



“GESTIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN SOLICITADAS EN LA COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA DE SOACHA CUNDINAMARCA”

NOMBRE DE LOS AUTORES

**SANDRA MILENA DIAZ CUERVO
KAREN MALLERLY SALINAS APONTE
JOHANNA MARCELA VELANDIA PARDO**

**CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
BOGOTA, D.C. II-2009**



“GESTIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN SOLICITADAS EN LA COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA DE SOACHA CUNDINAMARCA”

NOMBRE DE LOS AUTORES

**SANDRA MILENA DIAZ CUERVO
KAREN MALLERLY SALINAS APONTE
JOHANNA MARCELA VELANDIA PARDO**

**TUTORA DEL TRABAJO DE GRADO
MYRIAM ORTEGA BOHORQUEZ**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TITULO DE
TRABAJADORA SOCIAL**

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

BOGOTA, D.C. II-2009

NOTA DE ACEPTACION

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

Bogotá D.C. Diciembre 2009

AGRADECIMIENTOS

Hoy le doy gracias a Dios quien ha sido mi guía y mi fortaleza en los momentos difíciles, y quien me ha llevado por el sendero de la sabiduría para poder culminar este proceso investigativo.

También doy gracias a las Maestras y Tutoras de esta Tesis Myriam Ortega Bohórquez, y Edna Rodríguez; por su apoyo, disposición, colaboración incondicional en el planteamiento, desarrollo y ejecución de este trabajo.

A mis amigas y compañeras de Tesis, Karen Salinas y Milena Díaz por acompañarme en este arduo proceso, y ser mi apoyo para no dejarme desvanecer ante la adversidad.

A mis padres y hermana, por su paciencia, apoyo constante e incondicional en el desarrollo de mi carrera y en especial en esta última fase y la más importante de todas, la culminación de este propósito.

Y por último a todas aquellas personas que contribuyeron para que este proyecto se llevara a cabo, en especial a los profesionales y amigos de la Comisaría segunda de Familia del municipio de Soacha por compartir sus conocimientos y formar en mí una profesional con compromiso, dedicación y sobretodo apasionada por lo que hace.

Johanna Marcela Velandia Pardo

AGRADECIMIENTOS

Son tantas personas a las cuales debo parte de este triunfo, de lograr alcanzar mi culminación académica, la cual es el anhelo de todos los que así lo deseamos.

Principalmente le doy gracias a Dios por ser mi guía mi compañía por no dejarme desfallecer en este proceso, a mi Familia y a mis padres que serán siempre mi inspiración para alcanzar mis metas, por enseñarme que todo esfuerzo es al final recompensa, por darme la estabilidad emocional, económica, sentimental; para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes.

A todos mis profesores, en especial a la docente Myriam ortega y Edna Rodríguez por asesorarme a lo largo de la tesis y acompañarme en este camino que hoy culmina en el presente proyecto, por compartir sus conocimientos conmigo e inspirar en mí mucha admiración.

Por último le doy gracias al grupo profesional de la comisaría segunda de familia de Soacha por brindarme su amistad y apoyo quienes fortalecieron mis conocimientos profesionales; a mis colegas y amigas compañeras de esta investigación quienes en el transcurso de este proyecto estuvieron con mígo compartiendo tristezas y felicidades y con su compromiso fue posible este logro.

*Mil gracias por que de alguna manera forman parte de lo que ahora soy.
Karen Mallerly Salinas Aponte*

AGRADECIMIENTOS

Doy infinitas gracias a Dios quien me ha brindado su apoyo, sabiduría y fortaleza en el transcurso de mi vida para alcanzar una de las metas más importantes que desde pequeña había anhelado y que hoy se hace realidad. También por permitirme compartir la felicidad de este triunfo con todas las personas que amo en especial a mi madre quien le has dado la oportunidad de seguir viviendo y seguir llenando mi vida de alegría y motivación para seguir adelante.

A mi padre Francisco Díaz Villada y mi madre Luz Esperanza Cuervo Martínez quienes han sido el motor primordial en mi vida para lograr mis sueños y quienes han permitido con su esfuerzo infinito, amor, comprensión, confianza y apoyo me vean alcanzar un logro tan importante en mi vida

A mis hermanas Angélica M. Díaz Cuervo y Laura V. Díaz Cuervo quienes han sido parte fundamental en este proceso porque me transmiten su cariño apoyo y comprensión en la realización de mis metas

A todos mis familiares y amigos que de una u otra manera han visto el esfuerzo y dedicación a lo largo de este proceso y que hoy se sienten orgullosos por el logro alcanzado.

A mis compañeras de tesis Karen Salinas y Johanna Velandia por haber logrado juntas este triunfo, por su comprensión y paciencia para superar algunas dificultades, pues esta investigación fue para todas un desafío, una aventura, una bendición y una oportunidad para llegar a cumplir nuestra meta.

No hay palabras que puedan describir mi profundo agradecimiento a todos aquellos que aportaron durante este arduo trabajo , en especial la colaboración y dedicación de tutora Myriam Ortega y la profesora Edna Rodríguez quienes nos apoyaron y acompañaron durante el desarrollo del proceso investigativo.

Sandra Milena Díaz Cuervo

RESUMEN

Este documento da cuenta de el proceso investigativo el cual busca reconocer la importancia de la gestión del Trabajador Social en los seguimientos de Medida de Protección, para contribuir al mejoramiento en la atención de este servicio y evitar la reincidencia en las solicitudes; de igual forma esta investigación conduce a plantear estrategias sobre las necesidades y expectativas que tienen los usuarios internos y externos frente a la atención prestada durante el transcurso de la solicitud de Medida de Protección y la importancia de la labor que se desempeña el Trabajador Social para cada uno de los casos atendidos y que ameriten total atención por parte de dicho profesional, visualizando así un nuevo panorama de intervención en la gestión de Trabajo Social en la Comisaría Segunda de Familia de Soacha Cundinamarca.

PALABRAS CLAVES: Medida de Protección, gestión, necesidades, expectativas usuarios internos, usuarios externos, trabajo social,

ABSTRACT.

This document reports the research process which seeks to recognize the importance of managing the Social Worker at the traces of a protective measure to help improve the care of the service and prevent the recurrence of applications, the same way this research leads to raising strategies on the needs and expectations with internal and external users face care during the course of the application for protection measure and the importance of the work that plays the social worker for each of the cases served and total deserving attention from this professional, and shows a new picture of involvement in the management of Social Work at the Second Police Station Family Soacha Cundinamarca.

Key words: Measure of Protection, administration, necessities, expectations internal users, external users, I work social.

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA	10
2. JUSTIFICACIÓN	13
2.1 JUSTIFICACIÓN PERSONAL	13
2.2 JUSTIFICACIÓN SOCIAL Y HUMANA	13
3. OBJETIVOS	15
3.1 OBJETIVO GENERAL	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
4. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	16
5. MARCO CONTEXTUAL	17
6. MARCO INSTITUCIONAL	18
7. MARCO TEÓRICO	20
7.1 LA FAMILIA.....	21
7.2 VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	22
7.3 MEDIDAS DE PROTECCIÓN	24
7.4 COMISARIAS DE FAMILIA.....	25
7.5 EL TRABAJO SOCIAL EN LAS COMISARIAS DE FAMILIA	27
7.6 EL TRABAJADOR SOCIAL COMO MEDIADOR	27
7.7 GESTION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AREA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	28
7.7.1 LA GESTION COMO PROCESO ADMINISTRATIVO	29
7.7.2 CICLO DE UNA GESTION PROFESIONAL	31
7.8 MODELO DE ADMINISTRACION ORIENTADO HACIA EL CLIENTE	32
7.8.1 PROCESO DE MEJORAMIENTO ORIENTADO HACIA EL CLIENTE O USUARIO	33
8. MARCO LEGAL	35
9. MARCO METODOLÓGICO	49
9.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
9.2 TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
9.2.1 LA OBSERVACIÓN	49

