], s.f.), implica que todas las personas tienen derechos inherentes y que estos deben ser respetados,

protegidos y garantizados por los entes gubernamentales y otros actores relevantes. También implica que las personas deben ser informadas sobre sus derechos y tener la oportunidad de participar en las decisiones que les afectan. Además, este enfoque busca abordar las desigualdades y discriminaciones existentes, y promover la inclusión y la igualdad de oportunidades para todos.

Por lo tanto, desde trabajo social se centra en garantizar y promover el respeto y protección de los derechos humanos de las personas en situación de vulnerabilidad, asegurando su acceso a los derechos fundamentales, promoviendo la igualdad de trato y la no discriminación.

Respecto a la labor de la practicante, esta es la de ser un apoyo en las labores de la profesional enlace, por lo cual su proceso se fundamenta en los tipos y niveles de intervención mencionados, además se encuentra mediado por las acciones anteriormente mencionadas que competen a Trabajo Social.

El papel de la practicante es aportar a que los usuarios puedan acceder a sus derechos desde el acompañamiento a usuarios en el acercamiento a la oferta institucional pública, privada y/o social disponible y requerida dependiendo de las acciones de intervención propuestas desde Trabajo Social, además se realiza verificación de información de los usuarios para solicitudes de apoyo institucional mediante los cuales se pretende reconocer los usuarios aptos para la solicitud y la identificación de elementos claves que debe saber la institución a quien se le realiza la solicitud con respecto a las capacidades del usuario para el desarrollo de la vida diaria. .

Por último, la labor de la practicante es de un carácter propositivo puesto que pretende realizar aportes en cada intervención a partir de sus conocimientos, también de cumple un rol mediador, puesto que comunica a las partes, es decir que durante el proceso de acompañamiento se logra generación de información acerca de la situación de los usuarios y sus necesidades, las cuales comunica al equipo de atención del albergue (equipo biopsicosocial, coordinadora, enfermería) o dependiendo del trámite y la institución a la que se acuda para su debida gestión.

3. Reflexiones diagnóstica

En este apartado, se busca exponer algunas problemáticas identificadas durante la práctica profesional en el Albergue Temporal de Emergencias. Como punto de partida se reconoce que cualquier persona puede enfrentarse, en algún momento de su vida, a una emergencia social, natural y/o antrópica. Sin embargo, existen factores que hacen que esto sea más probable para algunos individuos que para otros. Además, al momento de enfrentar estas situaciones, cada persona puede experimentar diferentes consecuencias y abordarlas de diversas maneras, dependiendo de los recursos que posea.

Las situaciones de vulnerabilidad son particulares para cada persona y pueden verse afectadas por uno o varios factores al mismo tiempo, como económicos, sociales, políticos y culturales. En la población atendida en el Albergue Temporal de Emergencias, se evidencia una variedad de problemáticas y cada caso es particular.

El albergue tiene una capacidad máxima de 65 cupos, es decir que por cada cupo puede atendida una persona diariamente, aunque el número de usuarios atendidos puede variar según los ingresos y egresos. Durante los primeros días de la cuarta semana de octubre, el 89.06% fueron usuarios hombres y el 10.94% mujeres. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios que reciben los servicios del albergue son hombres, mientras que un menor porcentaje corresponde a mujeres.

El porcentaje de personas mayores de 60 años en el albergue es del 86.15%, mientras que el 10.77% son adultos de 18 años y el 1.54% son menores de edad. Estos datos demuestran que las personas pueden encontrarse en una situación de vulnerabilidad independientemente de su edad, lo cual evidencia la construcción continua de capacidad del albergue para atender a poblaciones de diferentes etapas de la vida. Sin embargo, esta diversidad también complica la atención, ya que cada grupo tiene necesidades y requerimientos particulares.

Es importante resaltar que, dentro de la población albergada, se evidencia una predominancia en la atención hacia hombres mayores de 60 años. No obstante, también se brinda atención a mujeres en este mismo grupo de edad, aunque en menor proporción que a los hombres.

Cabe destacar que la población alojada en el albergue se encuentra en una situación de vulnerabilidad, principalmente debido a una emergencia social, pero también por factores naturales y antrópicos. Cada caso presenta particularidades diversas, las cuales pueden estar relacionadas con diversas situaciones. Por ejemplo, algunas personas pueden encontrarse en situación de calle

debido a la falta de recursos para pagar una vivienda, no contar con una propia, un desastre natural o antrópico que le obligó a desplazarse, por problema de violencia intrafamiliar o consumo de sustancias.

Independiente de la variable, esta situación de calle pone en riesgo su acceso a servicios básicos como vivienda, agua, energía y alcantarillado, e incluso puede afectar su seguridad alimentaria, lo cual puede impactar negativamente en su calidad de vida y salud física y/o mental. Algunas personas que ingresan a los albergues a menudo provienen de situaciones de desalojo, desplazamiento forzado o pérdida de sus hogares debido a desastres naturales.

Algunos usuarios presentan problemas de salud física y/o mental, puede que enfrentan enfermedades o lesiones previas que requieren atención médica. Es importante mencionar que algunos usuarios ingresan al albergue desorientados, sin capacidades mentales para tomar decisiones por sí mismos. Asimismo, ingresan usuarios que, debido a sus condiciones de salud física precarias, se encuentran en un estado de vulnerabilidad, ya que no disponen de recursos para sostenerse. Les resulta difícil conseguir empleo debido a las barreras existentes y algunos de ellos requieren atención médica continua, lo cual les impide desarrollar su proyecto de vida.

Así mismo, la violencia intrafamiliar, entendida como cualquier forma de violencia que ocurre dentro del ámbito familiar y afecta a sus miembros, es también un factor relevante. Esta violencia puede manifestarse en diferentes formas, como el maltrato físico, el abuso emocional, la violencia psicológica, verbal, sexual, abandono, entre otros. Es importante destacar que la violencia intrafamiliar no se limita únicamente a la pareja o cónyuge, sino que también puede afectar a los hijos, padres, hermanos u otros miembros del hogar.

En relación a esto, algunos usuarios pueden ser afectados o perpetradores de estos hechos de violencia intrafamiliar, lo cual puede implicar que durante la emergencia no puedan contar con la familia como una red de apoyo. Esta situación puede generar un mayor grado de vulnerabilidad para estas personas, ya que no disponen de un entorno familiar seguro y protector en momentos de crisis. Además, es importante tener en cuenta que la violencia intrafamiliar puede tener efectos duraderos en la salud física y mental de las personas involucradas, lo cual puede dificultar aún más superar la situación de emergencia.

Por otro lado, pero relacionado con la familia, algunos usuarios han perdido contacto con sus parientes desde hace mucho tiempo, han perdido a sus familiares por muertes o no tienen descendencia. Esta situación puede generar sentimientos de soledad y aislamiento en los usuarios

del albergue. La falta de vínculos familiares puede dificultar aún más su capacidad para enfrentar la situación de emergencia, ya que no cuentan con un sistema de apoyo familiar.

Otra de las problemáticas identificadas es el desempleo o la falta de acceso a empleo, la falta de recursos económicos, la ausencia de protección social, y no encontrarse en una edad productiva. Estas situaciones generan un alto grado de vulnerabilidad para las personas, quienes pueden encontrar en el albergue debido a la falta de opciones y recursos para satisfacer sus necesidades básicas un medio para mejorar su calidad de vida de forma temporal.

En relación a lo anterior, la pobreza es un factor importante que permea la realidad de muchos usuarios y sus familias, y propicia el ingreso al albergue temporal de emergencias. Cuando un usuario no cuenta con recursos económicos suficientes, puede encontrarse en una situación de vulnerabilidad. Además, si la familia no cuenta con estos recursos, no puede brindar una red de apoyo en caso de que el usuario dependa de ellos, impidiendo el egreso por reintegro familiar.

Por otro lado, durante la migración nacional o internacional por desplazamiento, búsqueda de mejores oportunidades, atención en salud o turismo, una persona puede encontrarse en una situación de emergencia al no contar con los recursos suficientes, no relacionarse con las dinámicas de la ciudad, poseer barreras en el lenguaje y no contar con ninguna red de apoyo afecta en su permanencia en la ciudad de forma digna. Esta falta de recursos puede llevar a un deterioro en la calidad de vida y situar a estas personas en una situación de vulnerabilidad que requiere la atención institucional para evitar que su condición empeore.

En cuanto a la educación, algunas personas que ingresan al albergue son niños, jóvenes, adultos o personas mayores que pueden haber interrumpido su educación debido a la emergencia o que por otros motivos no ingresaron o se retiraron de sus procesos de formación. La falta de acceso a la educación o la no continuidad de los procesos formativos puede tener un impacto negativo para el proyecto de vida y la superación de la situación de emergencia.

Los aspectos socioculturales también son relevantes. Las personas que ingresan a los albergues temporales pueden provenir de comunidades marginadas o discriminadas, lo que puede aumentar su vulnerabilidad debido a la falta de apoyo social y a las barreras culturales y lingüísticas como la población étnica o migrantes internacionales.

Además, se pueden mencionar otras problemáticas como la violencia de género y el consumo de estupefacientes, que también pueden llevar a los individuos a encontrarse en una situación de vulnerabilidad. Estas problemáticas pueden resultar en la falta de un lugar seguro

donde residir, sin los medios necesarios para cubrir sus necesidades básicas y/o no contar con redes de apoyo.

Por otro lado, algunos de los usuarios manifiestan dificultades de adaptación a la normativa del albergue, problemas de convivencia, entre otros, lo cual puede afectar su permanencia y el sano relacionamiento en el albergue. Estas dificultades pueden surgir debido a diversas razones, como la falta de familiaridad con las reglas y normas establecidas, la diversidad de antecedentes culturales y experiencias previas de los usuarios, así como las tensiones y conflictos personales. Esto puede generar un ambiente tenso y dificultar la convivencia pacífica entre los usuarios, pero también el egreso por expulsión y abandono, condiciones poco deseables porque pueden conllevarlos a reincidir en la situación de vulnerabilidad.

