

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**ANALISIS DE LA LEY DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA EN LA  
APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE ASUNTOS CONCILIABLES  
DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR DESDE LA  
GERENCIA SOCIAL  
CENTRO ZONAL KENNEDY BOGOTA 2008 - 2009**

**Para Otorgar El Titulo De Especialista En Gerencia Social**

**MARIA ISABEL RUIZ FAJARDO  
LYLA JANET RODRIGUEZ BARRETO**

**Profesor Guía: JOSE JOAQUIN BARON**

**Bogotá D.C. De 2009**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ANALISIS DE LA LEY DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA EN LA  
APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE ASUNTOS CONCILIABLES  
DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR DESDE LA  
GERENCIA SOCIAL  
CENTRO ZONAL KENNEDY BOGOTA 2008 - 2009**

**Para Otorgar el título de Especialista en gerencia Social**

**María Isabel Ruiz Fajardo  
Lyla Janet Rodríguez Barreto**

**tutor: Jose Joaquin Baron**

**Bogotá D.C. De 2009**

## RESUMEN

Analizar la ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia frente a la garantía y verificación de los derechos de los niñas, niños y adolescentes dentro de la construcción social y la resignificación de los derechos de asuntos conciliables.

Para el desarrollo del análisis de La ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia garantiza los derechos de los niñas, niños y adolescentes dentro de un proceso socio legal fundamentado en la realidad de las familias de la localidad de Kennedy de Bogotá se realizó a través de un proceso metodológico que permitió al grupo investigador aplicar la gerencia Social como estrategia que se baso en los criterios de la equidad, la eficacia, la eficiencia y la sostenibilidad, permitiendo orientar la toma de decisiones, las acciones a seguir y el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados dentro del proceso de restablecimiento de los derechos de las niñas, niños y/o adolescentes en el Centro Zonal de Kennedy. Dentro de las variables tomadas: prevaleció el Número de usuarios que asisten, peticiones, reclamos, denuncias y Oportunidad en la atención ara determinar la eficacia y la eficiencia permitiendo el desarrollo de un diagnostico de la gestión del Centro Zonal y la replica de esta experiencia para medir el cumplimiento de responsabilidades en

un determinado periodo, lo que posibilitaría redefinir políticas, establecer programas haciendo mas eficientes las inversiones sociales.

La gerencia social debe orientarse a la administración de los bienes espirituales de las comunidades y de la familia como capital social del Estado. Para ejercer una gerencia basada en la familia como capital social del Estado, la acción emprendida por el ICBF/SNBF tendrá que orientarse no solamente al control del gasto público, sino a evaluarlo en términos de inversión social para el desarrollo humano sostenible. Porque “la ampliación de la capacidad del ser humano reviste una importancia a la vez directa e indirecta para la consecución del desarrollo; indirectamente, tal ampliación permitirá estimular la productividad, elevar el crecimiento económico, ampliar las prioridades del desarrollo, y contribuiría a controlar razonablemente el crecimiento demográfico; directamente afectaría el ámbito de las libertades humanas, el bienestar social y la calidad de vida tanto por sus valores intrínsecos como por su condición de elemento constitutivo de las mismas

## INTRODUCCION

El propósito del presente trabajo es identificar los alcances Página: 5 desde una perspectiva de la Gerencia Social y la Responsabilidad Social Pública en la aplicabilidad de la Ley 1098 del 8 de Noviembre de 2006 “Código de la Infancia y la Adolescencia” COLOMBIA. Congreso de Colombia. Ley de Infancia y Adolescencia Noviembre 08 de 2006. En el centro Zonal Kennedy de Bogotá que permita garantizar la realización, protección y restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y adolescentes beneficiarios del área de Asuntos Conciliables con calidad y eficiencia.

La Gerencia Social es una estrategia que se basa en los criterios de la equidad, la eficacia, la eficiencia y la sostenibilidad, que permite orientar la toma de decisiones, las acciones a seguir y el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados en este caso de la ley de infancia, la cual es aplicada en las familias beneficiarias de los Servicios del Instituto colombiano de Bienestar Familiar. A través de reflexiones y aprendizajes originados desde la propia práctica de las intervenciones socio legales.

## **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

### **1. TEMA**

Análisis de La Ley 1098/2006, Código de Infancia y adolescencia desde la Gerencia Social en la aplicación del capítulo II y capítulo III del proceso administrativo de asuntos conciliables y el programa de recepción y direccionamiento del Centro Zonal Kennedy de la ciudad de Bogotá.

#### **1.1. PROBLEMA A RESOLVER**

¿El análisis de la ley 1098 de 2006 o Código de Infancia y Adolescencia permite concluir que ésta garantiza los derechos de los niñas, niños y adolescentes dentro de un proceso socio legal fundamentado en la realidad de las familias usuarias del Centro Zonal del ICBF de la localidad de Kennedy de Bogotá?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE TEMA**

Los países están haciendo cambios muy importantes en las normas y los mecanismos destinados a la atención de los niños, niñas y/o adolescentes como parte de ese proceso, Colombia aprobó en el año 2006 el Código de la Infancia y la Adolescencia. Este Código tiene en cuenta los descubrimientos recientes para asegurar un buen comienzo de la vida, se basa en el enfoque de los derechos humanos y tiene como escenario básico a la familia, la comunidad y su entorno social, que es el eje de la vida y de la atención a los niños, las niñas y los adolescentes dentro del marco socio legal en el estado Colombiano.

En Colombia a través del tiempo se ha observado que la sociedad colombiana conformada de diferentes clases de familias ya sea por nuestra cultura, convicción o desarrollo social dentro de un grupo o espacio en el cual podemos tener un desarrollo humano de acuerdo a las capacidades, habilidades y oportunidades para vivir genera expectativas en la calidad de vida de todas las personas pero mas especialmente en los niños, niñas y adolescentes seres en los cuales desde la constitución nos enmarca que sus derechos prevalecen sobre cualquier persona; La Constitución Política en su artículo 44 establece que los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás, como consecuencia del especial grado de protección que ellos requieren, por sus condiciones de vulnerabilidad y su estado de indefensión y la atención

especial con que se debe salvaguarda su proceso de desarrollo y formación. Pero la realidad a través del tiempo nos muestra que de los más de 44 millones de habitantes del país, se observa que en el tema de la niñez frente a la vulneración de derechos existen aproximadamente 7.000.000 de niños, niñas y/o adolescentes en la línea de pobreza y 1.200.000 se encuentran en línea de miseria, de os cuales 1.800.000 son niñ@s trabajadores, 3.000.000 no tienen acceso a salud, 2.500.000 no acceden a la educación, 30.000 son habitante de calle y 1.750.000 son desplazados, estos datos suministrados por el Banco mundial – UNICEF en el año 2005, quien nos afirma que verdaderamente la vulneración de los derechos es muy marcada en la población infantil y las leyes son adversas dentro de sus lineamientos ya que todos lo niños no se le garantizan los derechos fundamentales, agregado a esto día a día observamos las problemáticas sociales en aumento como el maltrato infantil, la violencia sexual, el abuso, e insatisfacción de sus necesidades básicas por parte de sus padres, que permitió, El análisis de la realidad de los menores de edad dio lugar a la expedición de la ley dada a conocer el 8 de noviembre de 2006, por el Congreso de la República promulgó la ley 1098, también conocida como Ley de Infancia, que expide el Código de la Infancia y la adolescencia en el país y acoge, como cuerpo central para la normatividad y puesta en marcha de la Ley, las normas contenidas en la Constitución Política y en los tratados o convenios internacionales de Derechos Humanos confirmados por Colombia, en especial la Convención sobre los Derechos del Niño” (artículo 6). Con el objetivo de



conocer cómo se está poniendo en marcha lo establecido por esta norma y ahondar sobre los avances de la Administración en el desarrollo de políticas públicas para la niñez para garantizar sus derechos.

Debido a que a lo largo de la historia los niños y las niñas son los más vulnerados frente a sus derechos y todas las sociedades consideraron que la protección de los niños y las niñas debe ser una actividad social prioritaria, no solo en Colombia sino también a nivel mundial.

Es importante destacar que en la Ciudad de Bogotá existen políticas de infancia que a través de los últimos cuatro años ha permitido poner sobre la mesa el tema de infancia no solo con lo que imaginaba las instituciones o los entes sino con la participación de los niños y las niñas quienes son los que se verdaderamente son los afectados desde cualquier marco sea familiar, institucional o comunitario. La política de Infancia “Quiéreme bien quiere hoy”, se centra en la garantía de los derechos para mejorar su calidad de vida. Con tal propósito los ejes estratégicos se enmarcan en la protección de la vida, generación de escenarios propicios para el desarrollo y condiciones para el ejercicio de la ciudadanía por parte de los niños, niña y adolescente.

Esta política presenta que lo intolerable de todo lo que pasa con la infancia y especialmente presenta que está pasando con las políticas del estado donde realiza una crítica que permite se analice frente a derechos y su garantía y la política de infancia lo describe como “El papel del Estado se ha venido

desdibujando, pasando a ser un simple árbitro del mercado, en vez de un garante de derechos. A su vez, los derechos se han convertido en mercancías a las que sólo se puede acceder si se cuenta con suficiente poder adquisitivo para pagar por ellas. La política social perdió su dimensión política para ser un mecanismo paliativo y compensatorio de los rezagos del mercado. El país no ha logrado consolidar un sistema de seguridad y protección social acorde con la garantía de derechos y las necesidades mínimas de la población” Política de Infancia “Quiéreme bien quiere hoy” Bogota sin indiferencia 2004 – 2008. Y especialmente de los niños, niñas y/o adolescentes puesto que la garantía de los derechos es un reto de alta complejidad que exige una gestión pública diferente, que trascienda la mirada sectorial fragmentada y acuda a una institucionalidad capaz de reorganizarse en función del reconocimiento de la integralidad del sujeto y de sus derechos, que identifique los espacios sociales como los escenarios donde se desarrolla la vida cotidiana y, por lo tanto, como los lugares privilegiados de su acción.

Como habíamos mencionado anteriormente no es solo la aplicación de la ley; es indispensable contar con una política pública Distrital de infancia y adolescencia, y realizar la gestión de esa política, que tiene como uno de sus ejes la inclusión de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes en el Plan de Desarrollo, que se puede posesionar desde el análisis de la experiencias de las familias beneficiarias de los diferentes programas que

ayudan a garantizar sus derechos pero cuando se observa la realidad que viven las familias en la localidad se queda corta el cumplimiento de la ley ya que sobresalen problemáticas que aunque al niño (a) o adolescente aparentemente no le interesa se ven afectados sus derechos. Posesionar la política de infancia es cuestión de todos basados en la realidad diaria que viven las familias e integrando a los niños en el conocimiento de la ley para exigir sus derechos y no sean vulnerados.

Teniendo en cuenta que el desarrollo del trabajo se realizará en la localidad octava de Kennedy la cual se encuentra localizada en la parte occidental de Bogotá, esta demarcada por los siguientes límites: por el oriente con la Avenida Congreso Eucarístico (Avenida 68), por el norte con el río Fucha y la calle 13, por el sur con la autopista Sur, el río Tunjuelito y avenida calle 40 sur y por el occidente con Camino Osorio Bosa y el Municipio de Mosquera cuenta con doce (12) UPZ: así 44 Américas, 45 Carvajal, 46 Castilla, 47 Kennedy Central, 48 Timiza, 78 Tintal Norte, 79 Calandaima, 80 Corabastos, 81 Gran Britalia, 82 Patio Bonito, 83 Las Margaritas y 113 Bavaria; para un total de 327 barrios, los cuales se encuentran legalizados con excepción de 9 barrios de origen ilegal.

Con el desarrollo del trabajo dentro del marco de la gerencia social nos permitirá:

- Alternativas para reconstruir Tejido Social desde el fortalecimiento de las familias brindando factores protectivos contra la adecuada interpretación

de la Ley y su aplicabilidad con un sentido social a una muestra del Centro Zonal de Kennedy.

- Crear oportunidades a las familias para lograr una mayor proyección y respuesta al grupo poblacional.
- Unir esfuerzos desde el equipo Interdisciplinario para dar las directrices retroalimentando el proceso social de las familias y la aplicabilidad de la LEY en el contexto.
- Construir estrategias para generar las políticas públicas a nivel local que permita que las niñas, niños, y/o adolescentes verdaderamente tengan una protección integral frente a sus derechos fundamentales.

### **1.3. DELIMITACION DEL PROBLEMA**

¿El análisis de la ley 1098 de 2006 o Código de Infancia y Adolescencia permite concluir que ésta garantiza los derechos de los niñas, niños y adolescentes dentro de un proceso socio legal fundamentado en la realidad de las familias usuarias del Centro Zonal del ICBF de la localidad de Kennedy de Bogotá?

### **1.4. OBJETIVOS**

#### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

- Analizar la ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia frente a la garantía y verificación de los derechos de los niñas, niños y adolescentes dentro de la construcción social y la resignificación de los derechos de asuntos conciliables.

#### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Identificar los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes y las condiciones de las familias beneficiarias en el proceso que desarrollan las familias en el servicio de asuntos conciliables, del Centro Zonal de Kennedy.
- Identificar los factores que no permiten la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes dentro de su ámbito familiar social y comunitario del centro Zonal de Kennedy.

- Generar herramientas que permitan que los derechos de los niños, niñas y adolescentes se conviertan en política pública en la localidad de Kennedy.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **2. IDEAS CLAVES DEL MARCO CONCEPTUAL**

Al inicio del nuevo milenio, los diferentes países, en pro de mejorar las condiciones de vida de se reunieron, en torno a dos nuevos compromisos. En primer lugar, los estipulados en los “Objetivos de Desarrollo del Nuevo Milenio”, cuyas metas principales al año 2015 apuntan a la erradicación de la pobreza extrema, la enseñanza universal y la reducción de la mortalidad infantil, entre otras muchas. En segundo lugar, el pacto firmado a favor de la protección de los niños, llamado “Un mundo apropiado para los niños” y cuya base fundamental está en el reconocimiento del interés superior del niño, su prioridad en Atención y su segura inclusión”. Sección de Servicios de Internet, Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas © (s.f.) 2008.

Asumir el desarrollo humano como direccionador de las políticas y estrategias de desarrollo para el sistema, admite trabajar simultáneamente en tres direcciones: la competitividad en lo económico, la sostenibilidad en lo ambiental y la inclusión en lo social. Pero también supone a las personas como seres que

participan activamente en la definición de su propio destino y no como simples receptores pasivos de ingeniosos programas de desarrollo. Permite a largo plazo mejorar la calidad de vida de las familias vulnerables, indudablemente con el apoyo total del estado para poder resolver las Necesidades básicas que garanticen sus derechos de los niños, niñas y adolescentes para que sean sujetos de derechos y productivos a la sociedad que permitan a futuro disminuir las problemáticas en las que actualmente los niños se ven involucrados ya que no se toma lo explicado en la Constitución Que los derechos de los niños prevalecen sobre cualquier persona.

En Colombia a través de la Constitución Política de Colombia se habla de una Colombia democrática y en su artículo 44 establece que los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás, como consecuencia del especial grado de protección que ellos requieren, por sus condiciones de vulnerabilidad y su estado de indefensión y la atención especial con que se debe salvaguarda su proceso de desarrollo y formación. Lo que se complementa en el código de infancia y adolescencia pero es allí donde el grupo de investigación quiere realizar un análisis frente a la aplicabilidad de la ley donde se quiere establecer si las familias se benefician y se garantizan verdaderamente los derechos de los niños dentro de la construcción social frente a la resignificación de derechos de asuntos conciliables puesto que las problemáticas familiares cada día se incrementan debido a factores como la



cultura, la responsabilidad, la corresponsabilidad, el desempleo, relaciones sexuales tempranas, la violencia intrafamiliar, el maltrato infantil la sociedad de consumo entre otras no permiten que las familias tengan una construcción en el ámbito social y comunitario para tener una calidad de vida adecuada con la satisfacción de sus necesidades que cobijan los derechos.

Teniendo en cuenta que antes de Noviembre del año 2006 regía el código del menor, el congreso realizó un proyecto de ley donde se iba a cambiar este código desde el año 2002, un conjunto de entidades del Gobierno, del Ministerio Público, del Sistema de las Naciones Unidas y de organizaciones no gubernamentales nacionales e internacionales se unieron con el propósito de construir de manera conjunta un proyecto de ley integral para la infancia y la adolescencia en Colombia que permitiera actualizar el Código del Menor vigente desde 1989, y poner a tono la legislación sobre niñez en el país con la *Convención Internacional sobre los Derechos del Niño* , los demás instrumentos internacionales de derechos humanos y los mandatos de la *Constitución Política* de 1991. Reunidos en la Alianza por la niñez colombiana dichas entidades, en conjunto con un grupo de legisladores, establecieron un espacio de trabajo permanente desde el año 2003 que buscaba conciliar las diversas iniciativas que cursaban en el Congreso de la República relacionadas con la reforma total o parcial del Código del Menor.

“Como resultado de este trabajo conjunto, se formuló y radicó en el año 2004 el proyecto de ley 032, concebido como una reforma integral del Código del Menor, a partir del reconocimiento del interés superior de los niños y las niñas, así como de la titularidad y prevalencia de sus derechos. El Proyecto tuvo ponencia favorable en la Comisión Primera del Senado en su primer debate, pero luego fue retirado por solicitud de sus autores, por considerar que no tendría suficiente tiempo para su trámite como ley estatutaria en la legislatura que estaba cursando. Esto se hizo con el compromiso de volverlo a presentar en la siguiente legislatura. Con ese compromiso, los autores, ponentes y las entidades de la *Alianza por la Niñez Colombiana* conformaron un equipo de trabajo encargado de revisar y ajustar el proyecto retirado” Cantillo, Beatriz Linares., Boletín: Crianza Humanizada (OIM) Año XII No. 89- Junio 2007.

Para tal fin se realizaron durante los meses de junio y julio de 2005 varias mesas de concertación y estudio por temáticas en las que participaron un nutrido grupo de organizaciones gubernamentales y estatales y de organismos no gubernamentales nacionales e internacionales que entregaron como resultado un nuevo proyecto de ley que fue presentado en la Cámara de Representantes el día 17 de agosto de 2005, radicado con el número 085, y suscrito por la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, cuarenta representantes a la Cámara y cinco senadores.

La razón fue fundamental frente a que este nuevo código va a contemplar la niñez en perspectiva de derechos *se refiere a las acciones alrededor del desarrollo de niños, niñas y adolescentes con el fin de que tengan mejores oportunidades en todo lo relacionado con sus derechos. Entre ellas el establecer políticas públicas* claras respecto al cuidado y el acceso a los servicios de salud; a la protección en todos sus aspectos; a la educación y a su desarrollo integral; y a la participación en todas las decisiones que los afectan.

Debido a que en nuestro país se observa una vulneración a los derechos de los niños, niñas y/o adolescentes como el acceso al sistema educativo, los delitos sexuales, explotación laboral, la situación de miseria en la que viven, los Niños y niñas reclutados por grupos armados irregulares, muertes violentas que es aterrador ya que en promedio 9 niños o niñas mueren cada día violentamente, no estaban acogidos por una legislación sobre sus derechos fundamentales que sirviera de base para el establecimiento de políticas públicas dirigidas a la garantía y cumplimiento de sus derechos, así como a la prevención de su amenaza o vulneración y a su restablecimiento, aspecto relevante para el análisis porque del año 2006 a la fecha verdaderamente se les garantizan sus derechos, pregunta que se debe poner dentro de las instituciones estatales como privadas, organizaciones, que tienen como objetivo la protección integral de los niños, niñas y/o adolescentes. Allí nació la ley 1098 de 2006 a través del Proyecto de Ley número 192 de 2006 Cámara. Reglamenta la atención integral de los niños de la primera infancia de los sectores calificados como 1 y 2 del

Sisben de la población colombiana. Gaceta 642 de 2006; en ENERO DE 2006 Código del Menor. “Se rindió ponencia para segundo debate en Cámara al Proyecto de Ley número 85 de 2005 Cámara, acumulado con el Proyecto de Ley número 96 de 2005 Cámara, por la cual se expide el Código de la infancia y la adolescencia. Establece sus principios, las disposiciones sustantivas y procesales, señala las autoridades competentes y sus funciones, determina los mecanismos de exigibilidad, para garantizar el ejercicio pleno y efectivo de los derechos y garantías y la protección integral de los niños y los jóvenes. Gaceta 887 de 2005.” Tomado de la Corte suprema de Justicia.

La Ley de Infancia y Adolescencia, en su artículo 1°, tiene como finalidad garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión; El objeto de la Ley es establecer normas sustantivas y procesales para la protección integral de niños, niñas y adolescentes y garantizar el ejercicio de sus derechos. La protección integral se materializa en el conjunto de políticas, planes, programas y acciones que se ejecuten en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal con la correspondiente asignación de recursos financieros, físicos y humanos. El logro y cumplimiento de lo establecido en el código para la atención, cuidado y protección de los niños, niñas y adolescentes, implica la concurrencia de actores y acciones conducentes a garantizar el ejercicio de sus derechos y tal

como lo establece el artículo 10 de la misma Ley, la familia, la sociedad y el estado son corresponsables en dicha garantía.

La Ley asigna responsabilidades a cada uno de los actores así:

a. A la familia: promover la igualdad de los derechos, el afecto, la solidaridad y el respeto recíproco entre todos sus integrantes.

b. A la sociedad en cumplimiento de los principios de corresponsabilidad y solidaridad, le corresponde tomar parte activa en el logro de la vigencia de los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes para lo cual debe: participar activamente en la formulación, gestión y control, evaluación seguimiento y control de las políticas públicas relacionadas con la infancia y la adolescencia.

c. Al Estado a nivel nacional, departamental, distrital y municipal se le asigna la responsabilidad de: garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes, asegurar las condiciones, asignar recursos, asegurar el restablecimiento de los derechos y promover la convivencia pacífica.

Para el cumplimiento de los derechos (anexo 1) es importante hablar de una **política pública** que permita que las instituciones estatales y privadas den

respuesta a las necesidades de los niños y no permitan la violación de los derechos. Los actores sociales implicados para que los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes NO SEAN VULNERADOS, requieren cambios en el sistema político y en el gobierno. Los partidos, los grupos sociales y las personas requieren interiorizarse el análisis de la política pública, sea que estén en el gobierno o en la oposición para lograr un impacto social que refleje las condiciones de vida de la población.

Dentro de los programas que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en cada punto de atención pretende dar cumplimiento a la ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia donde se enmarca en la garantía de los derechos de los niñas, niños y adolescentes. Es así como sus programas se enmarcan según el ciclo vital:

## **NIÑEZ**

Se enmarca desde la gestación hasta los 5 años, en acciones de apoyo a la primera infancia. Las acciones de apoyo a la primera infancia comprenden procesos, recursos, y actividades con la familia y con la comunidad, para dar respuesta al derecho que tiene la familia de ser apoyada para garantizarles a los niños y niñas desde su gestación hasta los 5 años, su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos.

Dentro de sus objetivos:

- Apoyar el desarrollo armónico e integral de los niños desde su gestación hasta los 5 años y garantizar el ejercicio pleno de sus derechos.
- Apoyar a las familias en el cumplimiento de la función de asistir y proteger al niño.
- Apoyar a familias con mujeres gestantes, madres lactantes, niños menores de dos años, mediante la realización de actividades que permitan desarrollar, desde el momento de gestación, la función socializadora a través del fortalecimiento del vínculo afectivo entre padre, madre, hermanos y demás miembros de la familia

Es importante esclarecer que dichos programas están enmarcados prioritariamente para los niños y niñas de los estratos 1 y 2 de Sisben. Existen otros servicios como: Materno Infantil, Hogares FAMI, Lactante y Preescolar, Hogares Comunitarios de Bienestar, Hogares Infantiles, Desayunos infantiles, Jardines Comunitarios, Atención a niños sordos.

Es importante analizar si estos programas verdaderamente están dando respuesta a la problemática social que viven a diario los niños de la ciudad y especialmente los del centro Zonal Kennedy ya que día a día asisten los padres y madres a pedir ayuda para garantizar sus derechos puesto que lo que sus padres les dan no es suficiente para garantizarlos.

## **ADOLESCENTES**

Siendo un grupo poblacional tan importante los programas que el ICBF ofrece diferentes programas entre ellos:

**Clubes Pre Juveniles Y Juveniles** son agrupaciones de niños, niñas y adolescentes entre 7 y 18 años, escolarizados o desescolarizados, trabajadores, desvinculados o desplazados por el conflicto armado, que se organizan y establecen espacios de encuentro donde identifican colectivamente intereses, necesidades y aspiraciones, para la construcción de proyectos de vida individuales y grupales.

### **Asistencia Nutricional Al Escolar Y Adolescente: Restaurantes Escolares.**

**Son** Acciones que contribuyen al acceso, a la asistencia regular y evitar la deserción del sistema escolar, de niños de 5 a 17 años, pertenecientes a familias con vulnerabilidad social y económica, mediante el suministro de un complemento alimentario que aporte entre el 27.5 % a 35% de las recomendaciones diarias de calorías y nutrientes, durante un período mínimo de 120 días al año, con el propósito de contribuir a la formación del capital social en Colombia, en coordinación de la familia, la comunidad y el estado.



## **ADULTO MAYOR**

**Dentro de los programas** El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de la Protección Social, adelanta dos programas para atender a esta población: El Programa de Protección Social al Adulto Mayor – PPSAM– y el Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor –PNAAM– “Juan Luis Londoño de la Cuesta”.

## **FAMILIAS**

La familia como base de la sociedad que educa, forma y se enmarca dentro del marco social el ICBF ha desarrollado programas como:

**Acciones De Fortalecimiento A Las Familias:** el cual está enfocado en Potencializar la formación y desarrollo de las familias como contextos de desarrollo humano que favorezcan el ejercicio de los derechos de los niños y adolescentes facilitando el cumplimiento de su función socializadora constructora de valores y responsable del desarrollo afectivo a través de procesos de sensibilización, educación, formación y participación. A través de Educador Familiar son acciones que ofrece el ICBF a través de un agente educativo que se denomina EDUCADOR FAMILIAR. El Educador Familiar, es

una persona (Hombre o Mujer) reconocida por la comunidad, con características de liderazgo, de preferencia bachiller, que viva en la Zona, barrio o vereda, que participe en el proceso de selección y capacitación básica. y Escuelas para las familias Es un servicio orientado a fortalecer e impulsar las relaciones humanas de pareja y en las familias, a través del diálogo, la solidaridad, los valores y el compromiso socio cultural, facilitando a los padres y adultos responsables del cuidado de los niños y niñas, la función natural de ser los primeros educadores de sus hijos (a).

## **GRUPOS ÉTNICOS**

En cumplimiento del mandato constitucional de reconocer y proteger la diversidad étnica y cultural de Colombia, busca desarrollar una serie de acciones orientadas a fortalecer la identidad cultural y contribuir y garantizar el cumplimiento de los derechos de los pueblos indígenas, las comunidades negras y raizales y de la población rural dispersa en general y de la niñez en particular. Entre las modalidades de atención se encuentran:

**Fortalecimiento Social Y Cultural A La Familia** para apoyar procesos y acciones que favorezcan el desarrollo de las familias de comunidades indígenas, negras, raizales y Rom, con las cuales se reafirmen sus identidades culturales, usos y costumbres, se fortalezcan sus estructuras socio-económicas

y políticas, de tal forma que permitan mejorar sus condiciones de vida y posibiliten su crecimiento como personas y grupos capaces de ejercer los derechos que les son inherentes.

**Apoyo A La Población Rural Dispersa** Para Contribuir a mejorar las condiciones de vida de las familias en extrema pobreza del área rural dispersa, mediante el acompañamiento y generación de oportunidades y acceso a los recursos disponibles en la sociedad, que permitan a estas familias recuperar o disponer de una capacidad que le permita funcionar como familia, analizar situaciones y tomar decisiones para resolver situaciones de manera eficaz en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional, con participación del SNBF y de otras instancias del Estado a nivel público, privado y comunitario.

### **Actividades Con La Familia - Fases De La Intervención**

En esta fase se contacta la familia a la que se va a apoyar, se explican las expectativas y rutas del proceso, de acuerdo con un modelo general, donde se destacan los roles, compromisos, responsabilidades y resultados que se esperan lograr progresivamente, de acuerdo con un plan que se diseña y acuerda conjuntamente con la familia.

La principal característica de esta etapa es el apoyo psicosocial, que el animador debe prestar, una vez conocido el escenario y el grado de apoyo que

requieren las familias, que por sus condiciones de vida, presentan situaciones de crisis.

- Generar las condiciones mínimas que permitan iniciar procesos tendientes a mejorar el estándar de vida de las familias y
- Restituir en las familias su capacidad de funcionamiento básico, vista la relevancia que esto implica para motivar el desarrollo de acciones radicadas en niveles que plantean mayores exigencias.