9.2.2 LA ENTREVISTA	50
9.2.3 LA ENCUESTA	50
9.2.4 CONSULTA DOCUMENTAL	51
9.2.5 POBLACION Y MUESTRA.....	51
9.2.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLE.....	52
10. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	58
10.1 ANALISIS ENCUESTAS CLIENTES EXTERNOS (USUARIOS)	58
10.2 ANALISIS ENCUESTAS CLIENTES INTERNOS (FUNCIONARIOS)	67
11. DIAGNOSTICO INTEGRAL.....	75
11.1 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS (MEFI - MEFE).....	75
11.1.1 PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA MATRIZ MEFI	76
11.1.2 PROCEDIMIENTO PARA EL AMNEJO DE LA MATRIZ MEFE	77
11.2 MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)	78
11.3 MATRIZ DE EVALUAICON DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)	82
11.4 TABLA DE RESUMEN DE LOS RESULTADOS PONDERADOS DE LA MATRIZ DE EVALUACION (MEFI-MEFE)	86
11.5 RESULTADOS PONDERADOS TOTALES DE LA AMTRIZ DE EVALACION DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS	87
12. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENOTO EN LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN	88
12.1 SEGUIMIENTO DE TRABAJO SOCIAL EN LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EN LA COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA DE SOACHA CUNDIANAMRCA.....	88
12.1.1 JUSTIFICACION.....	88
12.1.2 OBJETIVO	89
12.1.3 PROPUESTA DE ANTENCION PARA EL MEJORAMIETO DE LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN	89
13. APRENDIZAJES TEORICOS Y PRACTICOS	94
14. PLAN DE ACCION	96
15. LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	99
16. ANEXOS (TABLAS Y GRAFICOS)	101
17. GLOSARIO.....	124

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La familia como núcleo fundamental de la sociedad debe mantener una convivencia sana garantizando la tranquilidad de los integrantes de este sistema.

Por esto el Estado busca garantizar la Protección integral del grupo familiar a través de instituciones como las comisarías de familia, entidades distritales y municipales de carácter administrativo, que promueven y restablecen los derechos de los miembros de la familia, garantizando el acceso a la justicia por medio de diferentes mecanismos de Protección que resguardan el bienestar general de los ciudadanos y que actúan frente a la amenaza o violación de los derechos; de esta manera el Estado protege los derechos de las personas y ampara a la familia como institución básica de la sociedad.

Dentro de dichos mecanismos se encuentra la *Medida de Protección*, la cual actúa como una herramienta de fácil acceso para los ciudadanos que se encuentran involucrados en situaciones de violencia intrafamiliar, este mecanismo es solicitado por las comisarías de familia, según la secretaria de salud de Bogotá, define la violencia intrafamiliar como todo daño físico, psicológico o de integridad sexual de una persona, contra su libertad o que amenace gravemente el desarrollo de su personalidad, tanto en el ámbito público como en el privado

Este proceso investigativo busca reconocer de manera clara la gestión que debe desarrollar el Trabajador Social en el seguimiento de las Medidas de Protección y además cual es su labor de este frente a estos procesos.

De esta manera se quiere realizar una indagación que permita evidenciar cual es el proceso de acompañamiento por parte de Trabajo Social a las Medidas de Protección. Teniendo en cuenta el desarrollo de la investigación se realizó un Trabajo de campo que permite identificar el contexto laboral del Trabajador Social y la gestión que desarrolla frente al mismo, a través de entrevistas a diferentes comisarías

municipales que permitirán dar una noción más clara sobre las funciones que realizan en dicha institución.

La aplicación de esta entrevista permite realizar un diagnóstico inicial donde se desarrolla un acercamiento a los propósitos de esta investigación, por lo tanto se realizó una entrevista a 15 funcionarios de cuatro comisarías de familia de nivel municipal; a través de este proceso se quiso evidenciar varios aspectos, uno de estos es identificar cuáles son las funciones que desempeña la comisaría y en especial las del trabajador Social, permitiendo conocer la intervención de este profesional frente a los seguimientos de Medida de Protección. Este acercamiento permitió destacar que para la mayoría de los entrevistados (24%) una de las funciones más importantes de la Comisaría de Familia es el restablecimiento de los derechos (ver, figura 1 ,p,101); adicionalmente este proceso permitió encontrar que para la población entrevistada, una de las funciones más relevantes del Trabajador Social es : la realización de las vistas domiciliarias con un 34%, lo cual permite corroborar las condiciones socioeconómicas y habitacionales de las personas; la orientación con un 32% que permite realizar un Trabajo preventivo y de concientización frente a diferentes problemáticas y el 20% de los entrevistados concluyen que una de las funciones más importantes en la labor del Trabajador Social es el seguimiento de caso. (Ver, figura 2, p.101).

A través de esta entrevista se verificó que no se conoce ningún seguimiento de las Medidas de Protección por parte del Trabajador Social, así el 86% de los funcionarios entrevistados manifestaron este hecho y exponen que este proceso solo lo maneja el comisario pero que sería muy importante la participación del Trabajador Social en estos procesos (ver, figura 3,p.102).

A la vez con un 93% los funcionarios consideran necesario el seguimiento de las Medidas de Protección por parte de Trabajo Social ya que se requiere reforzar y dar cumplimiento a lo dispuesto en el despacho para que no se reincidan las situaciones de violencia intrafamiliar (ver, Figura 4, p.103); por tanto es importante un seguimiento en las Medidas de Protección donde el 86% de los entrevistados concluyen que a

través de estos procesos se da cumplimiento y efectividad a las Medidas de Protección y permite la disminución en la reincidencia de los conflictos familiares (ver Figura 5, p.103), por último se concluye que el 93% consideran que si es substancial contar con más profesionales tanto en el área de Trabajo Social como en otras profesiones por el alto índice de conflictos familiares que se presentan en la actualidad (ver, Figura 6, p.104), de igual manera los funcionarios manifiestan que las dificultades que se le presentan al Trabajador Social en su desempeño laboral son: con un 42% el transporte para visitas ya que en la mayoría de las ocasiones no se presenta o simplemente se da el transporte por media jornada y con un 37% que la alta demanda de usuarios hace más difícil el desempeño para tan pocos funcionarios (ver, Figura 7, p.104). El fin de la aplicación de la entrevista fue verificar si en las Comisarías de Familia dentro de las funciones del Trabajador Social está el seguimiento a las Medidas de Protección.

La investigación quiere dar a conocer la gestión del Trabajador Social en el seguimiento de las Medidas de Protección, puesto que se identificó que en la Comisaría Segunda de Familia del municipio de Soacha no se evidencia ningún acompañamiento por parte de Trabajo Social en estos procesos.

La problemática socio-familiar del municipio viene en un desmedido crecimiento, en efecto, se observa que en la Comisaría Segunda de Familia existe un incremento de los denuncios por violencia Intrafamiliar y las Medidas de Protección otorgadas por el Comisario con un total de 420 denuncias en el transcurso del año 2009; las mayores causas generadoras de conflicto familiar observadas en ésta Comisaría, tienen que ver con dificultades económicas, alcoholismo y desacato de normas en el hogar, celos e infidelidad.

Por esta razón, es necesario conocer qué gestión desempeña el Trabajador Social dentro de la comisaría para que así se pueda llegar a plantear una propuesta de atención en donde se enmarque la labor del Trabajador Social y la gestión que este debe desempeñar en el seguimiento de las Medidas de Protección.

2. JUSTIFICACION

2.1 JUSTIFICACIÓN PERSONAL

La investigación es de gran interés y utilidad para la comisaría segunda de familia de Soacha, ya que permite reconocer de manera clara la gestión del trabajador Social en el seguimiento de las Medidas de Protección y la importancia de este profesional en dichos procesos encaminado al mejoramiento en la atención y el cumplimiento de estos proceso así proporcionar estrategias que permitan el bienestar en el núcleo familiar.

Desde el proceso educativo que se realiza en la comisaría como profesionales en formación, se pretende a través de esta investigación aportar estrategias que permitan al trabajador Social realizar un seguimiento adecuado y eficaz en los procesos de Medida de Protección, además mejorar la calidad de los servicios ofrecidos en dichos procesos buscando así el bienestar familiar, Social e institucional de la comunidad soachuna.

2.2 JUSTIFICACIÓN SOCIAL Y HUMANA

La importancia de la interacción con los usuarios de la comisaría segunda de familia del municipio de Soacha y como profesionales en formación se observa un incremento de solicitudes en las Medidas de Protección por violencia intrafamiliar y además en estos procesos se desconoce algún acompañamiento por parte de Trabajo Social.

