



**Propuesta de intervención para fortalecer las estrategias de mediación familiar en la  
Comisaría de Familia Dos, de la ciudad de Medellín.**

Karen Roa Flórez

Informe de práctica presentado para optar al título de Trabajadora Social

Asesora académica

Bárbara Zapata Cadavid, Magíster (MSc) en Intervención en Sistemas Humanos

Asesoras institucionales

Sandra Milena Cano Moncada, profesional en Trabajo Social

Elsa Victoria Betancur Yepes, profesional en Psicología

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Trabajo Social

Medellín, Antioquia, Colombia

2024

---

Cita

(Roa Fl3rez, 2024)

---

**Referencia**

**Estilo APA 7 (2020)**

Roa Fl3rez, K. (2024). *Propuesta de intervenci3n para fortalecer las estrategias de mediaci3n familiar en la Comisar3a de Familia Dos, de la ciudad de Medell3n*. [Informe de pr3ctica]. Universidad de Antioquia, Medell3n, Colombia.

---



CRAI Mar3a Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

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

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

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresi3n de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, agradezco a Dios y a mi familia, quienes han sido mi faro de luz en los momentos de oscuridad, cuando la motivación era escasa y el objetivo parecía inalcanzable. Su apoyo incondicional me ha dado fuerza para seguir adelante. ¡Gracias por estar siempre a mi lado!

Agradecimiento especial para la profesora Bárbara Zapata, por su valioso acompañamiento durante este proceso. Gracias por enseñar la profesión con tanta vocación, paciencia y dedicación.

---

## Tabla de contenido

Resumen .....	10
Abstract .....	11
Introducción .....	12
Parte I: Proyecto de Intervención .....	13
1. Contextualización del campo .....	13
1.1 Generalidades del campo .....	13
1.2 Antecedentes .....	16
1.3 Normatividad.....	17
1.4 Misión.....	18
1.5 Principios rectores .....	19
1.6 Equipo interdisciplinario .....	19
1.7 Organigrama.....	20
1.8 Programas.....	21
1.9 Actores involucrados.....	22
1.10 Lugar del Trabajo Social .....	22
2. Análisis situacional .....	25
2.1 Problemáticas y necesidades .....	26
2.2 Objeto de intervención .....	31
3. Propuesta de intervención para fortalecer las estrategias de mediación familiar en la Comisaría de Familia Dos, de la ciudad de Medellín .....	33
3.1 Justificación.....	33
4. Objetivos .....	34
4.1 Objetivo general .....	34
4.2 Objetivos específicos.....	34

---

5.	Fundamentación teórica y conceptual.....	35
5.1	Referente teórico .....	35
5.2.	Construccionismo social .....	35
5.3	Referentes conceptuales .....	37
5.3.1	Violencia intrafamiliar .....	37
5.3.2	Mediación familiar.....	37
5.3.3	Conflicto familiar.....	38
6.	Fundamentación metodológica .....	39
6.1	Enfoque metodológico .....	40
6.1.2	Construccionismo social .....	40
6.2	Método, momentos y estrategias.....	41
6.3	Técnicas e instrumentos .....	43
6.4	Tipos y niveles de intervención.....	44
7.	Dimensión ético-política.....	46
7.2	Consideraciones éticas .....	46
8.	Plan de acción .....	48
	Parte II: Productos de la práctica.....	51
9.	Resultados de la propuesta de intervención.....	52
9.1	Acompañamiento en la Comisaría de Familia Dos.....	52
9.1.1	Seguimientos PARD y violencias intrafamiliares.....	52
9.1.2	Consultas o visitas domiciliarias.....	54
9.1.3	Mediación familiar.....	55
9.1.4	Atención en fase uno.....	57
9.2	Aprendizajes.....	58
9.3	Acompañamiento en el proceso de práctica .....	58

9.4 Recomendaciones .....59

10. Consideraciones acerca del lugar y los retos del Trabajo Social en la institución.....61

Referencias .....62

**Lista de tablas**

**Tabla 1** Cronograma.....48

**Tabla 2** Acciones realizadas en la Comisaría de Familia Dos .....52

---

### Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Organigrama de la Comisaría de Familia Dos.....	20
<b>Figura 2</b> Concentración de violencia intrafamiliar.....	27
<b>Figura 3</b> Tasa de denuncias por violencia intrafamiliar, años 2018 - 2022 .....	28
<b>Figura 4</b> Número de denuncias por violencia intrafamiliar, años 2018 – 2022 .....	28



### **Siglas, acrónimos y abreviaturas**

<b>NNA</b>	Niños, niñas y adolescentes
<b>PARD</b>	Proceso administrativo de restablecimiento de derechos
<b>VIF</b>	Violencia intrafamiliar

## **Resumen**

El presente informe tiene como objetivo detallar la contextualización del campo de práctica, la investigación diagnóstica, la propuesta de intervención y el producto del proceso llevado a cabo durante la práctica profesional.

La propuesta de intervención se desarrolló en la Comisaría de Familia Dos, ubicada en la Comuna Dos, Santa Cruz, de la ciudad de Medellín, durante el periodo comprendido entre los meses de julio y diciembre de 2024.

*Palabras clave:* trabajo social, familia, violencia intrafamiliar, mediación familiar.

### **Abstract**

The objective of this report is to detail the contextualization of the field of practice, the diagnostic investigation, the intervention proposal and the product of the process carried out during the professional practice.

The intervention proposal was developed at the Family Two Police Station, located in Commune Two, Santa Cruz, in the city of Medellín, during the period between the months of July and December 2024.

*Keywords:* social work, family, domestic violence, family mediation.

## **Introducción**

El informe presenta la propuesta de intervención desarrollada y ejecutada en el contexto de la práctica profesional II y III en la Comisaría de Familia Dos, de la Comuna Dos, Santa Cruz, de la ciudad de Medellín durante el segundo periodo del semestre 2024. Esta propuesta está orientada a fortalecer las estrategias de mediación familiar en la Comisaría de Familia Dos de la ciudad de Medellín.

El documento se encuentra dividido en dos partes, la primera parte, nombrado como proyecto de intervención contiene la contextualización del campo de práctica, sus generalidades y antecedentes. Se especifica la estructura organizacional del campo de práctica, se detalla los actores involucrados y el lugar del Trabajo Social.

Seguido de ello, se encuentra la identificación de necesidades, problemáticas y demandas para la construcción del objeto de intervención. Así mismo, se presentan los objetivos de la práctica y la fundamentación teórica y metodológica que orientaron todo el proceso de práctica, como el método integrado de intervención social en Trabajo Social, sus momentos y técnicas utilizadas, además, de la dimensión ético-política que guía el quehacer profesional. Por último, se aborda el plan de acción de la práctica con los momentos, actividades y cronograma.

La segunda parte, referida a los productos de la práctica, presenta los resultados cualitativos y cuantitativos del proceso de intervención llevado a cabo durante el proceso de la práctica profesional. Además, presenta las valoraciones sobre el proceso de la práctica, así como el acompañamiento brindado tanto por la asesora académica como por las asesoras institucionales. Finalmente, se identifican las recomendaciones y los retos que enfrenta el Trabajo Social en la institución.

## **Parte I: Proyecto de Intervención**

### **1. Contextualización del campo**

#### **1.1 Generalidades del campo**

El presente apartado tiene como finalidad presentar qué son las Comisarías de Familia en el contexto colombiano, generalidades, antecedentes y filosofía de la organización como principios, objetivos, visión, misión y estructura organizacional.

Las Comisarías de Familia “son instituciones creadas para brindar apoyo a la familia en los ámbitos jurídicos y psicosocial, habilitando a sus miembros en el ejercicio de sus derechos y en la exigibilidad de los mismos” (Alcaldía de Medellín, s.f). Estas Comisarías tienen el objetivo de ofrecer asistencia integral en casos relacionados con conflictos familiares, violencia intrafamiliar (VIF), violencia de género y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA).

El ente rector de las Comisarías de Familia es el Ministerio de Justicia y del Derecho, quien se encarga de coordinar, supervisar y garantizar que estas instituciones cumplan con sus funciones y mantengan estándares adecuados de servicio y apoyo. Además, las Comisarías trabajan en colaboración con otras entidades y organizaciones para asegurar que las familias reciban el respaldo necesario para resolver sus conflictos y fortalecer su bienestar integral.

En lo que respecta a las competencias que trabajan en colaboración con las Comisarías de Familia, se encuentra:

- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), cuya función es la protección integral de la primera infancia y adolescencia en función de intervenir, prevenir y proteger los derechos de los menores, garantizando el fortalecimiento de las familias y redes de apoyo.
- Fiscalía General de la Nación, trabaja en la investigación y judicialización de delitos relacionados con VIF, abuso infantil, y otros delitos que afectan la integridad de la familia.
- Defensoría del Pueblo, ofrece acompañamiento y asesoría legal a las víctimas, velando por la protección de sus derechos.

- Personerías Municipales, actúan como defensores de los derechos humanos en el ámbito local, colaborando con las Comisarías de Familia para garantizar la protección de los derechos de las personas.
- Entidades de salud, brindan atención médica y psicológica a las víctimas de VIF y otros tipos de violencia.
- Juzgados de Familia, colaboran en la resolución de conflictos familiares cuando el caso lo amerita y no puede ser resuelto por las Comisarías.
- Centros de Atención a Víctimas de Violencia, ofrecen apoyo integral, incluyendo asesoría jurídica, acompañamiento psicológico y refugio temporal a víctimas de VIF.
- Secretaría de la Mujer, trabajan en la implementación de políticas de género y en la atención a mujeres víctimas de violencia.
- Policía Nacional, colabora en la protección de las víctimas y en la ejecución de medidas cautelares dictadas por las Comisarías de Familia.

Estas competencias y entidades trabajan de manera articulada con las Comisarías de Familia para garantizar una atención integral en la protección de los derechos de las, los sujetos y familias en situación de vulnerabilidad y contextos de VIF.

Teniendo lo dicho como referencia, en Colombia funcionan alrededor de 1.273 Comisarías de familia (Radio Cadena Nacional [RCN], 2020), distribuidas por departamentos y ciudades. El departamento de Antioquia cuenta con alrededor de 152 Comisarías (Corporación Excelencia en la Justicia, 2018), de las cuales, la Ciudad de Medellín cuenta con 24 Comisarías, 5 pertenecientes a los corregimientos de Altavista, San Sebastián de Palmitas, San Cristóbal, San Antonio de Prado, Santa Elena y tres Comisarías de permanencia (Alcaldía de Medellín, 2024).

El proyecto de intervención donde se desarrolla la práctica profesional II y III tiene lugar en la Comisaría Dos de Familia ubicada en la comuna 2, Santa Cruz, de la ciudad de Medellín. La Comisaría Dos de Familia hace parte de la Casa de Justicia Villa del Socorro, en la cual se prestan los servicios de:

- Comisaría de Familia Dos.
- Trámites relacionados con el SISBEN, mínimo vital, PQRSD y catastral.
- Oficina de la mujer.
- Buen Comienzo.
- Atención psicológica gratuita.
- Servicios recreativos como Ludoteca del INDER.
- Servicios pertenecientes a la Junta de Acción Local.
- Unidad de víctimas.
- Conciliadores en equidad.
- Oficina de Centro Integral de Familia.

Retomando lo anterior, la Comuna Dos Santa Cruz es una de las 16 comunas que conforma la ciudad de Medellín y se encuentra ubicada en la zona nororiental, limitando al norte con el municipio de Bello, al oriente con la comuna No.1 Popular y al sur con la comuna No.4 Aranjuez. El territorio ese destaca por obtener:

Una extensión de 21.952 Km<sup>2</sup> y es considerada la más densamente poblada de la ciudad. Posee una densidad de 502 personas por hectárea, con 110.202 habitantes de los cuales el 52.93% son mujeres y el 47.06% son hombres, representando así el 4.58 de la población total de la ciudad (Corporación Mi Comuna 2, 2024).

Los barrios que conforman la comuna son: Pablo VI, La Francia, La Frontera, Andalucía, Santa Cruz, La Rosa, La Isla, Villa del Socorro, Moscú No.1, Villa Niza y el Playón de los comuneros. “La comuna está construida entre franjas, resultado de los procesos de construcción de identidad cultural y social del territorio y de los procesos organizativos que se desarrollan en ella” (Alcaldía de Medellín, 2015, p.37).

Referente a las dinámicas sociales, la Comuna Dos, se ha caracterizado por ser un territorio marcado por enfrentar diversas vulnerabilidades manifestadas en condiciones de pobreza y pobreza extrema, exclusión social y falta de apoyo estatal para los diversos ámbitos que componen la calidad de vida del sector. Estas dificultades territoriales se ven reflejados en la ausencia de control de grupos al margen de la ley, el desplazamiento forzado de personas y la debilidad de las

instituciones encargadas de ejercer la autoridad estatal y proteger los derechos sociales, económicos y culturales.

Ante estas situaciones que impactan la vida cotidiana en cada comuna y barrio de la ciudad, las Comisarías de Familia desempeñan un papel crucial al proporcionar atención y protección a las familias, facilitando la resolución de conflictos, la orientación legal y la intervención en casos de violencia, lo que contribuye a mejorar las condiciones de vida y fortalecer el tejido social en entornos afectados por la violencia.

## **1.2 Antecedentes**

Las Comisarías de Familia en Colombia surgieron como parte de un proceso legislativo y administrativo destinado a mejorar la protección de los derechos de los menores, resolver conflictos familiares y abordar situaciones que vulneraban los derechos de las personas en contextos de violencia intrafamiliar. Este proceso se articuló a través de varias normativas clave, que incluyen el Decreto 2737 de 1989, la Ley 24 de 1992 y la Ley 1098 de 2006.