A nivel institucional se identifican barreras para el acceso y la necesidad de una mayor oferta institucional del sector público, puesto que se vienen identificando requisitos que dificultan el acceso a ciertos servicios necesarios para mejorar la calidad de vida de los usuarios en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, se evidencia una falta de respuesta y voluntad por parte de las autoridades competentes para generar alternativas de soluciones a las situaciones de vulnerabilidad de los usuarios. Esta situación pone de manifiesto una deficiencia en la coordinación y colaboración entre los diferentes actores involucrados en la atención y protección de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, lo que puede generar mayor desprotección y dificultades para el restablecimiento de derechos.

La falta de rutas establecidas para la atención de todos los casos presentados en el albergue, así como la constante adaptación de programas y rutas, pueden atribuirse a la limitada oferta institucional y a la falta de inversión de recursos suficientes para abordar de manera integral las necesidades sociales. Además, el personal del albergue se encuentra con pocas herramientas para manejar ciertas situaciones, especialmente aquellas relacionadas con la población indígena, personas extranjeras y condiciones de salud física y mental que requieren un seguimiento y acceso a sus derechos de manera pronta e integral

Por otra parte, existe una necesidad de más personal dentro del albergue como cuidadoras, personal de enfermería, gestores en salud además de ampliar el equipo biopsicosocial que permita la realización de otros procesos que aporten al bienestar de los usuarios durante su estadía.

Aunque se espera que los usuarios egresen en el menor tiempo posible del albergue temporal de emergencias, se identifica que existe un número importante de personas, especialmente personas mayores, que permanecen en el albergue durante semanas, meses e incluso años debido a la falta de recursos y programas como AMAUTTA que no les brindan un cupo, lo cual impide la atención a nuevos usuarios en el albergue que requieran de los servicios, este caso también aplica a otras poblaciones que requieren larga estancia.

Además, se evidencia que la mayoría de la población del albergue está compuesta por personas mayores, lo que plantea interrogantes sobre este fenómeno social. Esto podría estar relacionado con los imaginarios sociales en torno a esta población y su valor en la economía, así como las dificultades asociadas a la familia y diversas situaciones.

En este sentido, es importante precisar que existe una lucha por visibilizar que el albergue no es un lugar que esté especializado para la atención de personas mayores (hogar de ancianos, casa de reposo, geriátrico, residencia de ancianos, hogar para ancianos, asilo...), a pesar de que la mayoría de la población sea de personas mayores, y que su función es albergar a personas de cualquier grupo poblacional que se encuentre en una situación de emergencia.

La situación descrita también está relacionada con el hecho de que la población atendida presenta diversas afectaciones en la salud, lo cual ha evidenciado la demanda de servicios de salud como un elemento esencial durante la estancia de los usuarios en el albergue temporal de emergencia. Aunque este componente no es propio del albergue, se ha ido integrando con el tiempo debido a las características de la población atendida.

Se destaca que la atención en salud se ha vuelto fundamental en el albergue temporal de emergencia debido a las necesidades específicas de la población, que puede presentar condiciones de salud física y mental que requieren cuidados y seguimiento adecuados. La integración de servicios de salud en el albergue se ha convertido en una respuesta necesaria para atender de manera integral a los usuarios y brindarles el apoyo necesario durante su estadía. Pero se destacan los límites de su labor, por la dinámica transitoria de los usuarios y sobre todo porque no es propio del proceso.

De igual manera se identifica, la ausencia de atención diferencial para población perteneciente a grupos étnicos, reconociendo limitantes como la ausencia de capacitación del personal de atención del albergue, la ausencia de rutas y de procesos interinstitucionales colaborativos que posibiliten la superación de la emergencia a la que se pueden enfrentar.

En este sentido se identifica, la necesidad de mayor inversión de recursos tanto en el albergue temporal de emergencias como en otras instituciones. Es fundamental destinar más recursos económicos y humanos para brindar una atención integral que cubra aspectos como vivienda, salud, empleo, educación y apoyo psicosocial. Asimismo, se necesita una mayor coordinación entre las instituciones involucradas para ofrecer respuestas adecuadas a las situaciones de vulnerabilidad.

Además, es necesario fortalecer los programas y servicios existentes, así como desarrollar nuevas estrategias y herramientas para abordar situaciones no habituales relacionadas con las condiciones de los usuarios. Esto implica contar con personal capacitado, como cuidadoras, personal de enfermería y gestores en salud, y ampliar el equipo biopsicosocial para realizar procesos que contribuyan al bienestar de los usuarios durante su estadía y fortalecer las redes de apoyo con las distintas instituciones encargadas de velar por los derechos de las personas.

En conclusión, las situaciones problemáticas evidenciadas en el albergue temporal de emergencia están estrechamente relacionadas a partir de las particularidades de las personas alojadas, los profesionales y la institución, y responden a la demanda social y la necesidad de atender las situaciones de emergencia social. En el marco de estas problemáticas abarca un amplio espectro que requiere de intervenciones intencionadas que respondan a las complejidades de la realidad social. Se reconoce que algunas situaciones problemáticas se encuentran fuera del alcance de los recursos para su solución a corto plazo, mientras que en otras se pueden encontrar alternativas de solución que requieren participación de diversos actores.

4. Planteamiento del problema

En el contexto de la práctica, los procesos de atención al interior del albergue temporal de emergencias pueden representar un desafío para el personal debido a la diversidad de particularidades de las personas atendidas, que pueden incluir necesidades específicas, condiciones de salud física o mental, diversidad cultural, entre otros aspectos para los cuales pueden no encontrarse preparados.

El albergue temporal de emergencias es un espacio institucional a través del cual se busca la restitución y el acceso de los derechos de la población atendida independiente de su condición social, política, económica y cultural. En este sentido, es importante mencionar que el albergue atiende a diversos tipos de población que se encuentran en una situación de emergencia, por lo tanto, no se encuentra exento de atender a población perteneciente a grupos étnicos.

Si bien durante el proceso de práctica se han reconocido dos casos de atención a población indígena, los registros en la base de datos de ingresos y egresos evidencian la realización de atenciones a personas pertenecientes a este grupo poblacional con anterioridad. Aunque el ingreso de esta población al albergue es minoritario a diferencia de otros grupos, no es inexistente y, por lo tanto, no es menos relevante.

Por el contrario, evidencia una necesidad latente de otras formas de pensar los procesos de atención hacia la población indígena para responder de forma integral a sus necesidades, para garantizar sus derechos y evitar la violación de estos durante su estadía. Lo anterior cobra relevancia puesto que, esta población se enfrenta a desafíos debido a la discriminación, la falta de acceso a recursos y la marginalización social en diversos escenarios, por lo cual pueden encontrarse en constante riesgo y expuestos a que sus los derechos sean vulnerados.

En este sentido, es importante mencionar que, pese al avance en materia de los derechos y deberes a nivel internacional y nacional hacia los pueblos indígenas, las instituciones no se encuentran preparadas para la atención integral a la población indígena, puesto que se evidencia la ausencia de rutas para la atención integral, la ausencia de un trabajo articulado interinstitucional, la ausencia de respuesta por parte de las autoridades competentes para responder y aportar a la construcción de alternativas y la generación de soluciones a las situaciones de emergencia que la población indígena enfrenta en la ciudad de Medellín.

Si bien esto puede considerarse una más de las ausencias por parte del estado y de la sociedad, que puede considerarse poco importante, si es importante reconocer que esto se debe a la estrecha relación con las problemáticas históricas y estructurales, secuelas de los procesos de colonización, durante los cuales se establecieron sistemas de dominación y explotación que negaban la humanidad de las personas indígenas y por ende ejercían limitación al acceso de derechos, sostenido desde prácticas y actitudes discriminatorias basadas en la raza que aún persisten y que permean las dinámicas institucionales.

En la cotidianidad, los patrones de racismo y la discriminación son unos principales motivos por los cuales se da la violación de los derechos de la población indígena, lo cual tiene un impacto significativo, puesto que impiden reconocer los derechos y visualizar la necesidad de una atención diferencial para esta población que comprenda sus dinámicas, su diversidad, sus procesos históricos, su cosmovisión, sus tradiciones, su idioma, sus prácticas culturales y espirituales entre otros.

Por lo tanto, la falta de sensibilidad cultural y conocimiento sobre las particularidades de la población indígena genera barreras en la atención, dificultando el acceso a servicios, limitando la calidad de la atención brindada. Esto puede resultar en una falta de confianza por parte de la población indígena hacia los servicios ofrecidos por la institución y la poca o nula satisfacción con la atención recibida, puesto que las instituciones y los funcionarios públicos a menudo desconocen las manifestaciones culturales propias de los pueblos indígenas, lo que puede llevar a la falta de reconocimiento y respeto de su identidad cultural en el momento de la atención.

Algunos desafíos a los cuales se enfrenta la población indígena en diversos espacios del sector público e incluso en el albergue temporal de emergencias, es la barrera de comunicación puesto que muchas personas indígenas atendidas hablan su lengua materna, mientras que en la institución no cuentan con un traductor que permita la comunicación puesto que predomina los hablantes del español.

Esto representa una barrera porque dificulta la comunicación de las situaciones, necesidades y decisiones de las personas indígenas al personal de atención durante el ingreso y su permeancia en el albergue temporal de emergencia, así mismo, imposibilita informar acerca de las acciones de intervención que se pretende realizar y lo que esto conlleva, definidas por los profesionales para lograr el acceso y restitución de los derechos. Así mismo, dificulta la participación de la población

indígena en la toma de decisiones relacionadas con su proyecto de vida con respecto a su situación de vulnerabilidad.

El cambio de contexto puede representar desafíos significativos para la población indígena. Cuando hay cambios importantes en la alimentación, el entorno y las formas de relacionarse, se puede ver afectada su manera de vivir y enfrentar la vida. Es fundamental comprender estos aspectos desde las vivencias de cada individuo y de su comunidad o pueblo, ya que la diversidad de pueblos indígenas implica particularidades propias.

Dentro de estas particularidades, cada persona tiene una trayectoria de vida única en términos de prácticas, vestimenta, uso del idioma propio, espiritualidad, formas de alimentación, entre otros aspectos. Estas formas de vida pueden verse limitadas debido a la falta de recursos esenciales para su desarrollo, así como por discriminación social y limitaciones impuestas por otras personas.

Una de las problemáticas adicionales que pueden enfrentar en la articulación con otras instituciones para atender las necesidades de las personas indígenas es la dificultad para acceder a espacios y obtener atención integral debido a barreras relacionadas con requisitos que son ajenos a sus prácticas o que no pueden cumplir debido a las desigualdades que enfrentan.

