

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL CENTRO DE ESCUCHA ACTIVA  
(C.E.A) EN EL BARRIO LA ESTRELLITA PERTENECIENTE A LA  
LOCALIDAD PRIMERA DE USAQUÉN**

**ROCIO SALGADO ESPARZA**

**Proyecto para optar por el título de  
Trabajador Social**

**Asesor Metodológico  
Gonzalo Giambruno**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL**

**Bogotá D.C.**

**2007**

**DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL CENTRO DE ESCUCHA ACTIVA  
(C.E.A) EN EL BARRIO LA ESTRELLITA PERTENECIENTE A LA  
LOCALIDAD PRIMERA DE USAQUÉN**

**ROCIO SALGADO ESPARZA**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL**

**Bogotá D.C.**

**2007**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por haberme dado la sabiduría y el entendimiento necesario para iniciar, desarrollar y culminar mi carrera exitosamente.

A mis padres quienes hicieron posible mi vinculación y continuidad en el ámbito estudiantil.

A mi esposo quien constantemente me acompaña y apoyo en el desarrollo de mi proceso formativo para convertirme en profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

El autor expresa sus agradecimientos a todas las personas que hicieron posible la culminación exitosa de su carrera profesional, entre ellos:

A la Corporación Universitaria Minuto de Dios (CUMD)

A la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

A Los Docentes de Trabajo Social, encargados de transmitir y permitir al estudiante aprehender y vivenciar los conocimientos adquiridos en pro de su beneficio personal, profesional y social.

Finalmente y en especial al Asesor Metodológico Gonzalo Giambruno por su incesante compromiso y disponibilidad a la hora de orientar, acompañar y fortalecer el desarrollo y finalización de esta etapa académica.

|

**GRACIAS**

## INTRODUCCIÓN

La Constitución de 1991 contempla cada uno de los derechos y deberes de los ciudadanos, pero en especial enfatiza la participación ciudadana como un factor elemental para construir un verdadero Estado.

En base a lo anterior y teniendo en cuenta que Bogotá cuenta con un régimen especial que le otorga la constitución y que este se concreta a través del Estatuto Orgánico en el que se menciona que el Gobierno Distrital debe dar vida a la participación ciudadana a través de tareas específicas en su promoción, La Subdirección Local de Integración Social de Usaquén, por medio del proyecto 375 “Redes para la democracia familiar”, incentiva la creación y puesta en marcha del diseño del Centro de Escucha Activa (C.E.A.) en el barrio la estrellita.

El C.E.A., se constituirá entonces, como espacio de recepción, valoración, información, orientación y remisión a la persona solicitante según la situación expuesta a la Institución encargada de brindarle atención inmediata desde una perspectiva de derechos y deberes con responsabilidad frente a lo público.

Por ende, el siguiente trabajo presenta de forma explícita el campo de trabajo en el cual se implementara el C.E.A., con sus correspondientes marcos institucionales, contextuales y conceptuales, al igual que los marcos legales y metodológicos en los que se sustenta el proyecto como tal.

Finalmente se relacionan las conclusiones obtenidas del proceso y los anexos de las actividades realizadas.

## CONTENIDOS

	Pág.
1. Modalidad seleccionada	1
2. Justificación selección realizada	1
2.1 Justificación personal	1
2.2 Justificación formativa	1
3. Justificación Social y humana	2
4. Campo de práctica	3
4.1 Frente de Practica	3
4.2 Actividades	3
5. Formulación del problema	3
6. Descripción de la problemática a trabajar	3
7. Objetivo General	4
7.1 Objetivos específicos	4
8. Marco institucional	5
9. Marco contextual	12
10. Marco teórico- conceptual	15
10.1 Referentes teóricos	15
10.2 Teorías relacionadas	20
11. Marco legal	23
12. Marco metodológico	25
12.1 Plan de acción II semestre 2007	31
13. Conclusiones	32
Bibliografía	33
Anexos	36

## **1. Modalidad seleccionada**

Sistematización de la práctica profesional.

## **2. Justificación de la selección realizada**

La selección de la modalidad a aplicar fue realizada debido a la importancia que para mí como Trabajadora Social refiere la recuperación de experiencias, el análisis de las mismas y la aprehensión de conocimiento a través de las acciones ya implementadas. Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que la sistematización permite un proceso de autorreflexión e interpretación en este caso personal, sobre el diseño y desarrollo del proceso, al igual que la identificación de las dificultades presentes y los logros alcanzados, lo que permitirá con el transcurso del tiempo sugerir o recomendar posibles cambios que beneficien y enriquezcan el proyecto como tal mejorando la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

### **2.1 Justificación personal**

Teniendo en cuenta los avances que en el desarrollo del proceso se han realizado hasta el momento en la práctica profesional, se decidió implementar en el trabajo de grado la modalidad de sistematización, puesto que las experiencias hasta el momento vividas en el frente de trabajo, me permiten interpretar, analizar y aprehender a través de las vivencias y situaciones cotidianas que al interior del proyecto se desarrollan.

### **2.2 Justificación formativa**

La modalidad seleccionada permite realizar un proceso de reconstrucción y reflexión analítica sobre la experiencia vivida personalmente, mediante la cual se interpreta lo sucedido para comprenderlo. Ello permite obtener un producto

consistente y sustentado, a partir del cual es posible transmitir la experiencia y confrontarla con otras a través del conocimiento teórico existente, contribuyendo de esta forma a una acumulación de conocimientos generados aplicables no solo a nivel profesional, sino personal y social.

### **3. Justificación Social y humana**

Debido a la falta de conocimiento que como ciudadano se tiene frente a las diversas Instituciones Públicas y Privadas encargadas de facilitar, comunicar, informar, recepcionar y atender las diversas problemáticas sociales que a diario se presentan en la realidad, día a día el ejercicio de la ciudadanía se ve lesionado y vulnerado, lo que genera un incremento en la baja calidad de vida y mayor aumento en la aparición y desarrollo de múltiples problemáticas; teniendo en cuenta lo anterior, se ve la necesidad de diseñar un Centro de Escucha Activa, que recepcione, valore, informe, oriente y remita a la persona solicitante según la situación expuesta a la Institución encargada de brindarle atención inmediata desde una perspectiva de derechos y deberes con responsabilidad frente a lo público.

Así mismo, el C.E.A. será una propuesta piloto, la cual aspirara a ser aplicable en otras localidades de Bogotá, en donde diversos profesionales del área social que se integren y conozcan del proyecto, se beneficien de las técnicas, metodologías y experiencias que surgieron en el proceso de diseño del Centro de Escucha Activa.

Además, el C.E.A. es una estrategia de atención para el fortalecimiento de las redes organizacionales de la sociedad civil, su relación con los ciudadanos, y su relación con el sector público.



## **4. Campo de práctica**

Subdirección Local para la Integración Social de Usaquén

### **4.1 Frente de Practica**

Proyecto 375 “Acceso a la Justicia Familiar e Intervención Integral de las Violencias Intrafamiliar y Sexual”.

### **4.2 Actividades**

- Intervención en las problemáticas de violencia intrafamiliar y sexual, teniendo en cuenta la perspectiva de género, el restablecimiento y garantía de derechos y la protección integral de las víctimas.
- Vinculación de las diferentes instituciones que atienden estas problemáticas, para propiciar que se revisen los modelos de atención, se adopten acciones de prevención, atención, movilización y organización social concertadas.

## **5. Formulación del problema**

La población del barrio la Estrellita desconoce las diferentes Instituciones Públicas y Privadas encargadas de informar, recepcionar y atender las diversas problemáticas sociales que a diario se presentan en su entorno social.