El Decreto 2737 de 1989, conocido como el "Código del Menor", fue parte fundamental en la conformación de las Comisarías de Familia, centrándose en establecer un marco jurídico para la protección de los menores, estableciendo directrices para su cuidado, educación y desarrollo integral. Este decreto da vida jurídica a las Comisarías de Familia y las inscribe como parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF).

La Ley 24 de 1992, conocida como la "Ley de Protección a la Infancia", complementó y amplió las disposiciones del Decreto 2737 al proporcionar un enfoque más integral para la protección infantil. Introdujo reformas importantes para fortalecer la capacidad del Estado y las entidades locales, incluyendo las Comisarías de Familia, para intervenir de manera efectiva en casos de VIF y otras situaciones que pueden afectar el bienestar de los NNA.

Tanto el Decreto 2737 de 1989 y la Ley 24 de 1992 otorgan a las Comisarías de Familia competencia jurídica para la atención, protección y prevención de los derechos de los menores y de la familia. En este marco, la Ley 1098 de 2006 actualiza y consolida las normativas relacionadas con la protección de los menores y, además, amplía las funciones de las Comisarías de Familia, definiendo sus responsabilidades en la protección y el bienestar de los NNA, estableciendo procedimientos específicos para la atención de casos de violencia y maltrato.



Cabe mencionar, que el ente rector de las Comisarías de Familia en Colombia es el Ministerio de Justicia y del Derecho, quien establece las directrices y normativas generales para el funcionamiento de estas instituciones a nivel nacional. Además, este ministerio proporciona capacitación a las Comisarías para garantizar la implementación efectiva de las leyes y políticas en protección infantil y resolución de conflictos.

En el municipio de Medellín, las Comisarías de Familia fueron inicialmente establecidas mediante el Decreto 001 de 1991, este decreto marcó el inicio de un sistema destinado a garantizar la protección de los derechos de los menores y resolver conflictos familiares en la comunidad. Con el tiempo, el número de Comisarías ha aumentado significativamente, reflejando las necesidades del contexto y el compromiso de las dependencias municipales con la calidad de vida y bienestar de los ciudadanos y ciudadanas, (Alcaldía de Medellín, s.f.).

Actualmente, Medellín cuenta con un total de 24 Comisarías de Familia, distribuidas en cada una de las comunas y corregimientos de la ciudad. La mayoría de estas Comisarías operan durante el horario diurno, sin embargo, para responder a la demanda de servicios y cobertura, Medellín cuenta con tres Comisarías de Permanencia, diseñadas para proporcionar atención continua y gestionar situaciones urgentes fuera del horario laboral estándar, también son nombradas como “Comisarías de apoyo nocturno”.

Es importante mencionar, que las Comisarías de Familia son entes de carácter municipal y en la ciudad de Medellín están vinculadas a la Alcaldía a través de la Secretaría de Seguridad y Convivencia. Esta dependencia supervisa y coordina las actividades de las Comisarías a nivel municipal, asegurando que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos para la protección de los derechos de los NNA y la convivencia familiar.

### **1.3 Normatividad**

En Colombia, las Comisarías de Familia están regidas principalmente por un marco normativo que busca la protección integral de los derechos de las personas, especialmente de las mujeres, niños, niñas, adolescentes y otros integrantes del núcleo familiar. Este marco se basa en diversas leyes y decretos que establecen sus funciones, competencias y procedimientos.

Uno de los pilares normativos es la Ley 294 de 1996, modificada por la Ley 575 de 2000, que regula la prevención y sanción de la VIF. Esta ley establece procedimientos y medidas de

protección que las Comisarías de Familia deben adoptar frente a casos de VIF. Además, la Ley 1257 de 2008, que tiene como propósito la erradicación de la violencia contra la mujer, otorga a las Comisarías competencias para intervenir en casos de violencia de género, asegurando medidas de protección para la integridad física y emocional de las víctimas.

Otra normativa clave es la Ley 1098 de 2006, conocida como el Código de Infancia y Adolescencia, que otorga a las Comisarías de Familia un papel fundamental en la protección de los derechos de los menores de edad. Esta ley establece que las Comisarías tienen el deber de garantizar el interés superior de los NNA y de actuar en defensa de sus derechos cuando estén en riesgo o sean vulnerados dentro del entorno familiar.

La ley 2126 de 2021 introduce modificaciones al Código de Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006) y regula, crea y conforma el funcionamiento de las Comisarías de Familia como instituciones claves en la protección de los derechos de los NNA, así como de las víctimas de VIF.

Finalmente, en cuanto a la normatividad procedimental, las Comisarías de Familia se ciñen a lo estipulado en el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), especialmente en lo que concierne a los procesos relacionados con la protección de derechos y medidas provisionales. Además, el Decreto 4840 de 2007 establece disposiciones sobre la organización y funcionamiento de las Comisarías de Familia, incluyendo aspectos administrativos, la competencia funcional de los comisarios/as y formas de financiación.

#### **1.4 Misión**

Las Comisarías de Familia a nivel nacional tienen como objeto misional:

Brindar atención especializada e interdisciplinaria para prevenir, proteger, restablecer, reparar y garantizar los derechos de quienes estén en riesgo, sean o hayan sido víctimas de violencia por razones de género en el contexto familiar y/o víctimas de otras violencias en el contexto familiar. (Ministerio de Justicia y Derecho, s.f., p.6).

## 1.5 Principios rectores

El artículo cuarto de la Ley 2126 de 2021 (pp. 2-3) establece que todas las Comisarías de Familia deben regir su accionar por los siguientes principios:

- Respeto y garantía de los derechos humanos.
- Oportunidad.
- Eficacia.
- Eficiencia.
- Autonomía e independencia.
- Debida diligencia.
- Interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- No discriminación.
- Imparcialidad.
- Atención diferenciada e interseccional.
- Enfoque de género.
- Corresponsabilidad.
- Coordinación

## 1.6 Equipo interdisciplinario

Toda Comisaría de Familia debe de estar conformada por un equipo interdisciplinario, que esté conformado por mínimo “un(a) abogado(a) quien asumirá la función de secretario de despacho, un(a) profesional en Psicología, un(a) profesional en Trabajo Social o Desarrollo Familiar, y un(a) auxiliar administrativo” (Ley 2126, 2021, pp. 5-6). La Comisaría de Familia Dos, Comuna Santa Cruz, está conformada por:

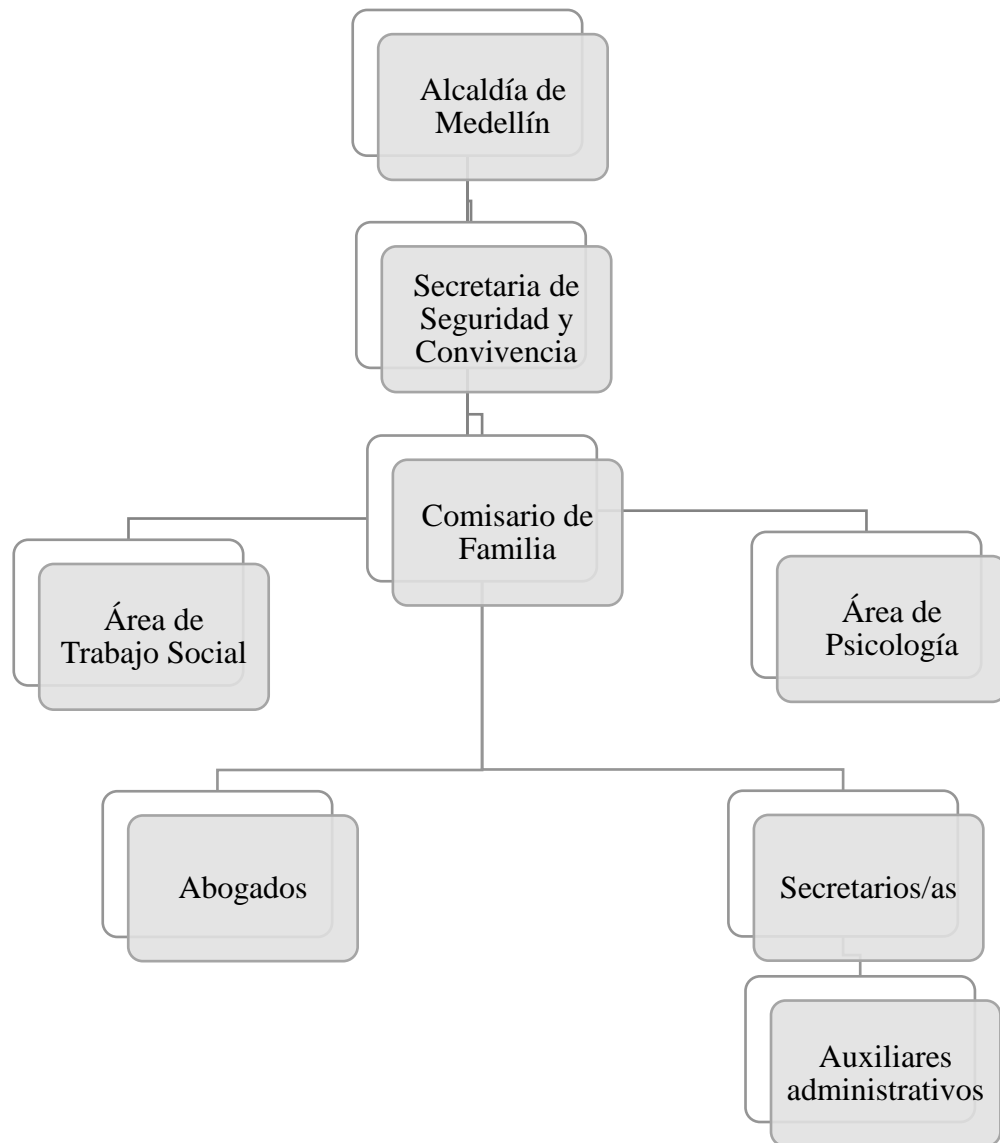
- Un comisario de familia.
- Dos psicólogas, una de planta y una de apoyo.
- Dos trabajadoras sociales, una de planta y una de apoyo.
- Dos abogados.

- Tres secretarios.
- Cinco auxiliares administrativos.

## 1.7 Organigrama

**Figura 1**

*Organigrama de la Comisaría de Familia Dos*



## 1.8 Programas

Las Comisarías de Familia Dos cuenta con una serie de programas y servicios para las personas que habitan la Comuna Dos, Santa Cruz, estos, se diseñaron con el objetivo de proteger los derechos de las familias y especialmente de las personas más vulnerables, como niños, niñas, adolescentes y mujeres en situaciones de VIF. Los programas y servicios que ofrecen son:

- Atención integral en casos de VIF: intervenciones inmediatas en situaciones de violencia, acompañamiento psicológico, social y jurídico y medidas cautelares, de conformidad con la ley 294 de 1996, Ley 575 del 200 y Ley 1257 de 2008.
- Proceso Administrativo de Restablecimiento de derechos (PARD): atención y protección de los NNA, este proceso abarca las acciones, facultades y procedimientos que las autoridades administrativas deben llevar a cabo para garantizar la restitución completa y efectiva de los derechos de los menores, (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF], 2021). Amparado en la ley 1098 de 2006.
- Conciliación en derecho soportada por la ley 640 de 2001, derogada por ley 2220 de 2022, su propósito es facilitar la resolución de conflictos de manera dialógica y consensuada entre las partes involucradas, evitando recurrir a procesos judiciales prolongados.
- Acompañamiento psicosocial: atención especializada e integral para brindar acompañamiento emocional a todas las víctimas o personas que han sufrido VIF o se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Respaldado por las leyes 1257 de 2008 y 1098 de 2006.

Estos programas y servicios no solo están enfocados en la intervención en situaciones críticas, sino también en la prevención y el acompañamiento continuo de las víctimas y sus familias. La Comisaría de Familia Dos, a través de redes de apoyo interinstitucionales y su equipo interdisciplinario, actúa de manera integral, abordando los aspectos emocionales, sociales, educativos, económicos y jurídicos tanto del individuo como de su familia.

## **1.9 Actores involucrados**

Las acciones realizadas por la Comisaría de Familia Dos están orientadas principalmente a atender a las familias en su totalidad, considerando a la familia como actor principal, y a cada miembro de ella, como sujetos políticos de derechos.

Los programas y servicios de la Comisaría de Familia Dos se brindan principalmente a los residentes que habitan dentro de los límites territoriales de la Comuna Santa Cruz. No obstante, la Comisaría también está comprometida con la atención de cualquier persona en situación de vulnerabilidad. Es importante señalar que, aunque se brinda apoyo a personas fuera de su jurisdicción, el trámite y la gestión continúa por la Comisaría correspondiente a la dirección del solicitante.

Dicho esto, las relaciones y vínculos que se construyen entre la Comisaría de Familia Dos y la comunidad, están mediadas por el principio de corresponsabilidad, fundamentado en la Ley 2122 de 2021. Este principio establece que tanto la Comisaría como los integrantes de la familia tienen responsabilidades compartidas en la protección, promoción del bienestar y garantía de los derechos de todos los miembros. Esta relación entre la institución y los actores implica una colaboración activa y mutua, puesto que mientras la Comisaría se encarga de proporcionar apoyo psicosocial, protección, prevención y orientación jurídica, los integrantes de la familia deben contribuir participando de manera comprometida en la resolución de sus necesidades y en la permanencia de un entorno seguro para cada uno y una. De esta manera, se busca asegurar que las necesidades y derechos de cada sujeto sean respetados y protegidos, fortaleciendo el tejido social y la co-construcción continua.