Por otro lado, la población indígena se enfrenta a la negación del trato digno, ya que son infantilizados y no son tomados en cuenta en la toma de decisiones. Además, sus prácticas son exotizadas y no se reconocen sus conocimientos, puesto que son subvalorados a diferencia de los conocimientos occidentales.

En este sentido, se identifica la necesidad de integrar elementos que permitan otras lecturas acerca de las realidades de la población indígena, que permitan generar una atención distinta a ya establecidas en el albergue temporal de emergencias, que rompan con esos legados culturales relacionados con la invisibilización de los derechos y la diversidad, que a su vez elimina la posibilidad de superación de las barreras que conllevan a la desigualdad social y que por el contrario permitan comprender que la garantía de los derechos de la población indígena es una responsabilidad social en la cumplen un papel fundamental.

5. Referente teórico/conceptual

5.1. Referente teórico

La propuesta de intervención se basa en la interculturalidad, la cual tiene el potencial de convertirse en un símbolo de transformación y liberación de todas las formas de opresión en el marco de la atención a la población indígena en el albergue temporal de emergencia (Gómez, 2022). Esta propuesta reconoce las desigualdades históricas a las que se han enfrentado las comunidades indígenas y las estructuras de discriminación y racismo que perpetúan la vulneración de sus derechos y que están arraigadas en la estructura social.

La interculturalidad contribuye a repensar y reconstruir horizontes de sentido diferentes, dando espacio a la biodiversidad, rompiendo con las herencias coloniales e invitando a establecer el diálogo crítico. En este diálogo pueden participar diversos actores, como el personal del albergue temporal de emergencia y actores sociales pertenecientes a la población indígena. Además, busca el encuentro con la diversidad de conocimientos, modos de vida y racionalidades críticas, lo cual facilita la configuración de acciones para la transformación en el entorno de atención de emergencia hacia la población indígena.

Es importante destacar que esta perspectiva no se basa en la postura de simplemente incluir a la población indígena como algo diferente, sino en el reconocimiento del derecho del otro a ser y pensarse distinto. Esto implica que todos tienen el mismo derecho en cuanto a sus derechos, sin importar su origen étnico o cultural, que desde la interculturalidad intencionada apuesta por ampliar la interculturalidad y superar la reducción étnica que "responsabilizar solamente a los pueblos originarios y afrodescendientes de todo el cambio social" (Gómez, 2022, p. 74). Por el contrario, esta perspectiva responsabiliza a las instituciones de la tarea de interculturalizarse, es decir que debe aportar a la transformación social desde posturas distintas.

En este sentido, radica que el albergue temporal de emergencia como actor institucional también cumplen un papel fundamental en la transformación social y en el aporte al respecto por los derechos de los pueblos indígenas y que por tal motivo está en la capacidad de direccionar acciones que permitan construir otras formas de atención.

5.2. Conceptos orientadores

5.2.1. Población indígena

La definición conceptual de población indígena ha representado un reto histórico, por lo cual no existe una definición y denominaciones unánimes, sin embargo, Gajardo (2015), expone que se trata de una comunidad histórica que posee una estructura interna, y que, además ocupa un territorio, comparte un idioma y una cultura diferente al resto de la sociedad.

Según la Organización Naciones Unidas [ONU] (s.f.), los pueblos indígenas son portadores y practicantes de culturas únicas y formas de relacionarse con las personas y el entorno natural. Han logrado preservar características sociales, culturales, económicas y políticas que se distinguen de las de las sociedades dominantes en las que habitan. Aunque existen diferencias culturales entre los diversos grupos de pueblos indígenas alrededor del mundo, enfrentan problemas comunes relacionados con la protección de sus derechos como pueblos distintos.

Para este proceso de intervención, se entenderá un pueblo indígena como un grupo de personas que comparten una identidad cultural, histórica y territorial específica, y que tienen una relación ancestral con el territorio en el que habitan o habitaron. Estos pueblos han mantenido tradiciones, conocimientos y formas de vida propias, que han sido transmitidas de generación en generación.

Los pueblos indígenas se caracterizan por tener una conexión profunda con la tierra y los recursos naturales que les rodean, así como por tener una organización social y política propia. Su cultura, idioma, cosmovisión y sistemas de conocimiento son elementos fundamentales de su identidad y forma de vida.

5.2.2. Enfoque Intercultural

El enfoque intercultural según (Malik & Ballesteros, 2015) busca reconocer y reflexionar sobre la diversidad como una condición humana. Esta aceptación implica renunciar a cualquier epistemología que pretenda ser la única vía para construir conocimiento. Desde una perspectiva intercultural, se retoman elementos interpretativos y sociocríticos para generar alternativas al

pensamiento dominante que impone una lógica única, abriendo la posibilidad de incorporar otras lógicas que contribuyan al desarrollo de una ciencia orientada hacia una sociedad más dialogante.

El enfoque intercultural según expone Collazos (2018) es la posibilidad de reconocer las diversas situaciones específicas culturales, económicas y sociales de cada ser humano y cómo estas se relacionan con una manera de actuar. Es importante aclarar que, en muchas ocasiones, el enfoque intercultural se confunde con ser exclusivo para comunidades étnicas. Sin embargo, se trata de la capacidad de dialogar y conversar en términos de diferentes culturas, comprendiendo y respetando las perspectivas y valores de cada una de ellas. Este enfoque busca promover la igualdad, el respeto y la valoración de la diversidad cultural en todas las interacciones humanas.

En este sentido este enfoque posibilita el encuentro de las diferentes culturas que convergen al interior del albergue temporal de emergencia, promoviendo la comprensión y el respeto por todas ellas a través del diálogo y el reconocimiento, y así mismo, procura derribar las ideas de una única forma de ser y de actuar, brindando la posibilidad de construir diferentes pensamientos con respecto a los procesos de atención, acerca de los imaginarios que se han construido alrededor de la población indígena encajona en estereotipos y la capacidad del personal del albergue para repensar sus ideas.

5.2.3. Enfoque Interseccionalidad

Según Zeballosf-Cuathin (2021), la interseccionalidad puede ser definida desde dos perspectivas. En primer lugar, se puede entender la interseccionalidad como un problema que surge de la intersección de diferentes factores o criterios de discriminación. Esta perspectiva reconoce que las personas pueden experimentar múltiples formas de discriminación simultáneamente debido a la intersección de su identidad de género, raza, clase social, orientación sexual, entre otros aspectos.

En segundo lugar, la interseccionalidad puede verse como un parámetro de análisis y una metodología de justicia social para abordar este problema. Desde esta perspectiva, se busca comprender y dar respuesta a las problemáticas de opresión y desigualdad que resultan de la intersección múltiples formas de discriminación.

Profundizando en el concepto la autora sostiene que la interseccionalidad estructural, política y cultural contribuyen de manera sistemática a la perpetuación de la desigualdad entendiendo cada una de ellas:

La interseccionalidad estructural hace referencia a la relación de estructuras de discriminación, como la raza, el sexo, el género, el origen y clase social, que no solo afectan a sujetos particulares sino a comunidades enteras, por lo que su impacto en la sociedad es amplio y profundo. En tanto que la interseccionalidad política se desarrolla en el marco de las políticas públicas de igualdad, las cuales excluyen “de sus agendas a aquellos sujetos y/o grupos cuya situación de exclusión responde a la imbricación de diversos sistemas de opresión” (Cubillos, 2015, p.122). Finalmente, la interseccionalidad representacional “alude a los procesos de construcción cultural de las mujeres de color y de sus representaciones y el rol de esas imágenes en su marginalización ulterior” (Zota-Bernal, 2015, p. 71). (en Zeballosf-Cuathin, 2021).

En este sentido, la interseccionalidad permite comprender la realidad de la población indígena atendida en el albergue, en las que se puede manifestar diferentes formas de discriminación que interactúan y se constituyen mutuamente. Este enfoque analítico reconoce que la población indígena puede enfrentar desigualdades y opresiones múltiples debido a la intersección de factores como género, etnia, clase social, entre otros.

Retomando las palabras de Viveros (2023) el enfoque interseccionalidad como lente posibilitara reconocer el racismo como uno de los principios fundantes y estructurales de las relaciones en nuestro contexto, por lo cual permea todo tipo de relacionamiento incluso en los espacios institucionales, y así mismo, evidencia la raza se posicionado como un marcador de estrato social, que relega a la población indígena a un estado de inferioridad.

Además, evidencia que las manifestaciones del racismo no solo se dan como agresiones físicas y disparidades económicas, sino que también implica la limitación y exclusión de perspectivas y saberes que no provienen de la tradición occidental dominante. Como resultado, se perpetúa una visión estrecha y sesgada del mundo, lo que impide la valoración y comprensión de otras formas de conocimiento.

Así mismo, la interseccionalidad como plataforma de lucha, busca el reconocimiento de otros saberes y promueve una política solidaria en la que se puedan apoyar las luchas de todos para combatir todas las formas de opresión. Al aplicar la interseccionalidad en la atención de la población indígena en el albergue, se puede tener en cuenta la pertinencia cultural, la orientación,

la asistencia y la protección integral, considerando las particularidades y necesidades específicas de este grupo.

La interseccionalidad aporta a evitar enfoques simplistas y a abordar de manera más efectiva las desigualdades y discriminaciones que enfrenta la población indígena en el contexto de atención a emergencias.

5.2.4. Enfoque étnico diferencial

El enfoque diferencial se refiere a la consideración de las diversas concepciones, sentidos y lógicas de vida y pensamiento colectivo y personal que comparten las personas, con el objetivo de potenciar acciones que promuevan el goce efectivo de sus derechos. Este enfoque reconoce la diversidad como punto de partida para la implementación de acciones y permite comprender y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social.

Además, busca establecer acciones que promuevan la transformación desde la equidad y el desarrollo humano. Este enfoque implica tomar en cuenta las diversidades e inequidades de la población para brindar una atención integral, protección y garantía de derechos, cualificando así la respuesta institucional.

En este sentido es importante mencionar que el enfoque étnico diferencial “es un método analítico, que contiene un conjunto de acciones que permiten identificar y dar un trato diferenciado a grupos poblacionales étnicos constitucionalmente protegidos” (Colombia. Ministerio de justicia, 2022).