Para contribuir al mejoramiento en la atención a estos procesos, se realiza un investigación cuyo objetivo es identificar le gestión del Trabajador Social en el seguimiento de las Medidas de Protección con el fin de contribuir al mejoramiento en la atención del servicio que se les presta a aquellas personas que se acercan a la comisaría segunda de familia en busca de alternativas de solución en los casos de

violencia intrafamiliar, puesto que es la problemática que más acercamiento genera por parte de los usuarios; además se pretende crear estrategias que permitan al Trabajador Social enfrentar de manera adecuada la problemática planteada en los procesos y el seguimiento de los conflictos violentos dentro del entorno familiar así favorecer la atención para aquellos usuarios que inician estos procesos y prevenir la reincidencia en las solicitudes de Medida de Protección .

2.3 JUSTIFICACIÓN FORMATIVA

La problemática sobre violencia familiar exige de por sí un conocimiento profundo de factores causales, así como de los rasgos y actitudes que presentan las personas violentadas en su integridad física o emoción (Oblitas, 2006 pag.25).

Desde este proceso investigativo y durante el campo de practica como trabajadoras Sociales en formación nos permite construir estrategias de mejoramiento en la atención sobre denuncias por violencia intrafamiliar en la Comisaría Segunda de Familia, además plantear la gestión del Trabajador Social en los seguimientos de las Medidas de Protección ya que esta labor permite brindar una atención integral a las personas víctimas de violencia intrafamiliar que son atendidas en dicha institución y encontrar una herramienta eficiente y eficaz para el restablecimiento de relaciones importantes al interior de la familia.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las labores que permiten reconocer la gestión eficaz del Trabajador Social en el seguimiento de las Medidas de Protección para dar cumplimiento a la solicitud de ésta en la Comisaría Segunda de Familia de Soacha.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Determinar las expectativas que tienen los clientes internos y externos frente a la gestión de Trabajo Social en los procesos de seguimiento de las Medidas de Protección
- ❖ Establecer si el modelo de atención orientado al cliente responde a las necesidades de los usuarios internos y externos en los procesos de Medida de Protección, contribuyendo al mejoramiento del servicio.
- ❖ Proporcionar estrategias que permitan al Trabajador Social enfrentar de manera adecuada la problemática planteada en el proceso y el seguimiento de los conflictos violentos dentro del entorno familiar

4. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuales son las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos frente a la gestión del Trabajador Social en el seguimiento de los proceso de Medida de Protección solicitados en la Comisaría Segunda de Familia de Soacha Cundinamarca?

5. MARCO CONTEXTUAL

Para poder comprender más afondó en qué se basa este proceso investigativo, es necesario dar a conocer las características más relevantes del municipio de Soacha, Cundinamarca, como son las instituciones, entidades comunas y veredas que lo conforman y los municipios con los que colinda y así mismo referenciar el plan de desarrollo que se lleva a cabo para dar bienestar integral a los residentes del lugar, por tanto:

El municipio de Soacha Cundinamarca, cuenta con 364.625 habitantes, lo que lo convierte en el municipio número 14 con el mayor número de colombianos, según el Departamento Administrativo de Estadísticas (Dane). A la vez Soacha se encuentra dividida en 6 comunas que son : Comuna 1 (Compartir), Comuna 2 (Centro), Comuna 3 (Despensa), Comuna 4 (Cazucá), Comuna 5 (San Mateo) y Comuna 6 (San Humberto). El municipio cuenta con más de 300 barrios, además se encuentran también dos corregimientos: Corregimiento 1 formado por las veredas: Romeral, Alto del Cabra, Hungría, San Jorge, Villanueva, y Fusungá. Corregimiento 2 formada por las veredas: Bosatama, Canoas, San Francisco, El Charquito y Alto de la Cruz; este municipio de Soacha limita por el norte con el municipio de Boyacá y Mosquera por el sur con el municipio de Sibaté y Pasca por el oriente Bogotá D.C y por el occidente el municipio de Granada y San Antonio del Tequendama, adicionalmente tiene una alta presencia industrial y minera y una amplia oferta de bienes y servicios para los mercados regionales e internacionales. La concentración de industrias y agentes comerciales le permite al municipio contar con fuentes de empleo, crecimiento económico e ingresos tributarios.

Según el plan de desarrollo municipal en el contexto Social encontramos que el municipio de Soacha busca generar programas que garanticen las condiciones de los ciudadanos y ciudadanas del municipio, con el fin de que accedan a servicios Sociales de calidad con espacios físicos adecuados, orientados al mejoramiento de la calidad de

vida y la inclusión Social con énfasis en la población vulnerable, en un ambiente sano y sostenible.

Soacha posee con una Alcaldía Municipal, con una estructura administrativa formada por el Alcalde, además un contralor, un personero, un tesorero. Cuenta con las secretarías generales de gobierno, de educación y cultura, de servicios administrativos, de servicios públicos y de obras públicas; Cuenta también con una oficina de planeación, registraduría municipal, dos juzgados penales, un juzgado civil, dos comisarías de familia, una oficina de fiscalía y diez estaciones de policía; en su autoridad también existe un Instituto de Tránsito y Transporte, un Instituto del Deporte, un centro del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, un comando de policía con tres inspecciones y varios puestos de policía, una secretaría de desarrollo Social, la casa de la Cultura, la Inspección de menores y un cuerpo técnico de Investigación; A través de estas dependencias el municipio planea, ejecuta y desarrolla las diferentes políticas y programas del plan de desarrollo.

En el municipio los niveles de violencia son altos y requieren con urgencia el tramite psicosocial necesario para superarlo o reducirlo, por ello es importante que se considere la creación de una o más comisarías de familia. De acuerdo con las cifras del Instituto de Medicina Legal, se observó que tanto en el año 2005 como en el 2006, Soacha se ubicó como el municipio con mayores casos de violencia intrafamiliar y violencia sexual de todo el departamento de Cundinamarca. En el contexto Social se busca estimular y fortalecer la organización comunitaria, garantizando el ejercicio de la participación ciudadana, a través de los programas que permitan disminuir los índices de violencia y mejoren la convivencia en el municipio, los programas buscan diseñar estrategias para disminuir los índices de violencia intrafamiliar (maltrato infantil, la violencia psicológica, física y sexual),

El contexto desde donde se plantea esta problemática concretamente se ubica en la comisaría segunda del municipio de Soacha ubicada en el Barrio Camilo Torres, desde allí se observa que el índice de violencia intrafamiliar es alto, esta problemática tienen

que ver con dificultades económicas, alcoholismo y desacato de normas en el hogar, celos e infidelidad. Además los habitantes de Soacha presentan altos índices de conflictos violentos con carencias en el dialogo el manejo de resolución de conflictos y la tolerancia y el respeto dentro del entorno familiar Social y cultural.

6. MARCO INSTITUCIONAL

La situación de violencia intrafamiliar en el país y las consecuencias que tiene para sus víctimas son problemáticas que deben y son tratadas por diversos organismos estatales, los cuales están en la obligación de tomar aquellas Medidas dirigidas a prevenir y erradicar esta problemática, a proteger y prestar asistencia a las víctimas de la violencia y a reeducar al agresor y a sancionarlo de acuerdo a la ley (Mondragón G.Y. 2008, p, 28).

Es importante para esta investigación conocer las funciones de la comisaría de familia ya que es una de las instituciones encargadas de aplicar las Medidas correctivas contra todo acto de violencia intrafamiliar; son entidades de carácter administrativo e interdisciplinario que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la Familia vulnerados por situaciones de Violencia Intrafamiliar (Ley 1098 del 2006,).

La investigación se aplica en la comisaría segunda de familia localizada en el municipio de Soacha en este lugar se prestan servicios de Protección , prevención, conciliación en violencia intrafamiliares, delitos sexuales y funciones policivas; a través del cual se atienden un promedio de 1.645 personas en lo que va corrido del año 2009, dentro de esta población se han solicitado 420 Medidas de Protección a las cuales el seguimiento por parte de Trabajo Social no se evidencia de una forma clara.