## **1.10 Lugar del Trabajo Social**

En la Comisaría de Familia Dos de Medellín, el Trabajo Social se enfoca hacia la protección, prevención y garantía de los derechos humanos. Este enfoque de derechos humanos guía el ejercicio profesional en el campo de práctica, promoviendo que se aborden los casos con una perspectiva integral e interseccional. Dicho desempeño se enmarca en las directrices normativas colombianas establecidas para abordar la VIF, amparado en la Ley 2126 de 2021, y coincide con lo establecido por los organismos nacionales e internacionales que definen los

propósitos de la disciplina profesión<sup>1</sup>. Las principales acciones que se acompañan desde el Trabajo Social teniendo como base el documento Comisarías de Familia y Nuestro Modelo de Atención de la Alcaldía de Medellín (s.f.), son:

- Orientación y asesoría a las familias en temas como la comunicación, pautas de crianza, manejo de la autoridad y la norma, respeto por el otro, entre otros.
- Sensibilización y motivación en cuanto a problemas de adicción, para remitir a tratamiento especializado.
- Realización de visitas domiciliarias y verificación de los derechos de los NNA.
- Remisión a instituciones especializadas en el área que corresponda según el caso que sea atendido.
- Intervención interdisciplinaria con el área psicológica en asuntos de VIF y cuando la complejidad del conflicto familiar lo amerite.
- Recepción de relatos por denuncia de VIF, violencia de género y conflicto familiar.
- Mediación de conflictos familiares.
- Seguimientos a los PARD.

En este contexto, el lugar del Trabajo Social se enfoca en abordar de manera integral y contextualizada las necesidades y demandas de las familias, niños, niñas y adolescentes, y demás actores involucrados en los procesos de intervención familiar. Esto implica no solo atender problemáticas individuales mediante la empatía y escucha activa, sino también identificar y abordar situaciones que puedan afectar la convivencia en el entorno familiar. Siguiendo esta perspectiva, Aquín (1995, como se citó en Martínez & Torrecilla, 2015) señala que:

Trabajo Social interviene en los procesos de encuentro de los sujetos con los objetos de su necesidad, y en ese tránsito modifica no sólo condiciones materiales, sino también representaciones y relaciones sociales cotidianas - familiares, grupales o comunitarias - y con otras instancias de la dinámica social. (p.12)

---

<sup>1</sup> El trabajo social tiene sus orígenes en los ideales humanitarios y democráticos (ONU, 2009). Es una profesión dedicada y comprometida a efectuar cambios sociales en la sociedad en general y en las formas individuales de desarrollo dentro de ella (FITS,1982).

Así mismo, Guerrini (2009) destaca que el trabajo con familias se basa en un proceso metodológico que incluye la evaluación social, la planificación de intervenciones, la ejecución de acciones para promover el cambio y la evaluación de los resultados obtenidos. Este proceso de apoyo está dirigido a la persona en sus dimensiones individual, familiar y social, con el objetivo de generar transformaciones que aborden los problemas que afectan a las familias y mejorar su funcionamiento relacional y social.

Esto permite comprender que el lugar del Trabajo Social en este contexto se manifiesta en la manera en que, además de operar dentro de marcos normativos, promueve una interacción entre las directrices institucionales y las realidades familiares. Esto se logra a partir de las intervenciones contextualizadas, lo cual promueve la correspondencia entre el Estado y las familias. Así, el Trabajo Social en esta institución se representa como una figura con autoridad jurídica, teniendo implícitamente la responsabilidad de contribuir al fortalecimiento y protección de la familia y sus integrantes, prevaleciendo desde el quehacer profesional la dignidad humana, la justicia social y el desarrollo armónico e integral de la misma.



## 2. Análisis situacional

El análisis situacional en Trabajo Social corresponde a un momento o experiencia particular dentro del proceso de intervención que busca comprender el contexto y las condiciones en las que se desarrolla una problemática o situación social. Este análisis es fundamental para diseñar intervenciones adecuadas a las necesidades de los sujetos, grupos y comunidades. En Trabajo Social es común nombrarlo como diagnóstico social, donde según Aguilar & Ander-Egg (1999):

Constituye uno de los elementos clave de toda práctica social, en la medida en que procura un conocimiento real y concreto de una situación sobre la que se va a realizar una intervención social y de los diferentes aspectos que es necesario tener en cuenta para resolver la situación-problema diagnosticada. (p.19)

El término diagnóstico proviene de la palabra griega “diagnostikós”, que significa “conocer a través de”. Originalmente, este concepto surge en el campo de la medicina, donde se utilizó para establecer un diagnóstico mediante la evaluación y el análisis de los síntomas que presentaban los pacientes. En Trabajo Social, este concepto se adapta para referirse al proceso de identificación y comprensión de las necesidades, problemas y circunstancias de los individuos, grupos y comunidades (Aguilar & Ander-Egg, 1999). Este proceso implica el análisis de la situación para identificar los fenómenos sociales y con ello, desarrollar intervenciones contextualizadas que permitan abordar las necesidades de los sujetos.

En este sentido, el término análisis situacional es pertinente para situar, guiar y fundamentar la propuesta de intervención en el marco del desarrollo de la práctica profesional en Trabajo Social. Para la realización de este, se utilizó la técnica del rastreo bibliográfico para el levantamiento de la información, en la cual fue fundamental la lectura detenida de los expedientes de los casos de VIF de la Comisaría de Familia Dos, además de la observación participante como el proceso constante que involucra la interacción social y la participación directa con los sujetos. Así mismo, las intervenciones que se han realizado en mediación familiar y los seguimientos a los restablecimientos de derechos de los NNA, aportan de manera significativa a la configuración del objeto de intervención.

## 2.1 Problemáticas y necesidades

La violencia intrafamiliar, es cualquier acción u omisión que cause daño físico, psicológico o sexual cometido por un miembro de la familia en contra de otro u otros integrantes de esta; comprende: el abandono, el maltrato físico, el psicológico, el sexual y el económico (Ley 572, 2000). Como señala Ángela Hernández (1997), la VIF no es un fenómeno aislado ni espontáneo; es un proceso que involucra a múltiples actores y se desarrolla en un marco de relaciones de poder, patrones culturales y dinámicas familiares que se reproducen a lo largo del tiempo. Así mismo, este fenómeno fluctúa mediante las dinámicas sociales y los contextos donde se produce la interacción humana, mediada por el diálogo y el aprendizaje.

Las autoras Sierra, Macana & Cortés (s.f.), concuerdan en que la VIF se adquiere a través de la imitación de patrones familiares y sociales que la legitiman como una estrategia aceptable para enfrentar los conflictos. Así mismo, identifican que las normas, valores y costumbres de cada familia y sociedad contribuyen a la formación de una cultura basada en la agresión, la cual no solo deteriora las relaciones familiares, sino que refuerza y perpetúa estas dinámicas dentro del hogar.

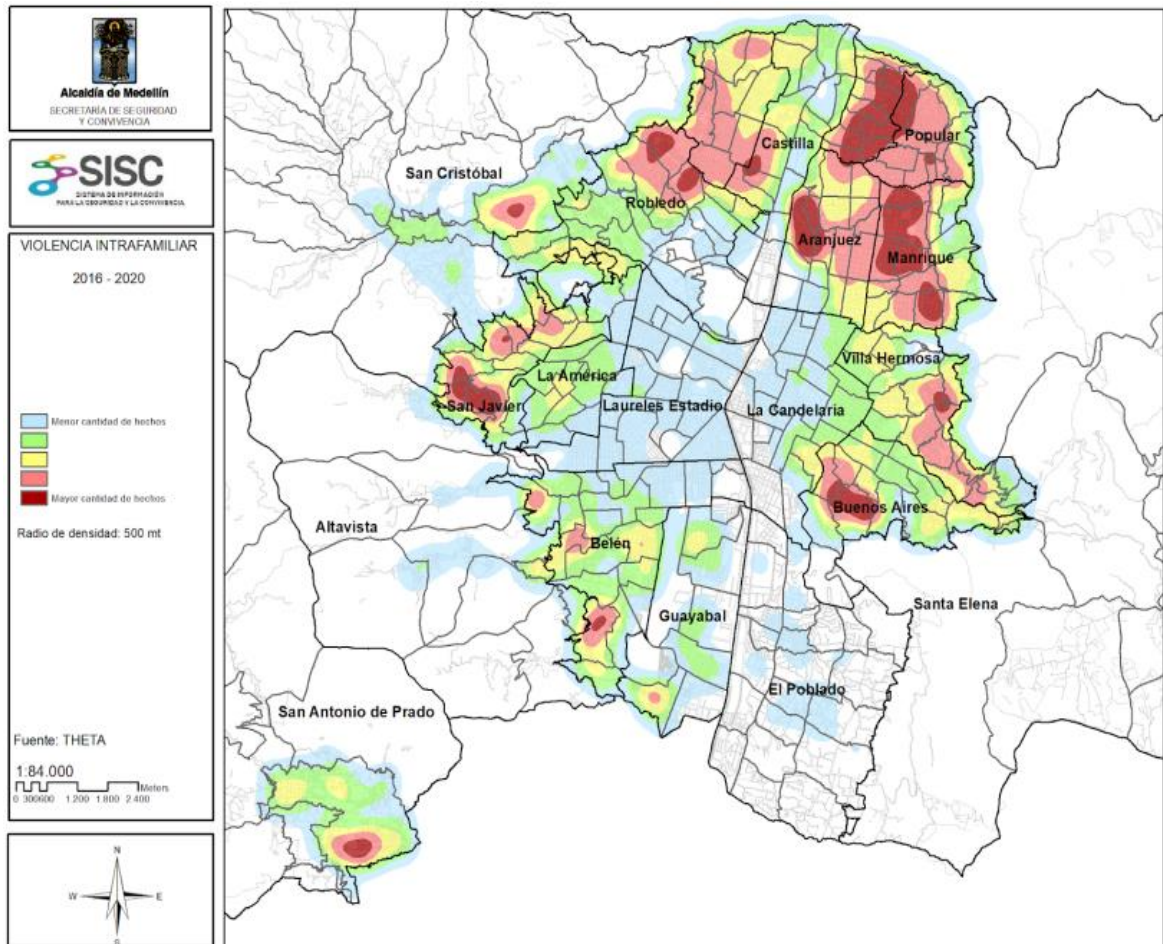
Según el informe Forensis 2022, la VIF impacta de manera negativa las dinámicas y relaciones dentro del hogar, llegando a fracturar la estructura familiar al generar divisiones y conflictos. Este ambiente conflictivo afecta especialmente a los NNA, quienes, al ser víctimas o testigos de estas situaciones, son propensos a perpetuar ciclos de violencia intergeneracional, generando que aquellos que crecen en hogares con situaciones violentas tienen mayores probabilidades de replicar ese comportamiento en sus propias relaciones.

Según la Alcaldía de Medellín (2020), se demostró que la VIF se presenta en mayor medida en las Comunas Popular, Santa Cruz, Manrique y Aranjuez. Así mismo, el estudio realizado para el Plan de Desarrollo 2020-2023 demuestra que la VIF tiende a presentarse con mayor frecuencia en contextos donde se encuentran entrelazadas otras formas de violencia o factores que propician situaciones de precariedad, los cuales actúan como desencadenantes de dicha violencia. No obstante, es un fenómeno que se manifiesta en todas las comunas de la ciudad, aunque con variaciones e intensidad. La aceptación de la violencia como recurso para resolver conflictos o imponer autoridad, refleja las disposiciones y decisiones de la población para recurrir al acto violento como respuesta que implica la “integridad física y psíquica del individuo, acompañada por un sentimiento de coerción y de peligro” (Perrone & Nannini, 2006, p.31).

En la siguiente figura, se puede observar como las comunas de la Zona Nororiental de la ciudad de Medellín son las que presentan mayor concentración por casos de VIF.

**Figura 2**

*Concentración de violencia intrafamiliar*



Nota. Fuente <https://acortar.link/4Dk3gJ> (Alcaldía de Medellín, 2020).

El análisis muestra un aumento en las denuncias por VIF, especialmente en las Comunas Popular, Santa Cruz, Manrique y Aranjuez de la ciudad de Medellín, tal como se puede apreciar en las siguientes figuras:

**Figura 3**

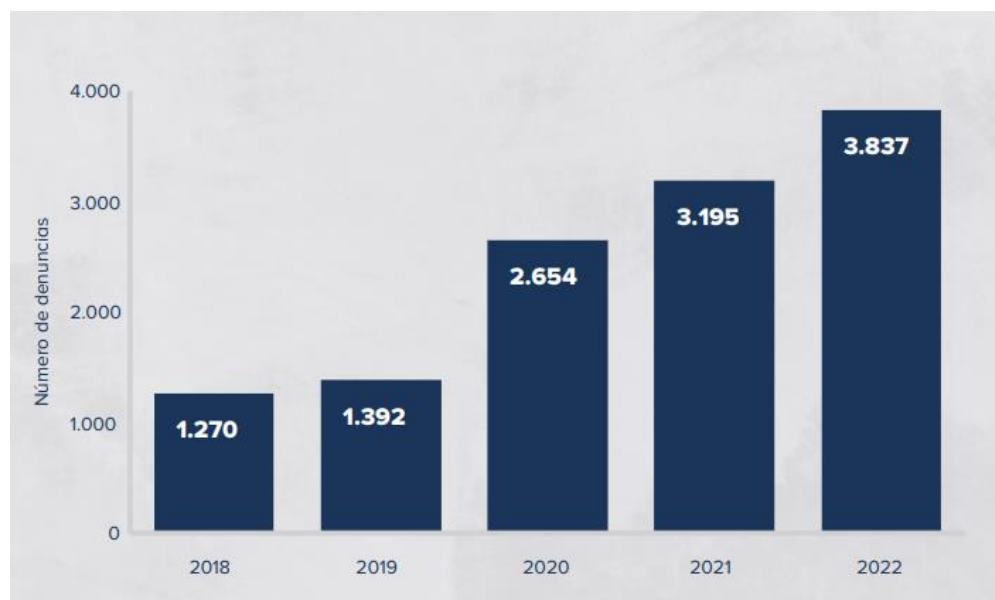
Tasa de denuncias por violencia intrafamiliar, años 2018 - 2022



Nota. Fuente <https://acortar.link/zPnC6d> (Medellín Cómo Vamos, 2023).