A través de este enfoque se reconoce que la población indígena se encuentra en una mayor vulnerabilidad a causa de las desigualdades, por lo cual, es fundamental que reciban un trato especial, desde el cual se logre garantizar la igualdad de oportunidades y el ejercicio pleno de los derechos, teniendo en cuenta sus particularidades de su identidad cultural. Buscando superar las desigualdades y discriminaciones que enfrentan, promoviendo medidas específicas que aseguren su inclusión y participación activa en todos los ámbitos de la sociedad.

6. Objetivos

6.1. Objetivo general

Aportar elementos para la atención de población indígena que permita la garantía de los derechos en el Albergue Temporal de Emergencias desde el enfoque intercultural.

6.2. Objetivos específicos

- Sensibilizar a personal del Albergue Temporal de Emergencias sobre la intervención social desde el enfoque de interculturalidad que contribuyan a mejorar la atención brindada a la población indígena.
- Proponer elementos para la mejora de la atención de población indígena atendida en el albergue temporal de emergencias.

7. Metodología

7.1. Enfoque metodológico

El diálogo de saberes de acuerdo con Hernández et al. (2017) es parte de las metodologías cualitativas y su objetivo es generar conocimiento sobre costumbres, experiencias y lecciones aprendidas. Busca comprender los fenómenos y permitir la participación de los actores involucrados desde un enfoque más cercano, facilitando la comprensión y apropiación de conocimientos compartidos, basado en el respeto por las opiniones, creencias y costumbres de las personas involucradas.

El diálogo de saberes se fundamenta en la interacción entre los diversos actores con el fin de identificar los problemas presentes en su territorio u organización y proponer soluciones de mejora. Estas soluciones requieren la participación activa de todos los involucrados y generan un proceso de aprendizaje mutuo. En este tipo de diálogos, se parte del supuesto de que todo conocimiento tiene el mismo valor y debe ser considerado en la construcción de las conversaciones, aunque no todos los participantes necesariamente estén de acuerdo en los temas a tratar debido a sus diferentes raíces culturales, lingüísticas, religiosas y étnicas (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2022).

En este sentido, durante esta propuesta de intervención esta teoría tiene como objetivo revalorizar y promover el intercambio de conocimientos sobre la atención a la población indígena. Esto se logra a través del compartir de experiencias del personal desde su cultura occidental, y el diálogo desde con los saberes propios relacionados con la población indígena. El propósito es contribuir a la construcción de perspectivas diferentes que aporten a mejorar los procesos internos de atención en el albergue.

7.2. Particularidades del método

El diálogo de saberes como metodología invita a la implementación de otras formas de actuar, por este motivo la ruta, se ejecuta a partir de la metáfora de la siembra la cual comprende los siguientes momentos: Primero, *Preparación del suelo*; Segundo, *Elección de las forma y momento de siembra*; tercero, *Preparación de la semilla*; cuarto, *Siembra* y quinto, *Cosecha*.

7.2.1. Preparación del suelo

Este momento se realiza un acercamiento al Albergue Temporal de Emergencias durante el proceso de práctica con el propósito de generar una contextualización y a través de la comprensión de sus dinámicas se identifica el objeto de intervención.

También trata del desarrollo de cumplir con las responsabilidades institucionales con respecto al acompañamiento a los procesos de intervención realizados por la profesional enlace y las responsabilidades como practicante.

7.2.2 Elección de las forma y momento de siembra

En este momento, es importante porque permite planificar las acciones a realizar con respecto al objeto de intervención.

7.2.3. Preparación de semillas

En este momento, se implementan las acciones planificadas, se recogen las semillas, es decir, los conocimientos del personal encargado de la atención en el Albergue Temporal de Emergencias, los cuales enriquecerán el círculo de la palabra en el que se dialogará con otros conocimientos relacionados con la población indígena.

Durante este proceso, abordarán temas relacionados con la atención y las principales problemáticas que limitan el acceso a los derechos, así mismo se dialoga acerca de elementos que podrían ser de aporte integral hacia la población indígena, en el albergue temporal de emergencia.

Las actividades desarrolladas en este momento responden al primer objetivo específico, que busca la sensibilización del personal de atención del albergue temporal de emergencias.

7.2.4. Siembra

En este momento, posterior a la preparación de las semillas se pretende realizar la siembra, la cual trata de generar un dispositivo (guía), en el cual se recojan elementos que aporten al proceso

de atención a población indígena en el albergue temporal de emergencias. Este momento responde al segundo objetivo específico.

7.2.5. Cosecha

Este momento se realizará la socialización de la experiencia y el dispositivo realizado desde el momento de siembra con el equipo de atención del albergue temporal de emergencias.

7.3. Técnico-instrumental

Las técnicas que se pretende implementar en el proceso de intervención, transversalizan los distintos momentos del proceso de intervención, y son presentadas a continuación.

7.3.1. Observación participante

La observación participante es un proceso mediante el cual el observador adquiere capacidades que le permiten aprender, analizar y comprender las actividades cotidianas de las personas en su entorno. Permite la descripción detallada, mejora la recolección e interpretación de la información y la generación de nuevos cuestionamientos (Piñeiro, 2015).

En este sentido esta técnica aportará al reconocimiento de las dinámicas dadas en el albergue temporal de emergencias, y la comprensión de estas durante el desarrollo de los distintos momentos del proceso con respecto al objeto de intervención.

7.3.2 Revisión documental

La técnica de revisión documental es un proceso riguroso para recopilar, analizar y sintetizar información existente en documentos, publicaciones y fuentes escritas para obtener conocimientos y evidencia confiables y actualizados sobre un tema específico, y en utilizar esta información como base para la toma de decisiones informadas.

La revisión documental busca reunir información relevante y pertinente sobre un tema específico proveniente de una amplia gama de fuentes documentales. Esta recopilación exhaustiva

garantiza que se consideren múltiples perspectivas y se obtenga una imagen completa y detallada del tema, en este caso la revisión documental se centrará en el Albergue Temporal de Emergencia, la población indígena en la ciudad de Medellín y los derechos de la población indígena. Para la recolección de información se realizará una matriz bibliográfica y fichas textuales. La información se buscará en diversas fuentes que se encuentren disponibles.

7.3.3 Entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada es una técnica de investigación que combina elementos de la entrevista abierta y la entrevista estructurada es por eso que se direcciona a partir de una guía que indica la información que se requiere para el cumplimiento de los objetivos propuestos “sin embargo, el guión no es una estructura cerrada y limitante al que deben someterse entrevistador y entrevistado, sino que es un dispositivo definido previamente que orienta el curso de la interacción” (Yuni & Urbano, 2014, p. 183).

La fundamentación de la entrevista semi estructurada radica en su capacidad para brindar flexibilidad y al mismo tiempo mantener cierto grado de estandarización. La entrevista semi estructurada utiliza un conjunto de preguntas predefinidas, conocidas como guía de entrevista, que se elaboran antes de realizar la entrevista.

Estas preguntas proporcionan una estructura básica y garantizan que se aborden los temas clave de interés. Sin embargo, a diferencia de la entrevista estructurada, el entrevistador tiene la flexibilidad de realizar preguntas adicionales o explorar áreas específicas en función de las respuestas del entrevistado. Esta flexibilidad permite adaptar la entrevista a cada individuo o situación.

Es importante señalar que la entrevista semi estructurada requiere habilidades de escucha activa por parte del entrevistador, así como la capacidad de establecer un ambiente de confianza y empatía con el entrevistado. Esto ayuda a garantizar que el entrevistado se sienta cómodo compartiendo sus experiencias y perspectivas de manera honesta y completa.

Esta técnica se pretende implementar con el propósito de profundizar y validar la información encontrada a través de la revisión documental, también permitirá la generación de información desde los conocimientos de actores claves.

7.3.4. Círculo de la palabra

El círculo de palabra, son encuentros de reflexión en donde los abuelos(as), mayores(as) taitas y mamas de la comunidad comparten el legado cultural, cosmológico y sus experiencias de vida “los Círculos de la Palabra no tienen una estructura fija, depende de la disposición tanto de quien lo guía como de los participantes quienes deben haber dado su consentimiento espiritual para hacer parte de él” (Reyes, s.f. p. 2).

En el proceso de intervención, el círculo de la palabra se presenta como un espacio en el que se fomenta el intercambio de ideas y conocimientos entre los participantes. Este espacio permite que cada persona comparta su perspectiva y experiencia, enriqueciendo así el diálogo y la reflexión colectiva. Además, el círculo de la palabra busca estimular la generación de nuevas ideas y conocimientos a través de la reflexión conjunta, promoviendo así un ambiente de aprendizaje y crecimiento mutuo.

7.3.5. Conversación informal

La conversación informal en el proceso de intervención es de importancia en varios sentidos, uno de ellos es que la conversación se da a partir del “surgimiento y realización de las preguntas en el contexto y en el curso natural de la interacción” (Marín, 2001, p. 358). Por lo cual en el proceso de interrelacionamiento durante la práctica la conversación informal es algo que puede surgir de forma espontánea, a través de la cual se genere a través del diálogo nuevos conocimientos inmersos en las experiencias y la realidad cultural de las personas involucradas, que pueden dejar reflexiones, preguntas, respuestas e incluso posibles alternativas para dar solución a cosas que van sucediendo durante los procesos de intervención, de los cuales se focaliza con mayor interés los relacionados con la población indígena.

7.4. Cronograma

El desarrollo de los momentos y las actividades expuestas en el siguiente cronograma se desarrollan a partir de julio hasta el mes de noviembre.

Tabla 1
Cronograma

CRONOGRAMA						
MOMENTOS	ACTIVIDAD	MESES				
		1	2	3	4	5
Preparación del suelo	Revisión documental	x	x	x	x	X
	Contextualización	x	x			
	Acompañamiento a las actividades institucionales	x	x	x	x	X
	Presentación de informes centro de prácticas	x	x	x	x	X
	Recolección de información para contextualización	x	x			
	Definición del objeto de intervención				x	
	Diseño e implementación de guía de entrevista semiestructurada	x		x		
	Conversación informal	x	x	x	x	X
Elección de las forma y momento de siembra	Diseño de técnicas				x	
	Diseño de guías para recolección de semillas y circulo de palabra				x	
Preparación de semillas.	Aplicación de actividad: Recoger las semillas					X
	Aplicación de círculo de palabra					X
	Recolección de información					X
Siembra	Diseño y elaboración de					X

	herramienta (guía de atención del personal a población indígena)					
Cosecha	Entrega de proyecto					X
	Socialización de la experiencia y dispositivo					X

8. Resultados

El presente apartado busca exponer los resultados de los procesos de intervención realizados en el albergue temporal de emergencias, primero con respecto al acompañamiento a las acciones de intervención realizadas por la profesional enlace; por otro lado, se focaliza en los aportes para la atención a población indígena en el albergue temporal de emergencias.