En esta institución, se encuentra un equipo humano interdisciplinario que trabaja brindando herramientas para la convivencia pacífica en la familia. Este equipo está

formado por; Comisario de Familia, Trabajador Social, Psicólogo y personal administrativo.

7. MARCO TEORICO

De acuerdo con lo planteado en el proceso investigativo se hace referencia y se orienta el concepto fundamental del problema o del tema que se plantea, los cuales se ubican metódicamente en una estructura amplia, tanto en forma explícita como en proposiciones supuestas por lo tanto, y según Tamayo (1981). En un marco teórico se utilizan conceptos para el análisis de algunas observaciones empíricas propias del problema planeado o del estudio que se propone.

El abordaje del proceso investigativo está dirigido a observar el quehacer del Trabajador Social y de esta manera se quiere primero dar un conocimiento conceptual acerca de la familia, violencia intrafamiliar, los motivos por que se presenta, el mecanismo que presta la ley para contrarrestar esta problemática como las Medidas de Protección, la definición de estas y de la entidad que las expide como las comisarías de familia y sus funciones, además se hace referencia al Trabajador como un mediador y por último la gestión que el Trabajador Social debe desempeñar dentro de la Comisaría de Familia.

Por esta razón la intervención por parte de Trabajo Social familiar dentro de la Comisaría segunda de Familia del municipio de Soacha, debe responder a las diversas situaciones que se presentan respecto a violencia intrafamiliar y de alguna manera evitar que se vuelvan a presentar este tipo de circunstancias; dando así seguimiento a cada una de las Medidas de Protección solicitadas por las víctimas de violencia intrafamiliar para que de esta manera no se presente la reincidencia en la solicitud de la mismas y poder proporcionar estrategias para mejorar las relaciones familiares y minimizar la presencia del conflicto familiar.

7.1 LA FAMILIA

Según Quintero A (1997) La familia es considerada la matriz de la sociedad y del desarrollo psicosocial de sus miembros en este sentido debe acomodarse a la sociedad y garantizar la continuidad de la cultura a la que se responde.

Por tanto la familia es considerada el primer grupo de Socialización y evolución del individuo convirtiéndose está en la base de la sociedad; en la familia se Socializan valores, normas y creencias que le permiten al individuo desarrollarse física y psicológicamente para así integrarse dentro de la sociedad, de esta manera el hombre es considerado como individuo por naturaleza donde sus primeras relaciones o interacciones se dan dentro del grupo familiar, es así como van aprendiendo y estructurando la conducta y las bases de la personalidad; en los grupos familiares deben existir lazos de efectividad, comunicación, relaciones y organización donde deben estar estructurados por derechos, obligaciones y funciones que deben tener un orden entre sus miembros.

La familia es la encargada de formar a la persona de acuerdo a los procesos y a las funciones del rol que cada uno tiene dentro de la estructura familiar, todos los procesos que se dan dentro del entorno familiar son dados por los padres quienes son los que de una u otra forma procuran el logro de las expectativas según sus necesidades y nivel económico.

La familia como ente Social no es independiente por el contrario esta interconectada con la estructura Social de igual manera sus características están dadas por la cultura y los grupos Sociales.

No hay un solo tipo de familia debido a que se puede generar por diferentes tipos de vinculación, algunos de consanguinidad, otros por afinidad, por convivencia o por parentesco lejano. Las relaciones que se den dentro de los miembros de la familia no debe ser de imposición de unos sobre otros por medio de la utilización de la fuerza

o la intimidación, sino todo lo contrario se debe presentar la igualdad en derechos y deberes de la pareja, la prevalencia de los derechos de los niños y las niñas sobre los demás y el respeto conjunto de los integrantes del grupo familiar.

En Trabajo Social la familia es vista partir de esta concepción y de esta manera se empieza a realizar su observación para poder desarrollar la interacción con el grupo familiar y buscar así la alternativa de solución a la problemática que se presenta, por eso es necesario la orientación y la asistencia a la familia en situación de crisis y conflicto que demanda una organización en el proceso de intervención profesional, en función de contenidos científicos, metodológicos y operativos sin dejar de lado los éticos.(Eroles C. 2004)

7.2 VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Hace referencia al empleo de fuerza física y abuso emocional incluyendo agresión verbal, la humillación, amenazas, intimidación hasta llegar al abuso sexual. La violencia intrafamiliar como la acción de poder u omisión intencional de un miembro de la familia dirigido a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psicológica o sexualmente a cualquier miembro de la familia.

Según Garzón R (2001) la violencia es el ejercicio de la fuerza física con el fin de causar daño o perjuicios a las personas o a los bienes de un individuo o grupo ya que el objetivo es causar daño corporal o emocional.

De esta forma, se entiende violencia como una acción que limita la dignidad de los otros, es decir, se considera un hecho violento toda acción que sobrepase los comportamientos intencionales subjetivos.

En este mismo orden de ideas, existen distintas concepciones teóricas sobre violencia intrafamiliar, por tal motivo se quiere conocer que se ha escrito sobre el tema para obtener una visión más amplia sobre las diversas concepciones que se tienen de este drama familiar

Una primera noción propuesta por Corsi (2004) plantea que la violencia intrafamiliar se refiere a todas las formas de abuso de poder que se desarrollan en el contexto de las relaciones familiares y que ocasionan diversos niveles de daño a las víctimas de esos abusos. Desde este planteamiento, la noción de violencia intrafamiliar se direcciona desde el abuso del poder que se ejercen entre los miembros de la familia, ejercicio del poder que afecta la dinámica interior y las relaciones entre sus miembros, punto del que se derivan múltiples consecuencias que pueden afectar los vínculos afectivos de los sujetos víctimas; sin embargo, la complejidad de las relaciones entre los sujetos varía en cuanto estos asumen mecanismos alternativos para resolver sus diferencias.

Corsi (2002), plantea que en el ámbito de las relaciones interpersonales, la conducta es sinónimo de *abuso del poder*, en tanto y cuando el poder sea utilizado para ocasionar daño a otra persona. Es por eso que el vínculo entre dos personas caracterizado por el ejercicio de la violencia de una de ellas hacia la otra se denomina *relación de abuso*. Las relaciones humanas son complejas y en ocasiones permiten ver conductas indeseadas, pero estos comportamientos llevan a los sujetos a la violencia por diferentes causas que podrían ocasionar relaciones de abuso del poder en cuanto este se ejerce para ocasionar daño al otro, generando un desequilibrio en las relaciones culturalmente establecidas que se convierten en una dificultad entre los miembros de la familia.

Así mismo, distingue dos condiciones especiales para detectar la violencia intrafamiliar: La primera condición son las inscripciones materiales que hacen que un objeto sea perceptible y que en una gran cantidad de casos de violencia intrafamiliar sean de carácter psicológico o de agresiones leves entendida como aquella que no deja marcas dejando poca huella material observable y la segunda, por parte del observador, las herramientas e instrumentos conceptuales necesarios para percibirlo, que permitan identificarla y recordarla como objeto de estudio. Los comportamientos humanos son

complejos y pueden llegar a causar graves lesiones en los otros (físicas y psicológicas), que dejan huella en la vida de aquellas personas victimizadas.

La violencia al interior de la familia desde este punto de vista, se convierte en un abuso de la autoridad de algunos de los miembros hacia otros, ocasionando daños psicológicos, emocionales y físicos que perjudican la convivencia de sus miembros, creando condiciones de miedo, daños graves en el desarrollo adecuado de los/las niñas en sus procesos de formación académica y personal, esto se origina porque en la mayoría de las ocasiones las familias se organizan de forma autoritaria, las personas que ejercen el poder lo hacen a través de la fuerza y la dominación sobre los más débiles por lo general las mujeres y los niños, esto también se basa en que el otro por ser inferior no tiene el mismo derecho y en ocasiones la pérdida del auto control, de la misma manera las víctimas creen que son inferiores y consideran que la violencia es normal y no procuran resolver su situación y en la mayoría de la ocasiones dependen económicamente, emocionalmente o físicamente de sus agresores.

7.3 MEDIDA DE PROTECCIÓN

La ley contra la violencia intrafamiliar establece que la comisaría de familia (y a falta de éste, Juzgado civil municipal o promiscuo municipal) puede otorgar una Medida de Protección inmediata a las personas que son víctimas de violencia intrafamiliar. El objeto de la Medida de Protección es poner fin a la violencia, maltrato o agresión o evitar que ésta se realice cuando fuere inminente.” (“Diccionario Violencia intra familiar....., 2000).