**Figura 4**

Número de denuncias por violencia intrafamiliar, años 2018 – 2022



Nota. Fuente <https://acortar.link/zPnC6d> (Medellín Cómo Vamos, 2023)

Según los gráficos, la tasa de denuncias por cada 100 mil habitantes en Medellín ha aumentado de manera considerable durante el periodo analizado, destacándose la zona Nororiental por tener una tasa superior al promedio de la ciudad. En 2022, registró una tasa mayor de 649,4 denuncias en comparación con la ciudad en general. Así mismo, el número total de denuncias en la zona incrementó de 1.270 en 2018 a 3.837 en 2022, lo que equivale a un aumento de más del 200% en denuncias recibidas. Según el Informe de calidad de vida 2020-2023 “durante el último cuatrienio, se registró el mayor número de denuncias por VIF en Medellín, desde que se tienen registros. Solo 2023 cerró con 12.334 denuncias, mientras que 2019 había cerrado con 9.273” (Medellín Cómo Vamos, 2024, p. 63).

Cabe mencionar, que este mismo informe destaca cómo las condiciones de calidad de vida de las personas juegan un papel crucial en el incremento de los casos de VIF. Hace referencia al estrato socioeconómico, la pobreza, el hambre, la desnutrición, los desastres naturales, los problemas de movilidad urbana y el impacto de la pandemia como factores externos y estructurales que afectan en cierta medida las condiciones de calidad y habitabilidad en la ciudad, lo que influye directamente en las dinámicas familiares.

Según Saldaña & Gorjón (2020), los tipos de violencia más frecuentes en las dinámicas familiares incluyen la violencia psicológica desde el uso de amenazas, insultos, manipulaciones y abuso emocional, violencia física, como el acto que causa daño corporal, violencia sexual, como cualquier forma de abuso sexual o coerción y la violencia patrimonial, como la acción que daña intencionalmente el patrimonio, los bienes individuales y colectivos.

Teniendo como referencia el *Informe de Calidad de Vida de Medellín 2016- 2019*, entre los años 2014 y 2019 los casos de VIF aumentaron de 4,561 a 5,506 casos, logrando con ello, desistir de la meta de 4,659 casos que se esperaba alcanzar para 2030 en la ciudad de Medellín. Sin embargo, este informe precisa que en la ciudad hubo una mejora en la situación de los menores de edad, con una disminución de 68 casos en 2019. A pesar de esta reducción, las mujeres siguen siendo las principales víctimas, representando el 84% de los casos de VIF. En cuanto a las lesiones no fatales, la tasa disminuyó de 667 a 557 casos por cada cien mil habitantes entre 2014 y 2019, no obstante, las formas de violencia que aún prevalecen en la ciudad de Medellín son la violencia interpersonal/violencia física, y el maltrato de pareja psicológico, verbal y sexual, (Medellín Cómo Vamos, 2020).

Para complementar este análisis, la observación participante realizada en la recepción y asesoría sobre denuncias de VIF, en la Comisaría de Familia Dos durante el segundo periodo del 2024, permitió concluir que las causas más comunes de VIF son:

- Dificultades económicas, asociadas al acceso de los recursos, generando conflictos en el relacionamiento familiar y de pareja.
- Canales de comunicación limitados, lo que se traduce en pocas habilidades y herramientas de resolución de conflictos, siendo esta deficiencia especialmente notable en la relación entre padres, hijos e hijas.
- Sistema patriarcal y machista, perpetuando violencias basadas en género en aspectos como la creencia de superioridad masculina y dominio de las mujeres.
- Normalización de la violencia, como conducta aceptable para la resolución de dificultades en las relaciones familiares, parentales y de pareja.

Ante esta realidad, las Comisaría de Familia Dos, en cumplimiento de su deber institucional, se presenta como respuesta a una necesidad urgente en el territorio para atender y proteger a las víctimas de VIF, para promover medidas de protección y asistencia, garantizar el acceso a la justicia, y coordinar con otras instituciones para la implementación de soluciones integrales que prevengan y mitiguen el impacto de la violencia en el entorno familiar, de acuerdo con la Ley 575 de 2000. Además, la institución reporta la necesidad de la creación e implementación de más Comisarías de Familia en la comuna, teniendo como base que esta zona específica de la ciudad es uno de los territorios con mayores índices de casos de VIF y contar con una sola Comisaría puede dificultar la atención oportuna y el trámite de los casos.

Cabe, sin embargo, una reflexión acerca de la manera de tramitar el fenómeno de la VIF en el contexto socio jurídico siguiendo a la citada autora Ángela Hernández (2005), la cual postula que si bien las instituciones como las Comisarías de Familia se rigen principalmente por lo establecido normativamente existe el reto de transitar de lo instituido a lo instituyente, y aunque el Estado tiene la obligación de garantizar la protección de las personas y las familias dentro de un enfoque de derechos humanos, este enfoque a veces resulta limitado para abordar las realidades complejas que enfrentan las familias.



Hernández (2005) sugiere que las intervenciones deben ir más allá de los límites jurídicos que se desarrollan en estas instancias, haciendo el llamado a la necesidad de una relación dialógica constante, donde se tomen en cuenta diversos aspectos de la familia, como lo filogenético, lo ontogenético y lo culturogenético<sup>2</sup>, superando las dicotomías simplistas de víctima-victimario. En este sentido, "la intervención familiar debe conducir a una negociación que satisfaga los derechos a la protección, al respeto y al afecto" (Hernández, 2005, p.1).

Por lo tanto, el concepto de negociación se plantea como una alternativa viable respecto de la cual, menciona la autora, es posible desarrollar la intervención en mediación familiar como la posibilidad de las partes involucradas para construir, escuchar y proponer alternativas de resolución frente a una necesidad o situación a través de "espacios de reconocimiento, de responsabilidad y de compromiso con el bienestar de cada miembro de la familia" (Gianella & Curi, 2002, p.10).

## 2.2 Objeto de intervención

A partir de lo mencionado anteriormente, el ejercicio de práctica II y III se centró en abordar los casos de violencia intrafamiliar que se abordan en la Comisaría, reconociendo que esta problemática está influenciada por una variedad de factores sociales, culturales, económicos y psicológicos que impactan directamente las dinámicas familiares. Para prevenir la VIF en la Comuna Santa Cruz de la ciudad de Medellín, se propone fortalecer la mediación familiar como modalidad específica de intervención en Trabajo Social y como método alternativo para la solución de conflictos (MASC).

En relación con esto, Aylwin (1981) parte de la premisa de que el objeto de intervención de una profesión representa el equivalente teórico de una necesidad demandada por la realidad. Para abordar esta necesidad, es esencial ejercer una función específica que permita realizar una intervención efectiva.

Esto incluye el desarrollo de varias intervenciones que promuevan la resolución pacífica de disputas, el fortalecimiento de habilidades de comunicación entre los miembros de la familia, y la

---

<sup>2</sup>Filogenético: aspectos biológicos y heredados que influyen en el comportamiento de los individuos a través de generaciones.

Ontogenético: hace referencia a cómo los individuos evolucionan y cambian dentro del entorno familiar a lo largo de su ciclo vital.

Culturogenético: alude a las prácticas culturales y normas socialmente construidas que influyen en las dinámicas familiares.

creación de espacios de apoyo y orientación para abordar de manera efectiva las causas subyacentes de la violencia.

Es importante mencionar, que el conflicto es un aspecto inherente a las relaciones humanas, y las familias no están exentas de esta dinámica. Los conflictos familiares, como cualquier otra forma de interacción humana, tienen el potencial tanto para fomentar el crecimiento y el entendimiento mutuo como para causar daño y destrucción. La manera en que se intervienen estos conflictos puede determinar si se convierten en oportunidades para fortalecer los lazos familiares o en fuentes de fractura y sufrimiento (Romero, 2002).

Es por ello, que la mediación familiar se presenta como uno de los dispositivos o herramientas de los MASC, posibilitando a las personas y familias generar acuerdos para los diversos conflictos que puedan estar inmersos en las dinámicas particulares de cada familia. Es importante mencionar, que la mediación se basa en la voluntad de las partes involucradas, quienes reciben el apoyo de un mediador o “tercero”, cuyo objetivo es guiar el proceso sin necesidad de acudir a instancias judiciales, promoviendo un acuerdo voluntario y equitativo entre las partes, de manera que tenga conocimiento del caso y que su postura en la intervención sea de manera imparcial y neutral (Castillo, Hernández & Castro, 2022).



### **3. Propuesta de intervención para fortalecer las estrategias de mediación familiar en la Comisaría de Familia Dos, de la ciudad de Medellín**

#### **3.1 Justificación**

La propuesta de intervención para fortalecer las estrategias de mediación familiar en la Comisaría de Familia Dos buscó crear nuevos escenarios para la resolución de problemáticas relacionadas con la VIF.

Es importante mencionar que, aunque la mediación es una alternativa para encontrar soluciones consensuadas, su curso depende de las dinámicas familiares. En algunos casos, debido a las particularidades del conflicto, puede ser necesario recomendar la apertura del proceso por denuncia de VIF. Esto se da en el marco de la misión de las Comisarías de Familia, que operan para garantizar y proteger los derechos de las personas, NNA y familias. Por ello, durante el proceso de mediación se realizan las observaciones y recomendaciones pertinentes, ya que, si bien esta herramienta contribuye a reducir la demanda de casos, también permite al mediador/a y a las partes involucradas identificar posibles hechos de violencia.

Adicionalmente, la mediación familiar desde la perspectiva de Trabajo Social, cobra especial relevancia debido a que el Trabajo Social como disciplina y profesión se “desarrolla en el ámbito de las interacciones entre los sujetos, las instituciones, las organizaciones sociales y el Estado” (Consejo Nacional de Trabajo Social [CONETS], 2019, p.21). Por ello, la figura del trabajador o trabajadora social como *mediador* enriquece el cuerpo teórico y práctico de la mediación familiar al aportar conocimientos, enfoques y metodologías que permitan gestionar los conflictos desde una visión integral, “centrándose y partiendo de capacidades y no únicamente de carencias y dificultades” (Montero, 2014, p.2).

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo general**

Fortalecer las estrategias de mediación familiar en la Comisaría de Familia Dos, ubicada en la Comuna Dos de la ciudad de Medellín, durante el segundo período del 2024.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Apoyar las estrategias desarrolladas desde el área de Trabajo Social en la Comisaría de Familia Dos para prevenir, proteger y garantizar los derechos de las personas, familias y niños, niñas y adolescentes.
- Realizar intervenciones en conflictos familiares mediante la implementación de estrategias de mediación y orientación psicosocial, desde el área de Trabajo Social de la Comisaría de Familia Dos.
- Identificar los principales conflictos por los cuales las familias residentes en la Comuna Dos solicitaron el servicio de mediación familiar en la Comisaría de Familia durante el periodo 2024-2.

## 5. Fundamentación teórica y conceptual

### 5.1 Referente teórico

### 5.2. *Construccionismo social*

La intervención en Trabajo Social es fundamentada, lo que implica que la teoría y la práctica sean interdependientes, proporcionando un marco general que oriente la comprensión de la realidad social y, por ende, guíe la intervención. De acuerdo con ello, para la práctica profesional se adoptó como enfoque orientador el construccionismo social. Esta teoría postula, principalmente, que el lenguaje es el elemento central en la construcción de realidades contextuales. Según Gergen (2005), el modelo construccionista sostiene que la realidad es el resultado de un proceso social de construcción, entendido a través de un conjunto de conversaciones que se dan en diversas partes del mundo. Estas interacciones participan en un proceso de generalización de significados, comprensiones, conocimientos y valores compartidos, los cuales conforman nuestra visión colectiva del mundo.

Natalio Kisnerman (1998) sostiene que el construccionismo social plantea que la realidad no es única ni objetiva, sino que se construye, deconstruye y reconstruye a través de las interacciones sociales y los discursos compartidos. En este proceso, cada individuo aporta su propia perspectiva, contribuyendo a la construcción de una nueva realidad colectiva en el contexto relacional. Este enfoque también establece que el conocimiento, entendido como el repertorio para comprender el mundo, se desarrolla mediante la acción y se integra con conocimientos previos en un proceso continuo de adaptación a las experiencias cotidianas. Además, Kisnerman (1998) subraya que el construccionismo implica un "largo proceso de deconstrucción de conocimientos anteriores y la construcción de lo que aún no está construido, ya que, de estarlo, dejaría de ser construccionismo" (p. 147).

Es por ello, que el interés del presente proyecto de intervención adopta la teoría del construccionismo social como orientación teórica, reconociendo que no se trata de intervenir en una realidad estática y homogénea, sino en una realidad dinámica, diversa, multiséntica y mediada por significados compartidos, como es la familia.

Según Jarpa (2002) si cada persona tiene una forma distinta de conocer el mundo, ¿cómo hacemos para construir puntos de vista comunes? Según Berger y Luckmann (1971), logramos consensos sobre la realidad social mediante la interacción y el intercambio de nuestras percepciones y conocimientos en procesos sociales. Estos procesos actúan para estructurar y objetivar esa realidad, haciéndola compartida y comprensible para los demás.

El proceso de compartir conocimiento no ocurre de manera aislada; siempre se lleva a cabo a través de mecanismos como el lenguaje, la cultura y las instituciones, que permiten estructurar y transmitir la realidad. En este contexto, la mediación en el ámbito socio jurídico se conceptualiza como un mecanismo clave para la interpretación y transmisión de la realidad. A través de ella, se busca construir una versión consensuada de esa realidad que, al ser aceptada por las partes, se percibe como "objetiva".