## **2.1. ASUNTOS CONCILIABLES DENTRO DEL MARCO DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Los niños, las niñas y los adolescentes viven en un mundo de interrelaciones, donde todos los actores sociales tienen responsabilidades sobre su protección y desarrollo. Las principales responsabilidades son de la familia, la sociedad y el Estado. Estas responsabilidades no son de cada uno por su lado, sino de los tres conjuntamente y por eso se dice que son corresponsables.

Corresponsabilidad significa que la familia, la comunidad y el Estado tienen obligaciones concurrentes, simultáneas e interrelacionadas, no que cada uno tiene algunas responsabilidades aisladas. La familia no puede ceder su responsabilidad a la comunidad o al Estado (como ocurre cuando abandona a

un niño o una niña), a la vez que debe exigir que el Estado cumpla con lo que le compete. La comunidad brinda espacios y oportunidades para el desarrollo y la protección de los niños, las niñas y los adolescentes, a la vez que promueve y vigila la gestión de la correspondiente a la familia y al Estado. El Estado, por su parte, no puede evadir sus responsabilidades planteando que ciertos asuntos son de competencia exclusiva de la familia, pues a él le compete habilitarla para que ejerza su función, vigilar que lo haga y llenar sus falencias. De igual modo, no puede descargar sus responsabilidades en organizaciones sociales para que cumplan funciones propias del sector público, pero sí debe complementarse con ellas para lograr el mejor soporte posible a los derechos.

Conviene tener en cuenta que se ha operado un gran cambio en las responsabilidades. Con anterioridad al enfoque de derechos y a la aprobación del Código de la Infancia y la Adolescencia, la atención de los niños, las niñas y los adolescentes en nuestro medio era un asunto privado que correspondía a la familia. La comunidad intervenía con funciones de beneficencia. El Estado ofrecía servicios para algunos y asumía responsabilidad directa sólo cuando se presentaban situaciones irregulares. Con el nuevo enfoque, basado en los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, tanto la familia, como la comunidad y el Estado tienen responsabilidades precisas y permanentes.

La familia es el núcleo primario de protección de la infancia y la adolescencia, y tiene un papel decisivo en su desarrollo. Por eso la familia debe ser protegida.

Todos los niños y las niñas tienen derecho a una familia y es deseable que está incluya tanto al padre como a la madre, que tienen una labor complementaria en la protección y el desarrollo de sus hijos. El papel de las familias varía a medida que los niños, las niñas y los adolescentes van creciendo y debe adaptarse a su avance en el proceso de la vida.

- Es necesario que las familias quieran, cuiden, orienten y eduquen a sus hijos. La comunidad y el Estado deben preocuparse por brindarles formación y apoyo en estas áreas.

- También es función de las familias acercar a los niños, las niñas y los adolescentes a los servicios que garantizan los derechos (como por ejemplo el registro civil, el colegio y la afiliación en salud). La comunidad y el Estado deben cuidar por que lo hagan oportunamente y el estado debe tomar los correctivos necesarios si no lo hacen.

- También es tarea de la familia representar a los niños, las niñas y los adolescentes para reclamar sus derechos cuando no tienen acceso a los servicios que los proveen o cuando les han sido vulnerados de cualquier forma.

- Finalmente, es responsabilidad de las familias estimular y respetar la autonomía y libertad de los niños, las niñas y los adolescentes. El Estado debe cuidar para que lo hagan de la mejor manera posible.

Es por eso que las peticiones desde lo conciliable es el servicio que se presta a través de los funcionarios ICBF ubicados en los Centros Zonales, el cual brinda orientación y apoyo en las áreas jurídica, psicológica, nutricional, pedagógica y social a los niños, niñas y las familias, tendiente a lograr una mayor vinculación con la red familiar y comunitaria, contribuyendo a fortalecer los factores que intervienen en el desarrollo personal y en las relaciones de los miembros de la familia. En la atención extrajudicial y Atención en Procesos Civiles.

**La Atención Extrajudicial** Son las actividades desarrolladas por el Defensor de Familia del Centro Zonal con apoyo del equipo interdisciplinario, en representación de los intereses del menor, encaminadas a obtener la garantía de los derechos a través de la conciliación o presentación de demanda en procesos de alimentos, custodia y cuidado personal, reglamentación de visitas, investigación o impugnación de la paternidad, citación del presunto padre o madre para procurar el reconocimiento voluntario de un hijo extramatrimonial, permisos para salir del país. También se atienden casos de suspensión o privación de la patria potestad y demás establecidos en el Art. 277 del Código del Menor. Tomado del ICBF en los lineamientos técnicos.

**La Atención en Procesos Civiles** Son actividades desarrolladas por el Defensor de Familia adscrito a los Juzgados de Familia y ante los mismos Jueces, tendientes a garantizar los derechos de los niños y niñas en asuntos de su competencia como, demandas de alimentos, custodias, cuidado personal, visitas, citación judicial para reconocimientos de hijos extramatrimoniales, impugnación e investigación de la maternidad o paternidad legítima, suspensión, pérdida o rehabilitación de la patria potestad, proceso de guarda, permisos para salir del país, Homologación de la declaratoria de abandono y otros.

**Alimentos** Se entiende por alimento todo lo que es indispensable para el sustento, habitación, vestido, asistencia médica, recreación, formación integral y educación o instrucción del menor. Los alimentos comprenden la obligación de proporcionar a la madre los gastos de embarazo y parto " Art. 133 del código del Menor.

**Ofrecimiento de alimentos** El padre o la madre tienen oportunidad de hacer ofrecimiento voluntario de una cuota alimentaria para el hijo, circunstancia que evita la iniciación del proceso de alimentos. Pueden hacerlo ante el defensor de familia o el juez competente. El acta de conciliación y el auto que la aprueba, presta mérito ejecutivo.

**Demanda Ejecutiva de alimentos** Cuando el obligado no da cumplimiento a la cuota alimentaria determinada en audiencia de conciliación o fijada en forma



provisional o mediante sentencia, el interesado podrá pedir al juez el embargo del salario y de las prestaciones o el embargo y secuestro de bienes muebles o inmuebles de propiedad del demandado en cantidad suficiente para garantizar el pago de la obligación. Este proceso también podrá iniciarlo el defensor de familia.

**Custodia y cuidado personal del hijo** Tienen por ley el cuidado del menor los padres conjuntamente o aquel que por faltar el otro deba atender la crianza, cuidado y educación del menor. En caso de hijos extramatrimoniales tiene el cuidado el padre que conviva con el menor.

En los casos de divorció, separación de cuerpos, nulidad del matrimonio, suspensión o terminación de la patria potestad, el juez tiene la facultad de confiar a los hijos al cuidado de uno de los padres o del pariente más próximo, según lo crea más conveniente.

El interesado podrá intentar la conciliación para obtener custodia o cuidado del hijo ante el defensor de familia, quien tiene la facultad para aprobarla con efecto vinculante, es decir con fuerza obligatoria y para tomar las decisiones requeridas si ésta fracasa.

El incumplimiento de lo acordado acarrea multa convertible en arresto y la reincidencia o renuencia a darle cumplimiento a la orden de asignación de la custodia, constituye causal de suspensión de la patria potestad.

**Regulación de visitas** Cuando las desavenencias entre la pareja, originadas en la separación de hecho, divorcio, en la nulidad de matrimonio, en la custodia o cuidado personal del menor, en la suspensión o terminación de la patria potestad, impiden que el menor disfrute de la compañía del padre o de la madre que no lo tiene bajo su cuidado podrán solicitar al defensor de familia o el juez de familia la regulación de visitas al hijo, trátase de hijos matrimoniales o extramatrimoniales.

**Investigación paternidad maternidad - Filiación** Todo menor tiene derecho a que se le defina su filiación, a conocer quiénes son sus padres y a crecer en el seno de su familia.

**Reconocimiento voluntario de la paternidad** El reconocimiento de los hijos extramatrimoniales es solemne, y puede hacerse:

- a) En el acta de nacimiento firmándola quien reconoce.
- b) Por escritura pública. La modificación o anulación de la escritura pública o la renovación del testamento, no afecta el reconocimiento.
- c) Por testamento. La modificación o anulación de la escritura pública o la renovación del testamento, no afecta el reconocimiento.
- d) Por manifestación expresa y directa hecha ante el juez, aunque el reconocimiento no haya sido el objeto único y principal del acto que lo contiene

**Registro Civil: Registro Civil de Nacimiento** Toda persona tiene derecho a su individualidad y, por consiguiente, al nombre que por ley le corresponde.

El padre, La madre, los parientes más próximos, o quienes tengan al menor bajo su cuidado están en el deber de denunciar los nacimientos y solicitar su registro ante notario o el registrador del estado civil, dentro del mes siguiente a su nacimiento.

**Registro civil de nacimiento, extemporáneo** Vencido el primer mes del nacimiento, el interesado deberá acreditar el nacimiento del menor, con documentos auténticos.

**Registro Civil de Matrimonio** Los matrimonios celebrados dentro del país se inscribirán en la notaría correspondencia al lugar de la celebración, dentro de los treinta (30) días siguientes a ésta; si el matrimonio se celebró en el extranjero, entre colombianos o entre un colombiano y un extranjero, se inscribirán en la notaría Primera de la ciudad de Bogotá.

## **2.2. LOS PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE BIENESTAR FAMILIAR**

Un servicio público es una finalidad social del Estado y un medio por el cual garantiza la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales a

través de una actividad organizada que tiende a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua de acuerdo con una normatividad determinada; se caracteriza por ser universal, continuo, obligatorio, equitativo, neutral (en cuanto atiende el interés general) y adaptativo, porque el servicio se debe adecuar cuando se produzcan cambios de hecho o de derecho, de acuerdo con el interés general.

El sector público que compete al ICBF es el referente a infancia, familia y comunidad, cuyos destinatarios son aquellos ciudadanos, familias y niños considerados de bajos recursos, para quienes presta el Servicio Público de Bienestar Familiar (SPBF). Dentro de sus objetivos está el fortalecer los lazos familiares, asegurar y apoyar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de sus miembros, tutelar los derechos de los niños, niñas, jóvenes y familias y brindar protección.

Por lo tanto, los principios del servicio público de bienestar familiar son:

- Los niños, niñas y jóvenes son sujetos de derecho.
- La corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado se debe evidenciar en la prestación del servicio.
- Se hace obligatoria la coordinación efectiva con otros sistemas o sectores del Estado, organismos privados, organizaciones comunitarias

que hagan posible la prestación de un servicio de óptima calidad y el ejercicio de los derechos.

- La comunidad debe participar en la organización, la gestión y el control social del servicio.

Dentro de ese marco, los proyectos institucionales del ICBF para la prestación del servicio público de bienestar familiar son: promoción y fomento para la construcción de una cultura de derechos; asistencia a la niñez y apoyo a la familia para posibilitar a los niños el ejercicio de sus derechos; protección integral a la niñez y la familia para restituir y garantizar sus derechos.

También hacen parte de este SPBF otros modelos de servicio propuestos por los entes territoriales acordes con los objetivos del servicio público de bienestar familiar, financiados por estos o bajo el principio de subsidiariedad. El SPBF debe ser prestado a través del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) en cabeza de sus instituciones adscritas, vinculadas y propias en los departamentos, distritos, municipios y territorios indígenas y prioritariamente para la población con mayor vulnerabilidad con cualquier factor de riesgo. Esta distribución de las responsabilidades obedece el principio de descentralización, consagrado en la Constitución de 1991 como principio de construcción de democracia participativa y como condición del desarrollo humano.

Esto implica que la articulación del SNBF se da en los territorios (localidades, municipios, departamentos, país). Son ellos los llamados a dinamizar, orientar y concertar la ejecución de la política, la cual implica acciones, recursos, procesos de conocimiento de sus realidades y financiación para responder a necesidades y problemáticas propias y específicas, desarrollando y haciendo uso de sus facultades otorgadas por la constitución y la ley colombianas. Se asume que de la unión de los esfuerzos locales dependerá garantizar a escala social, familiar, comunitaria y política condiciones que aseguren el restablecimiento y la realización plena de los derechos fundamentales. Ese proceso se consolida mediante diversas modalidades de participación ciudadana como son Consejos de Política Social, veedurías, audiencias, comités comunitarios, organizaciones comunitarias, redes del buen trato y redes sociales, entre otras. En estos variados escenarios, la estrategia de inclusión de la familia debe generar consecuencias sociales determinantes de la gestión social.

### **3. METODOLOGIA**

Para el desarrollo del análisis de La ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia garantiza los derechos de los niñas, niños y adolescentes dentro de un proceso socio legal fundamentado en la realidad de las familias de la localidad de Kennedy de Bogotá se realizará a través de un proceso metodológico que permita al grupo investigador aplicar la gerencia Social como estrategia que se base en los criterios de la equidad, la eficacia, la eficiencia y la sostenibilidad, y permite orientar la toma de decisiones, las acciones a seguir y el seguimiento y evaluación de los resultados alcanzados dentro del proceso de restablecimiento de los derechos de las niñas, niños y/o adolescentes en el Centro Zonal de Kennedy.

#### **3.1. Identificar las variables de investigación.**

Este paso tiene el propósito de describir la manera en que van a definirse las variables, enfocados en la aplicación de la ley de Infancia y adolescencia dentro del proceso administrativo de asuntos Conciliables.

Dentro de las variables tomadas:

- Numero de usuarios que asisten
- Peticiones
- Reclamos
- Denuncias
- Oportunidad en la atención

### **3.2. Selección de un plan de investigación.**

El plan de investigación para este análisis será experimental ya que las investigadoras tienen un papel activo con los beneficiarios del proceso administrativo de asuntos conciliables el cual permite observar sus necesidades y ver el resultado frente a la ley de infancia.

La investigación experimental consiste en la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento en particular. Se trata de un experimento porque precisamente el investigador provoca una situación para introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esa variable, y su efecto en las conductas observadas. El investigador maneja deliberadamente la variable experimental y luego observa lo que sucede en situaciones controladas.



**La investigación experimental sigue las siguientes etapas:**

- *Delimitar y definir el objeto de la investigación o problema.* Consiste en determinar claramente los objetivos del experimento y las preguntas que haya que responder. Después se señalan las variables independientes, las dependientes, los parámetros constantes y la precisión necesaria en la medición de las variables. Se toma en cuenta la bibliografía existente, la región en que interesan los resultados, el equipo disponible y su precisión, y el tiempo y dinero disponibles.
- *Plantear una hipótesis de trabajo.* Para hacerlo se debe tener la certeza de qué tipo de trabajo se va a realizar: si se trata de verificar una hipótesis, una ley o un modelo, no hace falta plantear una hipótesis de trabajo; si el trabajo es complemento o extensión de otro, es posible que se pueda usar la hipótesis del trabajo original o hacer alguna pequeña modificación; si el problema por investigar es nuevo, entonces sí es necesario plantear una hipótesis de trabajo. Toda investigación comienza con una suposición, un presentimiento o idea de cómo puede ocurrir el fenómeno. Estas ideas deben estar suficientemente claras para adelantar un resultado tentativo de cómo puede ocurrir dicho fenómeno: éste resultado tentativo es la hipótesis.
- *Elaborar el diseño experimental.* Ya conocida la naturaleza del problema (si es de investigación, ampliación o confirmación), la precisión deseada,

el equipo adecuado y planteada la hipótesis de trabajo, se debe analizar si la respuesta a nuestro problema va a ser la interpretación de una gráfica, un valor o una relación empírica; esto nos señalará el procedimiento experimental, es decir cómo medir, en qué orden, y qué precauciones tomar al hacerlo. Una vez determinadas estas etapas se procede a diseñar el experimento mediante los siguientes pasos: Determinar todos y cada uno de los componentes del equipo, acoplar los componentes, realizar un experimento de prueba e interpretar tentativamente los resultados y comprobar la precisión, modificando, si es necesario, el procedimiento y/o equipo utilizado.

- *Realizar el experimento.* Una vez realizado el experimento de prueba y la interpretación tentativa de resultados, realizar el experimento final casi se reduce a llenar columnas, preparadas de antemano, con lecturas de las mediciones, a detectar cualquier anomalía que se presente durante el desarrollo del experimento y a trazar las gráficas pertinentes o calcular el o los valores que darán respuesta al problema.
- *Analizar los resultados.* El análisis o interpretación de resultados, ya sean valores, gráficas, tabulaciones, etc., debe contestar lo más claramente posible la o las preguntas planteadas por el problema. En términos generales el análisis comprende los siguientes aspectos: 1) Si el experimento busca confirmar una hipótesis, ley o modelo, los resultados

deben poner de manifiesto si hay acuerdo o no entre teoría (la hipótesis, ley o modelo) y los resultados del experimento. Puede suceder que el acuerdo sea parcial; de ser así también se debe presentar en qué partes lo hay, y en cuáles no; 2) Si es un experimento que discrimine entre dos modelos, los resultados deben permitir hacer la discriminación en forma tajante y proporcionar los motivos para aceptar uno y rechazar otro; 3) Si lo que se busca es una relación empírica, ésta debe encontrarse al menos en forma gráfica; lo ideal es encontrar una expresión analítica para la gráfica, es decir encontrar la ecuación. A esta ecuación se le llama empírica porque se obtuvo a través de un experimento y como expresión analítica de una gráfica. Se debe tomar en cuenta que en una gráfica cada punto experimental tiene un margen de error y que en caso de duda —cuando la curva no esté bien determinada—, debe hacerse un mejor ajuste por medio de mínimos cuadrados. Se debe hacer notar que la curva más simple de analizar es la recta y que si no la obtuvimos al graficar nuestros puntos.

- *Obtener conclusiones.* Ya logrados los resultados del experimento el investigador debe aplicar su criterio científico para aceptar o rechazar una hipótesis o una ley; también es posible que haga alguna conjetura acerca de un modelo, o proponga la creación de otro nuevo, lo que conduciría a un nuevo problema. Generalmente se aplican los siguientes criterios: 1) Rechaza una hipótesis, ley o modelo, cuando comprueba

experimentalmente que no se cumple. Basta que exista un solo fenómeno que no pueda explicar para desecharla; 2) Acepta como cierta —pero no como absolutamente cierta— una hipótesis, ley, teoría o modelo, mientras no se tenga la prueba de falla en la explicación de algún fenómeno; 3) Puede suceder que la hipótesis o modelo concuerden sólo parcialmente con el experimento, entonces es necesario especular acerca de las posibles razones de la diferencia entre la teoría y el experimento, y tratar de hacer nuevas hipótesis o modificaciones a la ya existente, lo que conduce a un nuevo problema. En las conclusiones se responden con claridad las preguntas planteadas en el experimento, comprobar si es o no válida nuestra hipótesis de trabajo o el modelo propuesto. Si hay preguntas sin respuesta, establecer el porqué o si amerita, conjeturar acerca de la hipótesis o modelo que describa el fenómeno estudiado.

- *Elaborar un informe por escrito.* Sus partes serán: 1) la definición del problema; 2) el procedimiento experimental; 3) resultados; 4) conclusiones. La elaboración del escrito bajo las convenciones de un informe de investigación. Y agregado a esto una propuesta que ayude a mejorar el objeto de estudio.

### **3.3. Población.**

Entendiendo Población como el conjunto o la totalidad de todos los objetos, sujetos o miembros que se adaptan a un conjunto designado de especificaciones. En este caso los usuarios de la localidad de Kennedy.

En la localidad la población correspondiente a la localidad de Kennedy según el CENSO 2005 fue de 451.990 (49%) hombres y 485.841 (51%) mujeres para un total de 937.831 habitantes. Siendo la localidad con mayor población de Bogotá, con un número de habitantes similar a Cartagena.

Sin embargo, por consenso general de la comunidad manifiesta que la población proyectada es inferior a la real, debido a que en el último censo no se había desarrollado todo el sector de la UPZ Patio Bonito, Las Margaritas y Calandaima, esto también puede deberse al impacto de los procesos de desplazamiento generados por la violencia que se ha agudizado en los últimos 5 años y ha hecho que mucha de esta población se ubique en Kennedy. Para el 2010 se estima una población de 1.090.004 habitantes y actualmente existe un promedio de 948.000 personas aproximadamente.

Dentro de la Densidad Poblacional El área total de la localidad es de 3856,55 hectáreas de las cuales el 98.1% es área urbana y 1.8% es área rural. Con

relación a la extensión de Bogotá Distrito Capital la localidad representa el 11.12%, ocupando el tercer lugar.

Kennedy es una localidad donde más de la mitad de la población se encuentra en el estrato 3 (57.86%) y el resto en el estrato 2 (38.97%), los estratos 1, 4 son marginales junto con la población sin estrato, los estratos 5 y 6 no existen en la localidad. Presenta una estratificación diferente de la estructura del Distrito Capital concentrada en los sectores de la clase media – media y media baja de la población. (tabla 1)

El 97% de la población pertenece a los estratos 1, 2 y 3, razón por la que, la localidad según el índice global de calidad de vida de Bogotá, ocupa la sexta posición. El 49.7 de los hogares están por debajo de la línea de pobreza (similar al porcentaje que se refiere a Bogotá) y el 13.8 de los hogares, por debajo de la línea de indigencia (EHN DANE 2003).

Frente a la Composición por Edades, En la localidad se observan dos características a este respecto: la primera es que puede calificarse como joven. El grupo de edad con mayor representatividad (55.02%) es el rango de edad menor a 30 años y, tan solo, el 10.85% de la población que habita en ella es mayor de 55 años. La población con los rangos de edades entre 0 y 4 años es la que mayor representatividad tiene, con un total de 83.619 habitantes, que constituye cerca de un 9% de la población total local. Dentro de la población

femenina, el rango de edad que más se destaca es el que se encuentra entre los 20 y 29 años. Mientras que para la población masculina el rango de edad que más se destaca está ubicado entre los 0 y 14 años. (tabla 2)

El Centro Zonal Kennedy ICBF a través de sus diferentes programas atiende un promedio de 100 usuarios diarios, y en el programa de asuntos conciliables se atiende un promedio de 60 familias diarias; a demás están las denuncias, derechos de petición que llegan aproximadamente 150 mensuales en promedio

#### **3.4. Análisis de las variables de la investigación.**

Una vez que las variables se han conceptualizado y definido, debe especificarse un medio para medir en realidad las variables de la investigación.

Se realizará a través de un instrumento de recopilación de la información que permita Analizar la ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia frente a la garantía y verificación de los derechos de los niñas, niños y adolescentes dentro de la construcción social frente a la resignificación de derechos de asuntos conciliables.

El instrumento de recopilación de la información será aplicado a un grupo de familias atendidas en el ICBF, a una muestra de profesionales del Centro Zonal y un grupo de niños, niñas y/o adolescentes.

### **3.5. Efectuar la prueba piloto.**

Efectuar un ensayo en pequeña escala para descubrir cualquier problema imprevisto en los métodos de investigación.

Ara el desarrollo de la prueba piloto y teniendo en cuenta el proceso de atención se tuvo en cuenta la apertura de Historias socio familiares en el segundo semestre del año 2008 donde se estableció que diariamente se abren 10 historias diarias distribuidas en los diferentes programas donde el mayor porcentaje está en asuntos conciliables.

Por lo cual se realizó la aplicación de los instrumentos dependiendo de la participación de los usuarios puesto que se realizó aleatoriamente según la asistencia a los talleres de conciliación escogiendo a 100 usuarios de un promedio de 600 aperturas durante el semestre y la reincidencia.

### **3.6. Seleccionar la muestra.**



Para la investigación lo realizaremos por Muestreo probabilista: el cual emplea procedimientos aleatorios, al azar, por los cuales se hace la selección de unidades muestrales, individuos, que son la unidad básica de la muestra. Es decir, cada miembro tiene la posibilidad de ser incluido en la muestra.

### **3.7. Análisis de los datos.**

Organización y resumen de la información obtenida en el estudio por medio de procedimientos estadísticos y de análisis cualitativos encaminados a la detección de la aplicabilidad del código de Infancia y adolescencia.

### **3.8. *Delimitación y definición el objeto de la investigación o problema.***

La ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia garantiza los derechos de los niñas, niños y adolescentes dentro de un proceso socio legal fundamentado en la realidad de las familias de la localidad de Kennedy de Bogotá, que permita el análisis desde la gerencia social en su aplicabilidad?

### **3.9 *Plantear una hipótesis de trabajo.***

“La protección de los derechos de los niños desde lo socio legal permite a las familias brindar una mejor calidad de vida a los niños, niñas y adolescentes

teniendo como base la realidad social en la que ellos viven en su cotidianidad.  
Del Centro Zonal de Kennedy en la Ciudad de Bogotá”

### **3.10 E laborar el diseño experimental.**

*Para el desarrollo de la investigación experimental es importante tener en cuenta:*

- *Las historias socio familiares de los usuarios del Centro Zonal Kennedy de Asuntos conciliables.*
- *Aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario*
- *Entrevistas y observación estructurada a los usuarios*
- *Análisis de los informes de Atención al ciudadano.*

#### **3.10.1 Realizar el experimento.**

Revisión de las Historias socio familiar:

Teniendo como base esta herramienta se observaron 100 historias donde se puede concluir que:

- El 100% solicitan atención por alimentos y reconocimiento voluntario para sus hijos donde el 70% son solicitados por la madre y en un 30% por el padre agregado a esto se observa que los niños por lo menos tienen un derecho vulnerado.
- Que el 60% de los usuarios regresan por incumplimiento a la conciliación realizada con la defensoría de Familia debido a que los padres o madres incumplen los acuerdos en la conciliación como cuotas alimentarias, la regulación de visitas y en algunos casos la custodia.
- Dentro de las entrevistas realizadas con los usuarios se observa que el 90% cree en las medidas que realiza la Defensoría para garantizar los derechos a sus hijos, agregado a esto ningún padre o madre reconoce todos los derechos de los niños, niñas y adolescentes para garantizarlos. Que la población que asiste allí es heterogénea y va con niveles socioeconómicos del 0 al 4.
- Análisis de los informes de Atención al ciudadano: Es importante destacar que desde el año 2007 se está implementando el SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO el cual tiene como objetivo abordarlo desde la Gestión Integral donde todos los usuarios deben ser registrados de acuerdo a sus peticiones. Pero debido a la asistencia de usuarios muchas de las personas solo quedan con orientación verbal y no pueden dar respuesta a su petición dicho sistema se enmarca en el petionario y da

un tiempo específico para que el usuario tenga la respuesta a esta donde en un 70% no son ingresadas sus respuestas debido a la cultura del funcionario donde no acepta este sistema como medio de respuesta y organización al Centro Zonal, sino como una carga laboral extra a su labor.

En estos informes se observa las denuncias realizadas por los usuarios, donde existe un gran número en denuncias de niños, niñas y/o adolescentes maltratados o en condiciones de negligencia, las peticiones se enmarca dentro de asuntos conciliables y no conciliables (alimento, reconocimientos entre otros), reclamos donde el usuario lo realiza por el medio escrito mas no por el sistema.

- Oportunidad en la atención: Es importante mostrar que según el manual de procedimientos existe un equipo de Recepción y Direccionamiento ara que la información y atención sea acorde a la petición del usuario, ero en la vivencia diaria se observa largos momentos de espera de los usuarios debido al registro en el sistema (SIM) y aun así manifiestan satisfacción en la atención.

### **3.10.2 Analizar los resultados.**

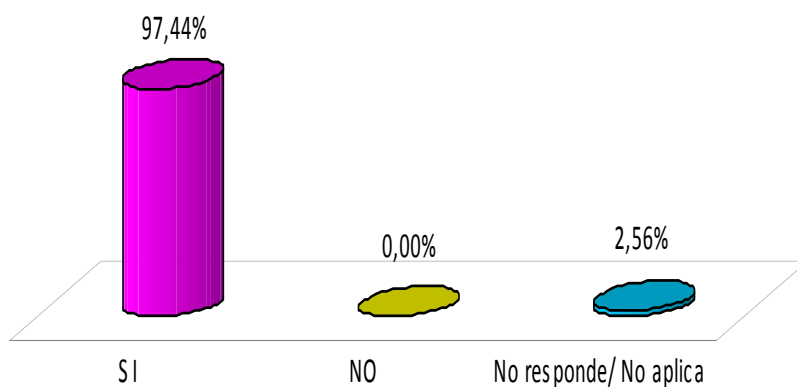
1. Aplicación de la Encuesta Beneficiarios del programa

TABLA RESUMEN DE RESPUESTAS CENTRO ZONAL / REGIONAL			
2. SERVICIOS E INFORMACIÓN			
N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	TOTAL
2.1	¿Usted considera que existe fácil acceso a la información relacionada con el programa o servicio?	SI	95
		NO	4
		No responde/ No aplica	1
2.2	La información que recibió fue:	Bueno	95
		Regular	4
		Malo	
		No responde/ No aplica	1
2.3	Usted considera que el trato y atención a los usuarios / beneficiarios del programa o servicio es:	Bueno	95
		Regular	
		Malo	1
		No responde/ No aplica	4
2.4	¿Considera usted que se brindan espacios para expresar libremente sugerencias relacionadas con el funcionamiento y/o actividades del programa o servicio?	Nunca	7
		Algunas Veces	13
		Siempre	80
		No responde/ No aplica	
2.5	¿Usted considera que tiene las mismas oportunidades con relación a los servicios que el resto de usuarios/beneficiarios del programa o servicio?	SI	100
		NO	
		No responde/ No aplica	
2.6	¿Es fácil contactar a las personas del ICBF que tienen a cargo el programa o servicio?	SI	95
		NO	1
		No responde/ No aplica	4
2.7	¿Las solicitudes que realiza son atendidas oportunamente?	SI	99
		NO	1
		No responde/ No aplica	
2.8	Usted considera que las instalaciones físicas del programa o servicio son:	Buenas	90
		Regulares	5
		Malas	1
		No responde/ No aplica	4
2.9	Califique el servicio recibido así:	Bueno	98
		Regular	
		Malo	
		No responde/ No aplica	2

2.1. ¿Usted considera que existe fácil acceso a la información relacionada con el programa o servicio?