Según el artículo 5º del Decreto Reglamentario No. 652 de 2001 refiere al término para presentar la Medida de Protección, término que empezará a correr en los hechos de violencia intrafamiliar instantáneos, desde el día de la consumación y, desde la perpetración o realización del último acto de fuerza o violencia. Lo anterior deduce que la disposición de la Medida de Protección es solicitada a aquellas víctimas que presentan hechos o acciones violentas dentro del hogar.

Es preciso aclarar que cuando se impone una Medida de Protección provisional, la acción de violencia intrafamiliar se configura en estricto sentido tutelar como un mecanismo transitorio para proteger los derechos de las víctimas.

Una vez producido el fallo en el marco de la acción de violencia intrafamiliar la autoridad administrativa o judicial adopta una Medida de Protección definitiva, de modo que esta Medida se constituye en el mecanismo o medio de defensa judicial por excelencia, respecto de la eventual intervención con igual o similar carácter de otras Medidas dadas en otras instancias penales y no penales para proteger la unidad y la armonía familiar y los derechos fundamentales de quienes integran la familia.” (Palacio, M, 2008, pág. 80)

7.4 LAS COMISARÍAS DE FAMILIA

Las comisarías de familia son instancias dedicadas a atender la problemática asociada con la convivencia en el núcleo familiar en los aspectos que le definen las competencias respectivas, buscan proteger los derechos de las familias, los de los niños, niñas y adolescentes, promover la convivencia pacífica desarrollar acciones dirigidas a la detención atención y prevención del maltrato infantil, y la violencia intrafamiliar. (Alcaldía Mayor Bogotá 2003, p 7)

Por esta razón las comisarías de familia Fueron creadas para contribuir con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y conjuntamente velar por la Protección de los derechos de los niños niñas y adolescentes y promocionar la convivencia pacífica de la familia.

Las Comisarías de Familia reciben casos relacionados con la problemática familiar y prestan orientación y asesoría legal, Social, psicológica y médica. En estas, se encuentra un equipo humano interdisciplinario que trabaja brindando herramientas para la convivencia pacífica en la familia. Este equipo está formado por:

- Comisario de Familia
- Trabajador Social
- Psicólogo
- Médico (algunas comisarías cuentan con este profesional)
- Personal Administrativo

Este espacio interdisciplinario busca que los casos sean abordados con la atención necesaria. Este equipo de personas ejerce una labor mediadora y orientadora.

Los conflictos que se tratan en esta institución son los relacionados con:

- Casos que involucran conflictos familiares y / o violencia intrafamiliar.
- Problemas de maltrato físico, emocional o psicológico a niños, niñas y adolescentes.
- Incumplimiento de obligaciones económicas, Sociales y/o emocionales, por parte de algún miembro de la familia.

En cuanto a la clasificación general de sus funciones son:

- De orientación: asesorías de orden médico, Social, psicológico y legal.
- De conciliación: funciones específicas.
- De recepción: denuncias, cuando figuren involucrados menores como Sujetos activos o pasivos de las infracciones.
- De prevención: talleres, charlas, maquinitas, etc.
- De Protección: en violencia intrafamiliar leyes 294 de 1996 y 575 año 2000 y, decretos 2591 de 1991 y 652 de 2001 y el Código de la infancia y la adolescencia la ley 1098 de 2006
- sancionatorias: estas dependen de la continuidad del proceso, y de lo que dictamine

7.5. EL TRABAJADOR SOCIAL EN LAS COMISARIAS DE FAMILIA

El Trabajo Social en la Comisaría de Familia representa una de las oportunidades más importantes en cuanto a la formación de procesos íntegros que permiten enfrentar todo tipo de problemática familiar, realizando intervenciones en los diferentes niveles (familia, individuo, grupo y comunidad).

De esta manera el Trabajador Social cumple con funciones específicas como asesorar a las familias o personas consultantes con vulneración de derechos, realizar planes de intervención individual y familiar, realizar según el caso el diligenciamiento de la Medida de Protección, abrir historias para la fijación de alimentos, realizar visitas domiciliarias de evaluación, control y seguimiento con sus respectivos informes, realizar intervención social en casos específicos y promover la participación de la comunidad educativa, todas estas funciones tienen como base la protección de los derechos humanos acorde a los planes de desarrollo de la política estatal.

Como se evidencia el Trabajo Social ha de potenciar el anhelo de posicionar el quehacer de los profesionales en esta área y el de abordar problemáticas sociales sobre las que se construyan realidades que permitan alcanzar una mejor calidad de vida en los individuos y las familias. (Torres, Pinzón, & otros, (s.f) recuperado 21 de octubre de 2009, pág. 2)

7.6. EL TRABAJADOR SOCIAL COMO UN MEDIADOR FAMILIAR

El trabajador social como mediador está capacitado para ayudar a partes en conflicto a encontrar una solución, en todos los conflictos ya sea entre personas o instituciones para ambos es necesario llegar a acuerdos; la mediación tiene éxito cuando el conflicto se soluciona por medio de la negociación.

El trabajador social llega a ser un mediador en el ámbito familiar puesto que un problema dentro del entorno familiar conlleva inevitablemente una grave baja de autoestima en la capacidad autogestiva de los miembros, lo que genera poca disponibilidad para solucionar los conflictos adecuadamente, en cambio en el momento en que se encuentra la solución al conflicto eleva la autoestima y lleva a la persona a creer en sí misma. Esa es la base de la conciliación.

El trabajador social como mediador debe ser capaz de devolver a las partes la capacidad de negociar, de permitir que sean gestores en la vida familiar acordando soluciones inteligentes y beneficiosas; el mediador debe identificar lo suficiente el derecho que rige en su país y como este tiende a solucionar los conflictos sobre las crisis familiares en las áreas intra-psíquicas de los jóvenes, los adultos y los niños y a la vez la manera en que se mueve el contexto social, para así liberarlos del estancamiento. (Cárdenas. E 1998)

La mediación puede iniciar en el momento en que se dé paso a un proceso judicial por una cuestión familiar, presentándose de esta manera una ley existente de mediación, pero iniciar este proceso se cataloga como un proceso voluntario, pues es necesario asistir a la primera entrevista, pero no es obligatorio escuchar lo que se dice en ella. El mediador facilita y coordina el intercambio de la información y evita que las partes tengan algún tipo de interacción, hasta que se dé el momento de la cooperación y la creación colaborativa de la solución.

7.7. GESTION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL AREA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

La violencia intrafamiliar es un hecho objetivo sostenido por relaciones subjetivas entre las personas; implica un tipo de relaciones que involucra a todos los miembros de la familia. En este sentido, los marcos legales y normativos han ido actualizándose en cada país lo suficiente como para facultar a las instituciones públicas y/o privadas a elaborar **nuevos modelos**

de gestión que se orienten a trabajar en la construcción y de – construcción de las relaciones familiares como:

- Brindar una atención integral a la persona y a su familia, en la que la prevención y la seguridad sean los ejes articuladores de la gestión y de la intervención
- Desarrollar estrategias que apoyen la institucionalidad democrática necesaria para la Protección de las familias, restableciendo la confianza de éstas hacia las instituciones, especialmente a las de servicio público.
- Concentrarse en la educación Social de la comunidad a fin de lograr la cultura de la no violencia y promocionar el comportamiento familiar solidario, respetuoso, sin violencia.

En este sentido, es pertinente hablar de la gestión como un proceso que pretende:

- Construir un nuevo tipo de relaciones y empoderamiento de las personas (mujeres, hombres, jóvenes y niños).
- Responder a las condiciones difíciles y precarias en que operan los servicios públicos haciendo buen uso de los recursos y coordinando Inter.-disciplinariamente e Inter.-sectorialmente. (Oblitas, B 2006, PP 14-15)

La complejidad de la violencia familiar en contextos de crisis requiere replantear las formas tradicionales de gestión. Según Naciones Unidas (1998). En general los modelos de organización y de gestión utilizados operan tratando de lograr la mayor eficiencia en la generación y entrega de productos. En Oblitas B (2006)

7.7.1. La gestión como proceso administrativo

Según Kirchner, A (1977) En Oblitas B (2006) hablamos de gestión para referirnos a la centralización, descentralización y diversidad de acciones que se realizan para lograr resultados en la resolución de un problema y segundo, porque la gerencia se orienta a lo estructural y organizativo.