Echeverría (1994), sostiene que el lenguaje, especialmente el *generativo*<sup>3</sup> tiene la capacidad de crear nuevas realidades a partir de la acción y el curso espontáneo de las situaciones. En el contexto de la mediación, el lenguaje generativo influye directamente en la autonomía de decisión y acción de las partes involucradas, posibilitando la construcción de una nueva realidad, distinta de la que existía antes de que comenzara el proceso de mediación.

De acuerdo con Dora Shnitman (2013) el diálogo es “un espacio social, una instancia dialógica de acción social coordinada, en la que las personas interpretan, construyen sentidos y acciones, y se reconocen como co-partícipes” (p.4). De esta manera, las prácticas dialógicas generativas, como las que describe Shnitman, son esenciales para la mediación familiar, ya que facilitan la "co-evolución" de las personas y las relaciones dentro de la familia a través de un proceso de acción conjunta. Este proceso no solo implica interacciones verbales, sino también no verbales, que reflejan el reconocimiento mutuo y el respeto por las experiencias y emociones de cada sujeto. Así, la mediación en el contexto familiar se convierte en una instancia en la que, a través del diálogo y la interacción, las partes pueden llegar a acuerdos, transformar sus relaciones y avanzar hacia soluciones colaborativas.

---

<sup>3</sup> Echeverría (1994) indica tres ontologías del lenguaje:

1. Interpretamos a los seres humanos como seres lingüísticos.
2. Interpretamos al lenguaje como generativo.
3. Interpretamos que los seres humanos se crean a sí mismos en el lenguaje y a través de él, (p.20).

## **5.3 Referentes conceptuales**

### ***5.3.1 Violencia intrafamiliar***

Según González (2002) la violencia intrafamiliar es “una forma de establecer relaciones y de afrontar los conflictos recurriendo a la fuerza, la amenaza, la agresión o al abandono” (p.3). Estas relaciones se dan en el marco interno de la familia *-intrafamiliar-*, donde se considera como miembro familiar a los cónyuges o compañeros permanentes, progenitores, padre social, madre social, hijas/hijos biológicos o adoptados y demás parientes por consanguinidad o afinidad.

La violencia intrafamiliar en nuestro país afecta a niños y niñas menores de edad, a mujeres y hombres, quienes asumen distintos roles, en ocasiones de agresor y en otras de agredido, implicados en situaciones conflictivas, aparente o circunstancialmente sin salida, los cuales se envuelven en una relación dialéctica de la cual es difícil ser consciente y más aún salirse de ella. (González, 2002, p.3)

### ***5.3.2 Mediación familiar***

La mediación familiar se entiende como un método que construye puentes entre partes en conflicto, generando capacidad de consenso. Proporciona a la familia un espacio en el que puedan tener cabida todos aquellos temas sobre los que sus miembros deben tomar decisiones, tengan o no tengan relevancia legal (custodia, visitas, régimen económico...), integrando de forma armoniosa tales decisiones y las emociones asociadas a éstas. (Romero, 2002, p.32).

En una perspectiva construccionista, la mediación se puede entender como una práctica que facilita el cuidado y fortalecimiento de los vínculos en las relaciones familiares.

### ***5.3.3 Conflicto familiar***

El conflicto es una realidad diaria que todas las personas enfrentan en distintos ámbitos, como la familia, el colegio, la academia, el trabajo y demás ámbitos donde confluyen las relaciones e interacciones humanas. Se manifiesta de diversas maneras, con diferentes grados de intensidad, y está presente en todos los aspectos del comportamiento humano, lo que ha llevado a afirmar que el conflicto es inherente a la vida misma.

El conflicto forma parte inevitable de la convivencia, e imaginar una familia en la que no existan conflictos no es posible ni deseable, puesto que bien gestionado, el conflicto nos permite crecer y desarrollar nuevas y mejores maneras de relacionarnos. (García et al., 2010, p.5)

## 6. Fundamentación metodológica

De acuerdo con Kisnerman (1998), la metodología en intervención social se entiende como un conjunto de procesos interconectados que guían la construcción de un objeto y las transformaciones necesarias para abordarlo. Este proceso se basa en la relación constante entre teoría y práctica, ya que la teoría proporciona el marco conceptual que orienta el proceso metodológico, mientras que las técnicas y procedimientos son los instrumentos que facilitan la intervención en una realidad concreta. En este sentido, el método es una herramienta flexible que, al integrar técnicas y procedimientos, permite adaptar la intervención a las necesidades de la situación específica, tal como señala Kisnerman (1998) cuando explica que las técnicas no son ajenas al método, sino que forman parte de un proceso continuo de reflexión y acción. Así, el proceso de deconstrucción, construcción y reconstrucción son elementos coexistentes que permiten transformar la realidad a través de una acción conjunta y reflexiva.

Así mismo, este autor hace énfasis en que el abordaje metodológico en intervención social se fundamenta en los procesos de deconstrucción, construcción y reconstrucción,<sup>4</sup> los cuales son elementos que coexisten y se interrelacionan para permitir la transformación de la realidad social. La deconstrucción implica analizar y descomponer las construcciones previas, identificando los prejuicios y supuestos que operan como barreras en la comprensión de la situación. La construcción, por otro lado, es el proceso de articular las narrativas de los sujetos involucrados, interpretarlas y darles sentido en función de las experiencias compartidas. La reconstrucción, finalmente, se refiere a la formulación de nuevas soluciones y prácticas a partir de los aprendizajes obtenidos durante los procesos anteriores. Es un acto de diseño estratégico, donde se planifican las acciones y las intervenciones necesarias para transformar la situación inicial en una situación deseada.

---

<sup>4</sup> Para una mayor ampliación del tema, consultar Natalio Kisnerman, *Pensar el Trabajo Social: Una introducción desde el construccionismo*, capítulo 5, "El abordaje metodológico".

## **6.1 Enfoque metodológico**

### ***6.1.2 Construccinismo social***

Para el presente proyecto, se adopta el enfoque del construccionismo social, tal como lo señala Kisnerman (1998), quien afirma que el construccionismo:

(...) remite a los intercambios que se dan entre personas situadas histórica y culturalmente en una sociedad dada. Así, las emociones, las intenciones, la memoria, el pensamiento, las acciones y los conocimientos, las situaciones y hechos sociales, etc., son construcciones sociales nunca individuales, porque lo social precede a lo individual. (p.77)

Esta perspectiva es clave para comprender cómo la realidad se configura a través de las interacciones sociales, destacando que no existen verdades absolutas, sino construcciones compartidas por los individuos dentro de un contexto social específico. El construccionismo, por lo tanto, se presenta tanto como una teoría y a su vez, como enfoque o perspectiva que guía el presente proyecto de intervención.

Por lo tanto, este enfoque cobra sentido en los procesos de mediación familiar al reconocer que cada persona, a través del lenguaje, comparte sus saberes, experiencias y puntos de vista sobre las situaciones cotidianas en las que se encuentra. Al tomar como referente el enfoque del construccionismo social en las intervenciones realizadas desde el Trabajo Social, estamos implícitamente otorgando un significado a la intervención. Este sentido implica la escucha activa y el respeto por las diversas visiones de ser y estar en el mundo.

El término "construcción" proviene de la raíz etimológica que significa "junto". De aquí podemos deducir que, en el contexto de la mediación, se buscan consensos, acuerdos y compromisos, construyendo así con el otro u otra, o en términos jurídicos, con las partes involucradas. Teniendo presente este enfoque en las intervenciones se aporta a enriquecer la mediación de manera que promueve una comprensión más profunda de las necesidades y aspiraciones de cada sujeto, facilitando un espacio para la resolución de conflictos y la mejora de las relaciones familiares.



## 6.2 Método, momentos y estrategias

El presente proyecto de intervención se realizó teniendo como referente metodológico el método integrado de intervención social de Trabajo Social, el cual consta de los siguientes momentos: inserción, diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación. Cabe mencionar, que los momentos del método no son lineales, ni siguen un orden específico, por el contrario, son transversales a todo el proceso y, como señala Kisnerman es posible hacer una deconstrucción y reconstrucción de los mismos.

Cifuentes, et al. (2001) define el método como las “estrategias, procedimientos y técnicas que guían la acción con una finalidad determinada, no son la actividad en sí misma, sino la manera de llevarla a cabo, suponen un camino a seguir para alcanzar un fin” (p.39). De esta manera, se puede entender que el método en Trabajo Social requiere de una serie de pasos y procesos que guían la práctica y el quehacer profesional en diversas áreas de intervención.

Al iniciar el proceso de la práctica profesional, se da paso al primer momento del método, la inserción o inmersión, el cual tuvo como objetivo “sumergirse” en la realidad, con el fin de comprender las dinámicas, necesidades y desafíos presentes. En esta medida, este momento se desarrolló con el acercamiento al campo, en este caso, la Comisaría de Familia Dos, a partir de encuentros de diálogo e inducciones con la asesora institucional. Así mismo, la presentación del equipo psicosocial permitió conocer y comprender mejor el contexto y las funciones en las que se enmarca la práctica profesional.

De manera transversal a este proceso, se llevó a cabo la revisión documental sobre los aspectos generales que conforman las Comisarías de Familia en Colombia. Esto incluyó su definición, funciones, misión y el marco legal que regula su operación. Para ello, se examinaron las leyes más relevantes que rigen su funcionamiento, tales como la Ley 2126 de 2021 y la Ley 1098 de 2006.

Además, se consultaron memorias e informes de estudiantes de la Universidad de Antioquia que realizaron su práctica profesional en diferentes Comisarías de la ciudad de Medellín. También se exploraron diversas fuentes en línea, como blogs, noticieros y documentos como los planes de desarrollo de la ciudad de Medellín, lo que permitió obtener una visión más completa del contexto social, cultural y económico de la Comuna Santa Cruz.

Como segundo momento, está el diagnóstico, que permite conocer y comprender las necesidades o problemáticas de un contexto determinado, para con ello, delimitar e identificar el objeto de intervención. En correspondencia con este momento, se utilizó la técnica de la observación no participante y la revisión documental para identificar las problemáticas, necesidades y demandas del contexto en el que se desarrolla la práctica profesional, específicamente en el territorio que comprende la Comuna Santa Cruz, donde se ubica la Comisaría de Familia Dos.

Entre las fuentes más relevantes para construir el diagnóstico se destacaron los informes sobre VIF del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, así como los informes sobre la calidad de vida de Medellín por la Alcaldía de Medellín. Estos documentos permitieron obtener una visión más clara de la situación de VIF en el territorio y con ello, delimitar el objeto de intervención.

La planeación como tercer momento, da cuenta del diseño de estrategias y actividades en el marco de la propuesta de intervención, este momento surge a partir de las necesidades identificadas en los momentos de inserción y diagnóstico. Con base en ello, se elabora el plan de acción que contiene las estrategias a realizar enmarcadas en los objetivos de la propuesta de intervención.

Como cuarto momento, la ejecución consiste en “poner en marcha” las acciones y actividades planeadas, orientadas a fortalecer el servicio de mediación familiar en la Comisaría de Familia Dos. Así mismo, este momento permite llevar a cabo las demás acciones que se desarrollan desde el área de Trabajo Social, como la atención y orientación a la población, seguimiento PARD, VIF y consultas en el domicilio.

Finalmente, el seguimiento y la evaluación tienen como objetivo valorar todo el proceso de la práctica profesional a nivel cualitativo y cuantitativo, de manera que se pueda reconocer las metas, los desafíos y las acciones de mejora del proceso. Este momento también incluye la evaluación de la institución y el acompañamiento de las asesoras. Cabe mencionar, que el seguimiento y la evaluación no es un paso que se realiza al final, sino, que atraviesa todos los momentos del método integrado al estar en constante seguimiento de las actividades y acciones.

### 6.3 Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo del presente proyecto de intervención se hizo uso de las siguientes técnicas: revisión documental, observación participante y preguntas circulares, además de las múltiples estrategias con las cuales se abordó cada proceso de intervención en la cotidianidad de la Comisaría. Estas técnicas posibilitaron el acercamiento al campo de práctica, la generación de información para la formulación del objeto de intervención y el desarrollo de los objetivos planteados.

La revisión documental o técnicas de investigación documental “se centran en todos aquellos procedimientos que conllevan el uso práctico y racional de los recursos documentales disponibles en las fuentes de información” (Rizo, 2015, p.3). Esta técnica posibilitó conocer el contexto y el campo de práctica con la revisión de documentos institucionales de la Alcaldía de Medellín y las memorias de prácticas de Trabajo Social. Esta técnica fue fundamental para la construcción del diagnóstico, el objeto de intervención y la fundamentación metodológica.

La observación participante es un proceso constante que involucra la interacción social y la participación directa con los sujetos; medio por el cual se recoge información de manera no intrusiva (Torres, 1999). Esta técnica en el marco de la práctica profesional II y III, permitió el relacionamiento “cara a cara” con la población, el cual posibilitó la identificación de acciones, comportamientos, actitudes, gestos, pero, además, comprender el funcionamiento de los servicios de la Comisaría de Familia Dos, por ejemplo, los pasos a seguir en el desarrollo de la fase uno, los seguimientos a PARD, VIF y las intervenciones en conflictos familiares.

Esta técnica permite observar las formas de expresión y orientación en la institución, mediadas por términos jurídicos, además, influye en el seguimiento y la evaluación de todo el proceso de práctica, al poder observar las dinámicas, fortalezas y acciones de mejora de la institución.