8.1. Acompañamiento: Albergue Temporal de Emergencias.

El presente apartado tiene como objetivo exponer algunos de los resultados obtenidos en relación a las funciones establecidas en las prácticas de excelencia de la Alcaldía de Medellín en el Albergue Temporal de Emergencias, en cuanto al acompañamiento a los procesos de intervención orientados por la profesional enlace entre la Corporación Ayuda Humanitaria y la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín durante el periodo académico 2023-2.

Durante el proceso de prácticas, se desarrollaron acciones para garantizar el acceso a los derechos desde el ingreso, durante la permanencia y para el egreso de los usuarios. Un resultado destacado de estas acciones fue contribuir a promover el acceso a los derechos y servicios sociales a través del acompañamiento brindado a los usuarios en las intervenciones propuestas desde el área de Trabajo Social.

Este acompañamiento se llevaba a cabo de diversas formas, una de ellas era brindar apoyo a los usuarios para que pudieran acudir a diferentes instituciones, tanto públicas como privadas o sociales, para acceder a los servicios y recursos necesarios para superar la situación de emergencia a la que se enfrentaban.

Así mismo, se desarrolló un rol facilitador para la comunicación entre las partes involucradas en los procesos de intervención. Durante el proceso de acompañamiento, los usuarios manifiestan inquietudes y/o necesidades, se recopila información sobre la situación y se comunicaban al equipo de atención del albergue (equipo psicosocial, trabajo social, coordinación, enfermería, gestión en salud) o a la institución correspondiente para su adecuada gestión.

Fue importante desarrollar un rol facilitador para la comunicación entre las partes involucradas en los procesos de intervención por varias razones. Al facilitar la comunicación, se

creó un ambiente propicio para que los usuarios expresaran sus inquietudes y necesidades, mejorando así la comunicación entre ellos y el equipo de atención. Esto permitió recopilar información importante sobre su situación y transmitirla de manera efectiva al equipo de atención del albergue o a la institución correspondiente.

Al comunicar las inquietudes y necesidades de los usuarios, se aseguró que fueran atendidas, lo que implicó brindarles los servicios y recursos necesarios para su bienestar y apoyarlos en la resolución de situaciones difíciles.

Además, este rol también trata de proporcionar información a los usuarios, asegurando así su derecho a ser informados. Proporcionar información a los usuarios sobre los procesos que se estaban llevando a cabo fue importante para asegurar su derecho a estar informados, lo que les permitió tener conocimiento sobre lo que estaba sucediendo y les brindó la oportunidad de hacer preguntas y recibir respuestas claras. Además, al facilitar la comunicación, se pudo responder en la medida de lo posible a las inquietudes de los usuarios, lo que contribuyó a generar confianza y satisfacción en el proceso de intervención.

Otro de los resultados del proceso de intervención fue el apoyo psicosocial brindado a los usuarios del albergue, a través de la escucha activa, la contención emocional, el aporte a la resolución de conflictos, proceso que considera importante porque les proporciona el apoyo emocional necesario para hacer frente a las diversas situaciones a las que pudieron enfrentarse.

En primer lugar, la escucha activa permite que los usuarios se sintieran escuchados y comprendidos, lo cual pudo haber tenido un impacto positivo en su bienestar emocional. Además, la contención emocional proporcionada les dio un espacio seguro para expresar sus sentimientos y preocupaciones, lo cual pudo haberles ayudado a manejar mejor el estrés y la ansiedad que pudieron haber experimentado durante su estancia en el albergue e incluso en el egreso.

Por otro lado, la contribución a la resolución de conflictos fue esencial para mantener un ambiente armonioso en el albergue. Al ayudar a los usuarios a encontrar soluciones a sus problemas y diferencias, además se promovió la convivencia pacífica.

Durante el proceso de egreso por traslado institucional, se brindó acompañamiento a los usuarios hasta las instituciones asignadas por AMAUTTA, específicamente en el caso de personas mayores. Durante este proceso, se informó y sensibilizó a los usuarios sobre la importancia de esta gestión, ya que busca garantizar sus derechos a largo plazo. Además, al momento de ingresar a la institución asignada, se le proporcionó información al personal de atención sobre la situación por

la cual fueron ingresados al albergue temporal de emergencias y sobre los procesos realizados durante su estadía. También se les informó sobre datos relevantes acerca de su situación social, familiar y de salud que deberían ser considerados con el propósito de brindar una atención integral.

Durante el proceso de intervención, al ingresar un usuario al albergue temporal de emergencias, se identificaron las redes familiares y sociales como uno de los primeros recursos a los que se acudió. Durante este proceso, se aportó a la identificación de estas redes, así como a la identificación de los recursos disponibles, las necesidades y las dificultades a través de entrevistas, con el objetivo de comprender mejor la situación de los usuarios y las posibles acciones de intervención.

Además, se llevaron a cabo procesos dirigidos a la identificación de la red familiar y el acercamiento a estas para comprender la situación de los usuarios y analizar los recursos disponibles que permitieran un egreso con garantía de derechos. Para lograrlo, se realizaron ubicaciones de las familias, visitas domiciliarias e informes sobre la situación. Estos procesos fueron importantes para tomar decisiones encaminadas a superar la emergencia.

Otro de los resultados, es la verificación de información relevante para asegurar que se cumplan los requisitos establecidos por los programas respecto a la oferta institucional, principalmente la de AMAUTTA, lo cual aporta a la identificación de usuarios aptos para la aplicación como de los programas.

Por lo tanto, la verificación de información realizada aportó a que, conforme a las particularidades de cada caso, el programa pueda garantizar un servicio de calidad, brindando cupos que tengan en cuenta las necesidades de los usuarios, el ciclo de vida en el que se encuentra y recursos. De igual manera desde las labores de la practicante desde el carácter propositivo, se realizaron aportes en intervención a partir de los conocimientos académicos y experienciales para atención de los usuarios.

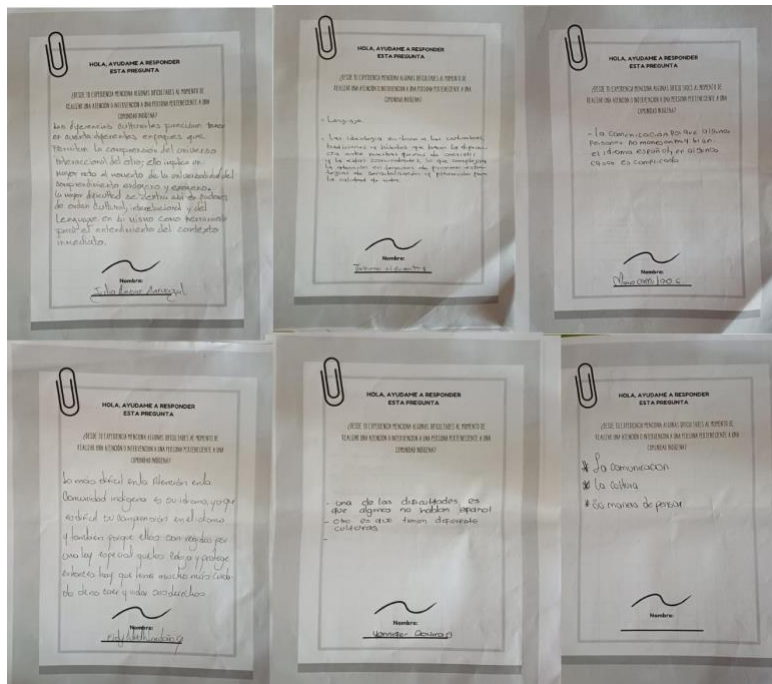
Lo anterior permitió el reconocimiento de diversas problemáticas, una de ellas y a partir de la cual se construyó el presente proceso de intervención se relacionaba con la atención a la población indígena, el cual fue de principal interés al reconocer las dinámicas que se gestaron durante los ingresos de grupos familiares con esta característica al albergue.

8.2. Atención a población indígena en el Albergue Temporal de Emergencias

En relación a las acciones de intervención realizadas que responden al objetivo general y específicos del proceso de intervención ejecutado, se concretaron a través de tres actividades, las cuales se consideran de gran aporte dado que la atención a la población indígena en el albergue temporal de emergencia a venido posicionándose como una dificultad debido a factores relacionados con la ausencia de una ruta para la atención para esta población a nivel institucional e interinstitucional, por otro lado, la diferencia cultural vista como una barrera para la comprensión de las dinámicas de las poblaciones indígenas y para la atención integral que le permita la garantía de sus derechos.

La primera actividad, "Recoger las semillas", se centró en que el personal de atención del albergue temporal de emergencia compartiera desde sus experiencias las dificultades que identifica al momento de realizar una atención o proceso de intervención hacia la población indígena. A través de estas experiencias, se evidenció la existencia de barreras al momento de atender a la población indígena, siendo la comunicación la principal dificultad y la segunda con respecto a las diferencias culturales.

Figura 1
Experiencias acerca de la atención a población indígena en el Albergue Temporal de Emergencias.



Respecto a la comunicación, se plantean dificultades para establecer una comunicación fluida entre el personal de atención y el usuario, especialmente cuando este último no habla español o no de forma fluida, puesto que esto dificulta el entendimiento del contexto inmediato y la interacción. Por otro lado, las diferencias culturales, es otra de las dificultades identificadas, las formas de pensar de las propias personas pertenecientes de las comunidades indígenas y la forma de pensar como personal de atención acerca de las costumbres, tradiciones y hábitos de la población indígena.

Por otro lado, la existencia de leyes especiales que protegen a la población indígena representa la necesidad de tener un mayor cuidado para no violar sus derechos, lo cual se entiende como una limitante. Asimismo, se identificó que las diferencias culturales representan la necesidad de tener en cuenta diferentes enfoques que posibiliten la comprensión del universo interaccional de la población indígena.