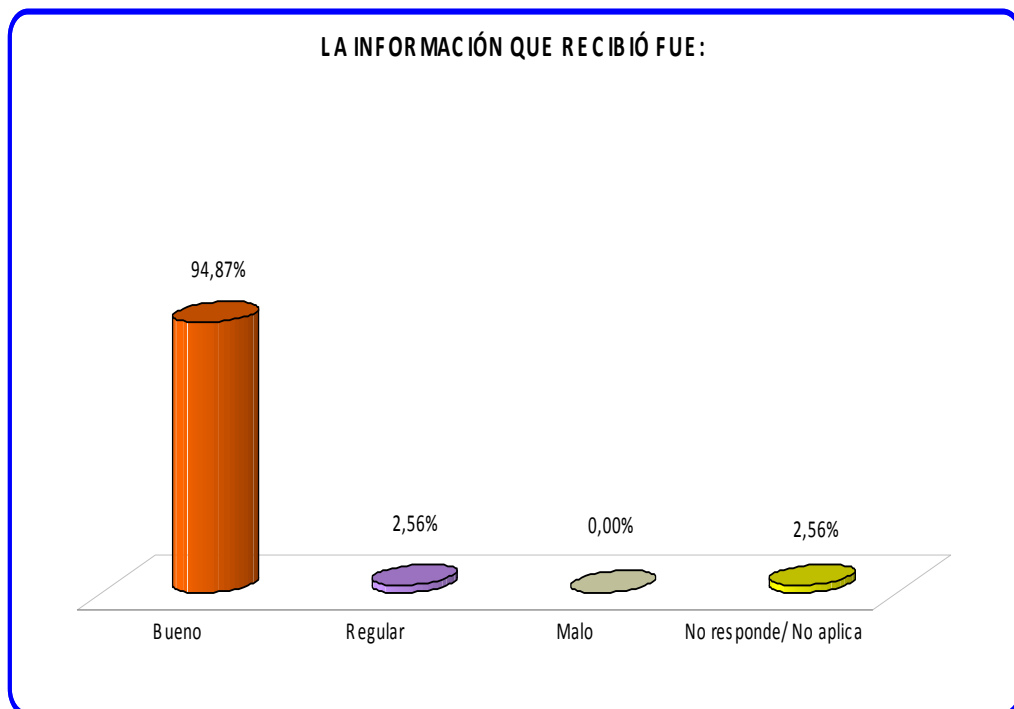
N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.1	¿Usted considera que existe fácil acceso a la información relacionada con el programa o servicio?	SI	95	97,44%
		NO	4	2,44%
		No responde/ No aplica	1	2,56%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	97,44%

FÁCIL ACCESO A LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PROGRAMA O SERVICIO



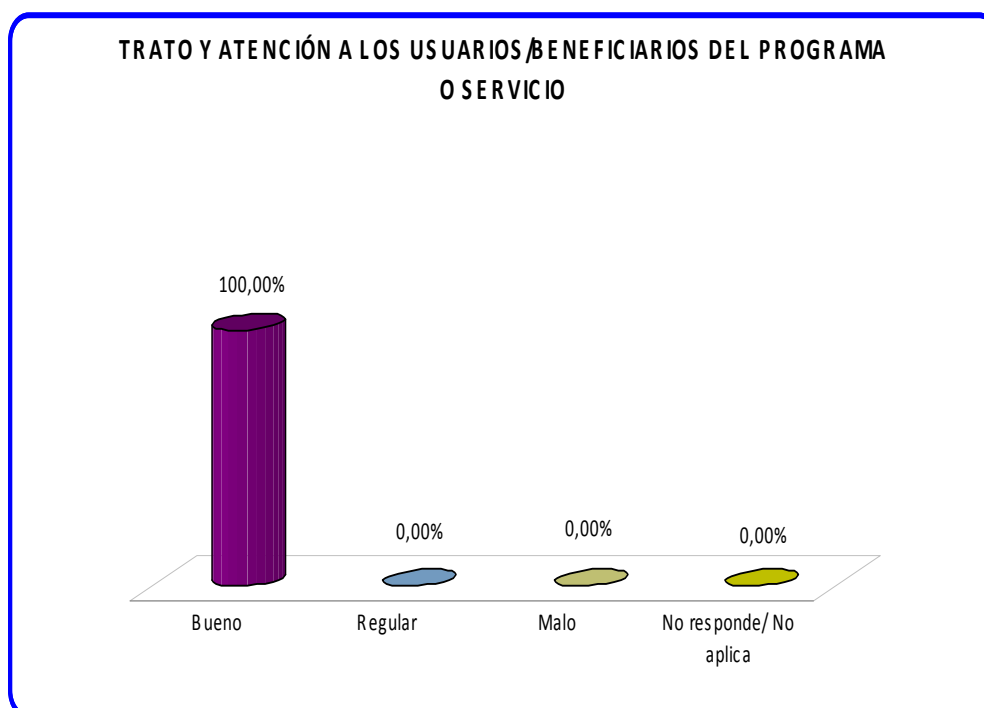
## 2.2. La información que recibió fue:

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.2	La información que recibió fue:	Bueno	95	94,87%
		Regular	4	2,56%
		Malo	0	0,00%
		No responde/ No aplica	1	2,56%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



**2.3. Usted considera que el trato y atención a los usuarios / beneficiarios del programa o servicio es:**

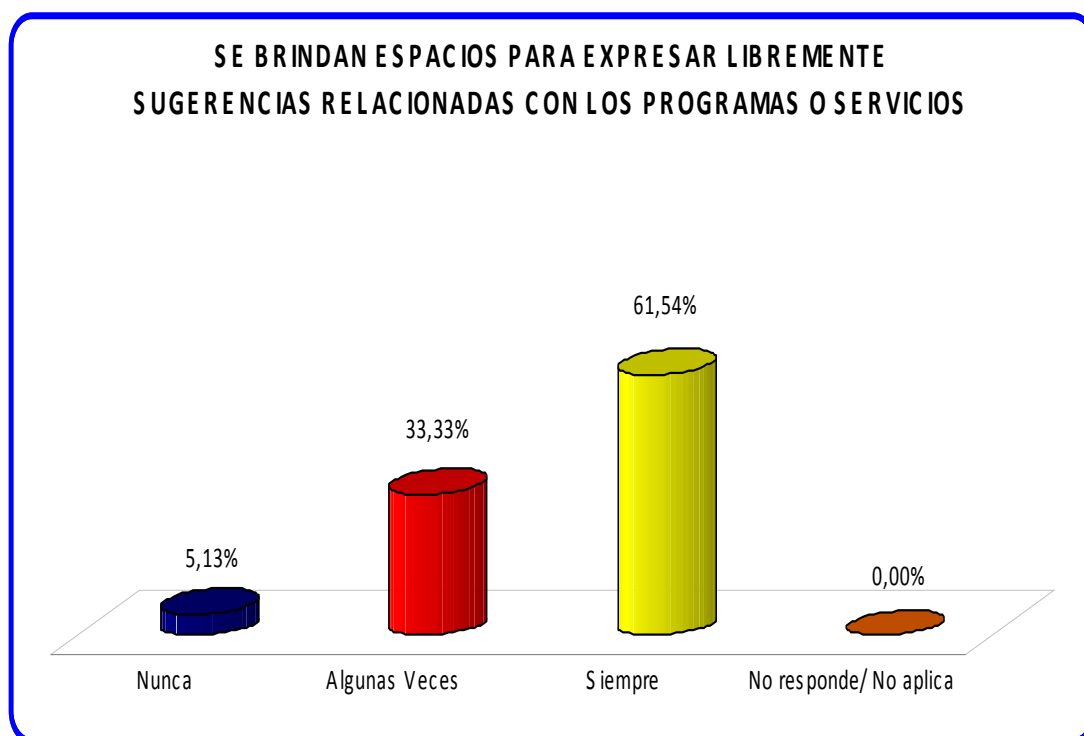
N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.3	Usted considera que el trato y atención a los usuarios / beneficiarios del programa o servicio es:	Bueno	95	95%
		Regular	1	0,1%
		Malo	0	0,00%
		No responde/ No aplica	4	0,4%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%





2.4 ¿Considera usted que se brindan espacios para expresar libremente sugerencias relacionadas con el funcionamiento y/o actividades del programa o servicio?

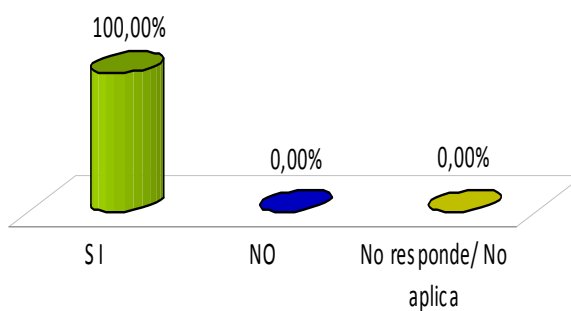
N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.4	¿Considera usted que se brindan espacios para expresar libremente sugerencias relacionadas con el funcionamiento y/o actividades del programa o servicio?	Nunca	7	5,13%
		Algunas Veces	13	33,33%
		Siempre	80	61,54%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



2.5. ¿Usted considera que tiene las mismas oportunidades con relación a los servicios que el resto de usuarios/beneficiarios del programa o servicio?

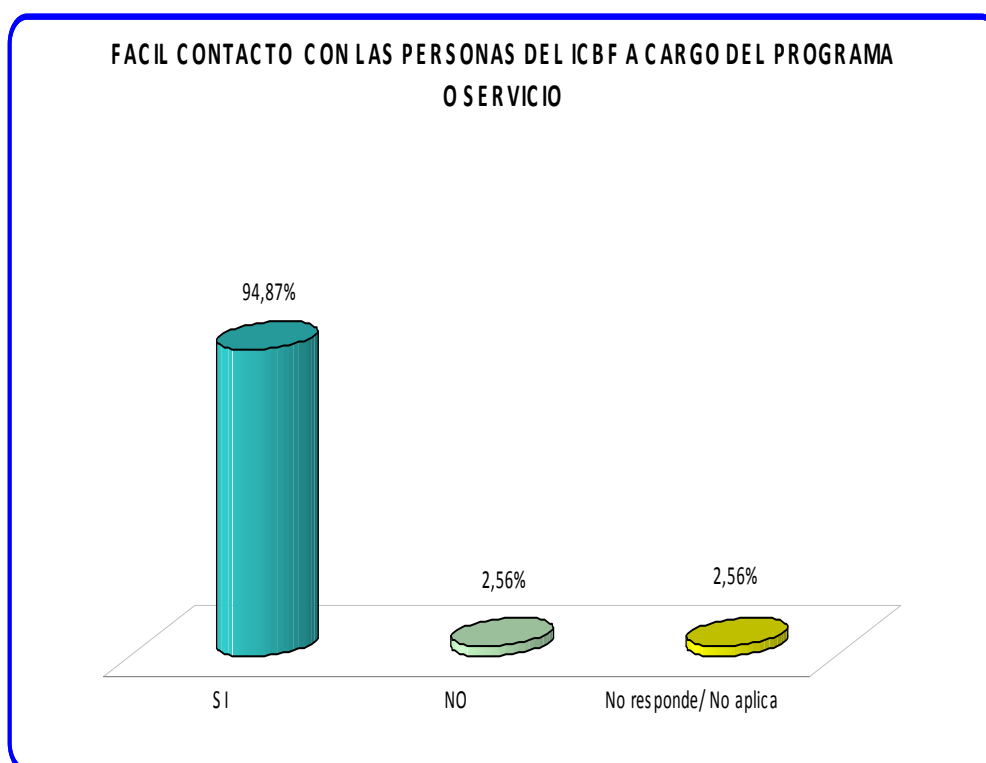
N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.5	¿Usted considera que tiene las mismas oportunidades con relación a los servicios que el resto de usuarios/beneficiarios del programa o servicio?	SI	100	100,00%
		NO	0	0,00%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES CON RELACIÓN A LOS PROGRAMAS O SERVICIOS



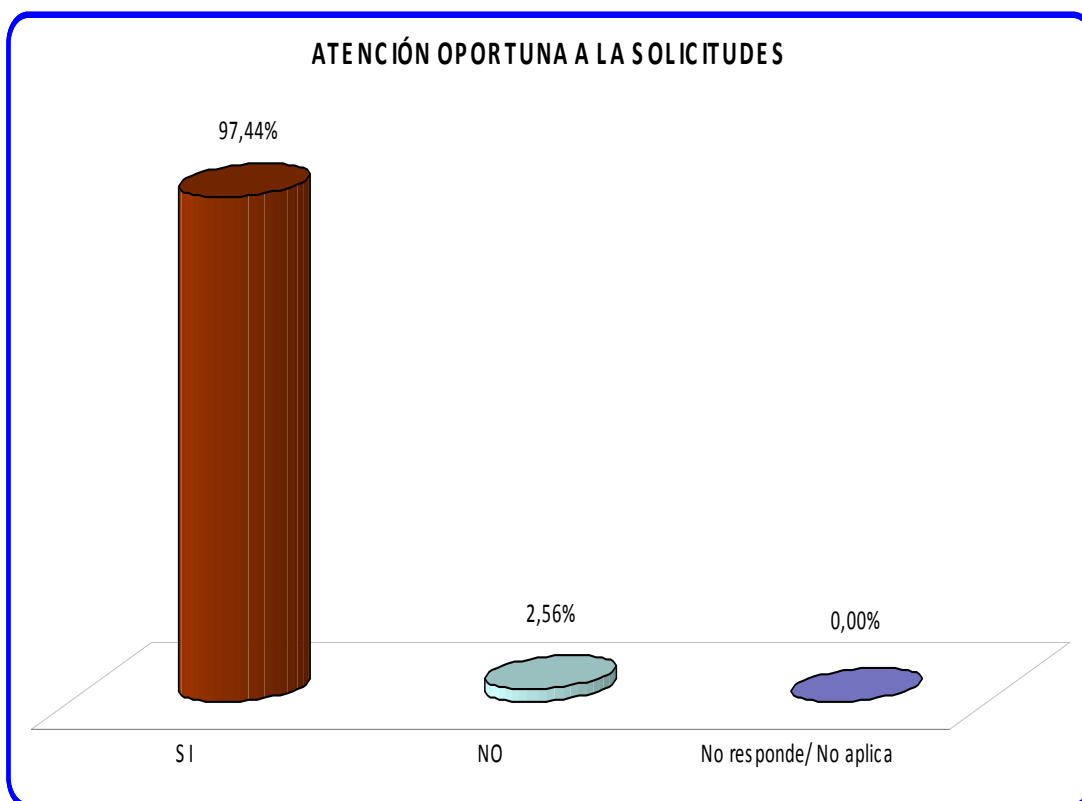
2.6. ¿Es fácil contactar a las personas del ICBF que tienen a cargo el programa o servicio?

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.6	¿Es fácil contactar a las personas del ICBF que tienen a cargo el programa o servicio?	SI	95	94,00%
		NO	4	4,56%
		No responde/ No aplica	1	1,44%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



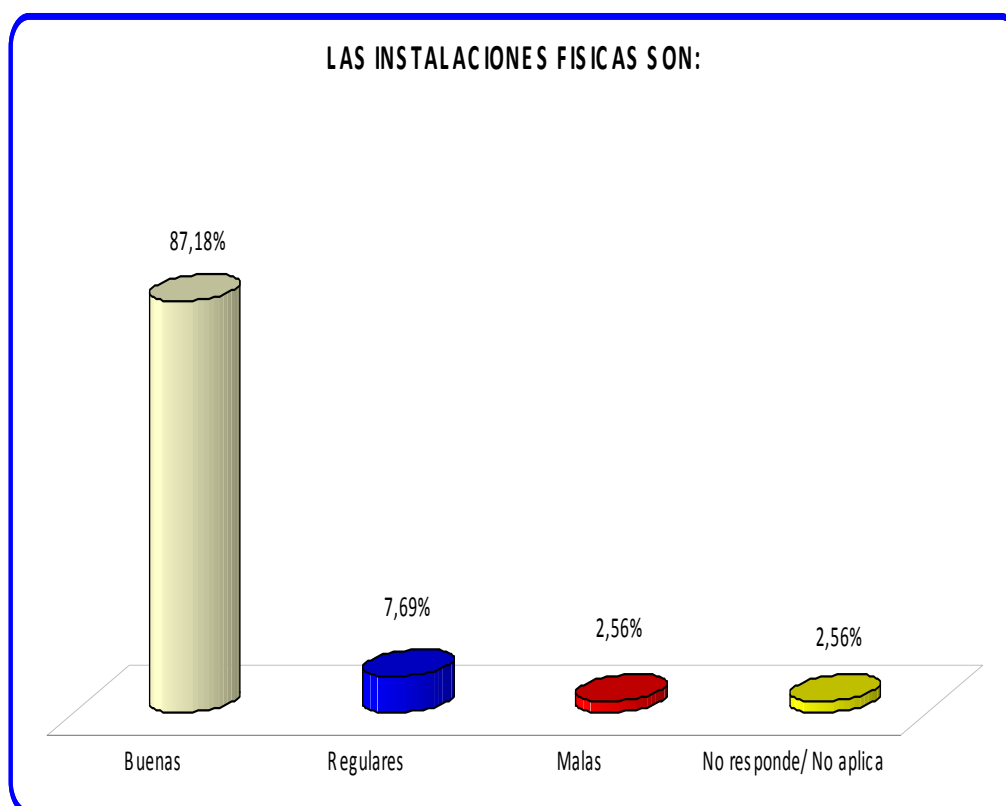
2.7. ¿Las solicitudes que realiza son atendidas oportunamente?

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.7	¿Las solicitudes que realiza son atendidas oportunamente?	SI	99	97,44%
		NO	1	2,56%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



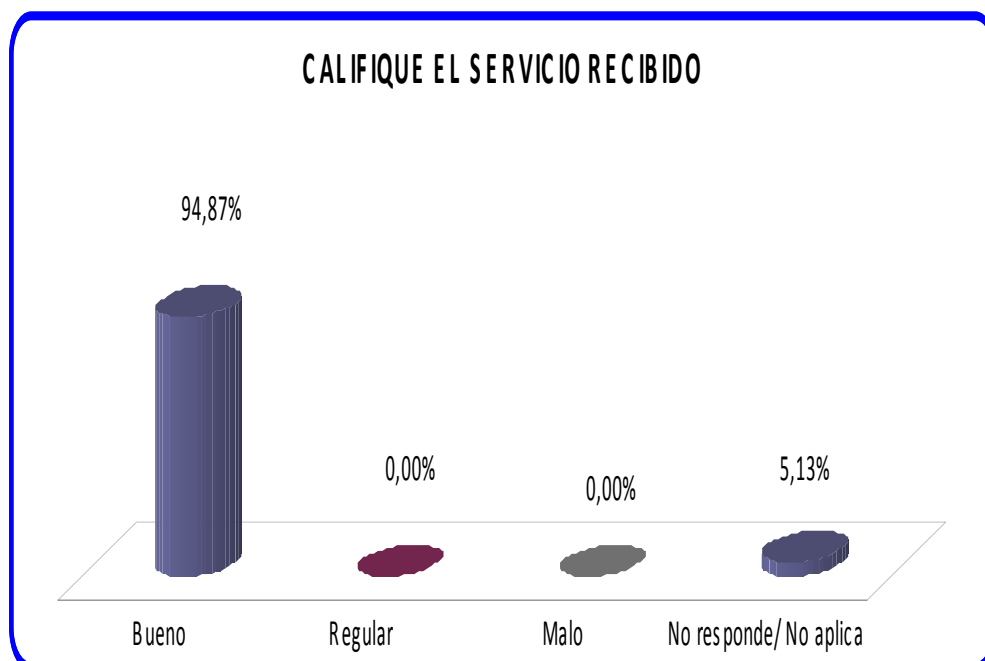
2.8. Usted considera que las instalaciones físicas del programa o servicio son:

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.8	Usted considera que las instalaciones físicas del programa o servicio son:	Buenas	90	87,18%
		Regulares	5	7,69%
		Malas	1	1,44%
		No responde/ No aplica	4	3,69%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



2.9. Califique el servicio recibido así:

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.9	Califique el servicio recibido así:	Bueno	98	94,87%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
		No responde/ No aplica	2	5,13%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



## 2. Encuesta al cliente externo

TABLA RESUMEN DE RESPUESTAS CENTRO ZONAL / REGIONAL			
2. SERVICIOS E INFORMACIÓN			
N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	TOTAL
2.1	¿Cómo obtuvo la información para llegar a este Centro Zonal/Regional?	Por recomendación	63
		Línea Bienestar	3
		Por Internet	
		Otro	34
		No responde/ No aplica	
2.2	¿Quién le dio la primera información al llegar al Centro Zonal / Regional?	Vigilante	26
		Recepcionista / Orientador	71
		Coordinador	
		Otro	3
		No responde/ No aplica	
2.3	La información suministrada fue:	Excelente	5
		Bueno	88
		Regular	7
		Malo	
		No responde/ No aplica	
2.4	¿Cuánto tiempo tardó en recibir la atención (desde el momento que entró hasta que salió)?	0 – 10 minutos	12
		11 – 30 Minutos	71
		31 – 60 Minutos	8
		Más de 60 minutos	9
		No responde/ No aplica	
2.5	¿Cuántas veces tuvo que venir al Centro Zonal/Regional para la atención por primera vez?	1 vez	94
		2 a 3 veces	17
		4 o más veces	1
		No responde/ No aplica	
2.6	Su cita fue asignada a los:	1 a 5 días	19
		6 a 10 días	4
		11 a 30 días	63
		30 a 60 días	11
		Más de 60 días	3
		No responde/ No aplica	
2.7	a. El servicio recibido en el Centro Zonal / Regional:	Excelente	6
		Bueno	84

			Regular	9
			Malo	1
			No responde/ No aplica	
		b. Horario establecido para la atención y servicio al ciudadano:	Excelente	0
			Bueno	88
			Regular	12
			Malo	
			No responde/ No aplica	
		c. Sala de Espera	Excelente	4
			Bueno	85
			Regular	11
			Malo	
			No responde/ No aplica	
		c. Señalización	Excelente	4
			Bueno	85
			Regular	11
			Malo	
			No responde/ No aplica	
		c. Baños	Excelente	4
			Bueno	85
			Regular	11
			Malo	
			No responde/ No aplica	
		c. Limpieza y orden	Excelente	4
			Bueno	85
			Regular	11
			Malo	
			No responde/ No aplica	
		c. Seguridad	Excelente	4
			Bueno	85
			Regular	11
			Malo	
			No responde/ No aplica	
		d. La atención del servidor público fue:	Amable	44
			Poco Amable	9
			Eficiente	45
			No eficiente	2
			Otro	



		No responde/ No aplica	
<b>2.8</b>	¿Conoce otros servicios que presta el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar?	SI	20
		NO	80
		No responde/ No aplica	
<b>2.9</b>	Usted reconoce al ICBF por:	Programas	14
		Por el logotipo/imagen	84
		Otro	2
		No responde/ No aplica	
<b>2.10</b>	¿El servicio brindado por el ICBF dio solución a su necesidad?	SI	90
		NO	10
		No responde/ No aplica	

Para la aplicación de la encuesta Ciudadanos Centro Zonal, se tuvo en cuenta el número de peticiones que ingresaron desde el mes de Mayo hasta el mes de Octubre de 2008 y al resultado obtenido se sacó el porcentaje correspondiente, con un resultado de aplicación de 94 encuestas.

Analizadas cada una de las preguntas los ciudadanos manifiestan que:

En esta primera parte de la encuesta se evidencia un cambio notorio con quienes les da a primera información, esto se debe a que se reparten los turnos y un profesional del área psicosocial dicta un taller desde las 7:30 am para brindarles toda la información sobre los servicios prestados y documentos requeridos para la prestación de los servicios, así como la solución a inquietudes de los usuarios. Quienes manifiestan que la primera información la obtuvieron del vigilante, manifiestan que han indagado sobre horarios de atención o documentos requeridos para la atención.

En cuanto al tiempo que tardaron en recibir la atención se nota que el tiempo ha disminuido, ya que dos de las profesionales de recepción y direccionamiento están apoyando de 8:00 am – 10am, la recepción de los usuarios.

En relación a la veces que tuvieron que venir al Centro Zonal para la Atención por primera vez manifiestan que sólo una vez, pues traen los documentos y datos requeridos para la atención.

En cuanto a la asignación de citas manifiestan que se les dio de 11-30 días, otros de 1-5 días, ya que cuando se acercan parejas con ánimo conciliatorio, la Defensora de familia del Equipo de recepción y direccionamiento los atiende el mismo día, así como atiende requerimientos y solicitudes a otras entidades.

En la segunda parte de la encuesta donde se califican los servicios del Centro Zonal los usuarios manifiestan en general que son buenos, aunque sugieren que tanto los baños como la sala de espera son regulares, pues comentan que los baños no tienen ventilación y esto genera malos olores en la sala de espera pues se encuentran muy pegados; y en cuanto a la atención del servidor público informan que fue amable y eficiente, esto debido a que los funcionarios públicos son conscientes de que la atención que debe brindar el instituto debe hacerse con calidad y calidez, reconociendo al usuario sus derechos.

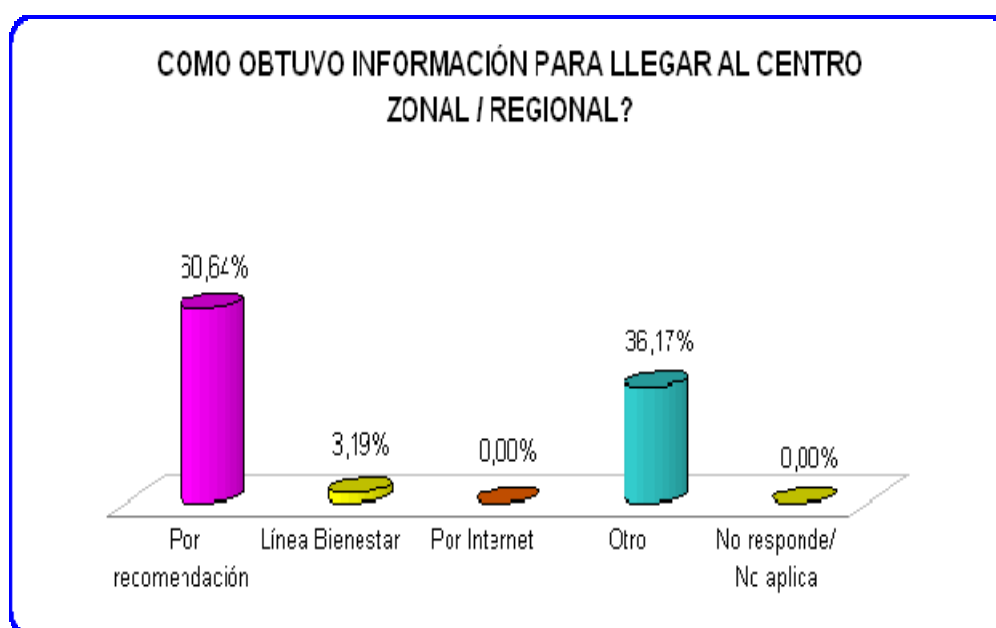
En la tercera y última parte sobre el conocimiento de programas, reconocimiento del ICBF y solución a las necesidades, se evidencia que los usuarios no conocen antes de ingresar al Centro Zonal los programas y servicios ofrecido, y los que conocen, manifiestan conocer Hogares Comunitarios, Jardines Infantiles y el programa de Bienestarina; en cuanto al reconocimiento del ICBF, manifiestan reconocerle por el logo que lo identifica y por el espacio en Televisión “Los niños Buscan su Hogar” ; y finalmente

informan que el ICBF si dio solución a su problema, aunque no de manera inmediata, pues sugieren que las citas no sean tan lejanas y que haya más profesionales para la atención de usuarios, pues la demanda que llega es alta, pero no es posible atenderles a todos en el mismo día.