## **6. Descripción de la problemática a trabajar**

La comunidad del barrio la Estrellita perteneciente a la UPZ Verbenal Alta, ubicada en la localidad primera de Usaquén, no es participe de los servicios ofrecidos por múltiples Instituciones que a nivel público y privado facilitan su acceso e interacción a los programas y proyectos ofrecidos en pro del bienestar ciudadano; lo que genera que la gran mayoría de personas pertenecientes a

esta comunidad, no hagan uso de los elementos y herramientas existentes para la resolución de las problemáticas sociales que los aquejan.

Lo anterior fundamentado en las constantes inquietudes y consultas realizadas por los habitantes del barrio la Estrellita en cuanto se refiere a las Instituciones, pasos y requerimientos que deben presentar para acceder a dichos servicios.

Por ende, se ve la necesidad de diseñar un C.E.A. a través del cual por medio de un muy buen servicio de información se promueva la participación social para empoderar a los grupos más vulnerables en la lucha contra las problemáticas sociales existentes.

## **7. Objetivo General**

- Diseñar e implementar el C.E.A. en el Barrio La Estrellita perteneciente a la UPZ Verbenal, ubicada en la Localidad primera de Usaquén, con la finalidad de recepcionar, valorar, informar, orientar y remitir a la persona solicitante según la situación expuesta a la Institución encargada de brindarle atención inmediata desde una perspectiva de derechos y deberes con responsabilidad frente a lo público.

### **7.1 Objetivos específicos**

- Elaborar el diseño del Centro de Escucha Activa.
- Gestionar el lugar en el cual operará el C.E.A. en el barrio La Estrellita.
- Diseñar el portafolio de servicios a ofrecer por el Centro de Escucha Activa.
- Divulgar los servicios a ofrecer en el Centro de Escucha Activa.

## 8. MARCO INSTITUCIONAL

La entidad en el cual se ubica el campo de práctica, es la Subdirección Local de Integración Social de USAQUÉN, perteneciente a la Secretaría Distrital de Integración Social de Usaquén, que mediante el Decreto 556 del 31 de diciembre de 2006, el Departamento Administrativo de Bienestar Social (DABS), pasa a ser la nueva Secretaría Distrital de Integración Social, con lo cual el Distrito busca no sólo que haya una entidad encargada de ejecutar la política pública, sino una entidad encargada de trazar políticas públicas y lineamientos técnicos en esta materia.<sup>1</sup>

“La Secretaría Distrital de Integración Social, es un organismo del sector central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación y el desarrollo de políticas de promoción, prevención, protección, restablecimiento y garantía de los derechos de los distintos grupos poblacionales, familias y comunidades, con especial énfasis en la prestación de servicios sociales básicos para quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y vulnerabilidad. Así como, prestar servicios sociales básicos de atención a aquellos grupos poblacionales que además de sus condiciones de pobreza se encuentran en riesgo social, vulneración manifiesta o en situación de exclusión social.”<sup>2</sup>

Dentro de las funciones básicas que realiza La Secretaría Distrital de Integración social, se encuentran las siguientes:<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> [www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.0109061008](http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.0109061008). Consultada Octubre 23/2007.

<sup>2</sup> [www.bienestarbogota.gov.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=338](http://www.bienestarbogota.gov.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=338) Consultada Octubre 24/2007

<sup>3</sup> *Ibid.* [www.bienestarbogota.gov.co](http://www.bienestarbogota.gov.co). Consultada Octubre 25/2007

a). Formular, orientar y desarrollar políticas sociales, en coordinación con otros sectores, organismos o entidades, para los distintos grupos poblacionales, familias y comunidades, en especial de aquellos en mayor situación de pobreza y vulnerabilidad y promover estrategias que permitan el desarrollo de sus capacidades.

b). Dirigir la ejecución de planes, programas y proyectos de restablecimiento, prevención, protección y promoción de derechos de las personas, familias y comunidades, en especial aquellas de mayor situación de pobreza y vulnerabilidad.

c). Establecer objetivos y estrategias de corto, mediano y largo plazo, para asegurar la prestación de servicios básicos de bienestar social y familiar a la población objeto.

d). Desarrollar políticas y programas para la rehabilitación de las poblaciones vulnerables en especial habitantes de la calle y su inclusión a la vida productiva de la ciudad.

La estructura Interna de la Secretaría Distrital de Integración Social cuenta la cual con la siguiente estructura: Secretaria de Integración Social; Subsecretaría Distrital de Integración Social; Dirección de Gestión Corporativa; Dirección de Análisis y Diseño Estratégico; Dirección Territorial y Dirección Poblacional, en esta última, es donde se encuentran las cinco subdirecciones que corresponden a: Subdirección para la Infancia; Subdirección para la Juventud; Subdirección para la Adulthood; Subdirección para la Vejez y la Subdirección para la Familia.

De otro lado, los Centros Operativos Locales conocido con la sigla de COL, pasan a ser, a partir de este año (2007), Subdirecciones Locales para la Integración Social, los cuales tienen las siguientes funciones, entre otras:<sup>4</sup>

a) Representar a la Secretaría Distrital de Integración Social en las localidades y asesorar a la Dirección Territorial en la planeación, diseño, ejecución, supervisión, control, evaluación y sistematización de las estrategias, programas, proyectos y servicios que se prestan en cada localidad, por medio de los proyectos de inversión de la Secretaría, o por medio de los Centros de Desarrollo Social, adscritos a las Subdirecciones Locales para la Integración Social o a través de contratos o convenios con organizaciones públicas o privadas

b) Coordinar con la Dirección Territorial la formulación e implementación del plan de acción y presupuesto de la Secretaría Distrital de Integración Social en la localidad, Así como, establecer de acuerdo con las Directrices de la Dirección Territorial, los sistemas de información sobre servicios, horarios, tarifas y regulaciones de los servicios que presta la Secretaría Distrital de Integración Social a través de la Subdirección Locales para la Integración Social y de las Unidades operativas adscritas a él, ò, por medio de contratos o convenios en el marco de los proyectos y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social en la localidad

c) Establecer relaciones de coordinación con instituciones locales que presten servicios afines o complementarios a los de la Secretaría y promover ante la Dirección Territorial la celebración de convenios o contratos con entidades privadas o públicas en procura de fortalecer los proyectos y servicios que se prestan en la Localidad-es

---

<sup>4</sup> Ibid. [www.binestarbogota.gov.co](http://www.binestarbogota.gov.co). Consultada Octubre 25/2007

d) Coordinación con la dirección de análisis y diseño estratégico y la dirección territorial los estudios, análisis de conveniencia, oportunidad, Prefactibilidad y factibilidad para preparar los soportes técnicos y económicos para la contratación de su competencia de los bienes y servicios requeridos

e) Coordinar con las dirección territorial, poblacional y de análisis y diseño estratégico la realización de estudios, análisis e investigaciones sobre condiciones y necesidades socioeconómicas de las comunidades locales para orientar la formulación de planes, programas y proyectos de la Secretaría y orientar la aplicación de los procesos y procedimientos necesarios para que los diferentes proyectos que se ejecuten en la localidad-es y de responsabilidad de la Subdirección Local para la Integración Social produzcan, registren, analicen y utilicen la información obtenida en su ejecución, con base en los parámetros de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico. <sup>5</sup>

Por tanto, en la Subdirección para la Familia, de la de Subdirección Local de integración Social de Usaquén, se encuentra el proyecto 375: “Acceso a la Justicia e intervención integral de las violencias intrafamiliar y sexual “que realiza las siguientes funciones:<sup>6</sup>

a).Asesorar a la Dirección Poblacional en la planeación, diseño, ejecución, supervisión, control, evaluación y sistematización de las estrategias, programas, proyectos y servicios que se prestan directamente o a través de convenios o contratos con organizaciones públicas o privadas a las familias en situación de vulnerabilidad conforme la misión de la entidad, por medio de los proyectos a cargo de esta Subdirección.