Desde este ejercicio, se promovió un proceso reflexivo acerca de las dificultades que han vivenciado en su experiencia de atención a la población indígena en el albergue temporal de emergencia. Esto es de suma importancia porque visibiliza de forma concreta y a través de las experiencias del personal de atención las dificultades en el momento de atender a esta población indígena.

Desde otra perspectiva, las dificultades mencionadas se relacionan con las necesidades del personal de atención de contar con herramientas que les permitan comprender mejor los aspectos culturales de la población indígena. También necesitan medios para establecer una comunicación fluida con los usuarios, lo que facilitaría la comprensión tanto del contexto del usuario como de los procesos de intervención que se deben llevar a cabo. Otra necesidad importante es reconocer los derechos de la población desde una perspectiva diferente, e implementar enfoques que permitan comprender la realidad de la población indígena para brindarles una atención adecuada.

Partiendo de estos elementos se direcciona "El círculo de la palabra atención a población indígena", el cual se configura como un proceso experiencial a través del cual el personal de atención del albergue temporal de emergencias puede poner en diálogo sus conocimientos y preguntas sobre la atención a la población indígena. Para esto, se diseñó un espacio en el cual se ubicó un centro ritual alrededor del cual se generó el intercambio de palabras, pensamientos y saberes.

Figura 2

El círculo de la palabra atención a población indígena en el Albergue Temporal de Emergencias.



Este espacio fue de importancia en diversos sentidos, principalmente porque se logró gestionar la articulación con el enfoque diferencial étnico de la Secretaría de Salud de la Alcaldía de Medellín, contando con la participación del médico tradicional que forma parte de este equipo. Este médico aportó desde el área espiritual a través de la armonización en la apertura del espacio, y también aportó desde su experiencia en la atención a la población indígena desde la secretaría.

Además, es importante destacar que esta articulación deja las puertas abiertas para seguir trabajando en áreas de salud desde el enfoque étnico e intercultural, lo que significa que se podrán desarrollar más acciones y procesos relacionados con la salud de la población indígena y la sensibilización y formación del personal de atención en el futuro.

Respecto al desarrollo de la actividad, es importante resaltar que esta tuvo transformaciones en la medida que se iba avanzando, esto gracias la disposición y participación de los asistentes. Durante la actividad, se brindó información sobre el contexto de la población indígena en la ciudad de Medellín, lo cual es importante porque permitió romper prejuicios a partir de los imaginarios que se venían construyendo sobre esta población. Esto permitió visibilizar los aportes sociales, culturales, económicos y políticos que realizan a la ciudad.

Además, durante la presentación se compartió información sobre la diversidad de pueblos y lenguas que habitan en Medellín, así como datos demográficos y la ubicación geográfica de estos grupos en la ciudad. También se abordaron los motivos por los cuales la población indígena migra a Medellín reconociendo también su legado histórico en la misma. Así mismo, se trató acerca de las formas en las que se viene organizando la población indígena a través del arte y cultura, organización política como los cabildos entre otros.

Lo anterior con el objetivo de generar un reconocimiento de su diversidad, sus contribuciones, las principales problemáticas y los elementos históricos y culturales. En este sentido, se ha realizado un abordaje del proceso de colonización y su relación con la discriminación y el racismo como elementos centrales en la violación de los derechos y las desigualdades sociales a las que se enfrenta la población indígena.

Posibilitando el análisis de cómo estos fenómenos impactan en la cotidianidad, no solo de la población indígena, sino también del personal de atención, puesto que este fenómeno está inmerso en la cultura y permea desde lo más íntimo, como la percepción propia del individuo hacia los demás, hasta las dinámicas de las familias como medio de socialización, en lo social y en el ámbito laboral.

En este último, se invitó a la reflexión en como el legado de discriminación y racismo puede contribuir a que la población indígena no sea atendida de forma digna e integral a partir de prejuicios que se han venido construyendo históricamente relacionados con la inferioridad por razón de pertenencia a una población étnico, y la concepción de la población indígena como una realidad distante de la ciudad, de la institución, del mismo profesional, su quehacer y su propia historia de vida.

Por último, se proporcionaron elementos fundamentales al momento de realizar un proceso de atención a población indígena, desde lo cual se abordó la importancia de la cosmovisión y las prácticas propias, el enfoque étnico, el enfoque interseccional, la diversidad de poblaciones indígenas, la importancia de la caracterización con elementos diferenciales, así como la articulación con personas claves, institución y procesos organizativos propios y la constante formación del personal de atención.

También se resaltó la importancia de la implementación de acciones para la pervivencia de las prácticas propias de la población indígena en el albergue, el consentimiento y acceso a la

información, el seguimiento y acompañamiento, y la importancia de un traductor y médico tradicional.

Durante este proceso la participación de los asistentes permitió de dinamización del espacio, mientras se iba compartiendo los saberes los participantes compartieron sus reflexiones y saberes y las cosas que les inquietaban, sobre todo se resalta como estos hablan desde sus experiencias de la vida personal pero también del quehacer profesional permitiendo identificar cómo este tema transversaliza su cotidianidad, reconociendo los limitantes personales, sociales e institucionales en el momento de la atención a la población indígena, lo cual se considera un logro importante respondiendo al objetivo de sensibilización.

Así también, se considera como logro el reconocimiento de la necesidad de espacios para el diálogo alrededor de las problemáticas que atañen a los procesos de atención a la población indígena, el interés por seguir indagando sobre la cultura y la importancia del trato diferenciado y digno hacia la población indígena y sobre todo el reconocimiento de la responsabilidad social de transformar la forma en que se llevan los procesos de intervención.

A partir de lo anterior, se inicia el momento de la "Siembra", el cual se fundamenta en la recolección de información a partir de lecturas, como los elementos generados en las anteriores actividades, así como de la experiencia como practicante en el albergue y desde el trabajo con población indígena en la ciudad. Desde ahí se realiza el diseño y elaboración de una herramienta que pretende proporcionar una guía para la atención a la población indígena en el albergue temporal de emergencias, la cual condensa los elementos trabajados en las actividades ejecutadas (ver anexo 1).

En este sentido se proporcionó elementos que motivan al personal de atención del albergue a indagar acerca de nuestras raíces, reconociendo así los procesos históricos de lucha y de resistencia de la población indígena y los legados que hasta el día de hoy permanecen como punto de partida para un proceso de atención contextualizado y sentido.

Así también, se brindaron elementos relevantes que pueden ser considerados al momento del ingreso de población indígena al albergue, manteniendo la importancia de la indagación como medio de obtención de conocimiento, a través de la cual se puede conocer las particularidades de la población indígena, por lo cual se brindaron algunos ítems que aportan a la caracterización que ya se viene realizando en el albergue, pero que a través de estos se logra una visión más amplia de la realidad. Pero, sobre todo, tener la capacidad de reconocer los limitantes y posibilidades con el

propósito de gestionar los medios necesarios para lograr el acceso de los derechos de la población indígena.

Por otro lado, logra motivar sobre la importancia de realizar un trabajo en conjunto para poder aportar de forma integral a la población indígena, así mismo se resaltó la importancia de la presencia de médico tradicional como traductor para realiza un proceso continuo que permita el respeto por los saberes de la población indígena y sus prácticas, como la importancia de eliminar las barreras de la comunicación.

Se rescato la importancia de realizar seguimientos a la población indígena albergada, principalmente por los desafíos que representa a la adaptación a un nuevo entorno, también se resaltó la importancia del acompañamiento para la garantía de los derechos en todos escenarios a los cuales se acuda con el propósito de acceder a recursos para la superación de la emergencia a la que se enfrenta.

De igual manera, incito a la importancia de las acciones para la permanencia de la identidad de la población indígena del albergue, partiendo de reconocer las experiencias de vida que hace que cada proceso sea único, por lo cual las manifestaciones de su identidad no siempre se dan de la misma manera, en ese sentido sus necesidades son particulares, lo cual propone que se puedan realizar acciones a que aporten tal objetivo.

Por último, se posibilitan elementos teóricos a través de los cuales se puede mirar la realidad de la población indígena durante el proceso de intervención, y a través de los cuales se puede problematizar la misma, importante para evidenciar las desigualdades a las que se enfrentan históricamente, los derechos que se deben garantizar y sobre todo la necesidad de la construcción de nuevas relaciones sociales e institucionales.

9. Conclusiones

Como conclusiones, la propuesta de intervención ha sido efectiva para mejorar los procesos de atención a la población indígena en el albergue temporal de emergencias de la Alcaldía de Medellín. A través de la sensibilización del personal de atención y la guía diseñada, se han logrado sumar elementos que contribuyen a brindar una atención más adecuada.

Esta propuesta surgió de la complejidad de las dinámicas identificadas en el albergue y de los desafíos evidentes al brindar atención a la población indígena. Estos desafíos han permitido la construcción de un horizonte de sentido diferente que busca garantizar el acceso a los derechos de todos, especialmente de la población indígena que ha enfrentado desigualdades históricas y estructurales.

El personal de atención del albergue ha destacado la importancia de esta propuesta tanto en su vida personal como profesional, valorando la metodología, los contenidos y la guía diseñada. Además, se reconoce la importancia de brindar una atención diferencial a la población indígena.

Entre las recomendaciones, se destaca la necesidad de organizar los horarios de manera adecuada, ya que las dinámicas del albergue dificultan que parte del personal pueda asistir a las actividades. También se enfatiza la importancia de continuar realizando espacios de aprendizaje y articulación con el enfoque étnico de la Secretaría de Salud. Además, surge la propuesta de realizar una caracterización de la población indígena para el albergue temporal de emergencias.

Por otro lado, reconoce la necesidad de una labor interinstitucional, ya que en muchos casos no se ha contado con esta colaboración de autoridades competentes para garantizar el acceso a los derechos de la población indígena alojada en el albergue. Así mismo que la labor del personal del albergue es fundamental para el acceso de los derechos por lo cual es importante integrar los elementos retomados durante los procesos de intervención para la atención de población indígena.

10. Aprendizajes

Durante mi práctica en el Albergue Temporal de Emergencias, he adquirido diversos aprendizajes significativos tanto a nivel personal como profesional. En el ámbito profesional, destaco la importancia del Trabajo Social en la garantía y acceso a los derechos de las personas en situaciones de emergencia social, promoviendo la igualdad de oportunidades y abogando por sus derechos. He aprendido a comprender y aplicar los principios y valores éticos del trabajo social en estas situaciones, así como a desarrollar habilidades de evaluación y diagnóstico para identificar las necesidades y recursos de las personas en el albergue.