## ANALISIS DE LA ENCUESTA AL CLIENTE EXTERNO

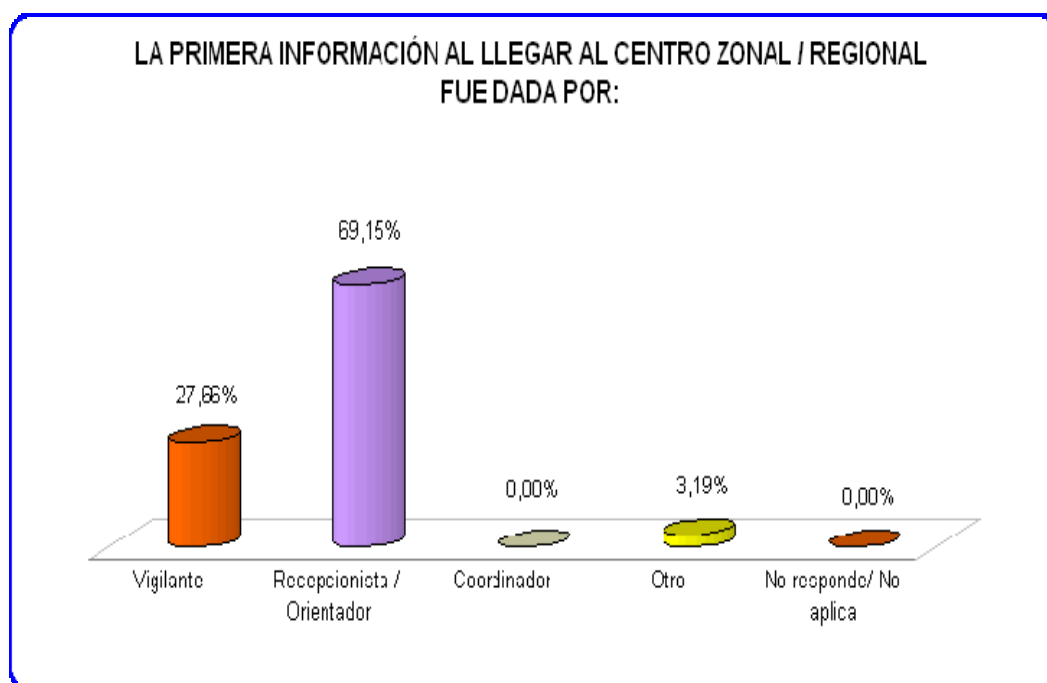
1. ¿Cómo obtuvo la información para llegar a este Centro Zonal/Regional?

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.1	¿Cómo obtuvo la información para llegar a este Centro Zonal/Regional?	Por recomendación	63	60,64%
		Línea Bienestar	3	3,19%
		Por Internet	0	0,00%
		Otro	34	36,17%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



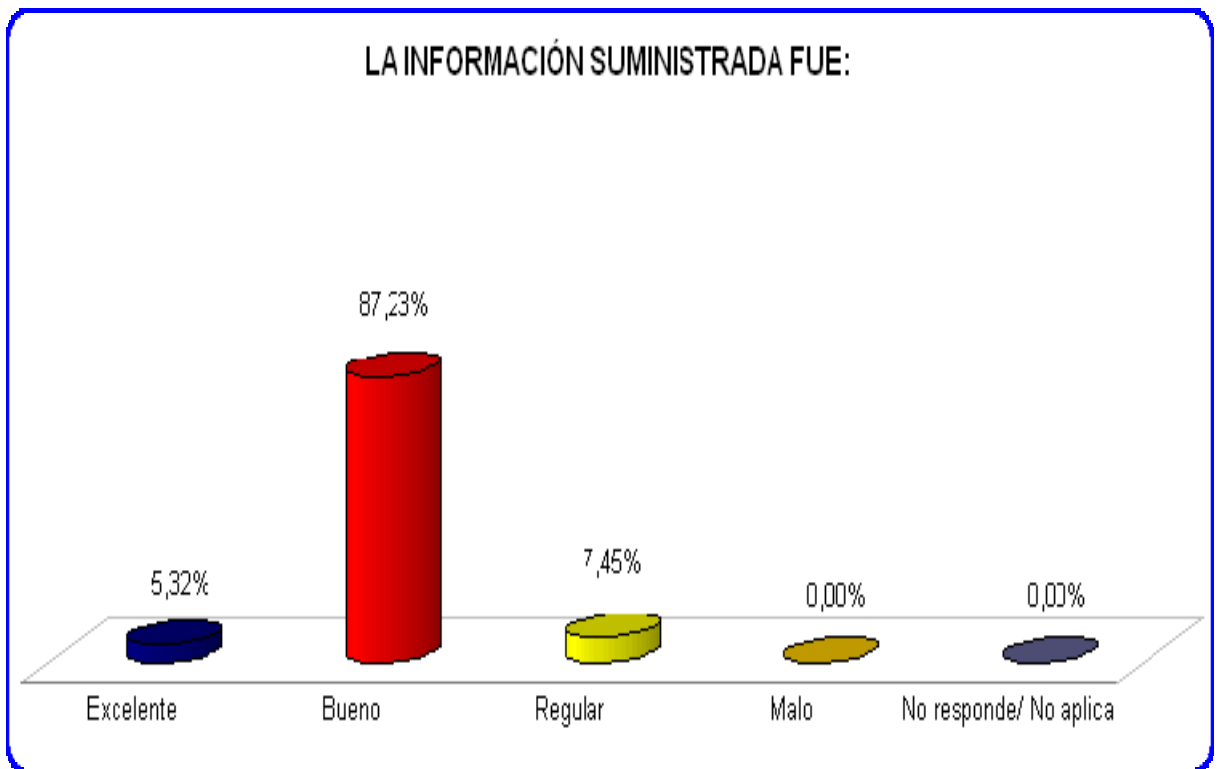
**1.2. ¿Quién le dio la primera información al llegar al Centro Zonal / Regional?**

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.2	¿Quién le dio la primera información al llegar al Centro Zonal / Regional?	Vigilante	26	27,66%
		Recepcionista / Orientador	71	69,15%
		Coordinador	0	0,00%
		Otro	3	3,19%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



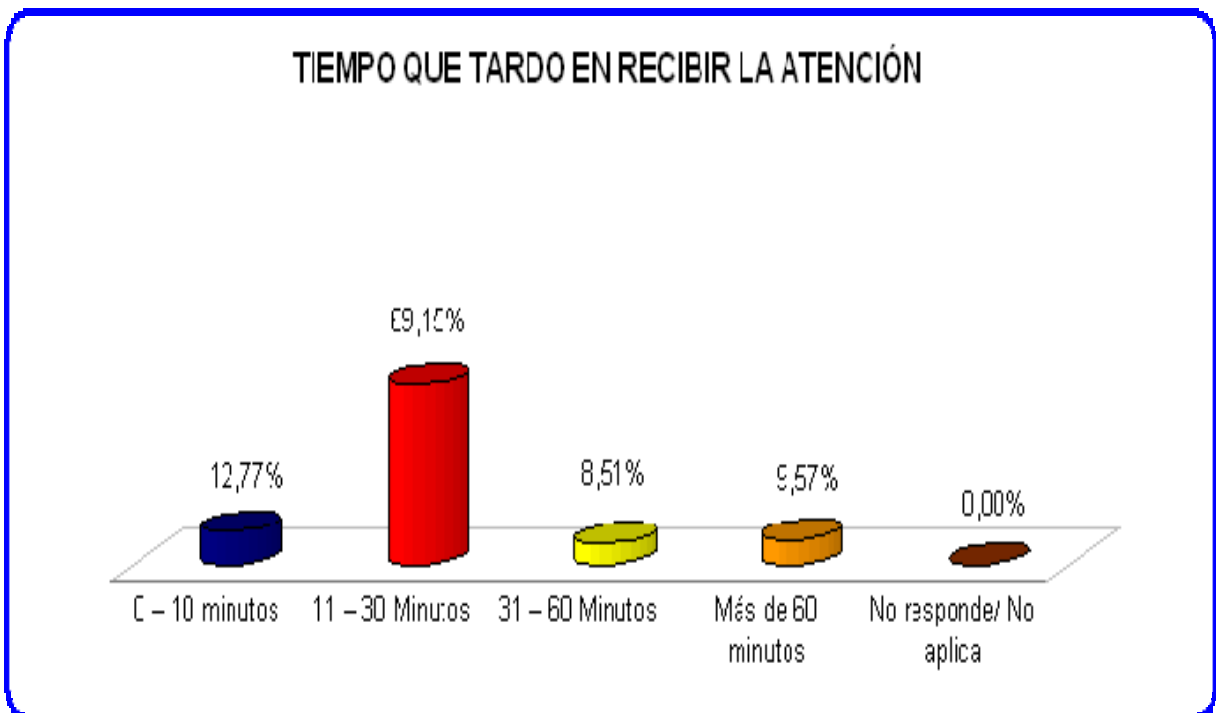
### 2.3. La información suministrada fue

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.3	La información suministrada fue:	Excelente	5	5,32%
		Bueno	88	87,23%
		Regular	7	7,45%
		Malo	0	0,00%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



**2.4. ¿Cuánto tiempo tardó en recibir la atención (desde el momento que entró hasta que salió)?**

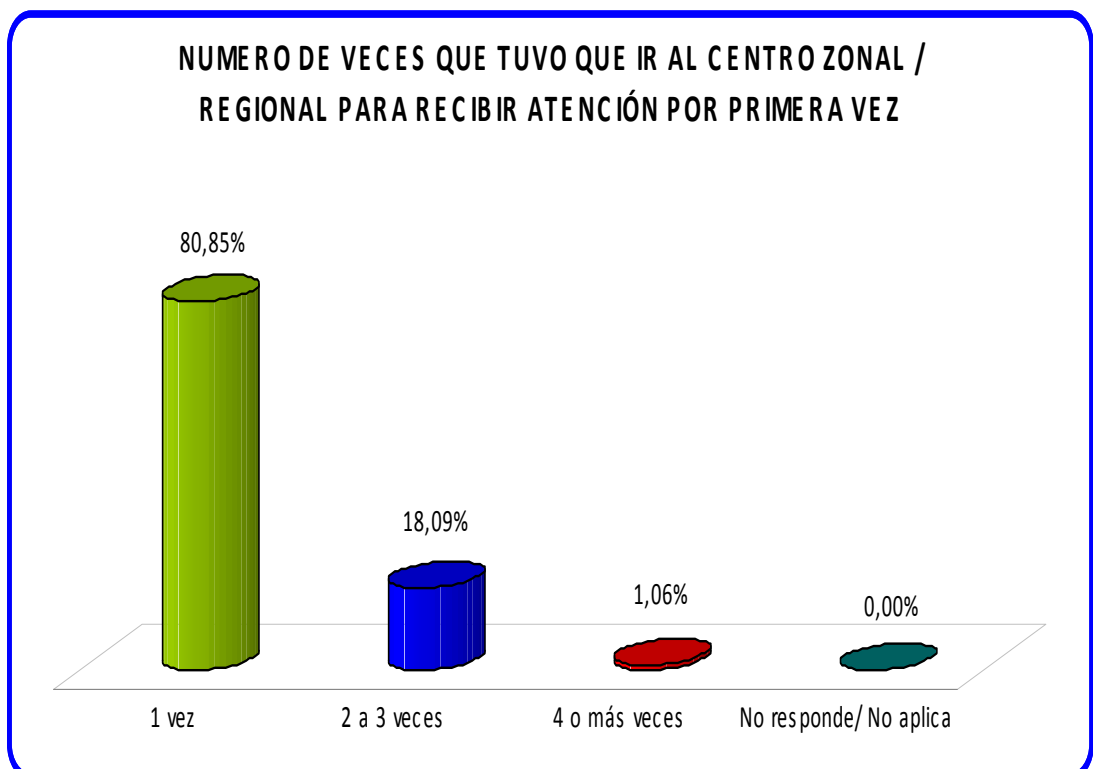
N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.4	¿Cuánto tiempo tardó en recibir la atención (desde el momento que entró hasta que salió)?	0 – 10 minutos	12	12,77%
		11 – 30 Minutos	71	69,15%
		31 – 60 Minutos	8	8,51%
		Más de 60 minutos	9	9,57%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%





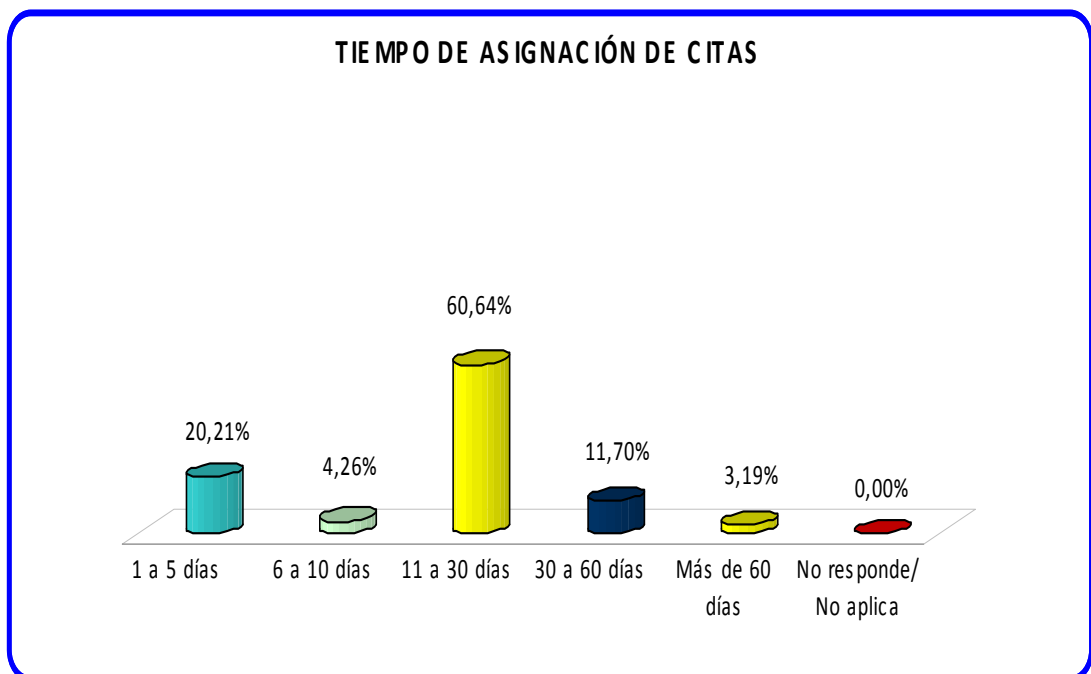
**2.5. ¿Cuántas veces tuvo que venir al Centro Zonal/Regional para la atención por primera vez?**

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.5	¿Cuántas veces tuvo que venir al Centro Zonal/Regional para la atención por primera vez?	1 vez	82	80,85%
		2 a 3 veces	17	18,09%
		4 o más veces	1	1,06%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



## 2.6. Su cita fue asignada a los

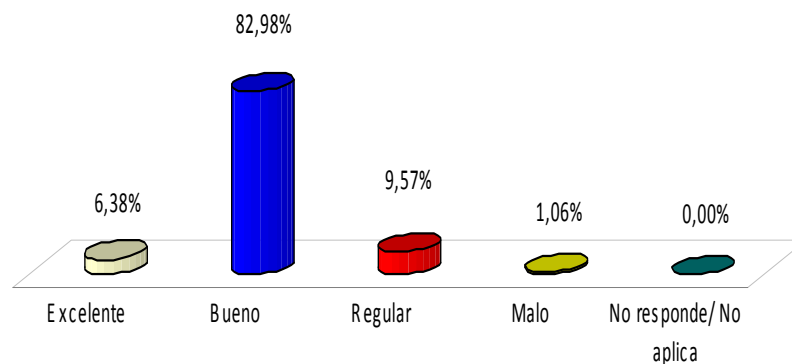
N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.6	Su cita fue asignada a los:	1 a 5 días	19	20,21%
		6 a 10 días	4	4,26%
		11 a 30 días	63	60,64%
		30 a 60 días	11	11,70%
		Más de 60 días	3	3,19%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100.00%



**2.7. a. El servicio recibido en el Centro Zonal / Regional:**

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.7	a. El servicio recibido en el Centro Zonal / Regional:	Excelente	6	6,38%
		Bueno	84	82,98%
		Regular	9	9,57%
		Malo	1	1,06%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%

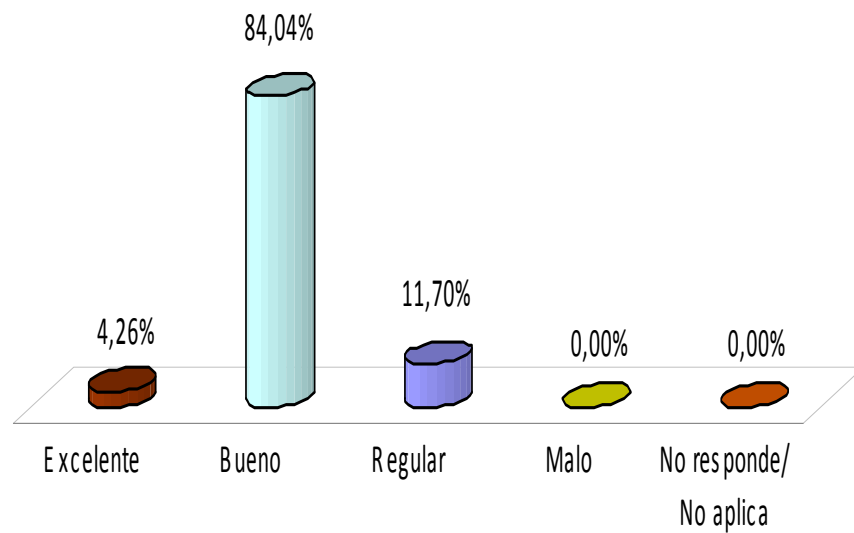
EL SERVICIO RECIBIDO EN EL CENTRO ZONAL/REGIONAL ES:



### c. Sala de Espera

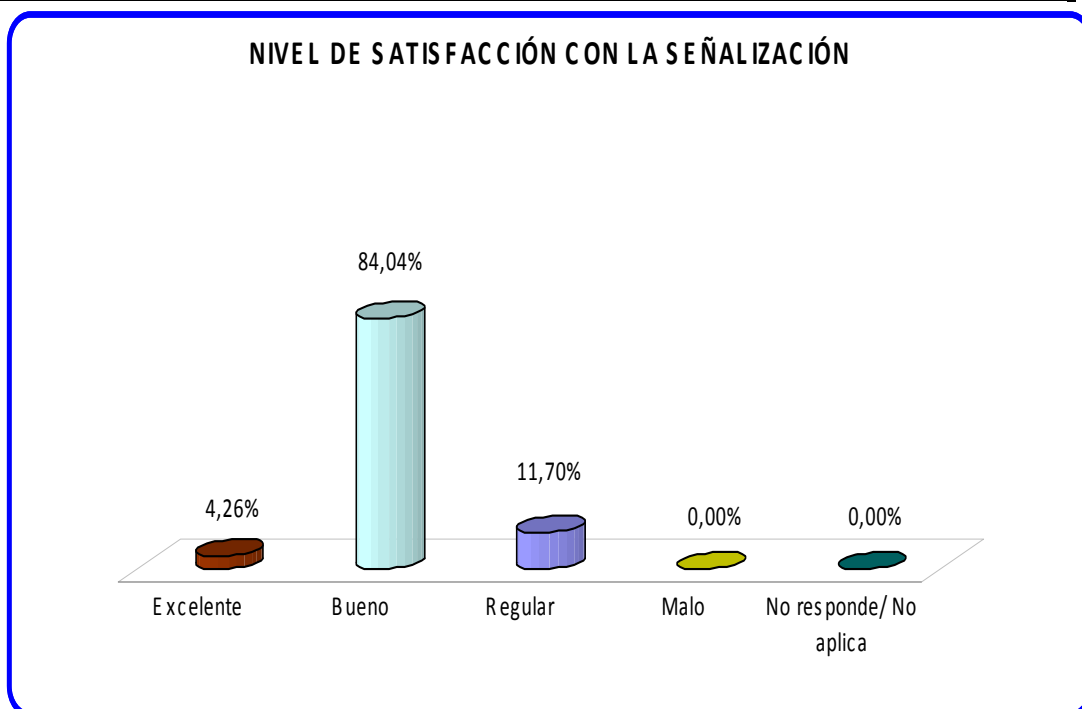
N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.7	c. Sala de Espera	Excelente	4	4,26%
		Bueno	85	84,04%
		Regular	11	11,70%
		Malo	0	0,00%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%

### NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA SALA DE ESPERA



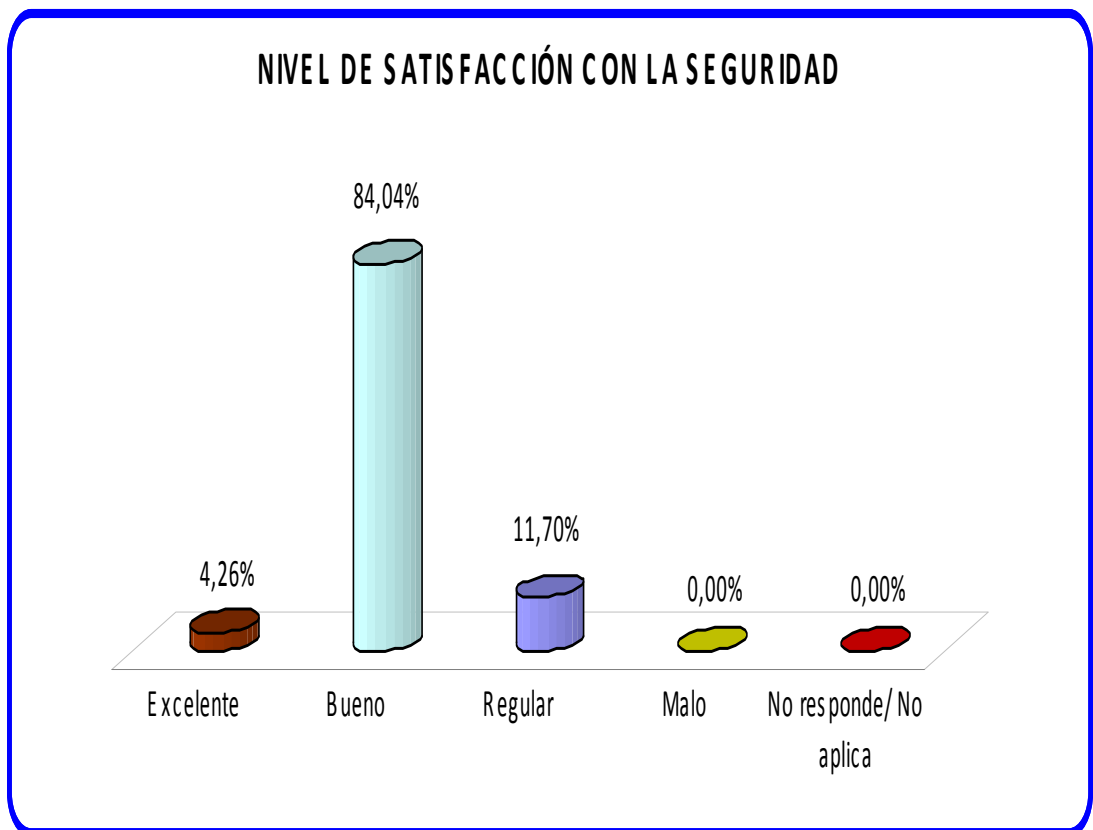
### c. Señalización

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.7	c. Señalización	Excelente	4	4,26%
		Bueno	85	84,04%
		Regular	11	11,70%
		Malo	0	0,00%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



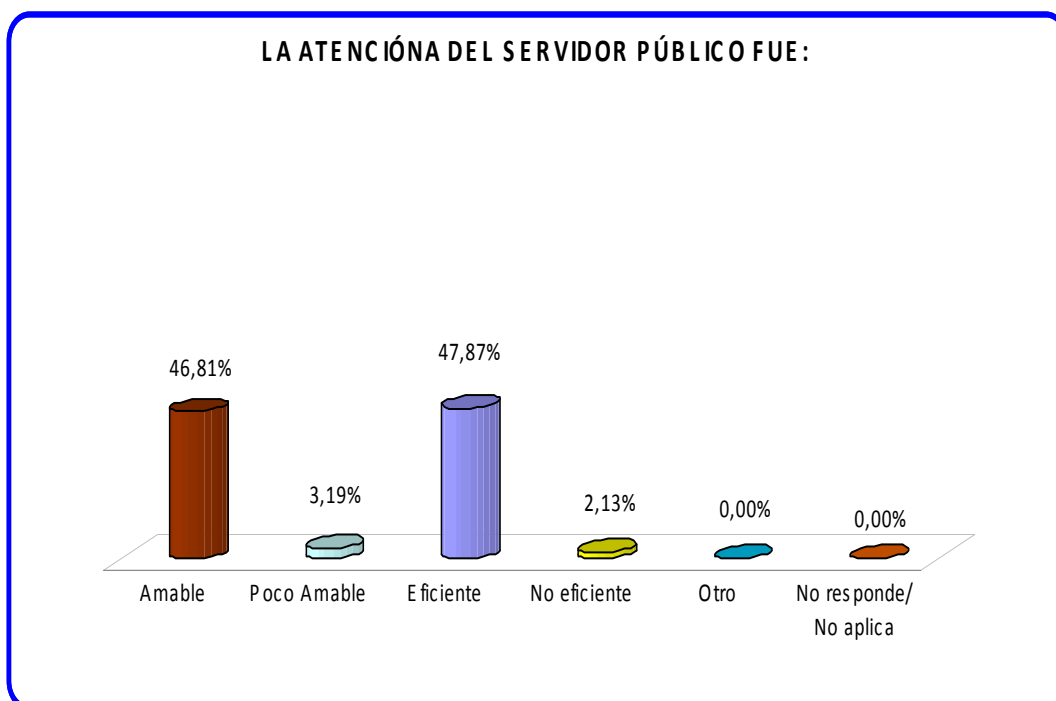
d. Seguridad

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.7	c. Seguridad	Excelente	4	4,26%
		Bueno	85	84,04%
		Regular	11	11,70%
		Malo	0	0,00%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



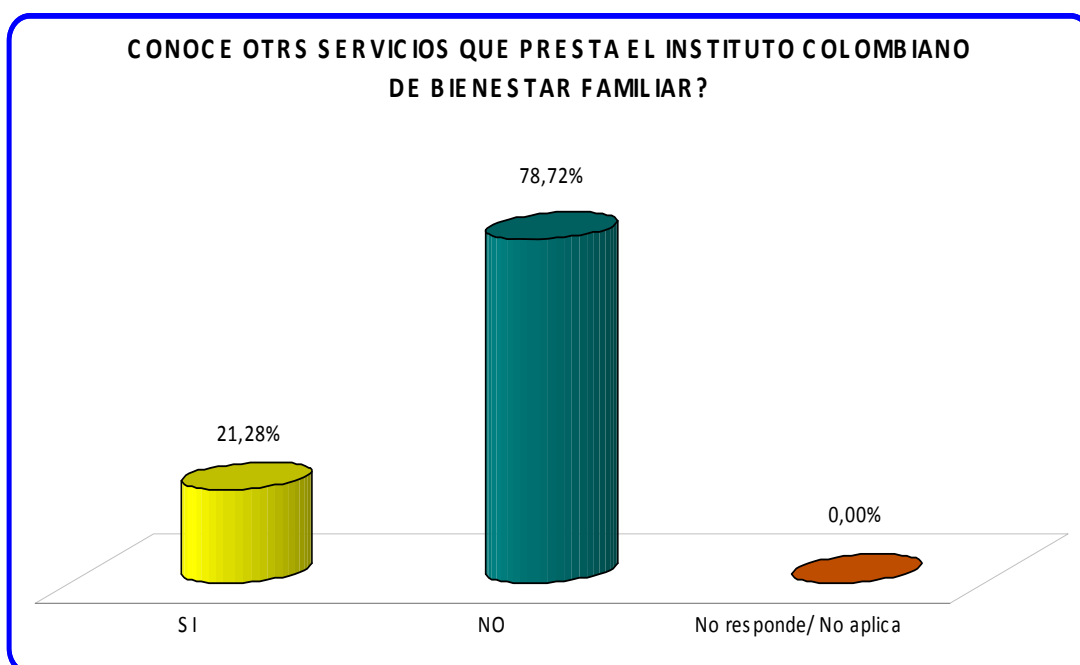
e. La atención del servidor público fue:

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.7	e. La atención del servidor público fue:	Amable	44	46,81%
		Poco Amable	9	3,19%
		Eficiente	45	47,87%
		No eficiente	2	2,13%
		Otro	0	0,00%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