Por otro lado la gestión como proceso administrativo tiene funciones. Las más conocidas y clásicas son:

- **La programación o planificación:** Consiste en formular metas y establecer la secuencia de las actividades a realizarse, se considera el tiempo, los recursos, los procedimientos y las estrategias para alcanzar.
- **La organización:** Funciona prevé todo lo necesario para que funcione el plan. Aquí se estructura, integran recursos, coordina actividades racionalmente, asigna responsabilidades, establece relaciones y atribuciones. Permite la eficiencia de las acciones.
- **La dirección:** Se encarga de la conducción estratégica del plan, y de la prevención y resolución de problemas o conflictos que pueden presentarse durante su ejecución. Tiene que observar que se cumpla lo planeado.
- **La evaluación:** Es una de las funciones centrales en cualquier tipo de gestión por que permite determinar el cumplimiento de lo programado. El propósito es corregir errores, enmendar el rumbo y tomar decisiones oportunas y estratégicas

Dentro de esta función administrativa ubicamos el monitoreo, como una forma de evaluación del proceso, verificación de la ejecución del plan y apreciación continua y periódica de los cambios operados en los indicadores. Proporciona información puntual para la toma de decisiones. (Obitas, B 2006 PP 20-21)

7.7.2. Ciclo de una gestión profesional

Toda intervención que se precie de ser profesional debe seguir el siguiente proceso administrativo.

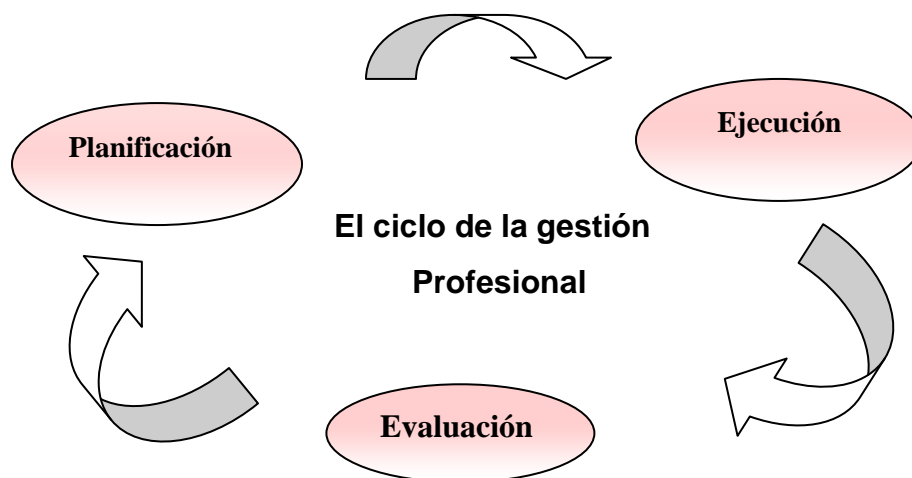


Figura N° 8 ciclo de gestión profesional.

- 1) **Planificación:** Se sustenta en los resultados de un diagnóstico, constituye el parámetro indispensable para evaluar el impacto de nuestra intervención.
- 2) **Ejecución:** Corresponde a la implementación de las actividades enmarcadas en los procesos (sustantivos y de apoyo) para alcanzar los objetivos de producto y de impacto.
- 3) **Evaluación:** Tiene efecto de retroalimentación y de aprendizaje permanente (monitoreo)

7.8. MODELO DE ADMINISTRACIÓN ORIENTADO HACIA EL CLIENTE

El proceso de investigación está encaminado en el modelo de administración orientado hacia el cliente ó usuario, para identificar las expectativas y necesidades de los clientes ó usuarios internos y externos en los procesos de Medida de Protección solicitados en la Comisaría Segunda de Familia en Soacha – Cundinamarca.

Según Galarza I. M T (1993) plantea para el modelo administrativo las siguientes especificaciones:

1. las expectativas del cliente y los estándares profesionales como fuerza impulsadora. Comienza con la identificación de las expectativas del cliente y de estándares profesionales razonables y válidos. Para poder satisfacer las expectativas y los estándares profesionales en forma rutinaria y centrar los esfuerzos de mejoramiento en las oportunidades y problemas de alta prioridad.
2. Operaciones planeadas para satisfacer las expectativas del cliente integradas con estándares profesionales. Su proceso debe convertir las expectativas de sus clientes y sus estándares profesionales en requisitos operacionales.
3. Medición y retroalimentación. Su proceso debe incluir medición tanto del proceso como de los resultados. Usted debe desarrollar indicadores para determinar si está satisfaciendo las expectativas de los clientes y los estándares profesionales.
4. Identificación de prioridades de mejoramiento. Usted debe convertir los datos sobre el desempeño en información que pueda ser utilizada para identificar prioridades de mejoramiento

5. Una propuesta metódica para establecer mejoramientos. Una vez que usted haya identificado las oportunidades de mejoramiento de máxima prioridad, su proceso debe incluir una propuesta minuciosa y confiable para diseñar, implementar probar e integrar los mejoramientos.

7.8.1. PROCESO DE MEJORAMIENTO ORIENTADO HACIA EL CLIENTE Ó USUARIO

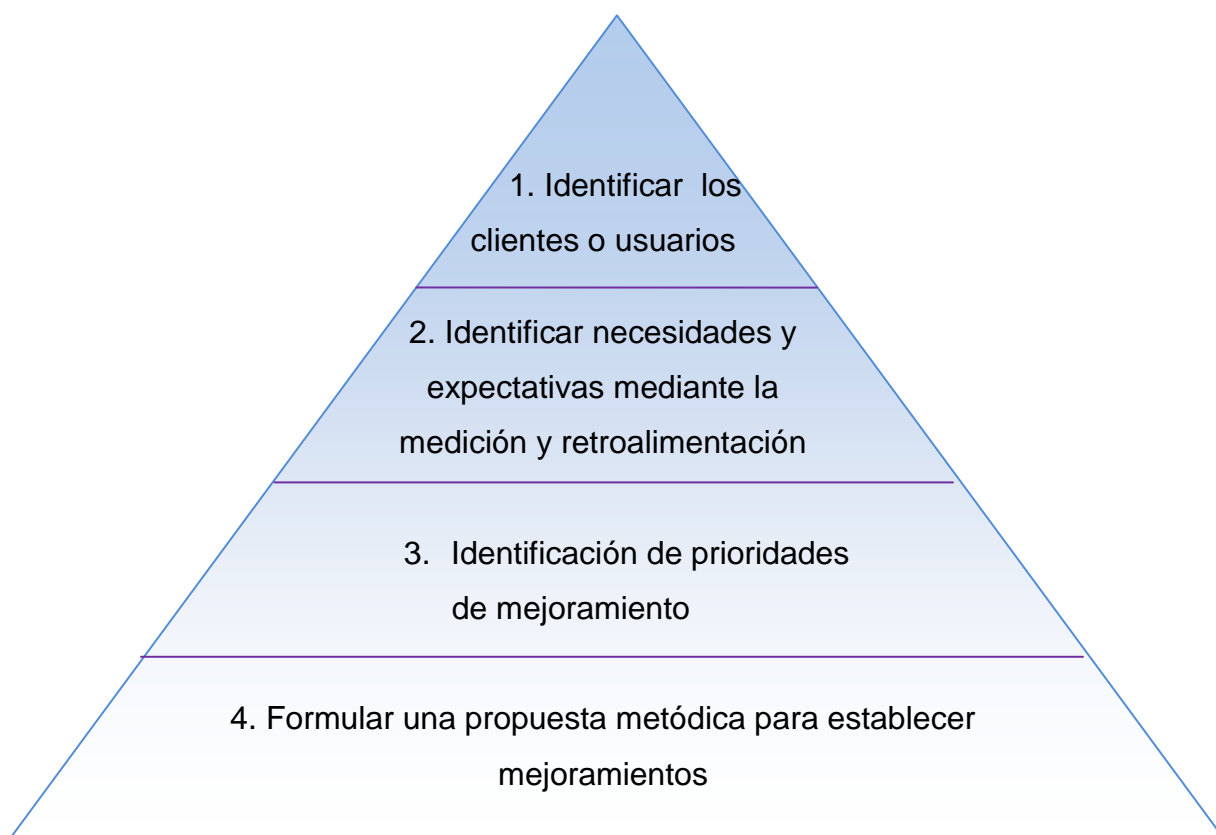


Figura N° 9 pirámides: pasos para identificar expectativas y necesidades de los clientes

Por lo tanto lo que se quiere mostrar en este modelo son los indicadores ó Medidas para el mejoramiento paso a paso a las necesidades operacionales destinadas a satisfacer las expectativas de los clientes ó usuarios internos y externos de la Comisaria Segunda de Familia del Municipio de Soacha – Cundinamarca.