Las preguntas circulares como parte del modelo circular narrativo,<sup>5</sup> es una técnica centrada en los espacios de interacción, las cuales se caracterizan por “percibir una casualidad circular (...)

---

<sup>5</sup> El modelo circular narrativo de Sara Cobb se basa en la narrativa social como comprensión de las historias que las personas cuentan a sí mismas y a los demás, no se centra en buscar una causa única, sino en cómo las interacciones entre las personas construyen y mantienen las narrativas. En lugar de buscar el "origen" de un problema, se examina cómo las diversas voces y relatos interactúan y afectan a las personas en un proceso continuo de construcción y transformación de la realidad. Consultar en “*El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas*” de Pilar Munuera Gómez (2007).

esa causalidad se percibe como circular y se desecha la causalidad lineal, donde solo una persona es la responsable de lo que sucede.” (Munuera, 2007, p.100). Se trata de preguntas que invitan a los participantes a reflexionar sobre las relaciones, las percepciones y las interacciones entre ellos, en lugar de centrarse únicamente en los hechos o problemas individuales.

Las preguntas circulares hacen parte de la llamada entrevista interventiva (Tomm, 1998) y se ocupan de explorar el mundo vincular, no necesariamente como información para el mediador o mediadora sino para las partes involucradas quienes al evidenciar cómo se están relacionando entre sí y con sus redes significativas de apoyo logran tener una comprensión distinta del conflicto, no como un problema alojado en alguien o un comportamiento individual, sino como secuencia de acciones compartidas.

#### **6.4 Tipos y niveles de intervención**

Debido a que las realidades, en este caso las relaciones familiares, son dinámicas y cambiantes es fundamental en todo campo de práctica considerar los tipos y niveles de intervención de Trabajo Social. Tenerlos en cuenta posibilita obtener una mirada más holística del quehacer profesional. Según Olga Lucía Vélez (2003) en Reconfigurando el Trabajo Social<sup>6</sup> propone cuatro tipologías de actuación profesional, las cuales son: la prestacional, la preventiva, la promocional y la educativa. Para el campo específico de la práctica, se identifica como *preventiva*.

El tipo de intervención *preventivo* se centra en abordar las causas fundamentales de los problemas antes de que se manifiesten, con el objetivo de evitar su surgimiento (Vélez, 2003). Esto permite identificar y reconocer las causas de la VIF como objetivo de intervención del presente proyecto.

Basándose en esta tipología de intervención, la mediación familiar no solo promueve la resolución de problemáticas, sino que también actúa de manera preventiva, evitando que los conflictos se agraven y requieran de acciones legales adicionales.

Por otro lado, Vélez (2003) también propone dos niveles de intervención o actuación profesional: la directa e indirecta.

---

<sup>6</sup> Para más información consultar: *Reconfigurando el trabajo social: perspectivas y tendencias contemporáneas* de Olga Lucía Vélez (2003).

La actuación directa hace referencia al contacto directo con los sujetos, grupos, comunidades y población en general en el cual se ve inmersa la intervención profesional del Trabajo Social (Vélez, 2003). Esta permite tener una relación “cara a cara” con la población que solicita los servicios de la Comisaría de Familia Dos.

Este nivel de intervención en el campo de la práctica se caracteriza por tener comunicación asertiva, feedback e interacción con la población para la atención y solución de necesidades y demandas.

La actuación indirecta está orientada al “conjunto de actividades profesionales que no requieren, para su realización, del contacto personal o directo entre el profesional y la población a la cual va dirigido el programa” (Vélez, 2003, p.73). Este posibilita la revisión y sistematización de la información, el diseño y la planeación de estrategias o actividades que aporten al cumplimiento de las funciones de la Comisaría de Familia Dos, específicamente desde el área de Trabajo Social.

## 7. Dimensión ético-política

### 7.2 Consideraciones éticas

En el ámbito del Trabajo Social, la dimensión ético-política implica una constante reflexión sobre el quehacer profesional, las decisiones y las acciones realizadas en la práctica y las intenciones que guían la labor profesional en las intervenciones. Según El Consejo Nacional de Trabajo Social (2019), todo trabajador o trabajadora social asume un compromiso frente a los procesos de desarrollo profesional, en el cual se insta a la “necesidad de reconocernos en el ámbito de la ética del cuidado” (p.6). En este marco, el código de ética proporciona las orientaciones para el ejercicio profesional como los principios y valores que guían los procesos en el cual está inmerso el o la trabajadora social, tanto a nivel personal como profesional. En este sentido, los principios que orientan la intervención en la práctica profesional son:

- Justicia: se refiere al respeto de los derechos humanos, sin discriminación ni preferencias. En el contexto de la práctica, se enmarca en el trato justo y equitativo de todos los sujetos y en el reconocimiento de la cultura, los valores y saberes de cada persona.
- Dignidad: orientada al respeto y el valor que cada ser humano merece, sin distinciones sociales, políticas, económicas o académicas.
- Libertad: implica promover y respetar la autonomía y la capacidad de decisión de las personas. En el ámbito de la práctica, posibilita generar un entorno donde los sujetos puedan expresar sus ideas y pensamientos, participar en la toma de decisiones y ejercer sus derechos sin temor a represalias o discriminación.
- Igualdad: significa reconocer y valorar las diversidades en los demás, asegurando que todos tengan acceso a los mismos derechos y oportunidades, sin distinciones o discriminación.
- Respeto: posibilita el reconocimiento de la población como personas con derechos y oportunidades, así como con diversas identidades y contextos culturales. Se hace esencial tanto en el campo de práctica como fuera de él para reconocer y respetar las perspectivas y necesidades de los demás.

- **Solidaridad:** implica un compromiso activo y colaborativo con las personas, grupos y comunidades en situación de vulnerabilidad o necesidad. En el contexto de la Comisaría de Familia Dos, significa fomentar la cooperación entre colegas, practicantes, empleados y equipo psicosocial para abordar de manera conjunta los desafíos y promover el bienestar de todos los sujetos.
- **Confidencialidad:** orientada al respeto por la privacidad de los sujetos, protegiendo su identidad e información, lo que garantiza la libertad de las personas para compartir información de manera segura y confiable.

Estos principios deben ir enlazados con los valores de honradez, responsabilidad, lealtad, compromiso, tolerancia, servicio, sentido de pertenencia y empatía, promoviendo así el desarrollo de intervenciones fundamentadas e integrales.







	Seguimiento a PARD y VIF.																				
	Mediación en conflictos familiares.																				
	Consultas o visitas a domicilio.																				
	Evaluación y seguimiento de la práctica profesional.																				
	Entrega de avances de la propuesta de intervención y documento final.																				

## **Parte II: Productos de la práctica**

La segunda parte del proyecto de intervención se enfoca en los productos generados durante la práctica profesional y los resultados de la propuesta de intervención desarrollada en la Comisaría de Familia Dos durante el segundo semestre de 2024. El propósito de estos resultados es presentar los aportes realizados en el acompañamiento a los servicios de la comisaría, desde la perspectiva del Trabajo Social y su lugar dentro de la institución.

Además, se incluyen las valoraciones sobre el proceso de la práctica profesional, así como el acompañamiento brindado tanto por la asesora académica como por las asesoras institucionales. Finalmente, se identifican las recomendaciones y los retos que enfrenta el Trabajo Social en la institución.

## 9. Resultados de la propuesta de intervención

### 9.1 Acompañamiento en la Comisaría de Familia Dos

El acompañamiento desde el quehacer profesional del Trabajo Social en la Comisaría de Familia Dos, se orienta hacia la realización de diversos procesos, como lo son: verificación de derechos, seguimientos a los procesos administrativos de restablecimientos de derechos (PARD) de los NNA, seguimientos a violencia intrafamiliar, mediación familiar, consulta a domicilio y atención en fase uno. En la siguiente tabla, se puede contemplar en términos cuantitativos las acciones realizadas durante el segundo período del semestre 2024.

**Tabla 2**

*Acciones realizadas en la Comisaría de Familia Dos*

Procesos	Cantidad
Seguimientos PARD de los NNA.	21
Seguimientos a violencias intrafamiliares.	12
Mediaciones familiares.	16
Atención en fase uno.	15
Consultas a domicilio.	6

#### 9.1.1 Seguimientos PARD y violencias intrafamiliares

El principal objetivo de los seguimientos a los Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos (PARD) de los NNA es asegurar la restauración efectiva de los derechos que han sido vulnerados o amenazados. Este proceso implica un conjunto de actuaciones administrativas o judiciales diseñadas para garantizar el bienestar de los menores y la corrección de las situaciones que hayan afectado sus derechos.

Una vez que se implementan las medidas de protección y restablecimiento de derechos, es esencial realizar un seguimiento continuo para prevenir que la vulneración de derechos se repita. Este seguimiento incluye visitas periódicas tanto a la familia como a las instituciones responsables

del cuidado del NNA. Durante estas visitas, se evalúa constantemente el bienestar del menor y se verifica el cumplimiento de las medidas adoptadas.

En la Comisaría de Familia Dos, la autoridad competente, es decir, el comisario de familia establece la fecha y hora para la realización de estos seguimientos. La finalidad de estas citas es que los representantes o cuidadores del NNA se presenten en la Comisaría para poder indagar sobre la situación actual, el bienestar y el estado del menor.

Durante el desarrollo de la práctica, se llevaron a cabo 21 seguimientos, de los cuales, en su mayoría, los padres o representantes legales de los NNA no asistieron a las citas inicialmente programadas. Ante esta falta de cumplimiento, desde el área de Trabajo Social se procede a contactar a los padres o cuidadores para reprogramar una nueva cita. En caso de volverse a presentar la situación, se toma la medida de trasladarse al domicilio del NNA.

Este proceso puede resultar complejo, ya que refleja otras situaciones subyacentes, como el desinterés de los padres o representantes en cumplir con las medidas estipuladas, lo que puede dificultar la restitución efectiva de los derechos del menor.

Cabe mencionar que, durante el proceso de seguimiento a los PARD, se encontró que la mayoría de los padres de los NNA se encontraban en situación de separación legal o informal de la relación de pareja. Esta situación plantea la posibilidad de que los derechos de los NNA hayan sido vulnerados en un contexto de violencia intrafamiliar y relaciones conflictivas dentro de la pareja conyugal. Este contexto de separación o conflicto familiar parece ser uno de los factores determinantes que contribuyen a las vulneraciones de derechos de los menores.

Por tal motivo, el proceso de seguimiento no solo debe verse como un procedimiento administrativo, sino también como un proceso de intervención y mediación de conflictos familiares. En este sentido, además de verificar el cumplimiento de las medidas de protección y restablecimiento de derechos, es fundamental orientar a los padres en la importancia de reconstruir una relación basada en el respeto y la comunicación, siempre con el fin de garantizar el bienestar de los NNA.

En cuanto a los seguimientos de las violencias intrafamiliares realizadas, se observó que el tipo de violencia más recurrente es la violencia psicológica, descrita como:

Toda conducta que ocasione daño emocional, disminuya la autoestima, perjudique o perturbe el sano desarrollo, ya sea, en forma abierta o encubierta; incluye, conductas

ejercidas en deshonra, descrédito o menosprecio al valor personal o a la dignidad. Tratos humillantes, vigilancia constante, aislamiento o amenaza de alejamiento, manifestar actitudes de rechazo, humillar, avergonzar, hacer sentir insegura y mal a una persona, deteriorando su imagen y su propio valor, dañar su estado de ánimo, disminuyendo la capacidad para tomar decisiones y vivir con gusto (Machado, citado en Molina, p. 109).

Se observa que este tipo de violencia se manifiesta inicialmente en las relaciones de pareja, siendo las mujeres las principales víctimas, donde figuran, en términos judiciales como "denunciantes", mientras que los hombres suelen ser los "denunciados". Esta dinámica evidencia las brechas que existen en torno a las violencias basadas en género, que, a su vez, desencadenan otras problemáticas subyacentes, como la violencia física, sexual, económica, patrimonial y vicaria.

Por otra parte, se encuentra que la violencia psicológica se desarrolla también en mayor medida entre las relaciones fraternales, de las cuales, uno de los motivos principales son las disputas que se generan en torno a bienes comunes como propiedades y herencias, desencadenando desacuerdos, amenazas y agresiones en la relación familiar.

### ***9.1.2 Consultas o visitas domiciliarias***

Las consultas en el domicilio familiar o también conocidas como "visitas domiciliarias", permiten obtener una visión profunda y directa del entorno familiar y social de las personas. Esta práctica se distingue por su capacidad para combinar diversas estrategias de investigación, principalmente la entrevista y la observación, en un proceso dinámico y continuo (Reyes, 2019). Además, la consulta en domicilio posibilita conocer y adentrarse en las dinámicas propias del territorio, en este caso, la Comuna Santa Cruz, permitiendo al profesional observar de manera directa los modos de vida, las relaciones sociales, el espacio geográfico y las formas de interacción en la comunidad.

Estas herramientas enriquecen las habilidades del profesional, ya que la información obtenida a través de la observación directa aporta un valor único que no se puede obtener de otro modo. Desde el área de Trabajo Social, la visita domiciliaria permite verificar la situación real del caso, además de confirmar o contrastar la información recopilada en otros contextos.

En el marco de los PARD, se realizaron seis consultas en domicilio, cuyos resultados se plasmaron en informes detallados. En estos informes se identificaron tanto los factores de protección como los factores de riesgo, y se presentaron las conclusiones correspondientes, lo que permitió una intervención más precisa y contextualizada. Además, estos informes proporcionan al área legal los elementos necesarios para tomar decisiones informadas en pro del bienestar del NNA.