---

<sup>5</sup> Ibíd. [www.bienestarbogota.gov.co](http://www.bienestarbogota.gov.co). Consultada Octubre 27/2007

<sup>6</sup> Ibíd. [www.bienestarbogota.gov.co](http://www.bienestarbogota.gov.co). Consultada Octubre 27/2007

b).Asesorar a la Dirección Poblacional en la planificación de los insumos y recursos requeridos para la correcta ejecución de los planes, programas, proyectos y servicios dirigidos a las familias en situación de vulnerabilidad.

c) Participar en la formulación de planes, programas y proyectos relativos a la promoción, prevención y protección integral de los derechos de las personas víctimas de delitos sexuales y violencia intrafamiliar, así como también, coordinar la atención de los niños y niñas y víctimas de violencia intrafamiliar y explotación sexual, en el marco de los proyectos ejecutados por la entidad para la atención de los grupos poblacionales afectados por estas problemáticas.

d).Orientar la gestión de las comisarías de familia a fin de que estas garanticen el acceso a la justicia familiar y la aplicación de medidas de protección de acuerdo con las competencias legales de prevención, protección y policivas, en el marco de la legislación vigente de infancia y de familia.

e).Participar en la formulación de planes, programas y proyectos para la atención y trámite de demandas y/o denuncias relativas a la protección de niños y víctimas de violencia intrafamiliar, delitos sexuales y explotación infantil.

f).Asistir a la Dirección Poblacional en el diseño, planeación, ejecución y evaluación de medidas tendientes a multiplicar mecanismos que permitan prevenir, reducir y evitar las causas de la violencia intrafamiliar, los delitos sexuales y sus consecuencias.

g).Coordinar las relaciones con las redes sociales del Distrito Capital, con entidades del orden internacional, nacional, departamental y municipal que desarrollen actividades afines, para garantizar corresponsabilidad en la ejecución, fortalecimiento y mejoramiento de los programas, proyectos y servicios a cargo de la gerencia, conforme a las políticas e instrucciones emanadas de la Secretaría y orientadas por la Dirección Poblacional.

h). Participar en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones en la definición de los procesos comunicativos y campañas institucionales, relacionadas con la promoción de los programas y servicios a cargo de la Subdirección e implementarlos. Así mismo, evaluar sus resultados en coordinación con la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico.

i). Orientar la aplicación de los procesos y procedimientos necesarios para que los diferentes proyectos y servicios que presta la Secretaría Distrital de Integración Social a través de la Subdirección, produzcan, registren, analicen y utilicen la información sobre el - los grupos sujeto de atención, la oferta y la demanda de servicios, las variables geográficas, entre otros aspectos que se consideren pertinentes.<sup>7</sup>

El proyecto 375 “Acceso a la Justicia e intervención integral de las violencias intrafamiliar y sexual”, es en donde las estudiantes en formación de Trabajo Social de UNIMINUTO, están realizando su trabajo específico tiene como fin “Intervenir en las problemáticas de violencia intrafamiliar y sexual, teniendo en cuenta la perspectiva de género, el restablecimiento y garantía de derechos y la protección integral de las víctimas, mediante el diseño y puesta en marcha política pública que vincule a las diferentes instituciones que atienden estas problemáticas, para propiciar que se revisen los modelos de atención, se adopten acciones de prevención, atención, movilización y organización social concertadas.”<sup>8</sup>

La población a la cual van dirigidas las acciones del proyecto, corresponde a la totalidad de la población de la localidad ubicada en las diferentes UPZ de la localidad, en donde, la responsable del proyecto adelanta las labores de

---

<sup>7</sup> Ibid. [www.bienestarbogota.gov.co](http://www.bienestarbogota.gov.co). Consultada Octubre 29/2007

<sup>8</sup> Óp. Cit. [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co). Consultada Octubre 29/2007



identificación y orientación a las víctimas de violencia intrafamiliar y sexual, en la atención especializada ofrecida por el proyecto de manera directa a víctimas de explotación sexual y de violencia familiar o sexual, y se prioriza la intervención con niños, niñas y mujeres. En la labor de referenciación que se adelanta en convenio con la Fiscalía, se atienden las personas que llegan a las Unidades de la Fiscalía responsables de conocer de los delitos de violencia intrafamiliar y sexual.

En el proyecto se desarrollan las siguientes actividades para la atención a personas víctimas de estas violencias:<sup>9</sup>

- a) Dirección, orientación y referenciación de casos de violencia intrafamiliar y sexual. Las víctimas reciben orientación y referenciación a servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social y de otras entidades del Distrito y del nivel nacional.
- b) Atención psicosocial y jurídica a las víctimas y sus familias, en las Comisarías de Familia que existen en cada localidad.
- c) Atención especializada a grupos familiares y mujeres víctimas de violencia intrafamiliar o sexual. Esta atención es brindada a través de Organizaciones No Gubernamentales (ONG) especializadas, que tienen el servicio de acogida temporal y atención psicosocial y legal sin refugio (ambulatoria).
- d) Atención a niños y niñas víctimas de explotación sexual. La Secretaría Distrital de Integración Social brinda este servicio a través de una ONG especializada, con la que se busca consolidar un modelo alternativo con servicios como la atención temporal integral y la atención psicosocial y legal sin institucionalización (ambulatoria).

---

<sup>9</sup> Ibid. [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co). Consultada Octubre 29/2007

## 9. MARCO CONTEXTUAL

Usaquén proviene del vocablo “Usaquyn” que significa donde se hizo lodo o cenegal. De igual forma, se dice que su nombre proviene de Usacà, hija de Tisquesusa, y a quien Fray Domingo de las Casas, casó con el capitán español Juan María Cortes, quien recibió como dote esas tierras. Usaquén también es conocida por sus habitantes como “Tierra del sol”.<sup>10</sup>

“En 1953 empezó la construcción de la localidad utilizando principalmente grandes haciendas, pero, es a partir del día 17 de diciembre de 1954, con la creación del Distrito Capital que se anexaron seis municipios entre los que se encuentra Usaquén. La localidad de Usaquén fue creada mediante el acuerdo 26 de 1972, que creó 16 Alcaldías Menores del Distrito Especial de Bogotá, con lo cual paso a integrar, con otros barrios circunvecinos la Alcaldía Menor del mismo nombre, administrada por el Alcalde Menor y correspondiéndole como nomenclatura el número 1, con límites determinados y siendo ratificada mediante el acuerdo 6 de 1977. Posteriormente, En la Constitución de 1991 se le dio a Bogotá el carácter de Distrito Capital; y en 1992 la ley reglamentó las funciones de las Juntas Administradoras Locales, de los Fondos de Desarrollo Local y de los Alcaldes, y determinó la asignación presupuestal de las Localidades, por medio de los acuerdos 2 y 6 de 1992, el Concejo Distrital definió el número, la jurisdicción y las competencias de las JAL. Bajo esta normativa se constituyó la Localidad de Usaquén. Por último, con el Decreto-Ley 1421 se determinó el régimen político administrativo y fiscal bajo el cual operan hasta hoy las localidades del Distrito.”<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Recorriendo Usaquén 2004. Diagnostico Físico y socioeconómico de las localidades de Bogotá D.C. Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Secretaria de Hacienda. Departamento Administrativo de Planeación. Pg. 9

<sup>11</sup> Ibid. Recorriendo Usaquén 2004. Pg. 9

Por tanto, Usaquén es denominada como la Localidad Primera en el Distrito Capital, se encuentra ubicada en el extremo nororiental de la ciudad, limita por el norte con el municipio de Chía (perímetro urbano), por el sur con la localidad de Chapinero (Calle 100), por el oriente con el municipio de La Calera (Cerros Orientales), y por el occidente con la localidad de Suba (Autopista Norte).