**2.8. Conoce otros servicios que presta el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar?**

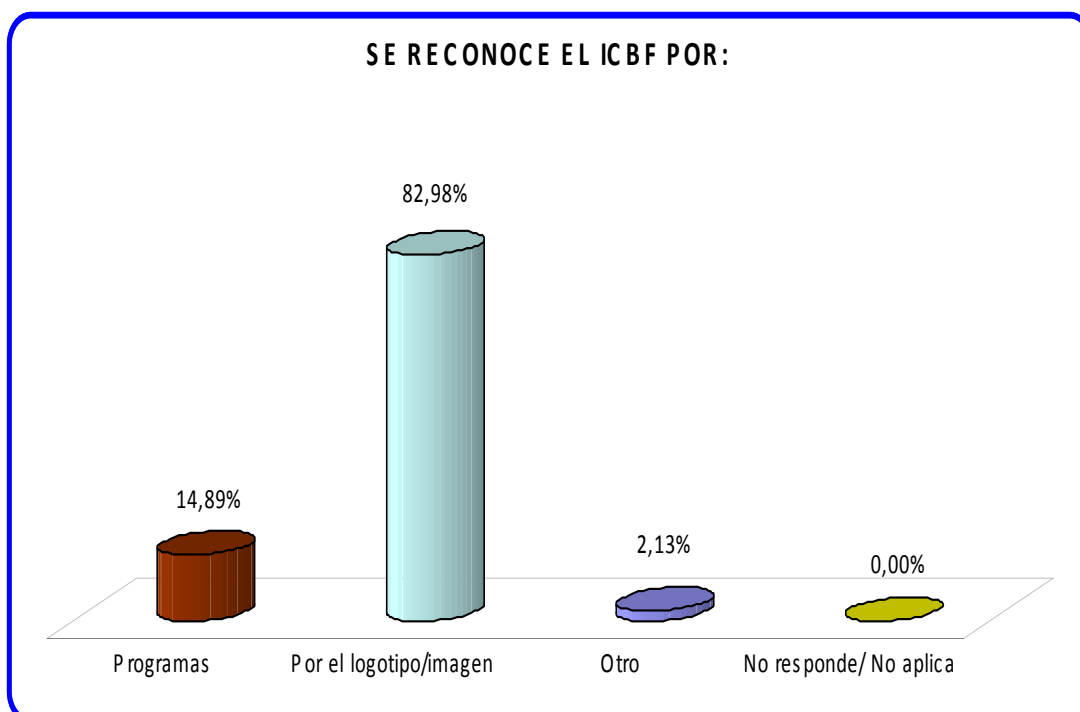
N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2,8	¿Conoce otros servicios que presta el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar?	SI	20	21,28%
		NO	80	78,72%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%





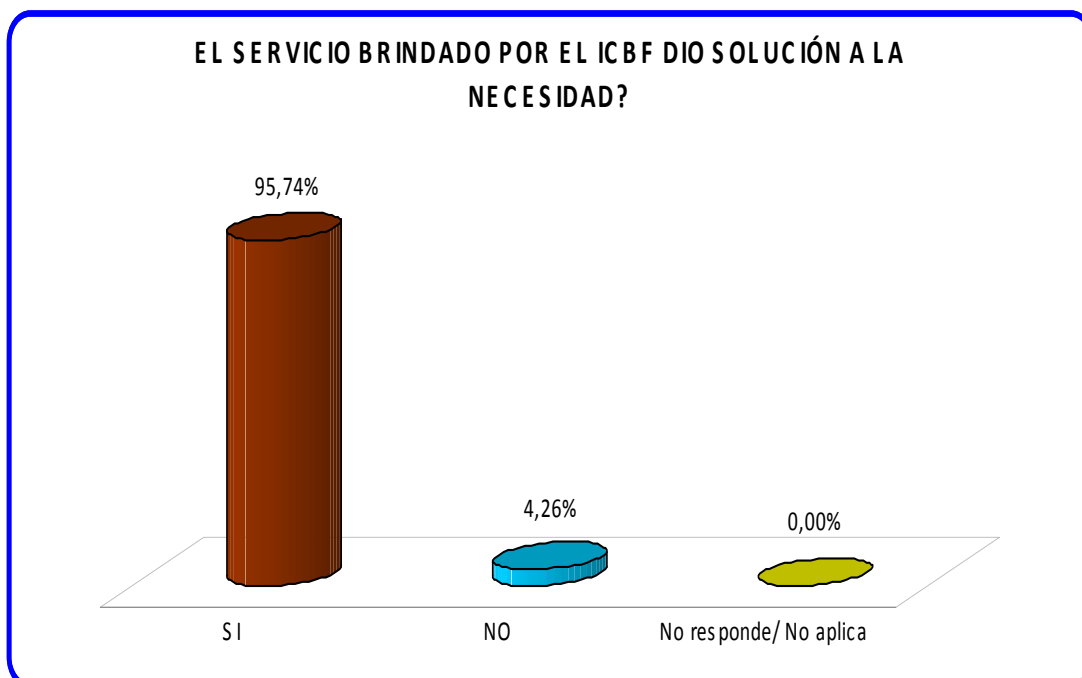
**2.9. Usted reconoce al ICBF por:**

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.9	Usted reconoce al ICBF por:	Programas	14	14,89%
		Por el logotipo/imagen	84	82,98%
		Otro	2	2,13%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



**2.10. ¿El servicio brindado por el ICBF dio solución a su necesidad?**

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.10	¿El servicio brindado por el ICBF dio solución a su necesidad?	SI	90	95,74%
		NO	10	4,26%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	100	100,00%



## ANALISIS DE LA ENCUESTA BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS.

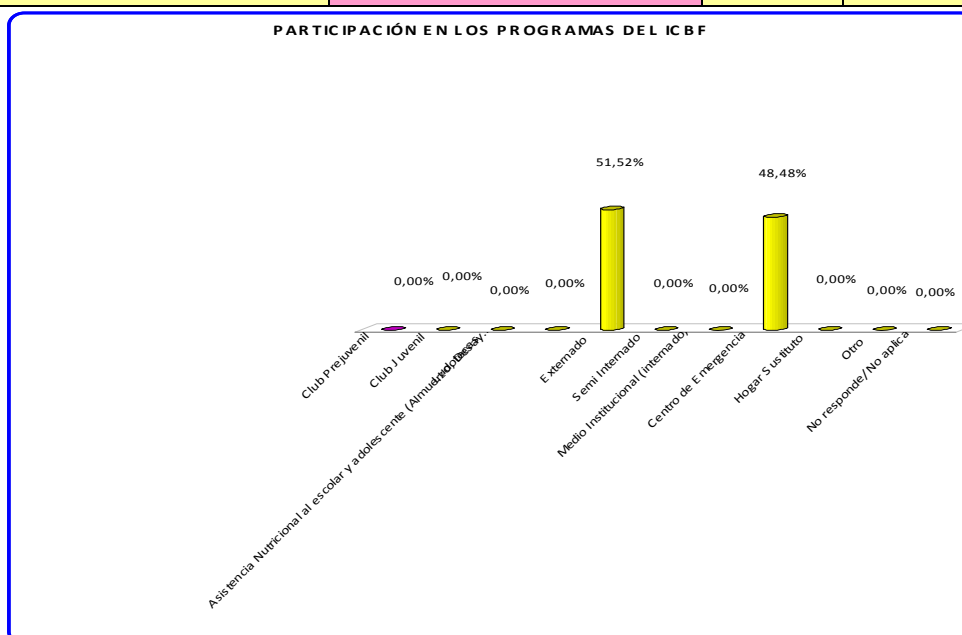
3. Encuesta a 33 Niños, niñas y/o adolescentes beneficiarios de los programas.

TABLA RESUMEN DE RESPUESTAS CENTRO ZONAL / REGIONAL				
2. SERVICIOS E INFORMACIÓN				
Nº	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	TOTAL	
2.1	¿En qué programas estás participando?	Club Prejuvenil		
		Club Juvenil		
		Ludotecas	0	
		Asistencia Nutricional al escolar y adolescente (Almuerzo, Desayuno)		
		Externado	17	
		Semi Internado		
		Medio Institucional (internado)		
		Centro de Emergencia	16	
		Hogar Sustituto		
		Otro		
	No responde/ No aplica			
2.2	Crees que todos los niños, niñas y adolescentes que están contigo en el programa reciben los mismos beneficios que tú?	SI	30	
		NO	2	
		No responde/ No aplica	1	
2.3	¿Cómo es el trato que recibes en el programa por parte de:	Compañeros(as)	Bueno	21
			Regular	8
			Malo	2
			No responde/ No aplica	2
		Adultos del Programa	Bueno	33
			Regular	
			Malo	
			No responde/ No aplica	
		Adultos que no permanecen en el Programa (practicantes, voluntarios)	Bueno	28
			Regular	4
			Malo	1
			No responde/ No aplica	

2.4	En el programa donde estás, puedes expresar libremente tus opiniones, sugerencias, inquietudes, quejas, comentarios?	SI	31
		NO	2
		No responde/ No aplica	
2.5	Tus opiniones, quejas, sugerencias, son tenidas en cuenta?	Siempre	14
		A veces	16
		Nunca	3
		No responde/ No aplica	

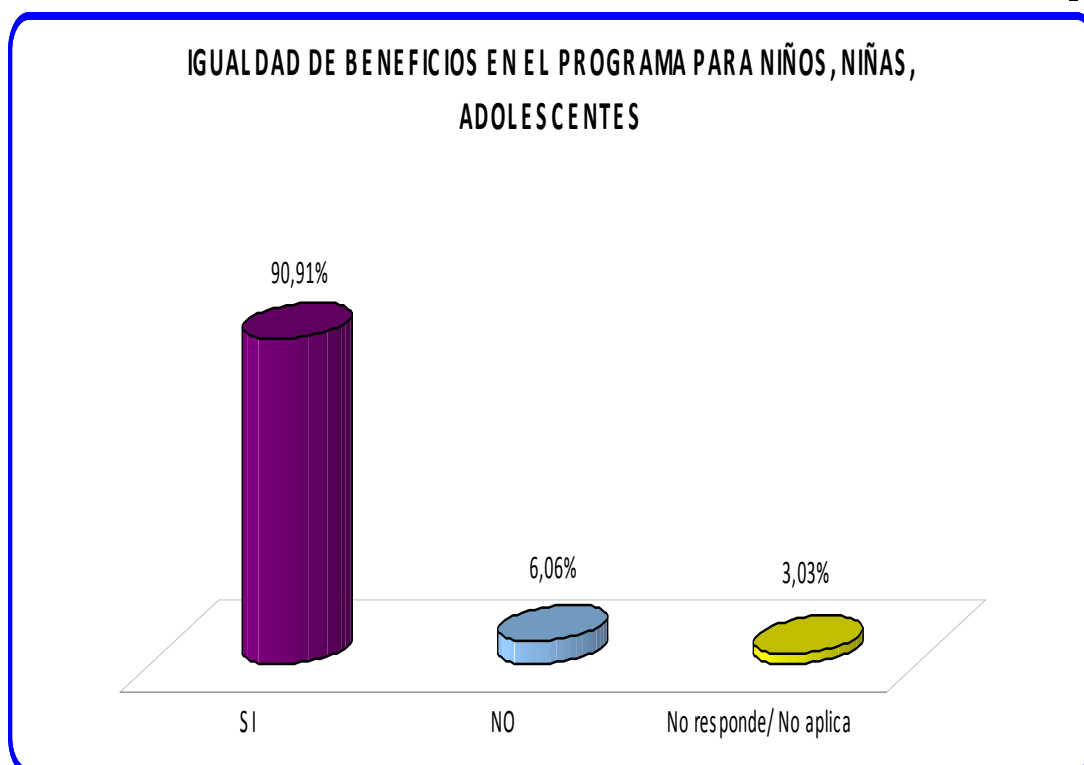
## 2.1. En qué programas estás participando?

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.1	¿En qué programas estás participando?	Club Prejuvenil	0	0,00%
		Club Juvenil	0	0,00%
		Ludotecas	0	0,00%
		Asistencia Nutricional al escolar y adolescente (Almuerzo, Desayuno)	0	0,00%
		Externado	17	51,52%
		Semi Internado	0	0,00%
		Medio Institucional (internado)	0	0,00%
		Centro de Emergencia	16	48,48%
		Hogar Sustituto	0	0,00%
		Otro	0	0,00%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>



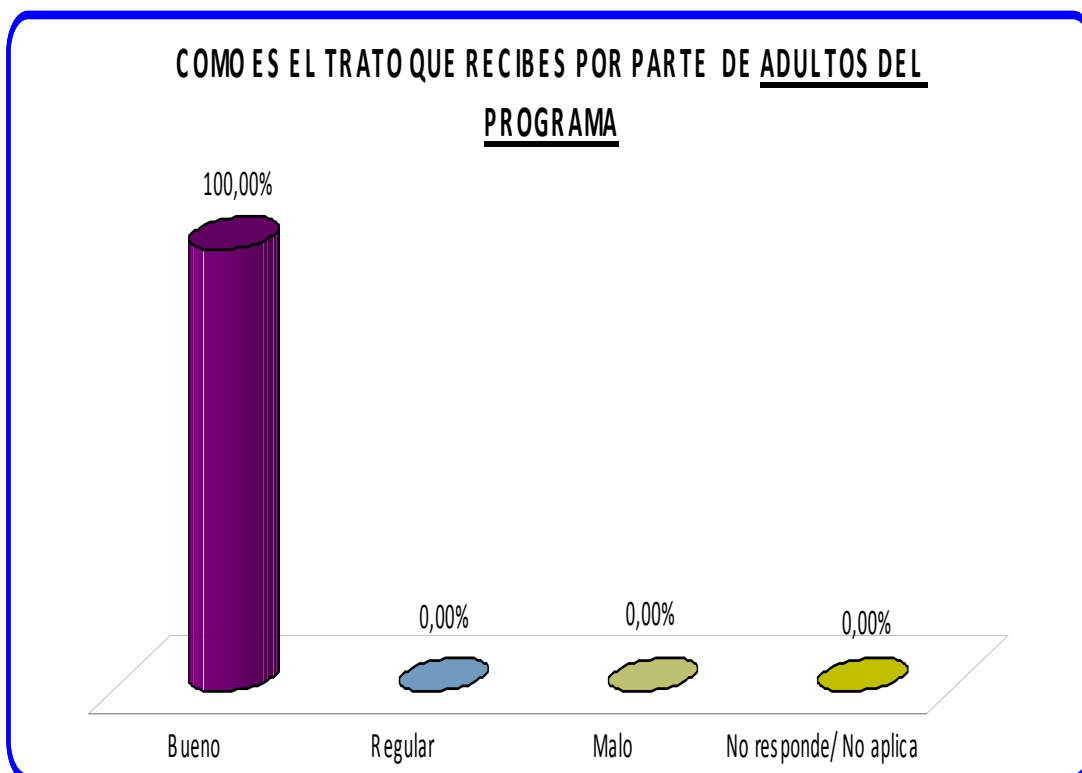
**2.2. Crees que todos los niños, niñas y adolescentes que están contigo en el programa reciben los mismos beneficios que tú?**

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2,2	Creer que todos los niños, niñas y adolescentes que están contigo en el programa reciben los mismos beneficios que tú?	SI	30	90,91%
		NO	2	6,06%
		No responde/ No aplica	1	3,03%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	33	100,00%



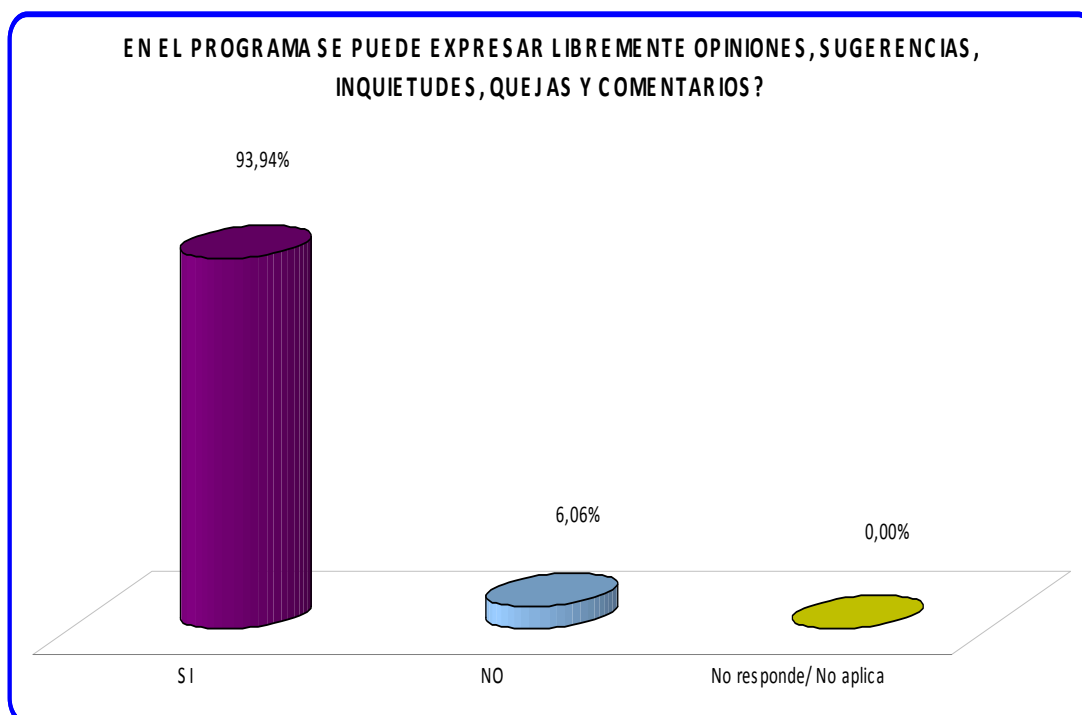
2.3.. ¿Cómo es el trato que recibes en el programa por parte de:

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.3	Adultos del Programa	Bueno	33	100,00%
		Regular	0	0,00%
		Malo	0	0,00%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	33	100,00%



2.4. En el programa donde estás, puedes expresar libremente tus opiniones, sugerencias, inquietudes, quejas, comentarios?

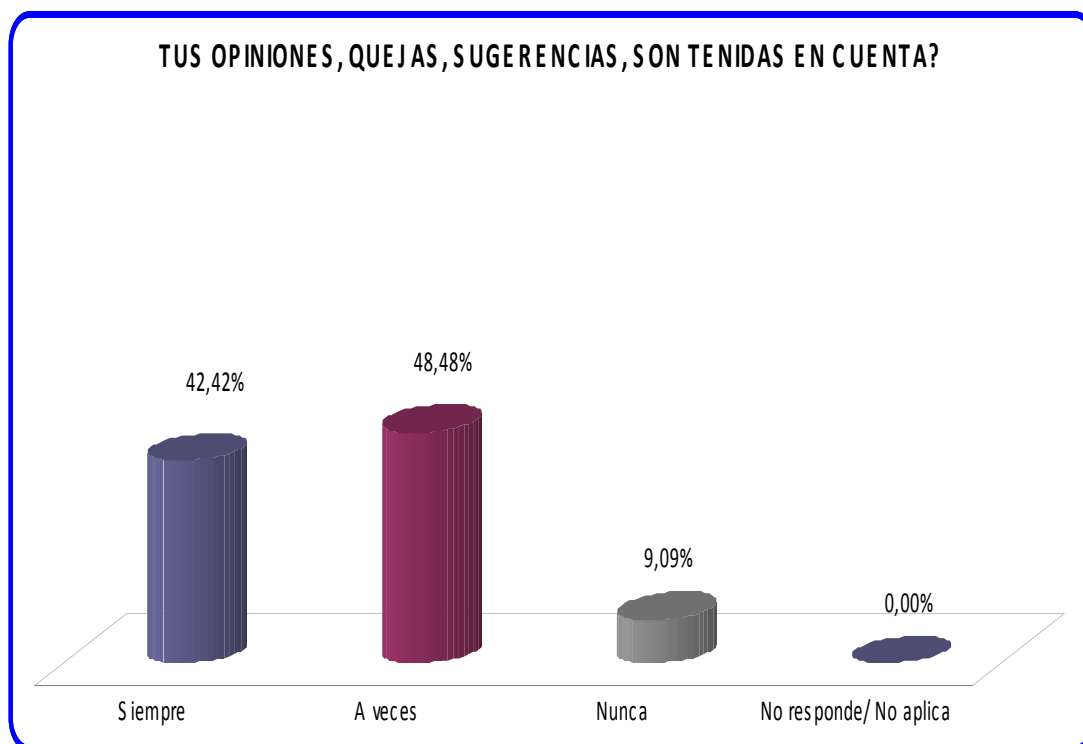
N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.4	En el programa donde estás, puedes expresar libremente tus opiniones, sugerencias, inquietudes, quejas, comentarios?	SI	31	93,94%
		NO	2	6,06%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>





## 2.5. Tus opiniones, quejas, sugerencias, son tenidas en cuenta?

N°	PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA	Total	% de participación sobre el total
2.5	Tus opiniones, quejas, sugerencias, son tenidas en cuenta?	Siempre	14	42,42%
		A veces	16	48,48%
		Nunca	3	9,09%
		No responde/ No aplica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>Correcto</b>	33	100,00%





## ALISIS DE LAS PETICIONES EN EL CENTRO ZONAL

### SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CONSOLIDADO CUADRO No. 1: INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Motivo de la Petición	Recibido Directamente	Remitido por:				TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	Condición de Desplazamiento			Seguimiento									
		Sede Nacional	Regional	Centro Zonal	Total Remitidas por Otros Niveles		Si	No	VALIDACION	Abiertas en el Periodo			Cerradas en el Periodo			Periodos Anteriores			
										Vencidas	Sin Vencer	Total	Vencidas	Sin Vencer	Total	VALIDACION	Acumuladas	Abiertas	Cerradas
Educador Familiar					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Escuelas para Familias					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Vivienda con Bienestar					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom)					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de las Áreas Rurales Dispersas					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Apoyo a Familias en Situación de Emergencia					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Política Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional y Plan Nacional de Alimentación y Nutrición					0	0			Ok			0			0	Ok	0		

Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor "JUAN LUIS LONDOÑO DE LA CUESTA"				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Materno Infantil				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Desayunos Infantiles con Amor				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Restaurantes Escolares - Asistencia Nutricional al Escolar y Adolescente				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Hogares Comunitarios de Bienestar				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Apoyo a la Atención de Niños con Limitación Auditiva				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Jardines Comunitarios				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Jardines Sociales				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Atención a Niños hasta los 3 Años en Establecimientos de Reclusión de Mujeres				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Recuperación Nutricional				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Clubes Prejuveniles y Juveniles				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Apoyo y Fortalecimiento a Niños y Jóvenes -Adolescentes- de Familias de Áreas Rurales				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Bienestarina				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Fijación de Cuota de Alimentos			6	6	6	6	Ok	3	3	6		0	Ok	0
Revisión de Cuota de Alimentos			2	2	2	2	Ok		2	2		0	Ok	0
Ofrecimiento de Alimentos				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Fijación de Visitas	1		1	2	2	2	Ok	1	1	2		0	Ok	0
Revisión de Visitas			1	1	1	1	Ok		1	1		0	Ok	0
Fijación de Custodia y Cuidado Personal			10	10	10	10	Ok	5	5	10		0	Ok	0
Revisión de Custodia y Cuidado Personal			1	1	1	1	Ok		1	1		0	Ok	0
Permiso de Salida del País				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Restitución Internacional				0	0		Ok			0		0	Ok	0

Fijación Provisional de Residencia Separada				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Suspensión de Vida en Común de Cónyuges o Compañeros Permanentes				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Separación de Cuerpos y Bienes - Acuerdos Conciliatorios				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Cauciones de Comportamiento Conyugal				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Disolución y Liquidación de Sociedad Conyugal por Causa Diferente de la Muerte del Cónyuge				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Investigación de Paternidad			3	3	3		Ok	3	3		0	Ok	0
Ordinario de Filiación				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Impugnación de Paternidad / Maternidad				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Impugnación de Reconocimiento				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Ejecutivo de Alimentos				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Ejercicio Arbitrario de la Custodia				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Privación de Patria Potestad				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Suspensión de Patria Potestad				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Rehabilitación de Patria Potestad				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Interdicción o Prórroga de la Patria Potestad				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Adopción por Consentimiento				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Nombramiento de Guarda o Tutor				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Remoción de Guardador o Tutor				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Impedimento de Salida del País				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Licencia Judicial para Venta de Inmuebles				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89)				0	0		Ok		0		0	Ok	0
Permiso Laboral en Ausencia de Representante Legal (art. 113; Ley 1098/06)				0	0		Ok		0		0	Ok	0

Proceso de Responsabilidad Penal para Adolescentes (Ley 1098/06)				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Infractor. Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor- (Mayores de 12 años)				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Contraventor. Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor- (Mayores de 12 años)				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Infractor. Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor- (Menores de 12 años)				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Contraventor. Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor- (Menores de 12 años)				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Proceso de Restablecimiento de Derechos				0	0		Ok			0		0	Ok	0
Problemas de Comportamiento	1	2	3	3		3	Ok	1	2	3		0	Ok	0
Adicción a Sustancias Psicoactivas		1	1	1		1	Ok		1	1		0	Ok	0
Relación entre Hermanos			0	0			Ok			0		0	Ok	0
Relación entre Padres e Hijos		1	1	1		1	Ok		1	1		0	Ok	0
Relación de Pareja			0	0			Ok			0		0	Ok	0
Conflicto Padres Separados			0	0			Ok			0		0	Ok	0
Conflictos Familiares con Otros Parientes			0	0			Ok			0		0	Ok	0
Atención a Adulto Mayor			0	0			Ok			0		0	Ok	0
Problemas Nutricionales			0	0			Ok			0		0	Ok	0
Pruebas de Filiación			0	0			Ok			0		0	Ok	0
Procesos Civiles en Juzgados de Familia			0	0			Ok			0		0	Ok	0
Formación Integral para la Vida			0	0			Ok			0		0	Ok	0
Traslado de Historia			0	0			Ok			0		0	Ok	0
Levantamiento de Impedimento de Salida del País			0	0			Ok			0		0	Ok	0
Privación de la Administración de los Bienes			0	0			Ok			0		0	Ok	0
Diligencias Administrativas		8	8	8		8	Ok		8	8		0	Ok	0
Constatación de Situación Irregular	2	2	4	4		4	Ok	2	2	4		0	Ok	4

Búsqueda de Niños, Niñas y Adolescentes				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Hogares Gestores	1		4	5	5		Ok	2	3	5		0	Ok	1	1
Adopciones				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Hogares de Paso				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Hogares Sustitutos				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Casa Hogar de Protección				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Intervención de Apoyo	1			1	1	1	Ok	1		1		0	Ok	0	
Externado				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Semi - Internado			1	1	1	1	Ok		1	1		0	Ok	0	
Centros de Emergencia				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Centro de Acogida y Desarrollo				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Centros de Protección - Internado				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Centro para Jóvenes Desvinculados de Grupos Armados Irregulares				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Centros para Adolescentes en Conflicto con la Ley en Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Centros para Adolescentes en Conflicto con la Ley en Sistema de Responsabilidad Penal				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Centro de Atención Materna - Internado				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Casa Refugio				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Misión, Visión, Historia, Normatividad				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Los Niños Buscan su Hogar				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Puntos de Atención				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
NIT, Certificaciones				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Servidores Públicos				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Servicio al Ciudadano				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Bienes Mostrencos y de Vocación Hereditaria				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Parafiscales				0	0		Ok			0		0	Ok	0	
Contratación y Oferta Laboral				0	0		Ok			0		0	Ok	0	

Prácticas y Voluntariado					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Donaciones					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Fondo de Vivienda					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Felicitaciones y Agradecimientos					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Trabajos de Investigación					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Página Web					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Otras Instituciones				1	1	1		1	Ok			0		1	1	Ok	0		
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>50</b>		<b>18</b>	<b>31</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>



**CUADRO No. 2: SUGERENCIAS**

Programa o Servicio	Información de la petición	Recibido Directamente	Remitido por:				Condición de Desplazamiento			Seguimiento										
			Sede Nacional	Regional	Centro Zonal	Total Remitidas por Otros Niveles	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	Si	No	VALIDACION	Abiertas en el Periodo			Cerradas en el Periodo			VALIDACION	Periodos Anteriores		
											Vencidas	Sin Vencer	Total	Vencidas	Sin Vencer	Total		Acumuladas	Abiertas	Cerradas
Educador Familiar					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Escuelas para Familias					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Vivienda con Bienestar					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom)					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de las Áreas Rurales Dispersas					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Apoyo a Familias en Situación de Emergencia					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Política Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional y Plan Nacional de Alimentación y Nutrición					0	0			Ok			0			0	Ok	0			