### ***9.1.3 Mediación familiar***

En cuanto a las mediaciones familiares realizadas, se realizaron un total de dieciséis, de las cuales siete no se concretaron debido a la inasistencia de las partes involucradas. Las mediaciones familiares, también denominadas desde el área psicosocial de la Comisaría de Familia Dos como "intervención en conflicto familiar", comienzan con la lectura preliminar del caso o motivo por el cual se ha solicitado el servicio. Posteriormente, se cita a las partes, con aviso previo, para la intervención. Es importante destacar que la mediación se concibe como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos (MASC), así como una modalidad de intervención y acompañamiento familiar. Se presenta como un medio para la construcción de una sociedad más pacífica, justa, igualitaria e inclusiva (Zapata, 2012).

Según Munuera (2007), un conflicto se desarrolla a través de distintas fases, conocidas como los ciclos del conflicto. En la fase inicial, el sujeto siente que sus necesidades o requerimientos no están siendo atendidas por la otra parte, lo que provoca frustración y desencadena el conflicto. Esto desencadena un conflicto interno, al reconocer indirectamente posiciones contrapuestas. A medida que el conflicto avanza, se observan comportamientos específicos de las partes involucradas, que reflejan su disposición, o falta de ella, para resolver la situación. En esta etapa, es fundamental analizar las soluciones que se plantean, ya que en ocasiones estas pueden contribuir a prolongar el conflicto. Conductas casuales como evitar el enfrentamiento, son de las más comunes que se pueden observar en el desarrollo de la mediación familiar. Por ello, como lo menciona Cobb citada por Munuera (2007), es esencial crear condiciones adecuadas, como dejar atrás las conductas destructivas y estar dispuesto a participar en un espacio de escucha activa y respetuosa, en el que se produzcan canales de comunicación asertivos.

En el marco del modelo circular propuesto por Sara Cobb<sup>7</sup>, una de las técnicas más utilizadas en las mediaciones realizadas fueron las preguntas circulares. Estas preguntas tienen como propósito crear un circuito de interacción entre los participantes, permitiendo que cada uno de ellos perciba una causalidad circular en los hechos que se presentan durante la conversación. A diferencia de otros tipos de preguntas, las preguntas circulares no buscan respuestas directas ni lineales, sino que invitan a los involucrados a reflexionar sobre las interacciones y relaciones entre ellos, lo que genera un espacio para que los participantes vean sus problemas desde diferentes perspectivas.

Por ejemplo, en cada mediación, una de las preguntas claves era poder generar reflexión en torno a “¿cómo afecta la forma en que X persona reacciona a lo que, Y persona dice?”, esta pregunta no busca señalar quién tiene la culpa o qué sucedió de manera lineal, sino que invita a los involucrados a considerar cómo las respuestas y actitudes de cada uno influyen en las respuestas del otro, promoviendo una comprensión más compleja y holística de la situación. Así mismo, se presentan algunas de las generadas, como: “¿cómo crees que se siente x cuando actúas de esta manera?, ¿cómo te sentirías si estuvieras en su lugar?”, “¿qué piensas que puede pasar después de...?, ¿qué pasó antes de?, ¿x persona te ha contado alguna vez sobre su historia familiar?”, entre otras preguntas, que permiten explorar relaciones, dinámicas familiares, espacio-tiempo, historias y pautas. Cabe aclarar, que el mediador o mediadora, es quien tiene esa habilidad de “escuchar atentamente para tener una clara comprensión de cómo se construyó esta perspectiva del problema, cómo cada parte distingue, describe y puntúa los hechos” (Munera, 2007, p.92).

Esta técnica perteneciente a las nuevas narrativas no solo busca resolver una situación conflictiva, sino también entender las interacciones, promoviendo un espacio donde todos los sujetos puedan explorar sus percepciones, emociones y reacciones en relación con los demás. La idea en cada mediación realizada fue posibilitar un ambiente en el que cada participante pudiera reconocer el impacto de su comportamiento sobre los demás, y cómo, a través del diálogo y la reflexión, se pueden encontrar soluciones.

En relación con las mediaciones desarrolladas, se presenta los principales conflictos por los cuales los habitantes de la Comuna Dos solicitaron el servicio de mediación familiar en la Comisaría de Familia Dos durante el segundo semestre del 2024. Son los siguientes:

---

<sup>7</sup> Ver *El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas*, por Pilar Munuera (2007).



- Conflictos entre padres e hijos: en su mayoría, se trata de madres adultas mayores que presentan conflictos con sus hijos e hijas mayores de edad, generalmente debido a situaciones conflictivas en relación con la economía. La principal razón del conflicto es que los hijos e hijas no contribuyen económicamente con los gastos del hogar, lo que motiva a las madres a solicitar este servicio en la Comisaría, dadas las dificultades relacionales.
- Conflictos entre hermanos y hermanas: estos conflictos suelen estar relacionados con bienes raíces, propiedades en común o bienes heredados de los padres. También se incluyen disputas sobre la delegación de los cuidados de los adultos mayores.
- Conflictos entre parejas: este tipo de mediación es comúnmente solicitado por mujeres que se encuentran en situaciones de violencia de género. En muchos casos, la persona no desea iniciar un proceso legal formal, como una denuncia. Por ello, en estas situaciones, se busca proporcionar orientación sobre la vulneración de los derechos de la persona afectada y los riesgos a los que puede estar expuesta debido al contexto de violencia en la que se encuentra inmersa.

Según Parsons (1991), existen dos enfoques opuestos respecto al conflicto. Por un lado, algunos lo ven como algo destructivo y disfuncional, con consecuencias negativas que deben ser "resueltas" mediante la producción de acuerdos y consensos. Por otro lado, hay quienes consideran que el conflicto es inevitable, necesario, natural e incluso útil. Si bien reconocía la existencia de conflictos en la sociedad, enfatizaba en la importancia del consenso y la cooperación para su adecuado funcionamiento. Desde su perspectiva funcionalista, las instituciones sociales desempeñan un papel fundamental en la cohesión y el mantenimiento del orden social. En este sentido, la mediación desde la intervención social y jurídica del Trabajo Social no busca eliminar el conflicto, sino transformarlo, evitando que escale a la violencia y priorizando el cuidado de las relaciones y de quienes las sostienen (Zapata, 2012).

#### ***9.1.4 Atención en fase uno***

La fase uno, tiene como objetivo proporcionar orientación y asesoría a las personas sobre los servicios ofrecidos por la Comisaría de Familia Dos. Esta fase comienza con la recepción de

los casos, los cuales pueden ser presentados por las personas directamente afectadas, en caso de denuncias por violencia intrafamiliar y de género, o por terceros, como familiares, cuando se trata de relatos para la apertura de PARD o para la intervención en conflictos familiares. Durante el desarrollo de esta, se pide los datos generales del “denunciante o solicitante” y del “denunciado o solicitado”, para luego, indagar por los hechos del suceso y trasladar al área legal de radicación para dar trámite al debido proceso.

## **9.2 Aprendizajes**

La práctica profesional en la Comisaría de Familia Dos, ubicada en la Comuna Santa Cruz de Medellín, fue una experiencia desafiante y a la vez gratificante, que contribuyó al fortalecimiento de las habilidades y herramientas del Trabajo Social en el campo de intervención social y jurídica.

Iniciar la experiencia laboral en este contexto fue de gran relevancia, ya que permitió conocer de manera directa la aplicación práctica del Trabajo Social y de observar de forma más clara su impacto en los territorios urbanos de la ciudad de Medellín. Esta práctica no solo permitió expandir la perspectiva hacia los contextos micros de la ciudad, sino también, comprender que es en la vida cotidiana de estos territorios donde se desarrollan las dinámicas sociales y humanas más significativas.

Finalmente, el proceso de la práctica profesional permitió constatar la importancia y la necesidad de los profesionales psicosociales en estas instituciones, ya que el haber hecho parte de este equipo, permitió comprender y reflexionar cuán vital es el trabajo de quienes están comprometidos con el bienestar social, ya que a través de la intervención se logra dar voz a quienes más lo necesitan, facilitando su acceso a soluciones y recursos que contribuyen a la mejora de su calidad de vida.

## **9.3 Acompañamiento en el proceso de práctica**

Durante el proceso de la práctica profesional, se contó con el acompañamiento de la asesora académica Bárbara Zapata Cadavid, Magíster en Intervención en Sistemas Humanos y Trabajadora Social de la Universidad de Antioquia. Este acompañamiento se llevó a cabo a través de varias

reuniones grupales con las demás practicantes de Trabajo Social del mismo campo, lo que permitió un constante intercambio de saberes y expectativas sobre el nuevo proceso que iniciaba.

Las asesorías se convirtieron en un espacio clave, no solo para compartir conocimientos, sino también para dialogar sobre las experiencias de cada una, expresar sentimientos y reflexionar sobre el proceso vivido. En este sentido, se destaca la amabilidad, comprensión, empatía, creatividad, respeto y don para enseñar de la profesora Bárbara Zapata. Profesionales como ella permiten que la profesión de Trabajo Social adquiera un verdadero sentido, contribuyendo al crecimiento y la formación de las y los futuros profesionales.

Por otro lado, el acompañamiento institucional estuvo a cargo de la profesional en Trabajo Social, Sandra Milena Cano, y en Psicología, Elsa Victoria Betancur. La orientación brindada por ambas tutoras fue fundamental para la inserción al campo de práctica, así como para la comprensión de las dinámicas de trabajo y los servicios ofrecidos por la Comisaría de Familia.

El acompañamiento de ambas posibilitó fortalecer las herramientas y conocimientos del Trabajo Social para una intervención más fundamentada. Se resalta la empatía, el respeto, la apertura y los espacios compartidos en equipo durante todo el proceso desarrollado.

#### **9.4 Recomendaciones**

Las siguientes recomendaciones se plantean con el fin de mejorar la experiencia y el desarrollo de próximas prácticas profesionales en la Comisaría de Familia:

- Condiciones adecuadas de trabajo para los practicantes: es necesario que los practicantes cuenten con un espacio de trabajo establecido, donde los recursos e insumos, como los computadores, estén en condiciones óptimas de funcionamiento. Esto es fundamental para el desarrollo de las actividades laborales, ya que facilita la realización de tareas administrativas, la preparación de informes y el uso de herramientas digitales para las intervenciones.
- Fortalecimiento de la propuesta de intervención basada en la mediación familiar: en cuanto al enfoque de la propuesta de intervención, que se centra en la mediación familiar, es recomendable profundizar en la formación y capacitación de los

profesionales psicosociales en técnicas de mediación familiar. Esto permitiría fortalecer el trabajo de acompañamiento a las familias.

- Fomento de la capacitación continua para el personal psicosocial: se recomienda establecer programas de capacitación continua para todo el personal psicosocial, con el objetivo de actualizar sus conocimientos sobre los cambios en la normativa legal, violencia intrafamiliar y violencias basadas en género.
- Reuniones periódicas con el equipo psicosocial: se recomienda programar reuniones quincenales o mensuales con el equipo psicosocial para discutir aspectos relacionados con la intervención profesional, compartir experiencias y analizar casos. Estas reuniones serían una oportunidad para el intercambio de conocimientos y saberes entre los profesionales y practicantes, lo que contribuiría al fortalecimiento del trabajo en equipo.

## **10. Consideraciones acerca del lugar y los retos del Trabajo Social en la institución**

El Trabajo Social en la Comisaría de Familia Dos, se orienta hacia la protección, prevención y garantía de los derechos humanos, el bienestar familiar y la resolución de conflictos dentro del ámbito familiar. La profesión se desarrolla desde el acompañamiento psicosocial, que no solo aborda las situaciones problemáticas, sino que también identifica las dinámicas sociales y familiares subyacentes que afectan el bienestar de los sujetos. Su trabajo abarca desde la promoción y prevención de la violencia, hasta el fortalecimiento de las relaciones familiares, teniendo como foco central el contexto y las necesidades específicas de cada persona.

De igual manera, la labor del trabajador o trabajadora social en la Comisaría de Familia es clave para garantizar el acceso de las personas a los recursos y servicios que brinda la institución para la mejora de la calidad de vida. Esto implica el trabajo en red con otros profesionales y entidades, como psicólogos, abogados, servicios de salud especializada, instituciones para la protección de la niñez y del adulto mayor. Todo ello, para asegurar una intervención integral y adecuada a las diversas realidades de las familias atendidas. La capacidad para gestionar casos complejos, donde se cruzan diversas problemáticas sociales, económicas y emocionales, es una característica esencial del Trabajo Social en esta institución.

Finalmente, uno de los mayores retos del Trabajo Social es seguir posicionándose en estos espacios como una profesión con teorías, técnicas y metodologías propias, que no solo aportan a la producción del conocimiento, sino también a intervenciones fundamentadas y contextualizadas.

En este sentido, especialmente cuando se trata de situaciones y relatos de violencia, el desafío radica en brindar una intervención que combine profesionalismo con empatía y solidaridad, reconociendo la complejidad de las experiencias que atraviesa cada sujeto. Es fundamental que, a pesar de la estructura y los procesos administrativos propios de la institución, las y los trabajadores sociales mantengan una intervención humana, respetuosa y centrada en las necesidades particulares de quienes solicitan apoyo, garantizando así una atención que promueva la dignidad y el bienestar.