Asimismo, he adquirido conocimientos sobre los protocolos y procedimientos de emergencia, así como los recursos y servicios disponibles para derivar a las personas a los servicios adecuados. He aprendido a diseñar e implementar intervenciones para la atención de personas afectadas por la emergencia social.

Durante mi práctica, también he desarrollado habilidades de trabajo en equipo y colaboración con otros profesionales o personal de atención en el albergue y organizaciones involucradas en la respuesta a emergencias. He aprendido a establecer y mantener una comunicación efectiva con las personas albergadas, brindando apoyo emocional y facilitando la expresión de sus necesidades y preocupaciones. Además, he adquirido conocimientos sobre los derechos humanos y la protección de las personas en situaciones de emergencia, así como las rutas de atención disponibles.

En cuanto a la gestión de casos y la coordinación de servicios, he desarrollado habilidades para asegurar una atención integral y continua a las personas en el albergue. También he aprendido a trabajar reconociendo la diversidad y respetando las diferencias individuales, promoviendo la inclusión y la igualdad de oportunidades. A través de la resolución de problemas y la toma de decisiones en situaciones de emergencia, he adquirido experiencia práctica y la capacidad de adaptarme y responder de manera efectiva a los cambios y desafíos que puedan surgir.

Durante la práctica aprendí la importancia de reconocer que las historias de vida y las decisiones de los usuarios del albergue son fundamentales para construir procesos de intervención que respondan a sus realidades sociales. Estas historias y decisiones nos brindan información valiosa sobre las experiencias, necesidades y aspiraciones de las personas que se encuentran en

situaciones de emergencia. Al escuchar y comprender sus vivencias, se logró contribuir al diseño de intervenciones más efectivas y centradas en sus necesidades específicas.

Es importante contribuir a la atención de la población albergada, especialmente aquella que es minoritaria, como es el caso de la población indígena. La dinámica de transitoriedad de los usuarios en el albergue puede llevar a una mayor invisibilización de sus necesidades particulares. No importa cuánto tiempo permanezcan en el albergue, es fundamental brindarles garantías y asegurar que sus necesidades no sean minimizadas. La propuesta de intervención me ha ayudado a comprender la importancia de esto.

11. Recomendaciones

Aunque se espera que las personas que ingresan en el albergue temporal de emergencias egresen en el menor tiempo posible, muchos de ellos pueden permanecer semanas e incluso meses, durante su estadía es importante lograr la garantía de los derechos, en relación al proceso de intervención especialmente a la población indígena por lo cual se sugieren las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, contar con un traductor que pueda brindar atención adecuada en caso de que los usuarios practiquen la lengua materna y depende explícitamente de la comunidad a la que pertenece. Este traductor no solo debe encargarse de la traducción, sino también de posibilitar la comprensión de la identidad cultural de los usuarios y brindar elementos que permitan mejorar su atención para garantizar sus derechos.

Es necesario capacitar y sensibilizar al personal del albergue para que puedan brindar una atención adecuada a la población indígena. Esto implica conocer sus necesidades particulares y brindarles un trato respetuoso y culturalmente sensible.

Asimismo, se debe fortalecer el trabajo conjunto con otras instituciones competentes para asegurar una respuesta oportuna a las necesidades de la población indígena en Medellín. Esto implica eliminar barreras para el acceso a sus derechos y prevenir la violación de los mismos.

También es importante integrar enfoques nuevos en los procesos de intervención con la población indígena en el albergue temporal de emergencia. Esto implica considerar sus perspectivas y necesidades específicas, y adaptar las estrategias de intervención en consecuencia.

Por último, se sugiere la creación de espacios de diálogo con actores institucionales, comunitarios y miembros clave de la población indígena. Estos espacios permitirán construir una ruta integral para la atención en emergencias sociales de la población indígena, teniendo en cuenta sus voces y perspectivas.

Referencias

- Alcaldía de Medellín. (2013). *Notas de los estados contables sector central*. <https://cutt.ly/TwLN5POa>
- Alcaldía de Medellín. (2023). *Especificaciones técnicas Albergue Temporal de Emergencias*.
- Alcaldía de Medellín. (s.f.). *Funciones y composición de la Secretaria de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos*. <https://cutt.ly/VwLN6JOr>
- Alcaldía de Medellín. (s.f.). *Atención de Emergencias*. <http://tiny.cc/yxeawz>
- Alcaldía de Medellín. (s.f.). *Equipo de Personas Mayores Amautta*. <http://tiny.cc/0llbwz>
- Alcaldía de Medellín. (s.f.). *Línea 123 social*. <http://tiny.cc/g3fawz>
- Alcaldía de Medellín. (s.f.). *Subsecretaria de grupos poblacionales*. <http://tiny.cc/mveawz>
- Collazos Lombo, M. A. (2018). *El Trabajo Social en clave intercultural*. <http://tinyurl.com/mwf23wpb>
- Colombia. Ministerio de Justicia. (2022). *Enfoque étnico*. <http://tinyurl.com/4pcc85ea>
- Colombia. Ministerio de la Protección Social. (s.f.). *Guía para la atención en salud en albergues*. <http://tiny.cc/fseawz>
- Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social [MINSALUD]. (s.f.). *ABECÉ*. <https://cutt.ly/bwL8wrRZ>
- Corporación Ayuda Humanitaria. (s.f.). *¿Qué hacemos?* <https://cutt.ly/5wLMwG8j>
- Corporación Vive. (s.f.). *Manual de convivencia corporación vive*.
- Corporación Vive. (s.f.). *Quiénes somos*. <https://corporacionvive.org/nosotros.php>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas [UNFPA]. (s.f.). *El enfoque basado en derechos humanos*. <https://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos>
- Gajardo Falcón, J. (2015). Pueblos indígenas. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 232-239.
- Gómez Hernández, R. E. (2022). Trayectorias de la interculturalidad en la Intervención Social de Trabajo Social. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, (34), 61-83. <https://revistapropectiva.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/12106/15116>
- Hernández-Rincón, E. H., Lamus-Lemus, F., Carratalá-Munuera, C., & Orozco-Beltrán, D. (2017). Diálogo de saberes: propuesta para identificar, comprender y abordar temas críticos de la salud de la población. *Revista Salud Uninorte*, 33(2), 242-251.
- International Federation of Social Workers [IFSW]. (2018). *Declaración global de los principios de éticos del Trabajo Social*. <http://tinyurl.com/5h9vpytc>
- Malik Liévano, B. & Ballesteros Velázquez, B. (2015). *La construcción del conocimiento*. <https://www.scielo.cl/pdf/rda/n47/art03.pdf>

-
- Marín, M. (2001). *Planificación y desarrollo de la intervención con menores y jóvenes en medio abierto*. <http://tinyurl.com/msk74rry>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (s.f). *Los Pueblos Indígenas En Las Naciones Unidas*. <http://tinyurl.com/47c5asz2>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2022). *Metodologías de los diálogos de saberes*. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55670/9789275324707_spa.pdf?sequence=1
- Piñeiro, E. (2015). Observación participante, una introducción. *Revista San Gregorio*, 1, 123-136. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5271752>
- Reyes, L. (s.f.). *Reflexividad en los círculos de la palabra: de otras y otros a nosotras y nosotros*. <http://tinyurl.com/4w37efyk>
- UPSE. (2023). *Presentación UPSE Emergencias*. [Diapositiva de PowerPoint].
- Viveros, M. (2023). *Interseccionalidad giro decolonial y comunitario*. <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/bitstream/CLACSO/248817/1/Interseccionalidad.pdf>
- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para Investigar Volumen 2. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Editorial Brujas. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/01/LIBRO-T%C3%A9cnicas-para-investigar-2.pdf>
- Zeballosf-Cuathin, A. (2021) La interseccionalidad por razones de diversidad étnica y cultural en Colombia. *Inciso*, 23(2).

Anexos

Anexo 1. Guía para la atención a población indígena en el Albergue Temporal de Emergencias

Guía para la atención a población indígena en el Albergue Temporal de Emergencias

1

DESCUBRIENDO NUESTRA COMUNIDAD

PREPARACIÓN DE LA TIERRA "ORIGEN"



Había una vez, en un pequeño pueblo rodeado de montañas y ríos, un grupo de personas que llevaban en su interior el legado ancestral de sus abuelos y abuelas, taitas y mamás. Estas personas sabían que su historia y raíces eran fundamentales para comprender el presente en el que vivían.

Un día, decidieron emprender un viaje en busca de sus raíces. Se adentraron en los archivos históricos, hablaron con los sabios de la comunidad y escucharon atentamente las historias transmitidas de generación en generación. Con cada paso que daban, sentían cómo su conexión con su identidad y su historia se fortalecía.

A medida que conocían su pasado, comenzaron a comprender la importancia de valorar sus raíces. Aprendieron sobre la lucha y la resistencia de sus ancestros, quienes buscaron la pervivencia de su cultura y tradiciones a lo largo de los siglos. Esta conciencia despertó en ellos un profundo respeto y admiración por aquellos que vinieron antes que ellos.

Con el conocimiento adquirido, estas personas se comprometieron a construir un proceso de atención para los suyos, sabían que solo a través de esta conexión consciente con su pasado podrían comprender las necesidades y desafíos que enfrentaban los pueblos indígenas en la actualidad.

En este pequeño pueblo, la importancia de conocer y valorar las raíces y la historia se convirtió en un legado compartido por todas las generaciones. A medida que las historias se transmitían, la conexión con el pasado se mantuvo viva y continuó inspirando a más personas a buscar su legado ancestral, y así, juntos, construyeron puentes de entendimiento y respeto por los pueblos indígenas, promoviendo la justicia.

La conciencia de su conexión con el pasado y la valoración de sus raíces étnicas en el presente les permitió enfrentar los desafíos, que con dignidad y resiliencia les llevó a la construcción de un proceso de atención diferencial para la población indígena, caminando hacia un futuro en el que su identidad fuera respetada y sus derechos celebrados por todos.