Programa Nacional de Alimentación para el Adulto Mayor "JUAN LUIS LONDOÑO DE LA CUESTA"					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Materno Infantil					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Desayunos Infantiles con Amor					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Restaurantes Escolares - Asistencia Nutricional al Escolar y Adolescente					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Hogares Comunitarios de Bienestar					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Apoyo a la Atención de Niños con Limitación Auditiva					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Jardines Comunitarios					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Jardines Sociales					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Atención a Niños hasta los 3 Años en Establecimientos de Reclusión de Mujeres					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Recuperación Nutricional					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Clubes Prejuveniles y Juveniles					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Apoyo y Fortalecimiento a Niños y Jóvenes -Adolescentes- de Familias de Áreas Rurales					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Bienestarina					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Fijación de Cuota de Alimentos					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Revisión de Cuota de Alimentos					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Ofrecimiento de Alimentos					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Fijación de Visitas					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Revisión de Visitas					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Fijación de Custodia y Cuidado Personal					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Revisión de Custodia y Cuidado					0	0			Ok			0		0	Ok	0

Personal																	
Permiso de Salida del País			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Restitución Internacional			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Fijación Provisional de Residencia Separada			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Suspensión de Vida en Común de Cónyuges o Compañeros Permanentes			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Separación de Cuerpos y Bienes - Acuerdos Conciliatorios			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Cauciones de Comportamiento Conyugal			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Disolución y Liquidación de Sociedad Conyugal por Causa Diferente de la Muerte del Cónyuge			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Investigación de Paternidad			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Ordinario de Filiación			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Impugnación de Paternidad / Maternidad			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Impugnación de Reconocimiento			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Ejecutivo de Alimentos			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Ejercicio Arbitrario de la Custodia			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Privación de Patria Potestad			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Suspensión de Patria Potestad			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Rehabilitación de Patria Potestad			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Interdicción o Prórroga de la Patria Potestad			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Adopción por Consentimiento			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Nombramiento de Guarda o Tutor			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Remoción de Guardador o Tutor			0	0		Ok			0			0	Ok	0			
Impedimento de Salida del País			0	0		Ok			0			0	Ok	0			

Licencia Judicial para Venta de Inmuebles					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89)					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Permiso Laboral en Ausencia de Representante Legal (art. 113; Ley 1098/06)					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Proceso de Responsabilidad Penal para Adolescentes (Ley 1098/06)					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Infractor. Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor- (Mayores de 12 años)					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Contraventor. Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor- (Mayores de 12 años)					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Infractor. Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor- (Menores de 12 años)					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Contraventor. Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor- (Menores de 12 años)					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Proceso de Restablecimiento de Derechos					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Problemas de Comportamiento					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Adicción a Sustancias Psicoactivas					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Relación entre Hermanos					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Relación entre Padres e Hijos					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Relación de Pareja					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Conflicto Padres Separados					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Conflictos Familiares con Otros Parientes					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Atención a Adulto Mayor					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Problemas Nutricionales					0	0			Ok			0		0	Ok	0

Pruebas de Filiación					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Procesos Civiles en Juzgados de Familia					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Formación Integral para la Vida					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Traslado de Historia					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Levantamiento de Impedimento de Salida del País					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Privación de la Administración de los Bienes					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Constatación de Situación Irregular					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Diligencias Administrativas					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Búsqueda de Niños, Niñas y Adolescentes					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Hogares Gestores					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Adopciones					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Hogares de paso					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Hogares Sustitutos					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Casa Hogar de Protección					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Intervención de Apoyo					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Externado					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Semi - Internado					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Centros de Emergencia					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Centro de Acogida y Desarrollo					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Centros de Protección - Internado					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Centro para Jóvenes Desvinculados de Grupos Armados Irregulares					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Centros para Adolescentes en Conflicto con la Ley en Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Centros para Adolescentes en Conflicto con la Ley en Sistema de Responsabilidad Penal					0	0			Ok			0		0	Ok	0
Centro de Atención Materna -					0	0			Ok			0		0	Ok	0

Internado																				
Casa Refugio					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Misión, Visión, Historia, Normatividad					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Los Niños Buscan su Hogar					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
NIT, Certificaciones					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Servidores Públicos					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Servicio al Ciudadano					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Bienes Mostrencos y de Vocación Hereditaria					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Parafiscales					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Contratación y Oferta Laboral					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Prácticas y Voluntariado					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Donaciones					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Fondo de Vivienda					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Felicitaciones y Agradecimientos					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Trabajos de Investigación					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
Página Web					0	0			Ok			0			0	Ok	0			
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

CUADRO No. 3: DENUNCIAS PRD

Información de la petición	Motivo de la Petición	Recibido Directamente	Remitido por:				Condición de Desplazamiento			Seguimiento																					
			Sede Nacional	Regional	Centro Zonal	Total Remitidas por Otros Niveles	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	Si	No	VALIDACION	Abiertas en el Periodo			Cerradas en el Periodo			VALIDACION	Periodos Anteriores			Resultado de la Constatación		Denuncias Verdaderas		Perfil del Maltratado						
											Vencidas	Sin Vencer	Total	Vencidas	Sin Vencer	Total		VALIDACION	Acumuladas	Abiertas	Cerradas	Constatación Fallida	Falsa Otra entidad Verdadera	VALIDACION	Restablecimiento de la Niñez y	VALIDACION	Sexo		Rango de Edad		
																											Masculino	Femenino	0 - 6 años	7 - 12 años	13 - 18 años
Falta de Responsables		2		1	3	3		3	Ok	1	2	3			0	Ok	7	7				Ok		Ok	1						
Expósito					0	0			Ok			0			0	Ok	0					Ok		Ok							
No Reclamado en Centro Hospitalario					0	0			Ok			0			0	Ok	0					Ok		Ok							
Extraviado					0	0			Ok			0			0	Ok	0					Ok		Ok							
Abuso Sexual		3		3	6	6		6	Ok	3	3	6			0	Ok	6	6				Ok		Ok	2			1			
Explotación Sexual/Prostitución Infantil					0	0			Ok			0			0	Ok	0					Ok		Ok							
Explotación Sexual/Pornografía Infantil					0	0			Ok			0			0	Ok	0					Ok		Ok							
Explotación Sexual/Turismo					0	0			Ok			0			0	Ok	0					Ok		Ok							





CUADRO No. 2: DENUNCIAS VIF

Motivo de la Petición	Recibido Directamente	Remitido por:				TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	Condición de Desplazamiento			Seguimiento									
		Sede Nacional	Regional	Centro Zonal	Total Remitidas por Otros Niveles		Si	No	VALIDACION	Abiertas en el Periodo			Cerradas en el Periodo			VALIDACION	Periodos Anteriores		
										Vencidas	Sin Vencer	Total	Vencidas	Sin Vencer	Total		Acumuladas	Abiertas	Cerradas
Violencia Conyugal		2			2	2		2	Ok	1	1	2			0	Ok	1	1	
Violencia de Hijos a Padres		1			1	1		1	Ok		1	1			0	Ok	0		
Violencia Filial					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Violencia contra Adulto Mayor				16	16	16		16	Ok	16		16			0	Ok	8	8	
Por Establecer					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>

**CUADRO No. 4: PRD ASUNTOS CONCILIABLES**

Información de la petición	Recibido Directamente	Remitido por:				TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	Condición de Desplazamiento			Seguimiento												
		Sede Nacional	Regional	Centro Zonal	Total Remitidas por Otros Niveles		Si	No	VALIDACION	Abiertas en el Periodo			Cerradas en el Periodo			VALIDACION	Periodos Anteriores			Audiencias		
										Vencidas	Sin Vencer	Total	Vencidas	Sin Vencer	Total		Acumuladas	Abiertas	Cerradas	Programadas	Realizadas	
																					Conciliadas	Fallidas
Motivo de la Petición																						
Fijación de Cuota de Alimentos			60	60	60		60	Ok	31	29	60			0	Ok	0						
Revisión de Cuota de Alimentos		1	52	53	53		53	Ok	16	37	53			0	Ok	0						
Ofrecimiento de Alimentos			6	6	6		6	Ok	3	3	6			0	Ok	0						
Fijación de Visitas			4	4	4		4	Ok	2	2	4			0	Ok	0						
Revisión de Visitas			12	12	12		12	Ok	4	8	12			0	Ok	0						
Fijación de Custodia y Cuidado Personal		4	90	94	94	2	92	Ok	27	67	94			0	Ok	0						
Revisión de Custodia y Cuidado Personal		39		39	39		39	Ok	15	24	39			0	Ok	0						
Permiso de Salida del País			2	2	2		2	Ok	1	1	2			0	Ok	0						
Restitución Internacional				0	0			Ok			0			0	Ok	0						
Fijación Provisional de Residencia Separada				0	0			Ok			0			0	Ok	0						
Suspensión de Vida en Común de Cónyuges o Compañeros				0	0			Ok			0			0	Ok	0						

Permanentes																					
Separación de Cuerpos y Bienes - Acuerdos Conciliatorios					0	0			Ok			0			0	Ok		0			
Cauciones de Comportamiento Conyugal					0	0			Ok			0			0	Ok		0			
Disolución y Liquidación de Sociedad Conyugal por Causa Diferente de la Muerte del Cónyuge					0	0			Ok			0			0	Ok		0			
Pendiente asignación de cita					0	0			Ok			0			0	Ok		0			
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>226</b>	<b>270</b>	<b>270</b>	<b>2</b>	<b>268</b>	<b>0</b>	<b>99</b>	<b>171</b>	<b>270</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**CUADRO No. 5: PRD ASUNTOS NO CONCILIABLES**

Información de la petición	Recibido Directamente	Remitido por:				TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	Condición de Desplazamiento			Seguimiento									
		Sede Nacional	Regional	Centro Zonal	Total Remitidas por Otros Niveles		Si	No	VALIDACION	Abiertas en el Periodo			Cerradas en el Periodo			VALIDACION	Periodos Anteriores		
										Vencidas	Sin Vencer	Total	Vencidas	Sin Vencer	Total		Acumuladas	Abiertas	Cerradas
Motivo de la Petición																			
Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Investigación de Paternidad				58	58	58		58	Ok	8	50	58			0	Ok	0		
Ordinario de Filiación				4	4	4		4	Ok		4	4			0	Ok	0		
Impugnación de Paternidad / Maternidad				3	3	3		3	Ok	2	1	3			0	Ok	0		
Impugnación de Reconocimiento					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Ejecutivo de Alimentos				5	5	5		5	Ok	1	4	5			0	Ok	0		
Ejercicio Arbitrario de la Custodia				2	2	2		2	Ok	1	1	2			0	Ok	0		
Privación de Patria Potestad				5	5	5		5	Ok		5	5			0	Ok	0		
Suspensión de Patria Potestad					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Rehabilitación de Patria Potestad					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Interdicción o Prórroga de la Patria Potestad				2	2	2		2	Ok	2		2			0	Ok	0		
Adopción por Consentimiento					0	0			Ok			0			0	Ok	0		

Nombramiento de Guarda o Tutor				2	2	2		2	Ok	2		2			0	Ok	0		
Remoción de Guardador o Tutor					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Impedimento de Salida del País					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Licencia Judicial para Venta de Inmuebles					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89)					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Permiso Laboral en Ausencia de Representante Legal (art. 113; Ley 1098/06)					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Infractor. Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor- (Mayores de 12 años)					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Contraventor. Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor- (Mayores de 12 años)					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Infractor. Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor- (Menores de 12 años)					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Contraventor. Régimen Decreto 2737/89 - Código del Menor- (Menores de 12 años)					0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Pendiente asignación de cita				1	1	1		1	Ok		1	1			0	Ok	0		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>66</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**CUADRO No. 6: ASISTENCIA Y ASESORÍA**

Motivo de la Petición	Recibido Directamente	Remitido por:				TOTAL PETICIONES RECIBIDAS	Condición de Desplazamiento			Seguimiento									
		Sede Nacional	Regional	Centro Zonal	Total Remitidas por Otros Niveles		Si	No	VALIDACION	Abiertas en el Periodo			Cerradas en el Periodo			VALIDACION	Periodos Anteriores		
										Vencidas	Sin Vencer	Total	Vencidas	Sin Vencer	Total		Acumuladas	Abiertas	Cerradas
Problemas de Comportamiento				12	12	12		12	Ok	5	7	12			0	Ok	0		
Adicción a Sustancias Psicoactivas				0	0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Relación entre Hermanos				0	0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Relación entre Padres e Hijos				0	0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Relación de Pareja				1	1	1		1	Ok	1		1			0	Ok	0		
Conflictos Padres Separados				1	1	1		1	Ok		1	1			0	Ok	0		
Conflictos Familiares con Otros Parientes				1	1	1		1	Ok		1	1			0	Ok	0		
Orientación para Adopción				0	0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Atención al Adulto Mayor				0	0	0			Ok			0			0	Ok	0		
Problemas Nutricionales				1	1	1		1	Ok		1	1			0	Ok	0		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>		<b>6</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## **APORTE DE LA GERENCIA SOCIAL**

Reconocer la existencia de la Ley y la importancia de su aplicabilidad fijando parámetros o indicadores dentro de los que se desarrollan las acciones tendientes al cumplimiento de tal responsabilidad.

En cuanto a la eficacia y la eficiencia permite el desarrollo de un diagnóstico de la gestión del Centro Zonal y la replicación de esta experiencia para medir el cumplimiento de responsabilidades en un determinado periodo, lo que posibilitaría redefinir políticas, establecer programas haciendo más eficientes las inversiones sociales.

Permite planificar las acciones orientadas a aumentar la productividad y eficiencia de los funcionarios para efectuar un seguimiento del resultado de los procesos internos dentro del Centro Zonal.

Medir el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a la relación con la comunidad y el impacto social en el contexto.

La gerencia social debe orientarse a la administración de los bienes espirituales de las comunidades y de la familia como capital social del



Estado. Para ejercer una gerencia basada en la familia como capital social del Estado, la acción emprendida por el ICBF/SNBF tendrá que orientarse no solamente al control del gasto público, sino a evaluarlo en términos de inversión social para el desarrollo humano sostenible. Porque “la ampliación de la capacidad del ser humano reviste una importancia a la vez directa e indirecta para la consecución del desarrollo; indirectamente, tal ampliación permitirá estimular la productividad, elevar el crecimiento económico, ampliar las prioridades del desarrollo, y contribuiría a controlar razonablemente el crecimiento demográfico; directamente afectaría el ámbito de las libertades humanas, el bienestar social y la calidad de vida tanto por sus valores intrínsecos como por su condición de elemento constitutivo de las mismas” (Sen, A. 1985). Sen, A. (1985), citado por B. Kliksberg en “Seis tesis no convencionales sobre participación” en B.Kliksberg y L. Tomassini, (2000). Capital social y cultura: claves estratégicas para el desarrollo”. Buenos Aires: BID.

La familia como capital social (Anexo 2 que es la familia) es un bien de la humanidad que evoluciona con todos los sistemas sociales presentes en el contexto amplio de la sociedad. Por lo tanto al invertir en ella, en su patrimonio y sobre todo en potenciar su capacidad mental al crear contextos de relación que enriquezcan su cultura y su vida psicológica y espiritual, se está invirtiendo en el desarrollo de las comunidades y de la sociedad. Por lo tanto, los programas deben orientarse a generar contextos de aprendizaje creativo más que instructivo y a conjugar la riqueza cultural local con los bienes culturales de la humanidad como la ciencia y la tecnología. Los

modos de participación en los programas y en los procesos de atención deben respetar la autonomía familiar y concederle el reconocimiento pleno de sus saberes como estrategia para potenciar el capital social de las comunidades.

Cada familia es un capital social para el estado que a través de sus propios recursos garantiza los derechos de los niños y los adolescentes ya que si el sentido de la corresponsabilidad se pierde en los padres y las madres no hay un educación transparente y con valores no existirá un futuro mejor para los niñas, niños y adolescentes ya que solo ven el conflicto que carentemente es generado por ellos.

La efectividad de los servicios y de los programas es directamente proporcional a la generación de capital social con las familias. Por lo tanto hay que potenciar sus recursos y los de las comunidades en vez de enfatizar la identificación de sus déficits.

Una de las hipótesis fundamentales para generar resiliencia y crear valor humano se fundamenta en la calidad de las interacciones entre actores sociales y familias; los factores directamente relacionados con este proceso de cualificación son entre otros: la solidaridad y mutualidad, la participación cívica y las relaciones horizontales. Con ellos se producen efectos positivos sobre los potenciales cognoscitivos, emocionales, axiológicos y culturales de las familias y comunidades; es determinante poner en marcha los

mecanismos de solidaridad y generación de confianza entre las familias y los programas, y con los equipos de atención, entre las familias y comunidades, de tal manera que emerjan nuevas formas de vida fundamentadas en juegos solidarios del lenguaje y en experiencias enriquecedoras de lo humano.

En esta misma dirección se requiere conjugar los programas asistenciales, útiles en situaciones de franca emergencia, con programas de tipo paritario y avanzar hacia programas de carácter comunitario. Porque el modo como se da curso a la satisfacción de las necesidades permite o no superar la expectativa de satisfacción inmediata por un tercero; si la estrategia de trabajo se centra en los modos de estructurar las relaciones Estado-sociedad, el intercambio de recursos y la generación de procesos de concertación se convierte en una condición indispensable para hacer el tránsito de un Estado paternalista a un Estado comunitario.

La generación de una mentalidad constructiva de la sociedad y del Estado está asociada a los modos de construir las soluciones más liberadoras de las familias; debe pasarse de la inmediatez en las soluciones a la sinergia trascendente, de modo que se creen los sistemas de redes de solidaridad y convivencia. Igualmente, los valores promovidos requieren pasar del mero control estatal a los mecanismos de cooperación y autonomía, y a que la seguridad de las familias se fundamente en la libertad y la dinámica del progreso. Los indicadores de evaluación deben atender a estos criterios.

La inclusión de la familia es una manera de protegerla como unidad del capital social y de proteger ecosistémicamente a niños, niñas, adolescentes y demás miembros vulnerables. La socialización basada en la confianza, el aprendizaje para la vida y los procesos de vinculación emocional generan procesos identitarios de orden personal y colectivo que crean valor social y capital humano. Sin ambages, siendo la familia un sistema creador de capital social, es estratégicamente protegida por las sociedades, por razones sociopolíticas y económicas, pues al fin y al cabo es la empresa social más rentable de la sociedad en tanto provee el potencial del capital humano.

Un programa que incluya la familia y reconozca su valor social debe identificar sus niveles de desarrollo sobre indicadores de evaluación de la calidad de los procesos psico-socio-económicos y culturales, de manera circular; todos los programas tienen sentido si viabilizan el desarrollo del sistema familiar y si los procesos educativos y formativos lo cualifican. El contexto para lograrlo es el SNBF, concebido como un ecosistema que oferte servicios educativos, legales, de salud y de generación de ingresos, con el sentido de proteger el desarrollo de la familia y por tanto de garantizar una socialización enriquecida del niño ciudadano y su expansión cognoscitiva y vital. Lo anterior se logra si, como lo señalan Minuchin y cols. (2000), Minuchin, P., Colapinto, J. y Minuchin, S. (2000). *Pobreza, institución, familia*. Buenos Aires: Amorrortu. la inclusión de la familia implica una vinculación fuerte; se la reconoce como interlocutor válido, como participante con pleno

derecho, como recurso desde el comienzo del contacto y como subcultura con un saber legítimo, todo lo cual conlleva la complejización de su comprensión y su abordaje.

El SNBF debe entonces ejercer una gestión con inclusión de la familia y operar con los principios de la complejidad sistémica:

- Es un sistema social autónomo que crea valor.
- Establece reglas de reciprocidad.
- Reconoce y evalúa los recursos.
- Ofrece una protección ecosistémica a la familia.
- La red no remite sino que coordina la gestión de manera estratégica.
- La distribución de los recursos no se hace por cupos sino a través ecosistemas de acción.
- Los escenarios de acción son los barrios y las comunidades.
- Los programas corresponden a diseños de cartografía social.
- Los equipos operan como tales y con el principio de red.
- La historia familiar es única; la interpretación, complementaria y el diseño de la intervención, co inventado.

Para que emerja el cambio en la familia es necesario que haya cambios en la ideología y la cultura de la organización y en los modelos de atención.

La familia está sometida a constantes tensiones en los órdenes económico, político, social y sociológico; la solución de sus problemas de creciente complejidad exige cambios en las estructuras ideológicas presentes en los discursos, textos y contextos propios del ICBF/SNCF. Para esto hay que empezar por comprender el sentido ideológico de las acciones cotidianas de los equipos de atención, de los procesos interinstitucionales, intersectoriales y de las redes del bienestar social, así como hacer una lectura permanente de la cultura organizacional e institucional con respecto a los modos de relación del SNBF con las familias.

Así pues, cuando el ICBF se limita a cumplir con la “responsabilidad exigible” en relación con los requerimientos legales mínimos, adopta una estrategia que podría calificarse de “organización objeto”. El valor organizacional subyacente que explica el comportamiento de los agentes es básicamente el de control, de modo que no le es posible alcanzar los espacios de interacción necesarios para que la gestión adquiriera el carácter de transformación requerido para una proyección sociopolítica de orden comunitario.

El ICBF como organización inteligente, definida en su misión como coordinadora del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, requiere un cambio cultural en dos direcciones: una, en el orden de las estructuras de relaciones en el Instituto y la otra en el orden de las relaciones con el SNBF y con los ecosistemas.

En el orden interno es evidente la necesidad de un cambio del rol de los funcionarios, en cuanto deben transformar el carácter de supervisores de contratos por el de asesores y consultores de proyectos de bienestar social de niños y familias y de coordinadores/gestores de políticas públicas de bienestar y gestión social.

En relación con el cambio con el SNBF, urge la necesidad de implementar mecanismos de coordinación y concertación de política pública sobre niñez y familia para asegurar el cumplimiento de su misión, pues los consejos de política social son relativamente espacios eficaces y se requiere un trabajo en la cultura local para inventar nuevas modalidades de gestión del bienestar. Al respecto es clave que para reinventar el estado de bienestar, el gobierno de este debe ser de la comunidad.

La vida institucional se configura en la dinámica sistémica de lo político, lo económico y lo social, bajo los siguientes postulados:

- a) Los sistemas sociales responsables del balance o equilibrio del bienestar social los conforman los sistemas político, económico y de instituciones sociales de bienestar. Ellos se fundamentan mutuamente y generan una dinámica tal, que de ella depende el mencionado balance; por lo tanto se requiere que cada sistema

cumpla sus funciones para que opere positivamente la complementariedad.

- b) Las funciones de cada una de tales instituciones/sistemas se caracterizan así: el sistema político debe garantizar la participación ciudadana y el adecuado funcionamiento del Estado; el económico, establecer los mecanismos de regulación del capital financiero y la infraestructura y el social, garantizar la prestación de los servicios de bienestar socio-familiar. Su sincronía debe reflejarse en una eficaz y eficiente prestación de servicios, con creciente desarrollo de programas paritarios, de participación y de autogestión comunitaria y familiar.
  
- c) La familia como sistema social tiene potencialmente la mayor capacidad para crear capital social, entendiéndolo como la interacción entre la infraestructura, el capital humano y el capital financiero; es un sistema privilegiado de regulación y de reproducción de los modelos económicos y de proyección del capital humano y social. Por lo tanto, proteger integralmente a la familia implica movilizar su capacidad de apropiación de los bienes sociales (aprehender, asumir, asimilar, incorporar...), y ello depende de su participación directa en la gestión de los programas de bienestar, pues de lo contrario se replicarán los modelos de exclusión asociados al empobrecimiento de las comunidades a lo largo y ancho del país.



- d) La familia como sistema que por excelencia protege la vida y garantiza la socialización de sus miembros.

Es importante resaltar que el ICBF cuenta con herramientas valiosas las cuales deberían ser implementadas en el abordaje de las familias pero debido al alto volumen de trabajo no pueden ser utilizadas allí afectan varios factores como espacios demanda de usuarios peticiones externas e internas que dificultan la intervención con las familias el modelo solidario (Anexo 3) La implementación del Modelo Solidario exige que los agentes de intervención tengan siempre presentes los siete parámetros: topológico, de filiación, sociocultural, de vulnerabilidad social, histórico y evolutivo, jurídico, y de su dinámica relacional, como marco de referencia para organizar la información y las medidas que se van a tomar en cada caso, en la amplia gama de servicios y programas del ICBF, desde el fortalecimiento de la familia hasta la protección de los menores en alto riesgo. Esto permitiría que las familias se enmarquen dentro de sus diversas problemáticas y genere cambios estructurales favorables a la sociedad y lo mas importante beneficiando a los niños, niñas y adolescentes de la sociedad.

#### 4. CRONOGRAMA 2008 - 2009

	<b>JUL 2008</b>	<b>AGOST 2008</b>	<b>SEPT 2008</b>	<b>OCT 2008</b>	<b>NOV 2008</b>	<b>DICI 2008</b>
1. Ubicación de la propuesta ICBF Centro Zonal de Kennedy	X					
2. Elaboración de la propuesta		X				
3. Asignación del tutor de la Investigación		X				
4. Primera Tutoría		X				
5. Elaboración y aplicación de la prueba piloto			X			
6. Tutorías			x			
7. Validación del Instrumento y aplicación del mismo			X			
8. tutorías			X	X	x	x
9. Análisis del instrumento						
10. Tutorías						
11. Entrega y sustentación y Visto bueno del tutor						

<b>CONTINUACION</b>	<b>ENER 2009</b>	<b>FEBR 2009</b>	<b>MAR 2009</b>	<b>ABRIL 2009</b>	<b>MAYO 2009</b>	<b>JUN 2009</b>	<b>JUL 2009</b>	<b>AGOS 2009</b>
8. tutorías		X	X	X				
9. Análisis del instrumento			X	X	X			
10. Tutorías				X	X	X		
11. Entrega y sustentación y Visto bueno del tutor							X	X

## ANEXO 1

### DERECHOS DE LOS NIÑOS NIÑAS Y/O ADOLESCENTES

Dentro de los derechos de los niños, niñas y adolescentes podemos establecer del Código de Infancia y adolescencia ley 1098 de 2006 son los siguientes:

**1. Derecho a la vida con calidad y en un ambiente sano.** Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a la vida y a un ambiente sano en condiciones de dignidad y de goce de todos sus derechos en forma prevalente. Por ser la calidad de vida un elemento esencial para la dignidad del ser humano, este derecho supone que se generen condiciones desde el momento de la concepción, protección, alimentación, acceso al servicio de salud, educación, vestuario, recreación y vivienda adecuada para lograr un ambiente sano.

**2. Derecho a la protección contra toda forma de maltrato o abuso cometido por cualquier tipo de persona.** Los menores tienen derecho a la integridad personal y es obligación de protegerlos contra todas las acciones que les puedan causar daño, dolor, daño físico, sexual y psicológico y en

especial tienen derecho a la protección contra el maltrato y los abusos que cometen sus padres, el núcleo familiar, las personas que se encuentran bajo su cuidado.

**3. Garantizar a los niños, niñas y adolescentes que hayan cometido un delito a la rehabilitación y a la socialización.** Para el caso en que ellos cometan una infracción a la ley penal, existen programas para su rehabilitación y resocialización implementados por el estado y por los organismos encargados de su implementación para determinar las políticas públicas correspondientes.

**4. Derecho a la protección contra el abandono físico, afectivo, la explotación económica, sexual, la pornografía, el secuestro, la trata de personas, la guerra, los conflictos armados internos, el reclutamiento y la utilización por parte de grupos armados al margen de la ley, la tortura, la situación de vida en la calle, el desplazamiento forzoso, las peores formas de trabajo infantil, y las minas antipersonas.** Siendo uno de los más vulnerados debido al conflicto y la problemática que vive el país los niños deben vivir su niñez felizmente.

**5. El derecho a la libertad y a la seguridad personal:** Los niños, niñas y adolescentes no podrán ser privados de su libertad, salvo por las causas que contempla el Sistema de Responsabilidad para Adolescentes. Aspecto nuevo en el código ya que se ha incrementado los actos punibles en los

niños debido a que no existía una ley que responsabilizara a los menores donde los adultos los utilizan para dichos actos.

**6. El derecho a tener una familia y a no ser separado de ella:** Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a crecer dentro del seno de su familia y solo pueden ser separados de su familia en el evento en que la misma no les garantice las condiciones para el ejercicio de sus derechos, conforme a lo previsto en la Ley pero en ningún momento, la situación económica de la familia es determinante para dar lugar a la separación.

**7. El derecho a la custodia y al cuidado personal como obligación de los padres y adultos responsables de los niños:** Es obligación de los padres y de quienes convivan con ellos en el ámbito familiar y los adultos responsables de los menores o de sus representantes legales, asumir de forma directa y personal su cuidado personal para lograr su desarrollo en forma integral

**8. El derecho a los alimentos que requiere el niño, niña y adolescente para su desarrollo integral.** Se entiende por alimentos todo lo que es indispensable para su sustento, vivienda, vestido, asistencia médica, recreación, educación y en general todo lo necesario para lograr el desarrollo integral de los niños dentro de la capacidad económica del alimentante. Dentro de esta obligación está la obligación de proporcionar a la madre en estado de embarazo los gastos del mismo y del parto.