El área que ocupa la localidad corresponde a un total de 6.531.32 hectáreas, distribuidas de la siguiente forma: suelo rural de 2.719.92 (100% área protegida); suelo urbano de 3.521.66 y suelo en expansión de 289.74.<sup>12</sup>

De igual forma, La localidad de Usaquén se encuentra distribuida en 9 Unidades de Planeación Zonal (UPZ), las cuales corresponden a: Paseo los Libertadores, Verbenal, la Uribe, San Cristóbal Norte, Toberin los Cedros, Usaquén, Country Club y Santa Barbará, cuatro de estas UPZ 4 presentan población en estrato 1 y 2; Usaquén se caracteriza por ser una de las localidades más diversas desde el ámbito socioeconómico, ya que el 50.92% de la población de la localidad se encuentra ubicada en los estratos 1, 2, 3 y sin estratificación socioeconómica, mientras, que un 21% de la población se encuentra en el estrato 4 y solamente un 28% entre el estrato 5 y 6 ( Según datos del Departamento de Planeación Social).<sup>13</sup>

En la actualidad la localidad muestra un contraste heterogéneo en cuanto a la conformación de sus urbanizaciones que van desde la clase alta, media alta y barrios que no han logrado su desarrollo porque se encuentran en condiciones de pobreza.

---

<sup>12</sup> *Ibíd.* Recorriendo Usaquén 2004. Pág. 11

<sup>13</sup> *Ibíd.* Recorriendo Usaquén 2004 Pág. 13

Para el año 2003 la localidad de Usaquén declaró dos UPZ en emergencia social que corresponden a: San Cristóbal Norte con un número de habitantes que corresponde a: 62.635 y Verbenal con una población de 56.719. Esta última UPZ, cuenta con 23 barrios, su población corresponden en su gran mayoría a estratos uno (3.92%), dos (29.36%), tres (49.92%) y sin estrato (133%).<sup>14</sup> Dentro de esta UPZ se encuentra el barrio la Estrellita donde próximamente se implementará el C.E.A. por parte de las estudiantes en formación de Trabajo Social de UNIMINUTO.

La población por grupos etareos en la UPZ Verbenal corresponden a mujeres: un 55.5%, hombre 44.5%, niños y niñas en edades de 0 a 4 años 9.9%, niños- as- y adolescentes en edades de 3 a 14 años 50%, personas entre los 45 a 60 años 15.1% y personas mayores de 60 años o mas 7.4%.<sup>15</sup>

En la UPZ Verbenal se detectan problemas sociales como maltrato y violencia intrafamiliar, familias disfuncionales, embarazo en adolescentes, deserción escolar, desempleo, consumo de sustancias psicoactivas e inseguridad, principalmente en Verbenal y San Cristóbal.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Localidad de Usaquén. Bogotá. D.C. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaria de Distrital Integración Social. Subdirección Local para la Integración Social en Usaquén.19 diapositivas. Color

<sup>15</sup> Ibid. Localidad de Usaquén. Bogotá. D.C

<sup>16</sup> Ibid. Localidad de Usaquén. Bogotá. D.C

## 10.MARCO TEORICO- CONCEPTUAL

### 10.1 Referentes teóricos

En la ciudad de México existe en la<sup>17</sup> actualidad Centros de Escucha: como una propuesta pastoral a la marginalidad, de la Arquidiócesis de México, los cuales son una alternativa de atención comunitaria a personas que viven en situaciones de dificultad, pobreza y exclusión, estos centros no prestan servicios, sino que son espacios de acogida, escucha y orientación, que tienen como objetivo recuperar y fortalecer experiencias y formas de vida comunitarias.

Otro de los objetivos al interior del centro es cambiar mentalidades asistencialistas de las parroquias y centros comunitarios, promoviendo respuestas promocionales, acogedoras e incluyentes a las demandas de los más necesitados de la sociedad mexicana, de igual forma, promover en la población procesos de autonomía y responsabilidad, que los lleven a tener una vida digna, justa, participativa e incluyente en su comunidad.

El tipo de intervención que se realizan en el Centro es de recepción, acogida, contención de demanda y escucha activa, estableciendo una relación de ayuda, acercamiento de apoyos urgentes, orientación a las problemáticas presentadas y en las alternativas de atención, acompañamiento en los procesos para que exista aprendizaje, una habilitación y fortalecimiento de recursos personales y comunitarios, parroquiales e institucionales especializadas.

---

<sup>17</sup> [www.adital.org.br/site/noticia.asp?lang=ES&cod=6053](http://www.adital.org.br/site/noticia.asp?lang=ES&cod=6053). ADITAL Agencia de Información Fray Tito para América Latina. Consultada Octubre 26 de 2007

De otro lado, el centro cuenta con dos niveles de atención que corresponden a: uno parroquial, en donde intervienen un grupo pequeño de voluntarios parroquiales y su red local; los voluntarios deben contar con el compromiso cristiano y sensibilidad humana, así como, con la disponibilidad de aprender, capacidad de relación y comunicación, pero, es importante que los voluntarios hayan vivido procesos pastorales para que canalicen a las personas para una atención sacerdotal o para su incorporación a grupo o comunidades parroquiales. El segundo nivel es el Decanal o Vicarial, los cuales cuentan con las mismas características de los anteriores, pero, deben contar con una formación profesional en áreas sociales y humanas y con redes de apoyo institucional. La formación específica para ambos niveles es principalmente la escucha, el trabajo comunitario y la relación de ayuda activa, en busca de trabajar con la persona o grupo para ayudarlo a entender su situación, identificar sus recursos y lo que requiere para solucionarlo desde el inicio y en el desarrollo del proceso a través de una función socio-educativa.

Por su parte, en la ciudad de Rionegro Antioquia nace el Centro de Escucha, alternativas de paz y convivencia, “debido a la problemática socio afectiva y económica de los estudiantes y el ambiente familiar hostil (falta de comunicación y acompañamiento) en que viven. Esto desembocó en rebeldía, poco amor propio y una vida sin sentido, situaciones que a la postre se manifestaron en el bajo rendimiento académico y comportamental de los jóvenes. Por estas razones se hizo necesario crear un Centro de Escucha en donde se pudieran sanar heridas, encontrar alternativas de solución a los conflictos de manera pacífica, fortalecidos por el trabajo de pares como jueces de paz escolares”.

Posteriormente de iniciado el proceso, el proyecto desarrollado por el centro, atiende a 350 estudiantes de los grados sextos y séptimos, entre los 10 y 14 años, junto a sus familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad, trabajando en la modificación de estilos de vida y logrando una convivencia armónica. Esta labor se lleva a cabo mediante los siguientes ejes temáticos: reducción del daño, escucha activa, relación de ayuda-mutua ayuda y fortalecimiento del ser”.

En último lugar y para finalizar la reseña del Centro, se citan los objetivos específicos del mismo, lo cual permite tener una visión mas clara sobre su función, estos son: “Fortalecer el Centro de Escucha de la I.E. José María Córdoba para la modificación de estilos de vida. Atender a la población vulnerable de los grados sextos y séptimos con sus respectivas familias para el fortalecimiento del ser. Y finalmente, brindar espacios que contribuyan a una convivencia armónica”.