La primera es **Identificar los clientes ó usuarios** (Clientes ó Usuarios que solicitan los servicios de la Comisaría Segunda de Familia del Municipio de Soacha – Cundinamarca).

La segunda es **Identificar necesidades y expectativas mediante la medición y retroalimentación** que corresponde a la caracterización de lo que los clientes o usuarios valoran y esperan del servicio en los procesos de Medida de Protección dentro de la Comisaría de Familia y así clasificar sus propias expectativas para el mejoramiento en la atención; este proceso debe incluir una medición de los resultados para indicar o determinar las expectativas de clientes o usuarios y así compartir esa información con el personal o funcionarios de la entidad.

El tercero es **Identificación de prioridades de mejoramiento** el cual permite convertir los datos sobre el desempeño en información, es decir obtener datos sobre expectativas que tienen los clientes o usuarios sobre la satisfacción del servicio en los procesos de Medidas de Protección y de esta forma sacar un diagnostico que determine o identifique cuales son las principales prioridades de mejoramiento en el servicio.

Y cuarto **Formular una Propuesta Metódica para establecer mejoramientos** contribuye a la aplicación de una propuesta al mejoramiento del servicio en los procesos de Medida de Protección.

8. MARCO LEGAL

En Colombia surgen programas de prevención y atención a la violencia intrafamiliar y dando respuesta ha esto y a las necesidades que surgen del crecimiento de esta problemática, lo que hace que se implementen leyes que garanticen los derechos de la población afectada por esta problemática, de ahí la importancia en conocer como el poder legislativo sanciona este delito.

NORMA	ARTICULOS	DESCRIPCIÓN
<p>Constitución Política de Colombia de 1991</p>	<p>.Artículo 42</p>	<p>Capitulo II De los derechos Sociales, Económicos y Culturales: la familia es el núcleo fundamental de la sociedad,..... El estado y la sociedad garantizan la Protección de la familia..</p>
<p>DECLARACIÓN DE BEIJING. 1995</p>	<p>La Plataforma de Acción, aprobada por la Conferencia de Beijing, identificó la falta de respeto de los derechos humanos de la mujer como una de las 12 esferas de principal preocupación que requerían la adopción de medidas por parte de los gobiernos y la comunidad internacional. En la Plataforma se hizo un llamamiento en favor de la aplicación íntegra de todos los instrumentos de derechos humanos, especialmente la Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas</p>	<p>1. Nosotros, los gobiernos que participamos en la Cuarta Conferencia Mundial sobre las Mujeres, 2. Reunidos en Beijing, en septiembre de 1995, año del cincuentenario de la fundación de las Naciones Unidas, 3. Decididos a promover los objetivos de igualdad, desarrollo y paz para todas las mujeres del mundo, en interés de toda la humanidad, 4. Reconociendo las voces de las mujeres del mundo entero y teniendo en cuenta la diversidad de las mujeres y sus papeles y circunstancias, rindiendo homenaje a las mujeres que han allanado el camino, e inspirados por la esperanza que reside en la juventud del mundo, 5. Reconocemos que la situación de las mujeres ha experimentado avances en algunos aspectos importantes en el último decenio, pero que este progreso no ha sido homogéneo, que persisten las desigualdades entre mujeres y hombres y que sigue habiendo obstáculos importantes que entrañan graves consecuencias para el bienestar de todos los</p>

	<p>de discriminación contra la mujer. También se destacó la importancia de garantizar la igualdad y la no discriminación, con arreglo al derecho y en la práctica, y la capacitación jurídica básica.</p>	<p>pueblos,</p> <p>6. Reconocemos asimismo que esta situación se ha visto agravada por una creciente pobreza, que afecta a la vida de la mayoría de la población mundial, en particular a las mujeres y a niñas y niños y que tiene sus orígenes en el ámbito nacional y en el ámbito internacional,</p> <p>7. Nos comprometemos sin reservas a combatir estas limitaciones y obstáculos, promoviendo así el avance y el 'empoderamiento' de las mujeres de todo el mundo y convenimos en que esta tarea exige una acción urgente, con espíritu decidido, de esperanza, cooperación, y solidaridad, ahora y con la vista puesta en el próximo siglo.</p> <p>Reafirmamos nuestro compromiso con:</p> <p>6. La igualdad de derechos y la dignidad humana inherente de mujeres y hombres, así como con los demás propósitos y principios recogidos en la Carta de las Naciones Unidas, con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con otros instrumentos internacionales de derechos humanos, en particular, la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Mujeres y la Convención sobre los Derechos de Niñas y Niños, así como la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres y la Declaración sobre el Derecho al Desarrollo.</p> <p>9. Asegurar la plena implementación de los derechos humanos de las mujeres y de las niñas como una parte inalienable, integral e indivisible de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;</p> <p>10. Construir sobre el consenso y los progresos alcanzados en anteriores conferencias y cumbres de Naciones Unidas, sobre las Mujeres celebrada en Nairobi en 1985, sobre la Infancia celebrada en Nueva York en 1990, sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo celebrada en Río de Janeiro en</p>
--	---	---

		<p>1992, sobre los Derechos Humanos celebrada en Viena en 1993, sobre la Población y el Desarrollo celebrada en El Cairo en 1994, y sobre Desarrollo Social celebrada en Copenhague en 1995, con los objetivos de lograr la igualdad, el desarrollo y la paz.</p> <p>II. Conseguir la aplicación plena y efectiva de las Estrategias de Nairobi Orientadas hacia el Futuro para el Avance de las Mujeres.</p> <p>12. El empoderamiento y el avance de las mujeres, incluyendo el derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia, de religión y de creencias, contribuyendo así a la satisfacción de las necesidades morales, éticas, espirituales e intelectuales de las mujeres y de los hombres, individualmente o en comunidad con otras personas, y garantizándoles por tanto la posibilidad de realizar todas sus potencialidades en la sociedad y de configurar sus vidas de acuerdo con sus propias aspiraciones.</p> <p>Este concepto tiene una doble dimensión: por un lado significa la toma de conciencia del poder que individual y colectivamente tienen las mujeres. En este sentido, el empoderamiento tiene que ver con la recuperación de la propia dignidad de cada mujer como persona. En segundo lugar, el empoderamiento tiene una dimensión</p> <p>Política, en cuanto que pretende que las mujeres estén presentes en los lugares donde se toman las decisiones, es decir, ejercer el poder.</p> <p>Estamos convencidos de que:</p> <p>3. El empoderamiento de las mujeres y su plena participación en condiciones de igualdad en todas las esferas de la sociedad, incluyendo la participación en los procesos de toma de decisiones y el acceso al poder, son fundamentales para el logro de la igualdad, el desarrollo y la paz.</p>
--	--	--