9. **El derecho a la identidad:** esto quiere decir que todos los niños y niñas al nacer deben ser inscritos en el registro civil de nacimiento. Lo anterior con el fin de preservar la identidad de los niños y a preservar los elementos que la integran como el nombre, la nacionalidad y preservar la lengua de origen, su cultura e idiosincrasia.

10. **El derecho al debido proceso:** se deben seguir las etapas que establece la Ley para los menores que participen o sean víctimas de un delito. Se debe garantizar a los niños y adolescentes la aplicación del debido proceso en todas las actuaciones judiciales en que se encuentren involucrados, deben ser escuchados y se deben tener en cuenta sus opiniones para cada caso.

11. **El derecho a la salud:** Todas las entidades prestadoras de servicio de salud, tanto públicas como privadas, no se pueden negar para atender a un menor en caso de una eventualidad, accidente o enfermedad, pues todos tienen derecho a la salud integral y se entiende que no es solo la ausencia de enfermedad, es el estado de bienestar físico, psíquico y fisiológico en que debe estar los niños y adolescentes. Para el caso en que no figuren como beneficiarios en el régimen contributivo o en el subsidiado, el costo de estos servicios los debe pagar el Estado. Allí podemos observar si la ley es adversa o cumple con su objetivo ya que la mayoría de los niños en realidad se favorecen

**12. Derecho a la educación:** Este derecho contempla una educación de calidad y es obligatoria por parte del Estado darla en un año de preescolar y nueve de educación básica y será gratuita en las Instituciones estatales de acuerdo a los términos establecidos en la Constitución Nacional.

**13. Derecho al desarrollo integral de la primera infancia:** Los niños y niñas desde el momento de su nacimiento hasta los seis (6) años deben ser atendidos en servicios de nutrición, protegerlos contra cualquier peligro físicos y estar vacunados contra todas las enfermedades que puedan afectar su buen desarrollo. Esta es la etapa más importante del ciclo vital para el desarrollo cognoscitivo, social y emocional del ser humano y desde este momento los niños son titulares de derechos impostergables de la primera infancia, la salud y alimentación con una buena nutrición, las vacunas que deben colocarse a los niños desde el momento del nacimiento y la protección contra los peligros físicos, va a ser una parte determinante y fundamental en el desarrollo de los niños para que puedan ser personas de bien en un futuro.

**14. El derecho a la recreación:** Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho al descanso, a la diversión, al esparcimiento en lugares sanos y demás actividades propias, como en el arte, como en la vida cultural, para lograr un buen desarrollo físico y armónico del cuerpo humano. Es así como las autoridades deben encargarse para crear mecanismos para prohibir el ingreso de los niños y adolescentes a los establecimientos destinados al juego y al azar, expendio de licores, cigarrillos y lugres que ofrezcan espectáculos para mayores de edad.

**15. El derecho a la participación:** Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a participar en las actividades que se realicen en familia, en los centros educativos, los programas estatales, departamentales y municipales que sean de interés de ellos. Es deber del Estado y la sociedad propiciar su participación activa en organismos que tengan a cargo la protección, el cuidado y la educación de la infancia y la adolescencia.

**16. El derecho de asociación y a reunión:** Tienen derecho a esta clase de reuniones y asociaciones los niños, niñas y adolescentes, que tengan fines sociales, culturales, deportivos, de recreación, con el fin de lograr el bienestar del menor dentro de las limitaciones que le impone la ley y las buenas costumbres. Los impúberes deberán tener la autorización de sus padres o representantes legales para participar en estas actividades y se entiende esta autorización para los actos propios de la actividad asociativa.

**17. El derecho a la intimidad:** esto es la protección contra todas las acciones que afecten su dignidad, mediante la protección contra cualquier acción que tenga injerencia en su vida privada, la de su familia, su domicilio y correspondencia. Y deben ser protegidos contra toda conducta que atente en contra de su dignidad.

**18. Derecho a la información:** Este derecho se encuentra sujeto a las restricciones necesarias para asegurar el respeto de sus derechos y para proteger la seguridad, la salud y la moral de los niños, niñas y adolescentes para buscar y difundir información a través de los medios de comunicación.



**19. Derecho a la protección laboral de los adolescentes autorizados a trabajar:** se debe tener permiso del Ministerio del Trabajo y tener como mínimo quince años.

**20. Derecho de los menores y adolescentes discapacitados:** La discapacidad se entiende como la limitación física, cognitiva, mental, sensorial, temporal o permanente del menor para ejercer actividades esenciales en la vida normal y cotidiana. Los menores discapacitados tienen derecho a disfrutar de una calidad de vida plena y a que el Estado les proporcione las condiciones necesarias para poderse valer por sí mismo y formar parte de la sociedad, al respecto por la diferencia en que encuentran y a disfrutar de una vida digna en condiciones de igualdad con los demás para que les permita desarrollar sus potenciales y participar en forma activa en la comunidad.

## ANEXO No. 2

### QUÉ ES LA FAMILIA

Esta noción es polisemia y por lo tanto encierra múltiples sentidos. La noción tradicional se asocia a la consanguinidad, a la identidad antropológica y cultural y a los aspectos legales; en estos lineamientos, la definición acude al fundamento de la vida misma que son los vínculos entre los seres humanos.

*La familia es una unidad ecosistémica de supervivencia y de construcción de solidaridades de destino, a través de los rituales cotidianos, los mitos y las ideas acerca de la vida, en el ínter juego de los ciclos evolutivos de todos los miembros de la familia en su contexto sociocultural.*

Se analizan enseguida las implicaciones de esta definición.

#### **2.1. Familia como unidad ecosistémica de supervivencia**

Como unidad ecosistémica, la familia se constituye por vínculos que van más allá de la consanguinidad y que se crean en el movimiento azaroso de la vida social, convertido en contexto propicio para que surjan sistemas significativos de relaciones.

La familia y las organizaciones sociales son unidades de supervivencia definitivas para el ser humano. Una unidad mínima de supervivencia estaría

constituida por la madre y el hijo cuando el padre está ausente, pero en nuestra sociedad contemporánea, la familia nuclear es la unidad mínima de supervivencia ideal. En cuanto unidad de supervivencia, en la familia se metabolizan las necesidades afectivas, sexuales, económicas, etc., y circulan los procesos de adaptación, mediados por la significación que sus miembros les atribuyen a los diversos aspectos de la vida.

Una unidad de supervivencia evolutiva como la familia no se puede visualizar sino en la interacción con su ambiente. De hecho, este ambiente está configurado por sistemas heterogéneos que se necesitan para su coevolución, de modo que si una unidad de supervivencia está en situación de precariedad, se paraliza su proceso evolutivo y para desatascarla se requieren reencuadres que incluyan unidades de sentido más amplias.

Contrario a lo que plantean los modelos bio-psico-sociales, la perspectiva ecosistémica no considera que la relación entre individuo, familia y sociedad adopte la forma de las cajas chinas o de las muñecas rusas que se ensamblan unas con otras sin interactuar entre ellas. La familia no es una caja intermediaria entre el individuo y la sociedad; existe más bien un continuo entre la organización de la psique, la persona, la familia nuclear, la familia extensa y las comunidades, formales e informales. Las fronteras que delimitan estas diferentes organizaciones toman la forma de interfaces complejas, que permiten un vaivén incesante de intercambios de

propiedades y de transformaciones, en función de su posición y de sus trayectorias en los macrosistemas que las abarcan. En otras palabras, una unidad familiar y sus miembros están siempre en una dinámica de influencia mutua con la familia extensa, la escuela, el trabajo, el barrio, la comunidad, la sociedad, etc.

Porque como dicen Francisco Varela (2002, p. 243) Varela, F. (2002). *El fenómeno de la vida*. Santiago de Chile: Dolmen Ediciones y Gregory Bateson (1980, p. 99), Morin, E. (1994). La noción de sujeto. En Fried Schnitman, D. *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires: Paidós. la mente es una propiedad emergente, una de cuyas consecuencias es el sujeto. Yo existo porque me pongo en interfaz con el mundo y no puedo decir que mi condición de sujeto esté en algún lugar o componente particular (Morin, E., 1994, 2001) Morin, E. (2001). *La méthode 5. L'humanité de l'humanité*. Paris: Seuil. El sujeto surge en la configuración y en las pautas dinámicas de relación, las cuales se concretan como propiedades emergentes. Yo soy "yo" en las interacciones, porque ese "yo", sustancialmente, no existe. Como propiedad emergente producida por una red, ser sujeto es una condición vital que me permite coexistir e interactuar en el nivel de realidad de los demás sujetos, que es el nivel de las subjetividades en interacción a través del lenguaje.

Por esto, desde la perspectiva ecosistémica es inconcebible la intervención individual como modalidad exclusiva de ayuda, pues si bien se trabaja con la

subjetividad, esa subjetividad no puede ser comprendida ni movilizadada sino en el contexto con el cual conforma una unidad.

Las unidades de supervivencia son ecoddependientes y configuran al juntarse entre sí unidades de sentido y de cambio. Según Jacques Miermont (2001, p. 740), Miermont, J. (Ed.). (2001). *Dictionnaire des thérapies familiales*. París: Éditions Payot & Rivages, una unidad de cambio es el producto del acoplamiento entre varias unidades de supervivencia, susceptibles de crear una unidad de sentido. Así, las intervenciones clínicas, psicoeducativas, psicojurídicas, etc., propias de la acción del SNBF, conforman unidades de cambio donde participan una persona o un grupo familiar que requiere un servicio, y una persona o un grupo de operadores del cambio, diferenciados y organizados por profesiones.

La unidad de cambio que se crea en los sistemas de ayuda depende de la naturaleza del problema en cuestión y de la manera como consultantes y profesionales definen la unidad de supervivencia amenazada; es decir, si parten de que el problema y la solución sea el individuo, la pareja, la díada madre-hijo, la familia nuclear o extendida, la red, la comunidad, etc.

La unidad de sentido puede entenderse entonces como un sistema cibernético global que organiza la información generada por la interacción dinámica entre los diversos subsistemas que entran en juego. Un sistema

cibernético es un todo integrado cuyas propiedades esenciales surgen de las relaciones mutuamente condicionantes entre sus partes. Es decir, en el momento en que dos personas o dos grupos establecen una relación, aparece un fenómeno (sistema cibernético) imposible de reducir a una de ellas.

Porque una relación es diferente de los elementos que las personas que interactúan aportan a ella y sólo puede ser comprendida desde un nivel superior de observación y análisis. Así uno llegue a comprender todos los detalles de cada historia de vida separadamente, su dimensión suprapersonal no se revelará en una lectura individual. Si cada sistema emerge y se mantiene a través del establecimiento de una relación de complejidad creciente, se comprende cómo una pequeña intervención puede movilizar un cambio significativo de gran magnitud. Visto así, todo proceso de ayuda a la familia implica la formación de un nuevo sistema, cuyos componentes y conexiones van estableciéndose a medida que se organiza la relación entre operadores y consultantes, en función del mejoramiento de la situación insatisfactoria.

Porque individuo y ecosistema son interdependientes en cuanto forman los nodos de la comunicación: el sujeto y su ecosistema son gestores de la significación, en un proceso donde son mutuamente texto y contexto. En ese sentido, la familia es el primer factor de semantización o de creación de sentido en las relaciones interpersonales diferenciadas;

porque la vida del sentido es supraindividual, al estar constituida por productos del pensamiento colectivo, nutrido de lenguajes y de saberes múltiples.

## **2.2. En la familia se construyen solidaridades de destino, a través de los rituales cotidianos, los mitos y las ideas acerca de la vida**

Cuando se habla de construir solidaridades de destino se asume la vida como posibilidad de encontrar derivas relacionales que se constituyen en vínculos significativos. Desde una visión eco-eto-antropológica, el abordaje de los procesos de vinculación se ciñe a los presupuestos siguientes:

- 1> La noción de vínculo describe un fenómeno de interfaz y cumple una función de articulación que permite comprender el proceso recursivo de construcción del mundo subjetivo y del mundo interaccional.
- 2> Abordar el vínculo desde la perspectiva de complejidad implica conectar las dimensiones filogenética (genérica como especie humana), ontogenética (del ser individual), epigenética (evolutiva) y cultural en el entrettejido de lo individual con lo colectivo.
- 3> Si bien el contexto relacional es una de las condiciones de la vida, a su vez configura la naturaleza de los vínculos, la cual además adopta

modalidades específicas que varían de acuerdo con la idiosincrasia individual y familiar, con las etapas del ciclo vital y con las condiciones históricas y socioculturales.

- 4> Paradójicamente, la construcción de la autonomía individual sólo es posible en el seno de adecuados procesos de vinculación afectiva a través del ciclo vital.
  
- 5> De los diversos enfoques para abordar conceptual y metodológicamente la noción de vínculo surgen diversos efectos pragmáticos que se evidencian en las prácticas profesionales e investigativas y en la naturaleza de las relaciones que se construyen en la vida y en los servicios y programas.

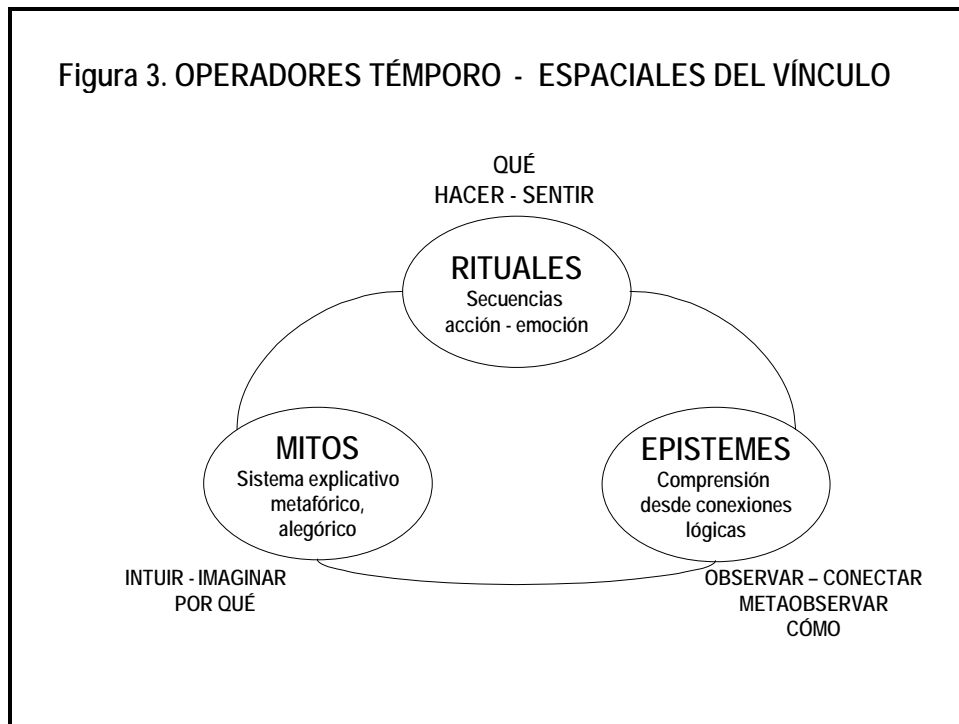
La noción psicológica de vínculo se ha centrado histórica y fundamentalmente en las relaciones afectivas en la díada madre-hijo. La herencia psicoanalítica del concepto impregnó el comienzo de los trabajos de John Bowlby sobre el apego afectivo, quien luego integró las observaciones de corte etológico y los primeros aportes de la teoría de sistemas, con lo cual dio paso a ampliar el campo de estudio de los vínculos. Posteriormente, terapeutas sistémicos como Murray Bowen, Salvador Minuchin y John Byng-Hall han conectado la dimensión afectiva y del apego entre los miembros de la familia con diversos aspectos del funcionamiento familiar, del desarrollo y de la psicopatología individual. No obstante, a



nuestro criterio, la propuesta eco-eto- antropológica es a la vez más abarcadora y específica, por lo cual la hemos tomado como referente principal, en búsqueda de coherencia con el paradigma sistémico, constructivista, construccionista y de la complejidad.

Siguiendo a Jacques Miermont (1993, 2005), J. Miermont (1993, 2005). *L'écologie du lien*. Paris : L'Harmattan. se entiende que un vínculo es aquello que une o conecta a una persona con otras, consigo misma o con las cosas. Es aquello que asegura una conexión témporo-espacial entre personas físicamente separadas, gracias a los procesos de simbolización que contribuyen a su mantenimiento. Es decir, se asume que las relaciones humanas a través de las cuales se ejerce la socialización y se mantienen la vida familiar y de las redes de pertenencia se estructuran a través de tres operadores témporo-espaciales: *el ritual, el mito y la episteme*, los cuales describen respectivamente las relaciones, las creencias y el conocimiento como ingredientes en interacción en la constitución de los vínculos (Figura 3). El concepto de operador se refiere a los mecanismos que activan los vínculos; el espacial, al dominio de las relaciones y el temporal define el carácter histórico y narrativo de los vínculos.

Figura 3. OPERADORES TÉMPORO - ESPACIALES DEL VÍNCULO



Los vínculos se cristalizan a través de diversos modos de comunicación – amor, odio, amistad, sexo, altruismo, agresión, rivalidad, juego, manipulación, etc.– que crean eventos que pueden llamarse *vínculos reales*. Esos vínculos se traducen igualmente en la puesta en escena de representaciones y de afectos que dan cuenta de la naturaleza de la relación. Los vínculos se construyen psíquicamente a través del lenguaje, por la relación con el otro y por el acceso del individuo al estatus de sujeto que desea. Así surgen los *vínculos virtuales*, generadores de imaginarios, de potencialidades y de idealidades.

Ese tejido relacional forma también *vínculos irracionales* y *vínculos complejos*, marcados por las paradojas que emergen de las zonas de pasaje entre vínculos virtuales y vínculos reales, en permanente interacción. Es

decir, no basta compartir eventos sociales para generar un vínculo; se requiere un sentido atribuido por los sujetos en contexto, para que surja una relación armoniosa o, por el contrario, interferida por imaginarios que no se corresponden. De hecho, los vínculos son ambivalentes, pues son al mismo tiempo fuentes de alienación y de autonomía, de esclavitud y de liberación, de violencia y de pacificación.

Los vínculos nacen así mismo de un efecto de sistema que define los estilos de comportamiento y de discurso. Esto significa que los vínculos se inscriben y son definidos por unidades suprapersonales o contextos (parejas, familias, clanes, instituciones, grupos, etc...), los cuales a su vez evolucionan en contextos geofísicos e histórico-sociales específicos.

La familia es una forma de vida en común, constituida para satisfacer las necesidades emocionales de los miembros a través de la interacción. El afecto, el odio, la complacencia y todos los demás sentimientos, muchas veces encontrados, proveen un ambiente dentro del cual los individuos viven procesos que determinarán su estilo de interacción en otros contextos.

Las emociones se actúan inicialmente en la familia, porque en principio, este sería el medio más seguro para practicar la alegría, la rabia, la tristeza, el miedo, el amor, etc., en la medida en que ella proporcione un ambiente protector e íntimo, basado en el afecto incondicional entre sus miembros. Cuando la familia no logra mantener ese clima, fracasa en su función de satisfacer las necesidades emocionales de sus integrantes.

Los vínculos tienen fundamentos biológicos y están constituidos por el entrelazamiento de todas las dimensiones de la vida. Es decir, por lo físico, lo psicológico, lo social y lo histórico-cultural. Los vínculos vitales que se despliegan del nacimiento a la muerte se insertan en un ecosistema sin el cual pierden sentido. En consecuencia, el estudio de los vínculos implica una mirada ecológica sobre los hombres que los tejen y sobre las condiciones geofísicas, históricas, familiares, sociales y políticas donde se anudan o se rompen.

Como los vínculos tienen un valor de supervivencia, todas las amenazas al proceso de vinculación del individuo a su entorno, como son los síntomas individuales, los conflictos relacionales y los desastres sociales o naturales, son también una amenaza a la supervivencia. De igual manera, todo estímulo al fortalecimiento de los vínculos es una condición para mejorar la calidad de vida, propósito que se persigue con la implementación de estos lineamientos.

La ecología de los vínculos considera los mitos, los rituales y las epistemes como los dominios donde operan, se formalizan y se actualizan los vínculos.

- ***El ritual*** formaliza los eventos vividos en contextos espacio-temporales específicos, en los cuales nace la percepción de la realidad que se crea en la acción de la familia y de los grupos significativos para cada sujeto. Los

rituales son maneras de formalizar la comunicación entre dos o más personas, y el conjunto de rituales obedece a principios generales de organización formal, cuyos signos permiten diferenciar las formas de relación: novios, amigos, esposos, abuelos-nietos, padres-hijos, etc.

El ritual es una configuración, un patrón o esquema secuencial que permite la modulación y la diferenciación de las emociones, en cuanto los comportamientos jerárquicamente organizados en él sirven de señales en la dinámica de la interacción. Puede decirse que las prácticas profesionales construyen rituales específicos, de la misma manera que lo hacen las violencia o el abuso en la familia; estas formas de relación revelan zonas oscuras, fallas, inhibiciones, degradaciones y acentuaciones de los sistemas organizadores de los vínculos que fundan el estatus de lo humano a través del sufrimiento y del goce.

La percepción de los fenómenos depende de las formas ritualizadas que estructuran el intercambio. Un chamán, un defensor de familia y un psicoterapeuta no observan los mismos fenómenos, sino que los rituales en los que ellos se inscriben predefinen las categorías de observación y de acción, por lo cual es necesario analizar los contextos de intervención para comprender su dinámica y su impacto.

- **El mito** formaliza la capacidad de contar historias, a través de sistemas de creencias que organizan la estructura de las relaciones en la familia y en los

grupos sociales; el mito genera cursos de destino compartidos, legitimando verdades a través de falsificaciones de la ficción, ajustes de la memoria y producciones ideológicas; a través del mito, la ficción se convierte en vínculo social real.

El *mito* garantiza la cohesión y la regulación de los grupos humanos, estructura los sistemas de creencias y organiza la trasmisión de informaciones. Porque para vivir en grupo, el hombre necesita construir y transmitir historias que son tenidas por verdaderas dentro de este, pero que pueden ser percibidas como falsas por los grupos vecinos. Gregory Bateson ya ha señalado la capacidad humana, no consciente, para falsear los signos identificadores de las modalidades de la comunicación. Con frecuencia, el hombre se puede mentir a sí mismo, y más aun, puede falsear mensajes antes falseados, lo cual lo conduce a numerosas paradojas de las cuales la locura es el testimonio fundamental.

De hecho, los procesos de autonomización de los grupos humanos reposan sobre un efecto de falsificación de una información, considerada auténtica por el grupo en cuestión. Sin embargo, no todas las mentiras son iguales, de modo que la verdad no es más que una mentira que falsea a otra, resistiendo de antemano las pruebas de falsificación. Con relación a una historia familiar, el asunto no es entonces llegar a la “verdad”, sino comprender el mito que sostiene la versión imperante de la realidad.

- La **episteme** –etimológicamente: ciencia, arte, habilidad, estudio, conocimiento– nace de un descentramiento de la actividad mítica y corresponde a los procedimientos de elaboración del saber y del acceso al conocimiento existente en un momento dado. Se puede definir también como el estado de los conocimientos de un grupo en un momento dado y como la relación de cada hombre con ese estado. El acceso al conocimiento supone la aptitud para conectar fenómenos aparentemente discontinuos, saliéndose del mito y la puesta a prueba a través de rituales experimentales. Porque el conocimiento reposa en la capacidad mental de establecer relaciones de causalidad simples y complejas entre fenómenos (lineales, formales, circulares, reticulares).

Allá donde el mito cuenta historias, la episteme hace la historia, pues los hechos no son verificables sino por una actividad teórica que se inscribe en el espacio y en el tiempo. Así pues, la episteme es el sistema de explicaciones al que acude una persona, familia o cultura para darle sentido a su realidad socialmente construida.

La episteme interroga el estado del espíritu común a una unidad semántica (familia, clan, empresa, nación, etc.), por la confrontación con otras unidades semánticas; relativiza las certezas míticas e ideológicas por la creación de unidades conflictuales que hacen surgir nuevos estados de espíritu o nuevas comprensiones de los fenómenos vividos.

Como el vínculo supone un intercambio de información, hay allí un inevitable efecto de transformación, en la medida en que toda información contiene un mensaje que modifica objetiva y subjetivamente a quien la recibe. El ritual, el mito y la episteme son igualmente operadores de la percepción, de la observación y de la acción, y el proceso de observación es en sí mismo un vínculo activo que modifica al observador y lo observado, en especial cuando los vínculos son complejos, como ocurre en los procesos de intervención con las familias.

### **2.3. La familia vive en el interjuego de los ciclos evolutivos de sus miembros en su contexto sociocultural**

Esta perspectiva evolutiva de la familia como sistema es contraria a aquella que pretende comprender el mundo de los hombres en términos del equilibrio perfecto, la predeterminación, el control jerárquico, la permanencia y la predictibilidad estructurales. Implica el reconocimiento de la imperfección, la inestabilidad, la incertidumbre, la diferenciación y la eco dependencia como condiciones de los procesos y de las estructuras transitorias que surgen de las incesantes interacciones entre complejidades.



La flexibilidad en la adaptación y en la acción es otro principio básico e inherente a la evolución, sabiendo que la vida expresa su continuidad a través del cambio y de la progresiva complejización. Esta capacidad de los sistemas para persistir en medio de adversidades y vicisitudes es lo que varios autores han llamado *resiliencia*, para referirse a la posibilidad de absorber el cambio cualitativo y mantener la integridad estructural a lo largo del proceso de desarrollo. La *estabilidad*, por el contrario, es la capacidad para volver al estado de equilibrio después de una perturbación transitoria. Esto significa que, debido al rico acople en sistemas humanos como la familia, es esperable que su vida se caracterice por un estado de "meta estabilidad", donde se asimilan las grandes fluctuaciones de sus componentes, sin estar forzados al régimen de la estabilidad, sino al de la alta resiliencia.

Como el ciclo de vida familiar no es lineal, hay una superposición de las tareas evolutivas de cada generación. Por ejemplo la llamada por Eric Erickson etapa de "regeneratividad" de los adultos es a su vez el momento más apropiado para la concepción y la crianza de los hijos pequeños. Así mismo, la denominada "crisis de los cuarenta", durante la cual hay una reconsideración de la situación laboral, marital y social de los padres, coincide en muchos casos con la adolescencia de los hijos.

Dentro de una visión ecosistémica y circular se plantea una relación de reciprocidad y de complementariedad entre las generaciones, donde los

ciclos de vida de los individuos son los hilos con los que se teje el contexto familiar, el cual a su vez les da forma a los cambios del curso de la vida individual. Conforme van cambiando las necesidades individuales, el sistema familiar oscila entre períodos de gran cercanía y de gran distanciamiento, movilizados por fuerzas centrífugas y centrípetas respectivamente. Algunas de estas fuerzas se activan desde dentro de la familia, como la lealtad, y otras desde el contexto exterior, como las posibilidades desarrollo profesional. Sin embargo, este es un ciclo perpetuo, pues a través esos procesos repetitivos de conformación, crianza y salida de los hijos para formar nuevos núcleos, la familia provee un ambiente para vivir y reconstruir los procesos cruciales de pertenencia, intimidad, diferenciación e individuación, en diferentes niveles generacionales.

Hay que recalcar sin embargo que el concepto de ciclo de vida es una forma arbitraria de darle un sentido de continuidad a la existencia y de atribuirle un carácter secuencial al curso de la historia personal y familiar. Es por lo tanto una lectura relativa y condicionada por el contexto donde se realiza, cuya función sería la de proporcionarle estructura a ese relato con el que cada uno de nosotros afianza su identidad, alimenta su sentimiento de pertenencia y dentro del cual integra aquellos episodios perturbadores, interpretándolos como eventos necesarios para movilizar la evolución de su propia vida.

Es decir, el concepto de ciclo de vida, así como los modelos de evaluación del funcionamiento familiar, tiene dentro de la intervención un valor instrumental y

no normativo, pues la definición de lo normal no puede hacerse sino por referencia al entorno histórico-social y a las apreciaciones de los miembros de la familia, con base en una perspectiva no esencialista sino evolutiva, que reconozca la condición cambiante y los mecanismos autorreguladores de la vida.