Otro de los Centro encontrados en la consulta es el Centro San Camilo definido como un espacio para ser escuchados con respecto y profesionalidad y el cual tiene como objetivos “La aplicación de la Escucha activa y respetuosa para conseguir equilibrio y paz interior, originando la ocasión para identificar, aceptar y expresar con libertad sentimientos y emociones, siendo este el momento para sentirse aceptado y comprometido descubriendo los propios recursos personales para afrontar las situaciones difíciles o de conflicto”

Hasta este punto hemos visualizado algunos centros de escucha referidos al área social, ahora se hablara sobre un Centro focalizado al área de la salud.

El Centro de Escucha Los religiosos Camilistas<sup>18</sup> -Orden fundada por san Camilo de Lellis en el siglo XVI- han creado este Centro, cuya finalidad es “facilitar a las personas que sufren un ámbito y una oportunidad para ser escuchados y ayudados. La prioridad del Centro es ofrecer apoyo y comprensión a las personas que acuden a él, con el fin de que puedan descubrir los propios recursos con los que afrontar su sufrimiento y las exigencias de la vida. No se trata de un lugar donde dar vueltas al pasado. Aunque se respeta al máximo la situación anímica actual de cada persona, se ayuda a mirar hacia delante esperanzadamente, a reconstruir la propia vida cuando ésta ha sido rota por una experiencia traumática, personal o familiar”.

Escuchar, comprender, compartir, infundir esperanza: éstos son los verbos que se conjugan a diario en el Centro de Escucha. Sin recurrir a frases hechas ni al consuelo fácil, ayudando a que las personas vayan descubriendo su fuerza interior.

Finalmente y para concluir los antecedentes, se trae a colación el C.E.A. presente en Bogotá y reconocido como: “Centro de Escucha el Parche” perteneciente a la Fundación Procrear, ubicada en la localidad de los mártires, en la calle 22 con Cra 16, su número telefónico es 2612115, su población objeto son ciudadanos y ciudadanas habitantes de calle, trabajadoras sexuales, travestis, y demás población que consume sustancias psicoactivas.

La estrategia trabajada por la fundación esta basada en el método comunitario para la reducción de sufrimiento, el cual se plantea como un dispositivo de recepción profesional, de acompañamiento de diversos procesos de ayuda y formación, que se dividen en dos niveles de intervención, como son: personal y comunitario.

---

<sup>18</sup> [www.procrear.com](http://www.procrear.com) Consultada. Octubre 19 de 2007.



La fundación procrear tiene como objetivos: trabajar con la persona, mas que con su problema, porque lo que busca no sólo es remediar las carencias materiales, sino que el hombre sea mas persona, se reconozca la integralidad y dignidad de su ser para que utilice mejor sus propios recursos en la solución de sus problemas, logre sus objetivos y encuentre su lugar en la comunidad.

Así como, impulsar procesos socioeducativos orientados a fortalecer la autonomía de la persona, a partir de la comprensión de su experiencia, restituyendo sus capacidades; promover procesos de mediación en diversos ámbitos, en los propios afectos, las experiencias en familia y comunidad; vinculando y promoviendo la participación en el análisis y la solución de conflictos o problemas más complejos con instancias sociales formales.

La entidad trabaja especialmente con personas en situación de dificultad y pobreza, el servicio es gratuito, de libre acceso y se caracteriza por propiciar encuentros cara a cara, donde se da una relación de igualdad en la que el profesional se pone al servicio del que sufre, del vulnerable, en un movimiento de responsabilidad personal y comunitaria.

En su trabajo considera la pobreza social y afectiva como una de las situaciones que mas sufrimiento causa a grandes grupos de la población, por eso, promueve e impulsa procesos de inclusión, pero, considera que también hay carencias graves en los campos relacionales, comunitarios y afectivos, en los de la construcción de una identidad y pertenencia, que hacen difícil la convivencia social y los procesos mismos de la inclusión social. Posee una convicción de que en el trabajo con las personas, la interacción entre los procesos estructurales, los sociales y los personales o vitales, debe de ser tomada en toda su complejidad.

## 10.2 Teorías relacionadas

La comunicación en forma sencilla y corta se puede definir como la acción y el efecto de comunicar a otra persona lo que se piensa o se siente, pero, para que exista una comunicación eficaz hay algunas estrategias que se pueden emplear entre las que se encuentra la escucha activa.

Ángel Marcuello<sup>19</sup>, define la escucha activa, como la habilidad de escuchar no solo lo que la persona esta expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se esta diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa a si mismo cierta empatía, es decir, ponerse en el lugar de la otra persona.

De igual forma, Marcuello menciona elementos y habilidades que facilitan la escucha activa, entre los elementos se encuentran tres importantes que son; primero, la disposición psicológica, es decir, prepararse interiormente para escuchar. Segundo, observar al otro, para identificar el contenido de lo que se dice, los objetivos y sentimientos. Tercero, expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal y no verbal

En cuanto a las habilidades para la escucha activa, se encuentran las siguientes: la empatía, que permite escuchar sus sentimientos y hacerle saber a la otra persona que nos hacemos cargo; intentar entender lo que siente esa persona, parafrasear, es decir, verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir; emitir palabras de refuerzo o cumplido, significa verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso; por último, el resumir a través del cual le informamos a la otra persona el grado de comprensión a lo necesidad que ha planteado.

---

<sup>19</sup> MARCUELLO, Ángel. Habilidades de comunicación: técnicas para la comunicación eficaz. Ubicado en [www.psicologiaonline.com/monografias/s/comunicación\\_ eficaz](http://www.psicologiaonline.com/monografias/s/comunicación_eficaz). Consultado Octubre 22 de 2007.

Según Melgar Sara, La escucha es clave en el intercambio o interacción del dialogo. La interacción es un proceso de negociación de significados entre dos o más personas, así pues, el que escucha en un intercambio debe procesar la información básica, que además pone de manifiesto los procesos de selección y reajuste del hablante, y por añadidura debe hacer inferencias acerca de la cantidad, calidad y relevancia de la comunicación en la que esta involucrado, sorteando las características particulares de la manera de hablar que tenga el que habla.<sup>20</sup>

Así mismo, la autora enuncia dos tipos de escucha según los propósitos en el acto de escuchar: Se puede escuchar para recuperar datos en otro contexto o bien se puede escuchar para reproducir. La recuperación supone la verificación de la presencia o ausencia de datos así como la rectificación y reformulación de informaciones en mensajes reproducidos. La recuperación supone una escucha selectiva; Hay otra escucha, que llamaremos reproductiva, que pretende por el contrario, la memorización de toda la información y aun del orden en que fue emitida.

De otro lado, Codina Alexis, menciona que entre “las ventajas que proporciona la Escucha Activa se pueden señalar las siguientes: reducen la tensión, aumenta su poder (al proporcionarle más información sobre el interlocutor), ayuda a comprender a los demás, se aprende, estimula la cooperación de los demás, aumenta la confianza del interlocutor, proyecta una imagen de inteligencia y respeto en los demás.”<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>GESA, Grundmann y STAHL, Joachim. Como la Sal en la Sopa. Conceptos, métodos y técnicas para profesionalizar el trabajo en las organizaciones de desarrollo. Capacitación - asesoría-comunicación-manejo de proyectos-contexto organizacional. Bogotá. D.C. Colombia. Editorial el Búho, 2002.

<sup>21</sup>Codina Alexis. La Escucha Activa. Artículo 5. Ubicado en [www.redtelework.com/Actualidad.aspl?dnota=1425](http://www.redtelework.com/Actualidad.aspl?dnota=1425). Consultado Octubre 22 de 2007.