Esperanza Montoya Solarte (2023) Guía para la atención a población indígena en el Albergue Temporal de Emergencias de la Alcaldía de Medellín, Universidad de Antioquia. Correo: esperanza.montoya1@udea.edu.co

2 ATENCIÓN INICIAL PARA LA POBLACIÓN INDÍGENA

SIEMBRA "INGRESO"

1. CONOCER

Es fundamental el deseo de indagar y aprender acerca de la historia de lucha y resistencia, así como las diversas desigualdades a las que se viene enfrentado la población indígena. Lo cual requiere un compromiso individual y colectivo para estar preparados y poder brindar una atención adecuada.

Algunas preguntas orientadoras:

- ¿Qué sé sobre los pueblos indígenas?
- ¿Cuántos pueblos indígenas habitan Colombia?
- ¿Cuántas lenguas indígenas se hablan en Colombia?
- ¿Cuántos pueblos indígenas habitan en Medellín?
- ¿Cuántas lenguas indígenas se hablan en Medellín?
- ¿Cuáles son las principales problemáticas culturales, políticas, sociales y económicas?

2. INDAGAR

Es importante conocer a la población indígena que ingresa al albergue para poder entender las posibilidades y limitaciones para brindarles una atención adecuada. Algunos elementos que se pueden considerar para caracterizar a esta población son:

- Identificar a que pueblo indígena pertenece
- La lengua materna de su comunidad y si la practica
- Indagar sobre su cosmovisión
- Indagar acerca de su alimentación, oficios, la indumentaria, los aspectos espirituales y las practicas propias.
- Identificar las autoridades o redes de apoyo familiares.

3. UNIR FUERZAS

Es importante reconocer que es imposible conocer toda la información acerca de la población indígena debido a su gran diversidad. Por lo tanto, es fundamental indagar a través de diversos medios para obtener un contexto adecuado. La colaboración con instituciones, procesos organizativos y actores clave que posean conocimientos y trabajen con enfoque étnico o pertenezcan a una población indígena es una opción importante que nos ayudará en esta tarea de conocer, así también articularse puede aportar a construir alternativas de solución que aporten a la superación de la emergencia social de la población indígena atendida.

Realiza un mapeo de involucrados:

- **Organizaciones sociales:** Identificar organizaciones (Cabildos indígenas, grupos artísticos de población indígena, fundaciones ONG...)
- **Gubernamentales:** Actores que le corresponde atender esta problemática, quien tiene la función pública de atender (Albergue Temporal de Emergencias, Gerencia étnica, enfoque étnico de la Secretaría de Salud, componente étnico de la policía Nacional...)
- **Académicos:** Actor que tenga interés y conocimientos acerca de las población indígena y sus principales problemáticas, que haya investigado el tema (Pertenecentes o no a la población indígena pero que cuente con responsabilidad social hacia la población)
- **Empresariales:** Que se encuentren interesados en aportar a la superación de la emergencia social de la población indígena

Esperanza Montoya Solarte (2023) Guía para la atención a población indígena en el Albergue Temporal de Emergencias de la Alcaldía de Medellín. Universidad de Antioquia. Correo: esperanza.montoya1@udea.edu.co

2

ATENCIÓN INICIAL PARA LA POBLACIÓN INDÍGENA

SIEMBRA "INGRESO"



RESUMEN DE INVOLUCRADOS			
TIPO DE INVOLUCRADO (SOCIAL/EMPRESARIAL/GUBERNAMENTAL/ACADÉMICO)	NOMBRE DEL INVOLUCRADO Y ACTOR CLAVE	APORTE	DATOS DE INVOLUCRADOS: (CORREO, CELULAR, DIRECCIÓN)
Gubernamental	Albergue Temporal de Emergencias	Atención a población reportada por Emergencia social	
Gubernamental	Gerencia étnica		
Gubernamental	Enfoque étnico de la Secretaría de salud		



Recuerda que los actores involucrados pueden aportarnos de diversas formas:

1. Capacitarnos acerca de temas relacionados con la población indígena que nos aporten en los procesos de intervención
2. Acercarnos a la comprensión de cuestiones que desconocemos acerca de la población indígena
3. Aportar a la superación de la emergencia social de la población indígena atendida en el albergue



2

ATENCIÓN INICIAL PARA LA POBLACIÓN INDÍGENA

EL CUIDADO "PERMANENCIA"



Durante la permanencia de la población indígena en el albergue temporal de emergencias, es importante considerar lo siguiente:

4. LA ACOGIDA

Si se identifica la práctica de la lengua materna, es importante que desde el ingreso se cuente con un traductor. Esto asegurará el derecho a la comunicación, el acceso a la información y el consentimiento en los procesos de atención por parte del usuario. Además, facilitará el seguimiento por parte del personal de atención.

Es importante contar con un médico tradicional para la atención de la población indígena debido a la importancia de la espiritualidad en la toma de decisiones con respecto a la salud. Es quien posee conocimientos de prácticas y remedios tradicionales que aportan al mejoramiento del bienestar de la población. Además, su labor establece una relación de confianza y supera barreras culturales en la atención médica convencional, asegurando una atención adecuada y respetuosa para la población indígenas.

Recuerda:

- El traductor tiene que estar presente en momentos claves como la entrevista, la intervención psicosocial, intervenciones en salud para dar a conocer a los usuarios los procedimientos que se pretende realizar.
- Busca un lugar seguro en el que se pueda hablar.
- Tenga en cuenta las opiniones y decisiones de los usuarios.



5. SEGUIMIENTO

Durante la permanencia de la población indígena en el albergue temporal de emergencias, es crucial realizar un seguimiento para estar al tanto de sus necesidades y de su proceso de adaptación al entorno. Esto implica garantizar una comunicación efectiva y considerar aspectos de salud física y mental, alimentación y bienestar.

Brindar apoyo emocional y psicosocial es fundamental, ya que pueden enfrentar diversas dificultades durante el proceso con respecto a la adaptación como por la situación de emergencia que enfrentan.

6. ACOMPAÑAMIENTO

Es esencial proporcionar acompañamiento a la población indígena albergada en los procesos de atención en la oferta interinstitucional. Esto se realiza con el propósito de estar al tanto de los procedimientos a realizar y asegurar que se respeten y garanticen sus derechos en los diferentes espacios.

Procura contextualizar a los profesionales acerca de la situación del usuario destacando elementos desde el enfoque étnico diferencial (lengua materna, prácticas, usos y costumbres, cosmovisión.)

3

ATENCIÓN PARA LA PERMANENCIA PARA LA POBLACIÓN INDÍGENA

EL CUIDADO "PERMANENCIA"



7. ACCIONES PARA LA PERVIVENCIA DE LA IDENTIDAD

El cambio de contexto puede representar desafíos significativos para la población indígena. Cuando hay cambios importantes en la alimentación, el entorno y las formas de relacionarse, se puede ver afectada su cotidianidad. En este sentido, es pertinente analizar las vivencias de cada usuario, ya que cada individuo tiene una trayectoria de vida única, al igual que las dinámicas de su comunidad o pueblo. Es importante tener en cuenta que no todas las personas ni los pueblos indígenas son iguales en términos de prácticas, vestimenta, uso del idioma propio, espiritualidad, formas de alimentación, entre otros aspectos

Dentro del contexto de un albergue, es crucial identificar elementos clave de la identidad cultural de la población indígena para poder preservarlos en la medida de lo posible. Esto puede incluir la práctica de rituales espirituales, el tejido de textiles tradicionales, la utilización de la indumentaria tradicional, la alimentación propia, y otros aspectos que son importantes para su cultura. Por lo tanto, es importante identificar la importancia de estos elementos para cada persona para no generalizar.



4

FRUTOS PARA LA VIDA PARA LA ATENCIÓN A POBLACIÓN INDÍGENA

LA COSECHA "SENTIPENSAR"

Al brindar atención a la población indígena, es importante tener en cuenta los siguientes elementos como transversales:

4.1 Respeto y valoración de la cultura: Reconocer y respetar las prácticas, tradiciones, idiomas y valores culturales de la población indígena a la que se está atendiendo. Promover la valoración y preservación de su identidad cultural.

4.2 Sensibilidad cultural: Desarrollar una sensibilidad cultural para comprender las necesidades, preocupaciones y experiencias de la población indígena. Adaptar los servicios y la atención a sus particularidades culturales.

4.3 Enfoque intercultural: Adoptar un enfoque intercultural en la atención, teniendo en cuenta las diferencias culturales y promoviendo el diálogo y la colaboración entre la población indígena y el personal de atención del albergue.

4.4 Enfoque interseccional: Adoptar un enfoque interseccional en la atención, implica considerar las múltiples dimensiones de su identidad (género, etnia, clase social, orientación sexual e identidad de género, edad, sistema de creencias etc) y las formas en que pueden enfrentar diferentes formas de discriminación y opresión.

4.5 Enfoque étnico diferencial: Es importante destacar que el enfoque étnico se basa en el reconocimiento de los derechos y la diversidad étnica y busca superar la discriminación y la exclusión histórica que han enfrentado los grupos étnicos en Colombia.

Busca identificar y brindar un trato diferenciado a los grupos étnicos protegidos constitucionalmente, como los pueblos indígenas entre otros.

Este enfoque reconoce que estos grupos poblacionales presentan elementos diferenciales con el resto de la población y han experimentado mayores niveles de vulneración y afectaciones.

Implica considerar las particularidades culturales, sociales, económicas y políticas de estos grupos, así como sus derechos y necesidades específicas al momento de ser atendidos.

4.6 Diversidad en las poblaciones indígenas: La diversidad de las poblaciones indígenas implica romper con la visión estática y clásica de la población indígena, y entenderlos como sujetos que se adaptan y transforman a partir de diferentes situaciones y contextos en los que se encuentran inmersos.

Esto significa que es posible que constantemente se remuevan algunas prácticas sin que esto implique la pérdida de su identidad de su identidad.

Al reconocer y valorar la diversidad de las comunidades indígenas, se contribuye a eliminar prejuicios y limitaciones sociales. Al comprender y apreciar las diferentes formas de ser indígena, se rompen estereotipos y se fomenta un trato más justo y respetuoso. Esto ayuda a superar las barreras sociales que pueden limitar el acceso a oportunidades y derechos para las personas indígenas.

Esperanza Montoya Solarte (2023) Guía para la atención a población indígena en el Albergue Temporal de Emergencias de la Alcaldía de Medellín. Universidad de Antioquia. Correo: esperanza.montoya1@udea.edu.co