Por otra parte, la lectura de la dinámica familiar desde esta perspectiva evolutiva es indispensable para intervenir en forma coherente con los principios del enfoque sistémico porque:

- a) Implica una visión hacia el futuro que orienta al agente de intervención hacia el cuestionamiento permanente de lo que desean los miembros de la familia, con lo cual se alimenta su capacidad de anticipación y la conciencia de responsabilidad sobre la propia vida, por oposición a una postura basada en la interpretación lineal del pasado como determinante de los procesos vitales, cuya lenta resolución se atribuye a factores que no están claramente en manos de los individuos.
- b) Facilita la formulación compartida con los consultantes de las metas del cambio y la visión de los problemas como interferencias al proceso evolutivo natural, solubles y abordables dentro de su entorno.

- c) Se fundamenta en la premisa de que todas las familias y redes tienen fortalezas y recursos para afrontar sus dificultades, y por lo tanto, la labor del agente de intervención es contribuir a que los consultantes superen esa situación de atascamiento.

### *3. La familia oscila en un continuo de vulnerabilidad y generatividad*

Estas dos dimensiones de la familia como sistema vivo constituyen el contexto de su ecodependencia y su adaptabilidad, donde se conjugan la acumulación de riesgos a los que está sometida en un momento dado, con su capacidad para afrontar y aprovechar las vicisitudes para avanzar en su curso vital. Aquí se entiende la adaptabilidad como coevolución, es decir, como la forma en que la familia y el entorno social se colaboran mutuamente para su supervivencia y su desarrollo, y no como el ajuste de la familia a unos estándares preestablecidos por un agente externo. Como aparece en la figura 4, la magnitud de la vulnerabilidad es igual a la razón entre los riesgos a los que está expuesta la familia y su capacidad de apropiación de los recursos necesarios para afrontar los riesgos.

En general se asume entonces que la vulnerabilidad es proporcional a las limitaciones para enfrentar y recuperarse del impacto de eventos que implican una amenaza a la supervivencia como familia; por lo tanto, esas amenazas pueden provenir de cualquiera de los parámetros de la vida

familiar, internos y externos, y corren paralelas con las amenazas y limitaciones del entorno. Por ejemplo, la actual aceptación de la diversidad de las formas de vinculación conyugal ha ido a la par de la liberalización y desacralización del matrimonio en el último siglo en Occidente, y el aparente aumento de la negligencia de los padres parece proporcional al empobrecimiento de los ciudadanos, desempleados y con escasas garantías para satisfacer sus necesidades básicas. No obstante, la adaptabilidad familiar, en cuanto dinámica compleja, implica que es el interjuego entre todos los parámetros de la vida familiar el que determina el nivel de generatividad-vulnerabilidad de una familia en cada momento.

La ecodependencia y la adaptabilidad operan gracias a los mecanismos de autoorganización inherentes a las familias como sistemas. Como dice Heins von Foerster, Von Foerster, H. (1959). *On self-organizing systems and their environments*". En *Self-organizing systems* de Yovitz y Cameron. London: Pergamon Press. 1960. pp. 31-50. la autoorganización de los sistemas complejos obedece al "principio del ruido", por el cual se entiende que en ellos el orden parte del desorden; en otras palabras, la familia como sistema abierto evoluciona gracias a las perturbaciones que surgen de su interior y de su entorno y se reorganizan permanentemente en virtud de sus propios mecanismos redundantes, inherentes a su naturaleza.

Este planteamiento, consonante con el paradigma de la resiliencia, asume que no son los eventos en sí mismos los que hacen a una familia más o

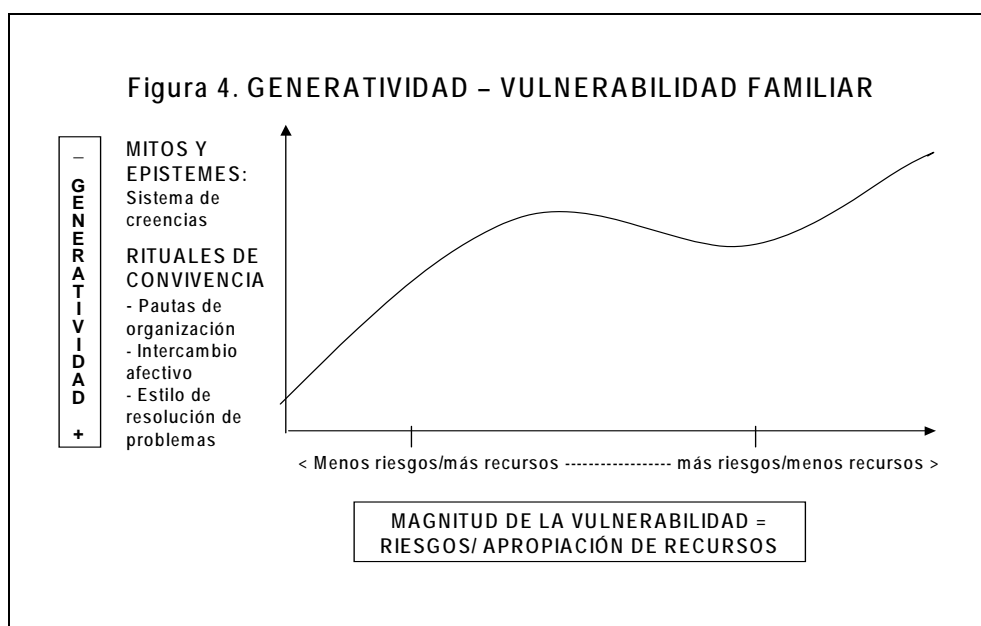
menos vulnerable, sino la forma como conjuga en cada momento el sentido que les asigna a sus circunstancias, la acumulación de eventos perturbadores y la capacidad para activar los recursos internos y externos de afrontamiento. Este planteamiento parte de cuatro supuestos:

- Todas las familias, como sistemas vivos, enfrentan dificultades y cambios de manera natural y predecible.
- Todas las familias desarrollan fortalezas y capacidades básicas para promover su crecimiento y para protegerse en los momentos de transición y cambio.
- Todas las familias desarrollan fortalezas y capacidades específicas para protegerse de los eventos inesperados y para promover la adaptación después de las crisis.
- Paralelamente, las familias se benefician y contribuyen a la red de relaciones y recursos de la comunidad, en especial en los momentos de estrés y crisis.

Por lo tanto, para comprender los problemas de las familias y de sus miembros, es necesario contemplar tanto las explicaciones basadas en la interacción, las representaciones, los fantasmas y las historias de los miembros, como las explicaciones basadas en las relaciones del grupo

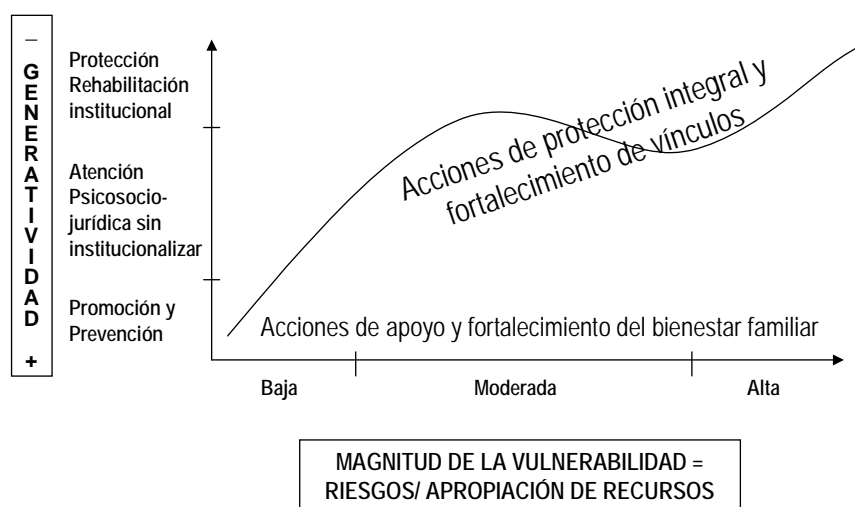
familiar con el entorno. Esto implica que mientras más una familia esté confrontada a perturbaciones masivas, más será necesario constituir dispositivos amplios de atención que se apoyen mutuamente.

A modo de síntesis se presenta en la figura 4 la relación entre vulnerabilidad y generatividad. Diversos estudios basados en la perspectiva ecosistémica y de la resiliencia confirman que la generatividad familiar surge por la conjugación del sistema de creencias (mitos y epistemes), las pautas de organización y los estilos de intercambio afectivo y de resolución de problemas (rituales de convivencia). No obstante, estos factores se mencionan a título ilustrativo, pues para los lineamientos será necesario evaluar su pertinencia y caracterizar su especificidad.



Esta relación entre generatividad y vulnerabilidad permite comprender el alcance y la orientación de los programas del ICBF para el fortalecimiento y atención de la familia, tal como aparece en la figura 5. Se entiende así que a mayor vulnerabilidad y menor generatividad de la familia, los programas serán de máxima protección y de rehabilitación institucional, en la medida en que la familia cuenta en ese momento con mínimas condiciones para asumir sus responsabilidades.

Figura 5. GENERATIVIDAD – VULNERABILIDAD FAMILIAR Y PROGRAMAS ICBF



Con base en todo lo anterior se plantea entonces la siguiente hipótesis como fundamento para el trabajo con las familias en el SNBF:



*Hipótesis sobre la configuración de necesidades de atención*

- 1.1 “Las situaciones que relacionan a niños, adolescentes y familias con el SNBF surgen en la confluencia simultánea de circunstancias de orden vincular, social, político y económico, las cuales ubican a las familias en un continuo de vulnerabilidad y de generatividad, dependiendo de cómo las familias se apropian de los recursos disponibles.
- 1.2 En consecuencia, la inclusión y la atención a las familias requiere estrategias de trabajo en red que abarquen todos los factores que reducen la vulnerabilidad y aumentan la generatividad”.

En esta hipótesis está implícito que las familias no “son” vulnerables o generativas, sino que pasan por momentos críticos en los cuales están en mayor vulnerabilidad, y permanentemente la vida las desafía a afianzar su generatividad. En esos momentos están más propicias a entrar en situaciones de crisis que se evidencian en la acentuación de problemas de las relaciones conyugales y/o parento-filiales, los cuales adoptan la forma de eventos de violencia o de situaciones de abandono y negligencia. Las crisis pueden evidenciarse también en la aparición de síntomas en alguno de los miembros de la familia, quizá el más vulnerable, en forma de problemas del comportamiento (mal rendimiento escolar, indisciplina, conductas desafiantes, abuso de sustancias, etc.) y en malestar emocional (depresión, intentos de suicidio, alteraciones mentales severas, etc.).

## ANEXO No. 3

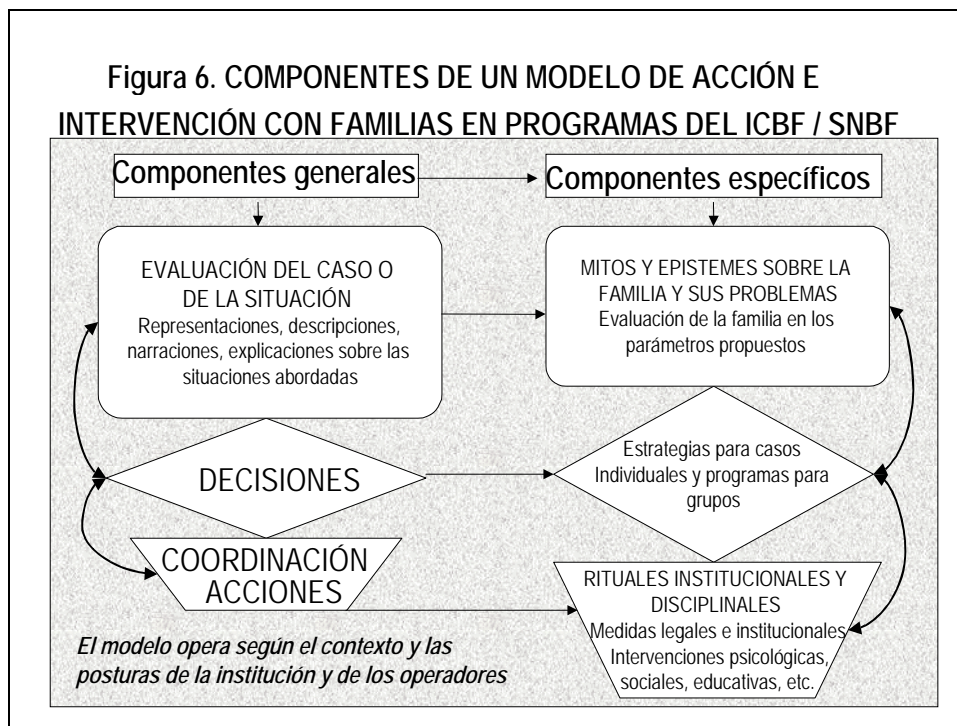
### UN MODELO SOLIDARIO DE INCLUSIÓN Y ATENCIÓN DE FAMILIAS

Este capítulo describe un modelo general de atención a la familia dentro de los programas y servicios del ICBF con una visión ecosistémica y constructivista, denominado **Modelo Solidario**, por contraste con otros que podrían llamarse *modelos asistencialistas*. En los documentos anexos se desarrolla la forma de operar el Modelo Solidario.

#### 1. Noción y componentes del modelo de atención

En el paradigma tradicional, el modelo cumple una función de estandarización y de predicción de los comportamientos de los distintos actores involucrados, con pretensiones de operar como un algoritmo, tal como se afirmó en la Introducción. Por el contrario, desde una perspectiva construccionista, el modelo es un instrumento de producción y de operación del conocimiento, activo y multidimensional, que organiza el manejo coordinado de situaciones humanas complejas. Es decir, el modelo aquí propuesto es un modelo heurístico, lo cual significa que se trata de un razonamiento que conduce, de manera plausible pero incierta, a un resultado esperado pero también incierto, en tanto que el algoritmo pretende

conducir en forma certera al resultado esperado. El Modelo Solidario integra tres componentes, tal como se muestra en la figura 6:



Los componentes del modelo de atención de familias son entonces:

- 1> El conjunto de *representaciones, descripciones, narraciones y explicaciones* que constituyen la *Evaluación de la situación o del caso*. Estas se operacionalizan en el trabajo con las familias a través de las epistemes (teorías) y de los mitos que guían los procesos de evaluación desde las distintas disciplinas en los distintos roles de los profesionales: trabajo social, psicología, derecho, medicina, nutrición, madre comunitaria, educador familiar, etc. En esas evaluaciones se utilizan formas particulares de entrevista y de conversación y formatos

de registro de la información, coherentes con las lógicas disciplinales o institucionales que organizan las lecturas y las hipótesis en cada caso. Esas lecturas son la base para el segundo componente del modelo que son las decisiones acerca de cómo trabajar con cada familia y cuál programa o servicio ofrecerle.

2> *Las decisiones acerca de cómo organizar los procesos de ayuda e intervención:* algunas son decisiones preformadas, como ocurre cuando los usuarios simplemente entran a un programa diseñado para grupos de personas que tienen necesidades similares. Por ejemplo, el ingreso de un niño a un hogar comunitario o de los progenitores a la “Escuela de padres”. Otras son las decisiones que toman los equipos de los Centros Zonales en las áreas socio legal y de protección, las cuales adoptan una ruta específica en cada caso. Idealmente, esas decisiones deberían ser organizadas como estrategias que articularan las medidas legales, nutricionales, psicológicas y sociales según el caso. Esas estrategias orientarían la *coordinación de acciones* específicas, como tercer ingrediente del modelo.

3> *Coordinación de acciones:* se refiere a la ejecución de las acciones e intervenciones específicas del programa asignado a la familia y de las medidas tomadas en cada caso. Se diría que hasta el momento predominan las acciones correspondientes a cada disciplina, como

psicoterapia, planes nutricionales, evaluaciones sociales de la familia, medidas legales establecidas por los defensores, etc.

Todo modelo opera de acuerdo con las condiciones del contexto social e institucional y con los paradigmas y las posturas de los actores participantes, en diversos grados de consistencia y coherencia. Los tres componentes del modelo están en permanente recursividad o afectación mutua y gracias a ella surgen variaciones en la forma de puntuar el problema y de abordarlo en función de su superación o de su empeoramiento. Para que el modelo sea operativo y relevante se requieren al menos dos condiciones: 1) asumir el azar como elemento clave de revelación de alternativas y 2) operar desde varios planos de observación: paradigmática, teórica, legal, social, etc.; individual, relacional familiar, social, etc.; de los usuarios, los profesionales, los directivos de instituciones, representantes de la sociedad en general, etc., por ejemplo.

## **2. Contraste de los modelos de atención asistencialista y solidario**

La tabla 01 resume las características de estos dos modelos, haciendo acopio de planteamientos que ya se han expuesto en los capítulos anteriores. La primera diferencia implica el tránsito del niño a la familia como unidad de intervención así como pasar de concebir a niños, niñas y familias como “objetos” de intervención a verlos como “sistemas sociales y fenómenos humanos complejos en evolución”.

Tabla 01. Contraste de los modelos de atención asistencialista y solidario

Características	Modelo Asistencialista	Modelo Solidario
Unidad de análisis y de intervención	Niño o adolescente como individuo	Familia y demás unidades de pertenencia como contextos de supervivencia de los individuos
Valores predominantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Énfasis en restitución y reivindicación de derechos individuales</li> <li>- Individualismo: ideal de autonomía</li> <li>- Prima el desarrollo del niño</li> <li>- Exclusión de la diferencia y de la discrepancia para preservar el orden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección de la vida en corresponsabilidad</li> <li>- Solidaridad: ideal de convivencia</li> <li>- El desarrollo individual es imposible sin el desarrollo colectivo</li> <li>- Inclusión: diferencia como diversidad y conflicto como condición de la evolución de los sistemas</li> </ul>
Función del ICBF	Protección integral del niño/adolescente víctima por vulneración de derechos	Protección integral de la familia para que supere su condición de vulnerabilidad
Función de la familia	Servir a la sociedad como nicho de cuidado de los miembros definidos como vulnerables	Proteger a todos sus miembros en corresponsabilidad con el Estado y la sociedad
Tipo de relación generada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La familia al servicio de la sociedad y del Estado</li> <li>- Relación vertical, de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familia, Estado y sociedad en corresponsabilidad</li> <li>- Relación horizontal, de colaboración y reciprocidad</li> </ul>

	control y sanción	
Percepción de las familias	- Sistemas ignorantes	- Sistemas inteligentes
Modos de explicar los problemas	- Se producen por déficits de todo orden - Son causados por patología y enfermedad	- Surgen como reacción natural y transitoria de la fragilidad humana - Se asocian con bloqueos transitorios de las capacidades generatrices de todo ser humano
Dimensiones abordadas	Conductas individuales juzgadas peligrosas para el niño o adolescente desde el punto de vista del experto	Sistemas de relación, sentido de las relaciones y contextos espacio-temporales donde se despliegan
Principio de la Intervención	Normatividad: aplicación de normas, estándares y protocolos	Activación de recursos y de vínculos naturales de los sistemas
Modos de intervención	– Tecnocrático: aplicación de técnicas basadas en conocimientos del experto  - Corrección del sistema sobre parámetros ideales preestablecidos	– Facilitador de procesos para coordinar conocimientos existentes y generados como recursos de supervivencia – Creación de nuevas formas de relación: la diferencia es un recurso para ampliar el rango de respuestas de los individuos y los sistemas
Actores participantes	Funcionarios con poderes sociolegales para proteger a niños y	Actores sociales e institucionales con compromiso humano convocan a niños y adolescentes

	adolescentes. La familia convocada como referente	con la familia como contexto insustituible dentro del proceso de ayuda
Rol del servidor público	Agente de control y de sanción del incumplimiento de normas	Consultor y gestor de procesos sociales. Comparte el control con los ciudadanos
Carácter de los programas	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Son la aplicación de políticas formuladas por expertos</li> <li>- Basados en contenidos instruccionales provenientes de las ciencias</li> <li>– Asistencia técnica individualizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Son la aplicación de políticas construidas con participación social</li> <li>– Procesos relacionales y conversacionales sobre dilemas vitales acordes con el contexto</li> <li>– Asesoría para movilizar relaciones y significados</li> </ul>
Gestión institucional	Servicios y programas organizados con base en una lógica poblacional	Proyectos sociales contextualizados en comunidades con condiciones específicas
Prospección	Utopía de eliminación del problema	Reinstauración de procesos para afrontar las condiciones finitas de la vida

Tradicionalmente, la “atención” en el ICBF/ SNBF ha estado bajo el signo de la “objetividad“. Es decir, bajo la concepción de un universo conformado por niños, niñas y familias con problemas y conflictos, los cuales como objetos de estudio son intervenidos para hacer que vuelvan a su regularidad.



El tránsito al Modelo Solidario exige dejar de ver a la familia y al niño como objetos de estudio independientes del contexto, para llegar a una comprensión donde los sujetos construyen su realidad en relación con sus entornos sociopolíticos. En esta perspectiva no se pretende que el niño y su familia sean descritos como magnitudes cuantificables, ni que para estudiar su naturaleza tenga que ser descompuesta en dominios simples y aislados de tipo meramente psicológico o jurídico o económico o cultural, indivisibles e irreductibles como unidades básicas; por el contrario, comprender a la familia exige contemplar todas esas como dimensiones en permanente interacción.

Específicamente, por ejemplo, es necesario relativizar las teorías del desarrollo evolutivo para no concebirlo como una línea progresiva a través de etapas fijas predeterminadas por una naturaleza ajena al contexto y más bien reconocer la capacidad humana de transformación en interjuego con el ecosistema, como lo plantea el paradigma de la resiliencia. Dentro de este esquema, aun las alteraciones neurológicas son ecosistémicas; porque su detección, su manejo y su evolución dependen del significado atribuido, de las decisiones de los padres y de su acceso a los recursos del entorno.

En este sentido, la naturaleza social de los dilemas, problemas y conflictos es un todo polisistémico; es decir, generado en la confluencia de diversos sistemas sociales, en cuyo entrelazamiento el ICBF es un sistema social partícipe de la coevolución de la familia y de los niños y jóvenes.

### 3. Principios específicos para operar el modelo solidario de atención

Además de las condiciones sintetizadas en la tabla anterior, para operar con una lógica sistémica es indispensable tener en cuenta que:

- 1> Cada sistema humano –individuo, pareja, familia, organización o comunidad– activa su capacidad de autoorganización en las emergencias, en los conflictos y en las crisis, mediante procesos inherentes a su autonomía ecodependiente. Esa capacidad le permite ampliar su repertorio de estrategias de supervivencia y de acción según sus propias finalidades.
  
- 2> Por lo anterior, toda intervención es una perturbación del funcionamiento que ha traído el sistema familiar hasta ese momento y un mecanismo generador de alternativas múltiples, imposibles de predecir por el agente interventor. Esto significa que si bien puede haber un protocolo de atención de casos y unos programas para la intervención de grupos con necesidades específicas (familias en situación de desplazamiento, con eventos de maltrato y violencia, niños desvinculados del conflicto armado, etc.), cada caso evolucionará siguiendo su propio proceso. El arte de la intervención consistirá en favorecer la coherencia de las elecciones de los

miembros de la familia, con sus condiciones y sus propósitos en el ejercicio de su libertad.

- 3> La complejidad de las demandas, la incertidumbre y la emergencia de los problemas invita a asumir en el proceso de ayuda las complicaciones y contradicciones como sus constituyentes esenciales. Por lo tanto, la búsqueda de control y de regularidad de los acontecimientos es inadecuada para afrontar las polaridades complementarias de salud/enfermedad, crisis/desarrollo, protección/desprotección, entre otras. La incertidumbre y las oscilaciones son inevitables. El propósito de la intervención es despejar y ampliar las opciones para que los participantes hagan elecciones responsables en pleno uso de su autonomía.
- 4> La ayuda no puede concebirse independiente de su ecosistema; es necesario definir los problemas y construir las soluciones integrando a todos los actores relevantes.
- 5> La causalidad de los dilemas y problemas de niños, niñas, adolescentes y familias es circular y compleja; es decir, múltiples factores interactúan en formas impredecibles. En consecuencia, la pertinencia de la intervención dependerá de los análisis de dichas causalidades en espirales de creciente complejidad, cuya finalidad es múltiple, diversa, interna y externa a la familia.

- 6> El operador o agente de intervención no es neutral en el proceso. Hace parte del sistema de ayuda y su papel se evidencia en las descripciones/explicaciones de los fenómenos inherentes al niño y su familia porque tales fenómenos sociales son coproducidos por el observador. El lenguaje utilizado por el agente interventor define la realidad familiar; las medidas propuestas como parte de la intervención organizan la vida familiar; su forma de conducir las conversaciones determina la naturaleza de la relación con las familias y marca una determinada dirección del cambio.
- 7> Generar soluciones complejas apropiadas para problemas complejos exige conectar permanentemente los niveles descriptivo, explicativo y comprensivo de los fenómenos bio-psico-socio-culturales y antropológicos del niño y su familia y reconocer sus contradicciones, sus paradojas, incertidumbres e imprecisiones. El objetivo de la ayuda es facilitar la reorganización de los mecanismos que los hacen vulnerables como personas y como organización humana.
- 8> Las intervenciones psicosociales y psicojurídicas son de carácter semiótico y semántico al servicio del enriquecimiento de la vida; es decir, construyen y transforman los significados que todos los participantes en los sistemas de ayuda les asignan a sus circunstancias; por tanto se requiere utilizar los mejores recursos de

la inteligencia para crear escenarios donde el cambio sea posible y no escenarios anquilosados por una visión centrada en las carencias de las familias y de las instituciones.

**Tabla No. 1: Densidad poblacional por UPZ Kennedy. 2005**

UPZ	NOMBRE	AREA	POBLACIÓN	DENSIDAD
44	Américas	381.00	98.002	270
45	Carvajal	435.62	146.497	343
46	Castilla	500.22	123.012	315
47	Kennedy Central	337.17	146.132	433
48	Timiza	431.38	145.852	353
78	Tintal Norte	345.16	27.422	168
79	Calandaima	318.63	16.548	199
80	Corabastos	187.51	44.109	239
81	Gran Britalia	179.41	77.272	439
82	Patio bonito	314.21	98.776	340
83	Las Margaritas	148.52	2.309	26
113	Bavaria	277.72	25.698	109
TOTAL UPZ: 12		3,865.55	951.629	302

Fuente: Datos DAPD, cálculo de los autores

**Tabla 2. Población por estrato en la localidad  
Y el distrito capital (aproximado)**

<b>Estrato</b>	<b>Kennedy</b>	<b>% part</b>	<b>Bogotá</b>	<b>% part</b>	<b>% Bogotá</b>
Otros	6,574	0.71	67,790	1.04	9.70
1	14,295	1.54	445,852	6.86	3.21
2	362,615	38.97	2,378,901	36.62	15.24
3	538,427	57.86	2,789,985	42.95	19.30
4	8,629	0.93	478,306	7.36	1.80
5	0	0.00	196,921	3.03	0.00
6	0	0.00	138,100	2.13	0.00
	930,540	100.00	6,495,855	100.00	14.33

Fuente: Economía Regional y Social Ltda.

## 9. BIBLIOGRAFIA

- Constitución política de Colombia. 1991
- ICBF. Página Web. [www.bienestar.gov.co](http://www.bienestar.gov.co).
- Convención sobre los derechos del niño. Adoptar por la Asamblea General en su Resolución 44/25 de 20 de Noviembre de 1989. Entrada en vigor para Colombia: 28 de Enero de 1991. en virtud de la ley 12 de 1991.
- Código de Procedimiento civil. Ley 28 de 1932. Republica de Colombia
- Diagnostico local de Kennedy. Alcaldía Mayor de Bogotá, La ciudad peatonal, Bogotá, Alcaldía Mayor de Bogotá, s.f. Casa de la Cultura Localidad de Kennedy, Directorio artístico y cultural de Kennedy 2002, Bogotá, Casa de la Cultura, 2002.
- ROTHOL. André Noel. La política pública de derechos humanos en Colombia. Ediciones Aurora. 2003



- Política pública de Infancia y Adolescencia “Quiéreme Bien Quiéreme hoy” Bogotá Sin indiferencia. 2004 – 2007
- ONU, 1989. Convención sobre los Derechos del Niño. ONU: 1989. Disponible (mayo 24 de 2007)
- Departamento de Planeación Distrital, Kennedy, base de datos 2003, Bogotá, DNPD, 2003. ETB, Directorio telefónico de Bogotá, Bogotá, ETB, 2003.
- MARQUÉZ R. Omar A. El Proceso de la Investigación en las Ciencias Sociales. Ediciones de la Universidad Ezequiel Zamora colección Docencia Universitaria.
- Minuchin,P., Colapinto, J. y Minuchin, S. (2000). *Pobreza, institución, familia*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Minuchin,P., Colapinto, J. y Minuchin, S. (2000). *Pobreza, institución, familia*. Buenos Aires: Amorrortu.
- República de Colombia. *Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia)*. Colombia: 2006. Disponible (mayo 24 de 2007) en: [Http://www.bienestarfamiliar.gov.co](http://www.bienestarfamiliar.gov.co).