Este mismo autor, señala factores externos que deben ser tenidos en cuenta por las personas que utilicen esta técnica de la escucha activa para lograr su adecuada efectividad: la complejidad sujeta; la presentación; el hablante y el ambiente

Así mismo, el autor menciona una serie de aspectos que la persona debe conocer para contar con una actitud positiva que le permita involucrarse en la situación:

- Focalizar la atención en el tema. Dejar de hacer cualquier actividad que se este realizando, que no sea relevante y concentrarse en el orador o el tema.
- Repasar mentalmente lo que ya sabe sobre el tema, organizando el material por adelantado para desarrollarlo en el futuro. (conferencias anteriores, programas de tv, artículos de periódicos, sitios web, experiencia previa en su propia vida, etc.).
- Evitar distracciones. Sentarse en un lugar apropiado cerca del orador
- Percatarse de su estado emocional. Dejar las emociones en suspenso hasta más tarde. O téngalas en cuenta de una manera pasiva a menos que pueda controlarlas.
- Dejar de lado los prejuicios y sus opiniones

## 11. MARCO LEGAL

En la constitución de 1991 están contemplados cada uno de los derechos y deberes de los ciudadanos, pero en especial se contempla la participación ciudadana como un factor elemental para construir un verdadero Estado.

En esta carta política la participación es contemplada desde tres dimensiones que permiten entender la importancia de la misma en el país:

1. Es uno de los principios fundamentales, es orientador del quehacer del Estado Social de Derecho.
2. Es un fin esencial del Estado colombiano, que lo obliga a garantizar su efectividad.
3. Es un derecho fundamental, por eso el Estado está en obligación de garantizárselo a los ciudadanos.

Bogotá cuenta con un régimen especial que le otorga la constitución. Este se concreta a través del Estatuto Orgánico en el que se menciona que el Gobierno Distrital debe dar vida a la participación ciudadana, esto por medio de tareas específicas en su promoción.

Los escenarios y espacios de participación en el distrito son múltiples, entre ellos se encuentran:

- Los consejos de planeación local.
- Los comités de participación comunitaria de salud.
- Los consejos de locales de política Social.
- Las veedurías ciudadanas.
- Los comités de desarrollo y control social de servicios públicos.
- Sistema Distrital de cultura.

En el Plan de Desarrollo Distrital 2004-2008, es esencial para profundizar la democracia en Bogotá, abrir nuevos espacios de participación y crear las condiciones para que los ciudadanos participen efectivamente en las decisiones que les afectan.

Fortalecer las organizaciones sociales, para que éstas puedan responder a los retos y responsabilidad que implica la participación, es la función de la gestión pública.

La participación constituye un gran abanico de valores agregados a una sociedad democrática, pero no podemos dejar que este concepto se limite a la toma de decisiones públicas.

En base a lo anterior y por consiguiente, la intervención de la sociedad civil demanda de mayores espacios de opinión y acción pública que conduzcan a acuerdos e instituciones más representativas. El desarrollo democrático al que se aspira en nuestra ciudad, comprende la participación social organizada de los ciudadanos como un aspecto fundamental en la toma de decisiones. La sociedad y sus organizaciones deben tomar parte en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas, así como en las tareas de contraloría social sobre el desempeño de los servidores públicos. De igual manera, será necesario establecer políticas de firme aliento en la participación de los ciudadanos y de las organizaciones civiles en diversas áreas de la administración pública.

## 12. MARCO METODOLOGICO

El proceso de intervención profesional para este proyecto desde el área de Trabajo Social, se realizará a través del método de Trabajo Social de grupo, mediante el cual se apoyara, acompañara y fortalecerá el desarrollo de procesos en temas referentes a la recepción, valoración, información, orientación y remisión de la persona solicitante según la situación expuesta a la Institución encargada de brindarle atención inmediata desde una perspectiva de derechos y deberes con responsabilidad frente a lo público.

En el ejercicio profesional, los Trabajadores Sociales utilizan el método de Trabajo Social con grupos como parte de su quehacer profesional, con el fin de ofrecer ayuda a las personas y orientarlas en la importancia de asumir sus propias responsabilidades.

Gnecco, Maria Teresa, define el “Trabajo Social con grupos como un método de Trabajo Social, que fomenta el desempeño social de las personas, a través de experiencias grupales con objetivos específicos. El desarrollo de las personas hacia su propio potencial, el mejoramiento de sus relaciones y las competencias para su desempeño social y acción social son los propósitos reconocidos del Trabajo Social con grupos”.<sup>22</sup>

Por su parte Ander -Egg, Ezequiel, puntualiza “que el trabajo social con grupos es una forma de acción social realizada en situación de grupo que puede perseguir propósitos muy diversos (educativos, correctivos, preventivos, de promoción etc.), cuya finalidad es el crecimiento de los individuos en el grupo y a través del grupo, y el

---

<sup>22</sup> GNECCO, Maria. Trabajo social con Grupos. Fundamentos y tendencias. Editorial Kimpres. LTDA. Bogotá 2005. Pág. 57.

desarrollo del grupo hacia tareas específicas y como medio para actuar sobre ámbitos sociales más amplios.”<sup>23</sup>

Al mismo tiempo, Gnecco Maria Teresa, plantea que a través de este método el Trabajador Social efectúa actividades con diversos tipos de grupo, teniendo como referente el objetivo principal que se desea alcanzar, así como, las necesidades o intereses de las personas que lo integran. Por ende, los grupos asociados en los cuales el Trabajador Social realiza intervención son: grupos de socialización; grupos de resocialización; comités, juntas y consejos y otros grupos de representación.<sup>24</sup>

De acuerdo a lo anterior, y teniendo como base la temática a trabajar por el Centro de Escucha Activa, la metodología se enfocará en la categoría de los grupos de socialización, “los cuales buscan el desarrollo de sus miembros y la satisfacción de sus necesidades socio – emocionales. En donde los miembros participan en forma voluntaria y su desarrollo se considera normal.”<sup>25</sup>

Por tanto, el proceso de intervención profesional a llevar a cabo en el “Centro de Escucha Activa” se desarrollará a través de los grupos de socialización, específicamente en dos de los cuatro subdivisiones que manejan dicho grupo<sup>26</sup>. El primer grupo corresponde al de crecimiento, el segundo, los grupos de orientación al cambio.

En los grupos de crecimiento, se busca el “automejoramiento, ofreciendo a los miembros oportunidades de desarrollar sus capacidades y de adquisición de una mayor conciencia de si mismo y realizar cambios de tipo personal,<sup>27</sup> es decir, que a través de la implementación de este tipo de grupo en el Centro de Escucha Activa, se busca en primera instancia que cada una de las personas

---

<sup>23</sup> ANDER-EGG. Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. Editorial Lumen. Buenos Aires.1995.Pag.315.

<sup>24</sup> OP. Cit. GNECCO, Pàg.59

<sup>25</sup> Ibíd. Pág. 59.

<sup>26</sup> Ibíd. Pág. 59.

<sup>27</sup> Ibíd. Pág. 59.



que conforman dichos grupos identifiquen y reflexionen sobre los derechos y deberes que con responsabilidad deben asumir frente a las ofertas que a nivel público y privado realizan las Instituciones en pro del bienestar y el mejoramiento en la calidad de vida.

Los grupos de orientación al cambio, “tienen como objetivo principal preparar a las personas para asumir ciertos roles ante un cambio significativo en su vida,”<sup>28</sup> o sea, la utilización de este tipo de grupo es importante para las estudiantes en formación de Trabajo Social que hacen parte del Centro de Escucha Activa, porque fusionarán con las actividades realizadas en el grupo anterior, lo cual permitirá que trascienda de lo personal a lo barrial y de lo barrial a lo Institucional, por consiguiente, las personas que participen de estos grupos serán sujetos activos en el conocimiento, manejo e interrelación de planes, programas y proyectos ofrecidos por las Instituciones a los ciudadanos en pro de su beneficio.