## Referencias

- Aguilar Idáñez, M. J., & Ander-Egg, E. (1999). *Diagnóstico social: Conceptos y metodología* (2.<sup>a</sup> ed., revisada y ampliada). Grupo Editorial Lumen. <https://acortar.link/CMICTM>
- Alcaldía de Medellín. (s.f.). *Comisarías de Familia y Nuestro Modelo de Atención*. <https://acortar.link/SqNDhK>
- Alcaldía de Medellín. (2015). *Plan de Desarrollo Local / Comuna 2 Santa Cruz*. <https://acortar.link/eibedw>
- Alcaldía de Medellín. (2020). *Plan de Desarrollo Medellín Futuro 2020 – 2023*. <https://acortar.link/fLmFPd>
- Alcaldía de Medellín. (2024). *Comisarías de familia de Medellín*. <https://acortar.link/7OmznS>
- Aylwin, N. (1981). El Objeto del Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social*, 8. Pontificia Universidad Católica. <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/6194>
- Berger, P., & Luckmann, T. (1968). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu. pp. 20-67.
- Castillo Ponton, A. G., Ordóñez, V., Hernández, A., & Castro, S. (2022). *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos (MASC)*. Bloque 10. <https://acortar.link/rRecaD>
- Cifuentes Gil, R. M., Rodríguez Durán, C., Pava Barbosa, L. M., & Valenzuela Camacho, L. E. (2001). *Intervención de trabajo social: Avances y perspectivas, 1995-2000: Lectura crítica a trabajos de grado adelantados en Bogotá* [Informe de investigación, Universidad de La Salle, Facultad de Trabajo Social, Centro de Investigaciones]. <https://circomunidad.org/wp-content/uploads/2020/12/pl-000133.pdf>
- Colombia. Congreso de la República. (2000). Ley 575 de 2000. *Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996*. Diario oficial.
- Colombia. Congreso de la República. (2021). Ley 2126 de 2021. *Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarías de familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones*. Diario oficial.
- Consejo Nacional de Trabajo Social. (2019). *Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia y reglamento interno del comité de ética*. <https://acortar.link/4BkZwm>
- Consejería de Familia y Asuntos Sociales. (s.f.). *Cómo resolver los conflictos familiares*. <https://acortar.link/0MIDeQ>
- Corporación Excelencia en la Justicia. (2018). *Comisarías de familia por departamento*. <https://acortar.link/b5Jtfn>
- Corporación Mi Comuna 2. (s.f.) *Comuna 2 – Santa Cruz*. <https://acortar.link/qWN2Ra>
- Echeverría, R. (1994). *Ontología del lenguaje*. JC Sáez. <https://acortar.link/SAimaz>
- Shnitman, D. (2013). Prácticas dialógicas generativas en el trabajo con familias. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia* 5: 127-159.

- García Villaluenga, L., Bolaños Cartujo, J. I., Dorado Barbé, A., Pérez Crespo, M. J., Jiménez-Landi Crick, M., Garrigós Tembleque, S., Gómez Gómez, F., Hierro Requena, M., & Tejedor Ureta, M. (2010). *Cómo resolver los conflictos familiares a la atención de las familias madrileñas*. Comunidad de Madrid, Dirección General de Familia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=422480>
- Gergen, K. (2005). *Construir la realidad: El futuro de la psicoterapia*. Paidós.
- Gianella, C., & Curi, S. (2002). Mediación y violencia familiar en el contexto judicial. *Revista La Ley Gran Cuyo*, 7(3), 305.
- González Ortiz, J. O. (2002). *Violencia intrafamiliar: Una forma de relación, un asunto de derechos humanos*. <https://acortar.link/X6hSHD>
- Guerrini, M. E. (2009). La intervención con familias desde el trabajo social. *Margen*, 56, (56), 1-11. [www.margen.org/suscri/margen56/guerrini.pdf](http://www.margen.org/suscri/margen56/guerrini.pdf)
- Hernández Córdoba, Á. (1997). *Familia, ciclo vital y psicoterapia sistémica breve*. Editorial El Búho.
- Hernández Córdoba, Á. (2005). *La familia como unidad de supervivencia, de sentido y de cambio en las intervenciones psicosociales: Intenciones y realidades*. Editorial El Búho.
- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2022). *Forensis 2022: Datos para la vida*. (Primera ed.). Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia.
- Jarpa Arriagada, C. G. (2002). Mediación social: construcción social de un significado. *Theoria*, 11, 89-96. <http://www.ubiobio.cl/theoria/v/v11/11.pdf>
- Kisnerman, N. (1998). *Pensar el trabajo social: Una introducción desde el construccionismo*. Grupo Editorial Lumen / Hvmanitas.
- Marín Dávila, J. M. (2019). Círculo de la palabra: pedagogía del Laboratorio de Pensamientos, Naturaleza y Cultura. *Revista Digital del Semillero de Investigación Acción Colectiva, Política y Sociedad – Uniminuto*, seccional Antioquia y Chocó. <https://lc.cx/4U1qBt>
- Martínez Rossiter, M. C., & Torrecilla, A. (2024). El objeto de intervención del trabajo social y su construcción a lo largo de la historia. *Documentos de Trabajo Social*, (56), 229-240. <https://acortar.link/BYw3Um>
- Medellín Cómo Vamos. (2020). *Informe de calidad de vida de Medellín 2016-2019 Seguridad ciudadana*. <https://acortar.link/1pcABj>
- Medellín Cómo Vamos. (2024). *Informe de calidad de vida de Medellín 2020-2023*. <https://acortar.link/OHduJD>
- Ministerio de Justicia y del Derecho (s.f.). *ABC comisarías de familia para autoridades territoriales*. <https://acortar.link/FYoyq3>
- Ministerio de Justicia y del Derecho (s.f.). *Lineamientos para el servicio de atención en comisarías de familia*. <https://acortar.link/3N1tvO>

- Molina Martínez, O., Martínez García, A., & Hernández Pedroso, C. D. (2014). Comportamiento de la violencia psicológica contra un grupo de mujeres en las relaciones de pareja. *Sexología y Sociedad*, 20(2), 105-122
- Montero Pérez, E. (2014). *La mediación familiar desde la perspectiva del trabajo social en el contexto autonómico*. Trabajo de grado, Universidad de Valladolid. <https://acortar.link/gmzvks>
- Munuera Gómez, P. (2007). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Portularia*, 7, (1-2), 85-106. ISSN 1578-0236. Universidad de Huelva.
- Parsons, T. (1991). *The social system*. Psychology Press. <https://acortar.link/P84kfS>
- Perrone, R., & Nannini, M. (2007). *Violencia y abusos sexuales en la familia: Una visión sistemática de las conductas sociales violentas* (2.ª ed.). Paidós.
- Radio Cadena Nacional. (2020, marzo 15). *El ministerio de justicia propone una reforma estructural para su funcionamiento*. <https://www.rcnradio.com/judicial/revolcon-en-comisarias-de-familia-proyecto-reformaria-horarios-y-funcionamiento>
- Rizo Maradiaga., J. S. (2015). *Técnicas de investigación documental*. <https://acortar.link/T45h9h>
- Romero Navarro, F. (2002). La mediación familiar: Un ejemplo de aplicación práctica: La comunicación a los hijos de la separación de los padres. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 40, 24. <https://acortar.link/K9ZrQo>
- Saldaña Ramírez, H. S., & Gorjón Gómez, G. de J. (2020). Causas y consecuencias de la violencia familiar: Caso Nuevo León. *Revista de Justicia*, 25(38), 1-20. <https://doi.org/10.17081/just.25.38.4002>
- Sierra Fajardo, R. A., Macana Tuta, N. L., & Cortés Callejas, C. (s.f.). *Impacto social de la violencia intrafamiliar*. Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - INML y CF. <https://acortar.link/sgkHd>
- Tomm, K. (1988). La entrevista como intervención: Parte I. El diseño de estrategias como una cuarta directriz para el terapeuta. *Terapia familiar* (pp. 37-52). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=760469>
- Torres Carrillo, A. (2010). *Estrategias y técnicas de investigación cualitativa*. Unad, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. <https://acortar.link/69lztz>
- Vélez, O (2003). *Reconfigurando el trabajo social: perspectivas y tendencias contemporáneas*. Editorial Espacio. <https://acortar.link/0mq6Eq>
- Zapata Cadavid, B. (2012). *Trabajo social familiar*. Universidad Nacional de Colombia. <https://www.humanas.unal.edu.co/2017/investigacion/centro-editorial/libros/trabajo-social-familiar>



## Anexos

### Anexo A. Formato para seguimiento a PARD.



Alcaldía de Medellín  
 Distrito de  
 Ciencia, Tecnología e Innovación

SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
 SUBSECRETARIA DE GOBIERNO LOCAL Y CONVIVENCIA  
 CASA DE JUSTICIA VILLA DEL SOCORRO  
 COMISARIA DE FAMILIA DOS  
 Dirección Calle 104 B 48-60 Tel 3855555 ext 2069

#### SEGUIMIENTO A PROCESO ADMINISTRATIVO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

**FECHA SEGUIMIENTO:**

**RADICADO:**

NNA:

**PADRES Y/O REPRESENTANTE LEGAL:**

**OBJETIVO:**

**OBSERVACIÓN:**

Estado del proceso:

En trámite: \_\_\_\_\_ Con audiencia:

**Fecha audiencia:**

Medidas adoptadas:

MEDIDAS	CUMPLIDA		Observación
	SI	NO	

**OBSERVACIÓN:**

**ASESORÍA:**

**CONCLUSIÓN:**

Firma:



Centro Administrativo Municipal CAM  
 Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
 Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
 Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



**Anexo B. Formato para el desarrollo de mediaciones familiares.**

Página 1 de 1



**Alcaldía de Medellín**  
 Distrito de  
 Ciencia, Tecnología e Innovación

**SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**  
**SUBSECRETARIA DE GOBIERNO LOCAL Y CONVIVENCIA**  
**CASA DE JUSTICIA VILLA DEL SOCORRO**  
**COMISARIA DE FAMILIA DOS**  
 Dirección Calle 104 B 48-60 Tel 2369050

<b>RADICADO:</b>
<b>ASUNTO: MEDIACIÓN EN CONFLICTO FAMILIAR</b>
<b>NOMBRE:</b>
<b>DIRECCION:</b>
<b>FECHA DE ASESORIA ASISTIDA:</b>
<b>MOTIVO DE CONSULTA:</b>
<b>Personas atendidas en el proceso:</b>
<b>DESCRIPCION DE LA SITUACION ACTUAL:</b>
<b>ACUERDOS:</b>
<b>INTERVENCIÓN:</b>
<b>RECOMENDACIONES:</b>
<b>OBSERVACIÓN FINAL:</b>
Pásese informe al área legal, para que se determine acción a seguir.
Firma,



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
 Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
 Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
 Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



**Anexo C. Formato para relato por VIF.**

Página 1 de 1



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**  
**SUBSECRETARIA DE GOBIERNO LOCAL Y CONVIVENCIA**  
**CASA DE JUSTICIA VILLA DEL SOCORRO**  
**COMISARIA DE FAMILIA DOS**  
Dirección Calle 104 B 48-60 Tel 2369050

**RELATO POR VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**

Medellín, 0 de de 2024

**DENUNCIANTE**

Nombre:  
C.C.  
Dirección:  
Teléfono:  
Correo electrónico:  
Edad:  
Escolaridad:  
Ocupación:

**DENUNCIADO**

Nombre:  
C.C.  
Dirección:  
Teléfono:  
Correo electrónico:  
Edad:  
Escolaridad:  
Ocupación:  
Parentesco:

**TESTIGOS****LUGAR DE LOS HECHOS:**

En la fecha, se presenta a la Comisaría de Familia No 2, el señor, la señora, quien libre, voluntaria y espontáneamente manifiesta:

**OBSERVACIONES:**

Se le pregunta al solicitante si autoriza se le notifique por medios electrónicos como correo electrónico y/o WhatsApp? Respuesta: **SI** \_\_\_ **NO** \_\_\_

FIRMA USUARIO o SOLICITANTE \_\_\_\_\_

Cédula de Ciudadanía: No \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

[www.mediclin.gov.co](http://www.mediclin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Linea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



**Anexo D. Formato para el desarrollo de visitas domiciliarias.**

Página 1 de 2



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
 Ciencia, Tecnología e Innovación

**SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**  
**SUBSECRETARIA DE GOBIERNO LOCAL Y CONVIVENCIA**  
**CASA DE JUSTICIA VILLA DEL SOCORRO**  
**COMISARÍA DE FAMILIA DOS**  
 Dirección Calle 104 B 48-60 Tel 2369050

**INFORME DE TRABAJO SOCIAL****VISITA DOMICILIARIA**

<b>Caso:</b> LEY 1098	<b>Radicado</b> Nombre: Edad: Documento:		
<b>Dirección:</b>	<b>Teléfono:</b>	<b>Fecha visita:</b>	
<b>Personas visitadas</b>	<b>Parentesco</b>	<b>Documento de identidad</b>	

**MOTIVO DE LA VISITA:****AUTORIDAD SOLICITANTE:****TIPO DE ESTUDIO:****TÉCNICA:****SITUACIÓN ENCONTRADA:****RELACIONES FAMILIARES:**

COMPOSICIÓN DEL NÚCLEO FAMILIAR DEL NNA				
NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	PARENTESCO	ESCOLARIDAD	OCUPACIÓN

**DINÁMICA FAMILIAR:****SUBSISTEMA CONYUGAL:****SUBSISTEMA PARENTAL:**



**Alcaldía de Medellín**  
Distrato de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**  
**SUBSECRETARIA DE GOBIERNO LOCAL Y CONVIVENCIA**  
**CASA DE JUSTICIA VILLA DEL SOCORRO**  
**COMISARÍA DE FAMILIA DOS**  
Dirección Calle 104 B 48-60 Tel 2369050

**SUBSISTEMA FRATERNAL:**

**SITUACIÓN ECONÓMICA:**

<b>CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA</b>	
Tipo de vivienda	
Zona de ubicación	
Tenencia de vivienda	
Número de habitaciones	
Número de personas que habitan la vivienda	

**DESCRIPCIÓN DE LA VIVIENDA:**

**CONDICIONES AMBIENTALES:**

**PROYECTO DE VIDA**

**OBSERVACIÓN:**

**FACTORES DE PROTECCIÓN:**

**FACTORES DE RIESGO:**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

*Informe elaborado por,*