De igual modo, para la aplicación de las dos categorías de grupos mencionadas anteriormente se aplicaran las técnicas de grupos, ya que estas “permiten facilitar y estimular la acción del grupo en cuanto conjunto de personas (lograr gratificación) y para que el grupo alcance los objetivos y las metas que se ha propuesto de la manera mas eficaz posible (lograr productividad grupal).”<sup>29</sup>

Por tanto, Las técnicas a emplear se adaptaran a la finalidad que persigue el Centro de Escucha Activa, la cual es recepcionar, valorar, informar, orientar y remitir a la persona solicitante según la situación expuesta a la Institución encargada de brindarle atención inmediata desde una perspectiva de derechos y deberes con responsabilidad frente a lo público.

---

<sup>28</sup> *Ibíd.* Pág.59.

<sup>29</sup> AGUILAR, María. J. Técnicas de animación grupal. Editorial Espacio. Buenos Aires-Argentina. Pág.4.

En otras palabras, la estudiante de Trabajo Social en formación seleccionará, combinará, adaptará y reinventará la (s) técnicas(s) existentes para aplicarlas en cada uno de los dos grupos a trabajar; con el fin de obtener la gratificación de cada uno de los integrantes de los grupos, primero a nivel personal, para que éstos se sientan motivados e incluidos, segundo, para así alcanzar los objetivos que se han propuesto con estos grupos.

Por esta razón, la intervención profesional a través del método de Trabajo Social de Grupo, buscará que el trabajo realizado por la Trabajadora Social en formación con cada una de las personas que conforman los grupos, a un mediano o largo plazo, se vea reflejado en la autogestión, desarrollo y organización comunitaria de la población del Barrio la Estrellita perteneciente a la UPZ Verbenal en la localidad primera de Usaquén.

Por otra parte, para la implementación del C.E.A. se desarrollaran las siguientes acciones teniendo en cuenta el apoyo e intereses por parte de la responsable del proyecto 375 de la Subdirección Local de Integración Social de Usaquén y la Inclusora Social del Comedor Comunitario del barrio la Estrellita:

- Gestionar ante la Subdirección Local de Integración Social de Usaquén y el Comedor Comunitario del barrio la Estrellita, el lugar en el cual operará el C.E.A.
- Adecuación del C.E.A.
- Divulgación del C.E.A. a la comunidad y a las instituciones para que Conozcan los servicios que prestará este en el Barrio la Estrellita.
- Inauguración del C.E.A.
- Funcionamiento del C.E.A.

Posteriormente, para la recuperación de la experiencia de implementación del Centro de Escucha Activa, se recurrirá a la sistematización de experiencias, que según los autores: Francke Marfil y Morgan Maria “consiste en un proceso

de reconstrucción y reflexión analítica sobre una experiencia de promoción vivida personalmente (o sobre determinados aspectos de ésta), mediante el cual interpretamos lo sucedido para comprenderlo. Ello permite obtener un producto consistente y sustentado, a partir del cual es posible transmitir la experiencia, confrontarla con otras y con el conocimiento teórico existente, y así contribuir a una acumulación de conocimientos generados desde y para la práctica.”<sup>30</sup>

De igual manera, el proceso de sistematización buscará determinar los logros alcanzados por la comunidad, a través del proceso de intervención realizado en el C.E.A. por parte de la estudiante en formación de Trabajo Social de UNIMINUTO.

Finalmente, para el diseño del C.E.A. se utilizará el esquema de la planeación estratégica: “entendiéndola, como un plan o especie de curso de acción conscientemente determinado, una guía o una serie de guías para abordar una situación específica, de acuerdo a lo anterior, las estrategias tienen dos características esenciales: primero, se elaboran antes de las acciones en las que se aplicaran y se desarrollaran de manera consiente, segunda, cuentan con un propósito determinado”.<sup>31</sup>

En consecuencia, para el adecuado funcionamiento del C.E.A. y para su sostenimiento e impacto en la población, es necesario especificar los parámetros bajo los cuales van a estar orientadas las acciones y propósitos que la estudiante desarrollara en el proceso de atención. Por eso, se hará explícito dentro de la planeación del centro la misión, visión, valores y objetivos.

---

<sup>30</sup> FRANCKE, Marfil y MORGAN, Maria de la Luz. *La Sistematización: Apuesta por la Generación de Conocimientos a partir de las Experiencias de Promoción*. Lima, octubre de 1995.

<sup>31</sup> MINTZBERG, Henry, y BRIAN, James. *El proceso estratégico. Conceptos, contextos y casos*. Prentice Hall Hispanoamérica, S.A. Segunda Edición. México. 1998. Pág. 14

La misión es fundamental para el Centro de Escucha Activa, puesto que comprenderá las funciones y actividades que desarrollarán los estudiantes que ingresen allí para realizar su práctica profesional en pro del bienestar y desarrollo de la comunidad, la cual deberá tener en cuenta aspectos como: la realidad existente, los valores, las prioridades y la claridad en sus objetivos.

La visión será destacada por su énfasis social, la cual articulará en forma eficaz los elementos propios de la planeación estratégica con las actividades a realizar en el centro de Escucha Activa, por parte de los estudiantes en formación de práctica profesional de UNIMINUTO y la adhesión de nuevos voluntarios.

Los objetivos y los valores que orientarán la atención a ofrecer en el Centro de escucha Activa, tendrán como base el fortalecimiento de las habilidades y destrezas a nivel personal y grupal, tanto de las personas que prestan el servicio como el de las que lo solicitan.

**12.1 PLAN DE ACCIÓN II SEMESTRE DE 2007**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>AGOSTO 07</b>	<b>SEPTIEMBRE 07</b>	<b>OCTUBRE 07</b>	<b>NOVIEMBRE 07</b>
1- Sesión de tutoría 2- Análisis de información obtenida 3- Revisión de los elementos de la propuesta 4- Sesión de tutoría 5- Ajuste elementos de la propuesta	X X X X X			
1- Sesión de tutoría 2- Desarrollo y redacción del trabajo de grado 3- Sesión de tutoría 4- Desarrollo y redacción del trabajo de grado		X X X X		
1- Sesión de tutoría 2- Desarrollo y redacción del trabajo de grado 3- Sesión de tutoría			X X X	
1- Ajustes del trabajo de grado 2- Sesión de tutoría 3- Presentación del trabajo de grado				X X X

### 13. CONCLUSIONES

- El C.E.A. es un espacio de orientación, apoyo, acompañamiento y fortalecimiento dirigido a la población del Barrio la Estrellita, que trabaja en la recepción, valoración, información, orientación y remisión de la persona solicitante según la situación expuesta a la Institución encargada de brindarle atención inmediata desde una perspectiva de derechos y deberes con responsabilidad frente a lo público, fortaleciendo así los vínculos de las redes sociales y comunitarias, en búsqueda de la dinamización de las redes.
- La atención ofrecida a través del C.E.A. se constituirá como estrategia de fortalecimiento para las redes organizacionales de la sociedad civil, su relación con los ciudadanos, y su relación con el sector público.
- Los niveles de atención a implementar en el C.E.A. serán divididos de la siguiente manera: Primer nivel, correspondiente a la información y orientación que el usuario recibe al momento de solicitar la ayuda en el C.E.A. una vez comunica su solicitud, el Trabajador Social identificara las problemáticas y le brindará una información sobre programas y proyectos sociales existentes a nivel local y en el Distrito; y el segundo, dirigido a formación comunitaria, centrada en el fortalecimiento de la red existente en el comedor comunitario del barrio la Estrellita, en lo referente a temas como el conocimiento y empoderamiento de las rutas de atención que se maneja a nivel del Distrito en Instituciones públicas y también en lo concerniente al sector privado.
- La implementación del C.E.A. en el barrio la Estrellita, permitió concluir que en la mayoría de los casos los ciudadanos y ciudadanas que allí habitan, desconocen los derechos y deberes propios de su ciudadanía, lo que les impide acceder a los diferentes planes, programas y proyectos

que a través de Instituciones públicas y privadas se hacen presentes en su entorno para mejorar la calidad de vida, por ende es necesario que dicha implementación sea un proceso continuo, a través del cual los profesionales allí presentes persistan en el proceso de formación comunitaria, centrado en el fortalecimiento de la red ya existente en el comedor comunitario del barrio la Estrellita, en lo referente a temas como el conocimiento y empoderamiento de las rutas de atención que se maneja a nivel del Distrito en Instituciones públicas y también en lo referente al sector privado.

- Es también punto clave para el proceso de continuidad en la implementación del C.E.A., resaltar la necesidad e importancia de formar un grupo interdisciplinar de profesionales, los cuáles estén encargados de la recepción y atención de los y las ciudadanas que acudan allí en solicitud del servicio.

## BIBLIOGRAFIA

- [www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.010906100](http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.010906100)  
8. Consultada Octubre 23/2007
- [www.bienestarbogota.gov.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=3](http://www.bienestarbogota.gov.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=3)  
38. Consultada Octubre 24/2007.
- Recorriendo Usaquén 2004. Diagnostico Físico y socioeconómico de las localidades de Bogotá D.C. Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Secretaria de Hacienda. Departamento Administrativo de Planeación.
- Localidad de Usaquén. Bogotá. D.C. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaria de Distrital integración Social. Subdirección Local para la Integración Social en Usaquén. 19 diapositivas. Color
- [www.adital.org.br/site/noticia.asp?lang=ES&cod=6053](http://www.adital.org.br/site/noticia.asp?lang=ES&cod=6053). ADITAL Agencia de Información Fray Tito para América Latina. Consultada Octubre 26 de 2007
- MARCUELLO, Ángel. Habilidades de comunicación: técnicas para la comunicación eficaz. Ubicado en [www.Psicologiaonline.com/monografias/s/comunicación\\_eficaz](http://www.Psicologiaonline.com/monografias/s/comunicación_eficaz). Consultado Octubre 22 de 2007.
- GESA, Grunddmann y STAHL, Joachim. Como la Sal en la Sopa. Conceptos, métodos y técnicas para profesionalizar el trabajo en las organizaciones de desarrollo. Capacitación - asesoría-comunicación-manejo de proyectos-contexto organizacional. Bogotá. D.C. Colombia. Editorial el Búho, 2002.



- GNECCO, María. Trabajo social con Grupos. Fundamentos y tendencias. Editorial Kimpres. LTDA. Bogotá 2005. Pág. 259.
- ANDER-EGG. Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. Editorial Lumen. Buenos Aires.1995.Pág.351.
- [www.procrear.com](http://www.procrear.com). Consultada Octubre 19/2007.
- Codina Alexis. La Escucha Activa. Artículo 5. Ubicado en [www.redtelework.com/Actualidad.asp?Id\\_nota=1425](http://www.redtelework.com/Actualidad.asp?Id_nota=1425). Consultado Octubre 22 de 2007
- AGUILAR, María. J. Técnicas de animación grupal. Editorial Espacio. Buenos Aires-Argentina. Pgs.200
- FRANCKE, Marfil y MORGAN, María de la Luz.la Sistematización: Apuesta por la Generación de Conocimientos a partir de las Experiencias de Promoción. Lima, octubre de 1995.
- MINTZBERG. Henry, y BRIAN, James. El proceso estratégico. Conceptos, contextos y casos. Prentice Hall Hispanoamérica, S.A. Segunda Edición. México. 1998.
- GNECCO, María. Trabajo social con Grupos. Fundamentos y tendencias. Editorial Kimpres. LTDA. Bogotá 2005. Págs. 259.
- CORTES, Cesar y SANCHEZ Judith. Definición de la planeación estratégica y elaboración de los manuales administrativos para el consultorio social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bogotá D.C. 2005. Trabajo de grado (Administrador de Empresas). Corporación

Universitaria Minuto de Dios. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

- BAUTISTA, Alexandra y CASTRO, LILLY. Propuesta de diseño para un consultorio social en UNIMINUTO. Bogotá D.C. 2004. Trabajo de grado (para optar al título de Especialistas en Gerencia Social). Corporación Universitaria Minuto de Dios. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

## **ANEXOS**

### **DISEÑO DEL C.E.A.**

#### **MISIÓN**

Somos un espacio de orientación, apoyo, acompañamiento y fortalecimiento dirigido a la población del Barrio la Estrellita, que trabaja en recepcionar, valorar, informar, orientar y remitir a la persona solicitante según la situación expuesta a la Institución encargada de brindarle atención inmediata desde una perspectiva de derechos y deberes con responsabilidad frente a lo público, fortaleciendo así los vínculos de las redes sociales y comunitarias, en búsqueda de la dinamización de las redes .

#### **VALORES**

- Trabajamos por el bienestar de la comunidad y el desarrollo integral del ser humano.
- Actuamos con transparencia, ética y rectitud en nuestras acciones.
- Centramos nuestros esfuerzos en la participación de la comunidad y el trabajo en equipo.
- Proporcionamos igualdad de oportunidades para el desarrollo integral de las personas y de las comunidades más vulnerables.

## **OBJETIVO**

- Recepcionar, valorar, informar, orientar y remitir a la persona solicitante según la situación expuesta a la Institución encargada de brindarle atención inmediata desde una perspectiva de derechos y deberes con responsabilidad frente a lo público.

## **RECURSOS HUMANOS**

- Estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios que realicen practica profesional en el área social.
- Estudiantes de otras universidades que realicen práctica profesional y orienten sus servicios al apoyo de las necesidades del Centro, a través de los convenios establecidos por la Subdirección Local de Integración Social de Usaquén y las diversas universidades.
- Trabajadora Social del Comedor Comunitario del Barrio la Estrellita.
- Inclusora social del Comedor Comunitario del barrio la Estrellita.
- Lideres comunitarios pertenecientes a la red del barrio la Estrellita.

## **RECURSOS FISICOS**

- Espacio asignado por el comedor comunitario del barrio la Estrellita.
- Muebles y enseres en calidad de préstamo por parte de la Subdirección Local para la Integración Social de Usaquén y el comedor Comunitario del barrio la Estrellita.

## **NIVELES DE ATENCIÓN**

Los niveles de servicio que implementarán el C.E.A. serán estructurados de la siguiente manera: el primero información y orientación, y el segundo, formación comunitaria.

### **PRIMER NIVEL**

Corresponde a la información y orientación que el usuario recibe al momento de solicitar la ayuda en el C.E.A. una vez comunica su solicitud, el Trabajador Social identificara las problemáticas y le brindará una información sobre programas y proyectos sociales existentes a nivel local y en el Distrito.

La dinámica de atención para este primer nivel comprende: la recepción, valoración, información y remisión de la persona solicitante a través de formatos requeridos como:

- Registro de entrada del usuario.
- Formato de valoración de caso.
- Formato de remisión (En caso de que la persona, no puede ser atendida directamente por el Centro de Escucha Activa).
- Seguimiento del caso remitido, para identificar las acciones desarrolladas por otras entidades en el mismo.

### **SEGUNDO NIVEL**

Corresponde a una formación comunitaria, esta se centrara en el fortalecimiento de la red existente en el comedor comunitario del barrio la Estrellita, en lo referente a temas como el conocimiento y empoderamiento de las rutas de atención que se maneja a nivel del Distrito en Instituciones públicas y también lo referente al sector privado.