		<p>14. Los derechos de las mujeres son derechos humanos.</p> <p>15. La igualdad de derechos, de oportunidades y de acceso a los recursos, el reparto igualitario de las responsabilidades respecto de la familia y una relación armoniosa entre mujeres y hombres son críticas, tanto para su bienestar y el de sus familias, como para la consolidación de la democracia.</p> <p>16. la erradicación de la pobreza, basada en el crecimiento económico sostenido, en el desarrollo social, en la protección del medio ambiente y en la justicia social, requiere la implicación de las mujeres en el desarrollo económico y social, la igualdad de oportunidades y la participación plena y en pie de igualdad de mujeres y hombres en calidad de agentes y de beneficiarios y beneficiarias de un desarrollo sostenible centrado en las personas.</p> <p>17. El reconocimiento explícito y la reafirmación del derecho de todas las mujeres a controlar todos los aspectos de su salud, en particular su propia fecundidad, es básico para su empoderamiento.</p> <p>18. La paz local, nacional, regional y mundial es alcanzable y está inextricablemente vinculada al avance de las mujeres, las cuales son una fuerza fundamental para el liderazgo, la resolución de conflictos y la promoción de una paz duradera a todos los niveles.</p> <p>19 Es esencial diseñar, aplicar y hacer el seguimiento de políticas y programas eficaces, eficientes y que se refuercen entre sí desde una perspectiva de género, incluyendo las políticas y programas de desarrollo, y a todos los niveles, para favorecer el empoderamiento y el avance de las mujeres, con su plena participación:</p> <p>20. La participación y contribución de la sociedad civil, en particular de los grupos de mujeres y redes de otras organizaciones no gubernamentales y organizaciones populares,</p>
--	--	---

		<p>con pleno respeto de su autonomía, en cooperación con los gobiernos, son importantes para una aplicación y seguimiento eficaces de la Plataforma para la Acción.</p> <p>21. El cumplimiento de la Plataforma para la Acción requiere el compromiso de los gobiernos y de la comunidad internacional. Al asumir compromisos de acción a nivel nacional e internacional, incluidos los asumidos en la Conferencia, los gobiernos y la comunidad internacional reconocen la necesidad de tomar medidas prioritarias para el avance y el empoderamiento de las mujeres.</p> <p>Estamos decididos a:</p> <p>22. Intensificar los esfuerzos y las acciones para conseguir, antes de que termine el siglo, las metas de las Estrategias de Nairobi Orientadas hacia el Futuro para el Avance de las Mujeres.</p> <p>23. Asegurar a todas las mujeres y a las niñas el pleno disfrute de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, y tomar medidas eficaces contra las violaciones de estos derechos y libertades.</p> <p>24. Adoptar todas las medidas que sean necesarias para eliminar todas las formas de discriminación contra las mujeres y las niñas, y suprimir todos los obstáculos para la igualdad entre mujeres y hombres y para el avance y el empoderamiento de las mujeres.</p> <p>25. Alentar a los hombres para que participen plenamente en todas las acciones encaminadas hacia la igualdad.</p> <p>26. Promover la independencia económica de las mujeres, incluyendo el empleo, y erradicar la persistente y cada vez mayor carga de la pobreza que recae sobre las mujeres, combatiendo las causas estructurales de esta pobreza mediante cambios en las estructuras económicas y garantizando la igualdad de acceso para todas las mujeres - incluidas las</p>
--	--	--

		<p>de las zonas rurales, como agentes vitales del desarrollo- a los recursos productivos, a las oportunidades y a los servicios públicos.</p> <p>27. Promover un desarrollo sostenible centrado en las personas, incluyendo el crecimiento económico sostenido, a través de la enseñanza básica, la educación permanente, la alfabetización y capacitación y la atención primaria de la salud para niñas y mujeres.</p> <p>28. Dar pasos positivos con el fin de garantizar la paz para el avance de las mujeres y reconociendo el liderazgo que han desempeñado las mujeres en el movimiento en pro de la paz, trabajar activamente hacia el desarme general y completo bajo control internacional estricto y eficaz y apoyar las negociaciones para la concertación, sin demora, de un tratado universal de prohibición de los ensayos nucleares, verificable efectiva y multilateralmente, que contribuya al desarme nuclear y a la prevención de la proliferación de las armas nucleares en todos sus aspectos;</p> <p>29. Prevenir y eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas;</p> <p>30. Asegurar la igualdad de acceso y la igualdad de trato de hombres y mujeres en la educación y la atención a la salud y promover tanto la salud sexual y reproductiva de las mujeres como la educación;</p> <p>31. Promover y proteger todos los derechos humanos de las mujeres y de las niñas;</p> <p>32. Intensificar los esfuerzos para asegurar el disfrute, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, a todas las mujeres y las niñas que se enfrentan con múltiples barreras para su empoderamiento y su avance por factores tales como la raza, la edad, el idioma, el origen étnico, la cultura, la religión o la discapacidad o porque son población indígena;</p> <p>33. Garantizar el respeto del derecho</p>
--	--	---

		<p>internacional, incluido el derecho humanitario, a fin de proteger en particular a las mujeres y a las niñas;</p> <p>34. Desarrollar al máximo el pleno potencial de las niñas y de las mujeres de todas las edades, asegurar su plena participación¹ en condiciones de igualdad, en la construcción de un mundo mejor para todas las personas y promover su papel en el proceso de desarrollo.</p> <p>35. Garantizar el acceso de las mujeres en condiciones de igualdad a los recursos económicos, incluidos la tierra, el crédito, la ciencia y la tecnología, la formación profesional, la información, las comunicaciones y los mercados, como medio para promover el avance y el empoderamiento de las mujeres y niñas, incluso mediante el aumento de su capacidad para disfrutar de los beneficios de la igualdad de acceso a estos recursos, para lo que se recurrirá, entre otros medios, a la cooperación internacional;</p> <p>36. Garantizar el éxito de la Plataforma para la Acción, lo cual exigirá un fuerte compromiso de los gobiernos y de los organismos e instituciones internacionales a todos los niveles. Estamos firmemente convencidos de que el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente son elementos interdependientes y sinérgicos del desarrollo sostenible, que es el marco de nuestros esfuerzos para lograr una mejor calidad de vida para todas las personas. Un desarrollo social equitativo que reconozca el empoderamiento de las personas pobres, en particular de las mujeres que viven en la pobreza, para utilizar los recursos ambientales sostenidamente, es una base necesaria del desarrollo sostenible. Reconocemos también que el crecimiento económico sostenido de base amplia, en el contexto del desarrollo sostenible, es necesario para apoyar el desarrollo social y la justicia social. El éxito de la Plataforma para la Acción también requerirá una movilización adecuada de recursos para el avance de las mujeres a nivel nacional e internacional, así como recursos nuevos y</p>
--	--	--

	<p>Artículo 4. <i>Modificado. Ley</i></p>	<p>adicionales para los países en desarrollo procedentes de todos los mecanismos de financiación disponibles, incluidas las fuentes multilaterales, bilaterales y privadas; recursos financieros para fortalecer la capacidad de las instituciones nacionales, subregionales, regionales e internacionales; un compromiso de lograr la igualdad de derechos, la igualdad de responsabilidades y la igualdad de oportunidades, así como la igualdad de participación de las mujeres y los hombres en todos los órganos y procesos de determinación de políticas a nivel nacional, regional e internacional, y el establecimiento o fortalecimiento de mecanismos en todos los niveles para rendir cuentas a las mujeres del mundo.</p> <p>37. Garantizar también el éxito de la Plataforma para la Acción en los países con economías en transición, lo que exigirá cooperación y asistencia internacionales constantes.</p> <p>38. Por la presente, adoptamos y nos comprometemos en calidad de gobiernos a aplicar la siguiente Plataforma para la Acción, garantizando que en todas nuestras políticas y programas quede reflejada la perspectiva de género. Instamos al sistema de las Naciones Unidas, a las instituciones financieras regionales e internacionales y a las demás instituciones regionales e internacionales relevantes, a todas las mujeres y a todos los hombres, así como a las organizaciones no gubernamentales, con pleno respeto de su autonomía, y a todos los sectores de la sociedad civil, a que se comprometan y a que contribuyan plenamente en cooperación con los gobiernos, a la aplicación de esta Plataforma para la Acción.</p> <p><i>Las Medidas de Protección</i> Toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico o psíquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar, podrá pedir, sin perjuicio de</p>
--	--	---

<p>LEY 294 DE 1996 Modificada por la LEY 575 DEL 2000 (Violencia Intrafamiliar)</p>	<p>575 de 2000, art. 1º.</p> <p>Artículo 5. <i>Modificado. Ley 575 de 2000, art. 2º.</i></p>	<p>las denuncias penales a que hubiere lugar, al Comisario de familia del lugar donde ocurrieren los hechos y a falta de éste al Juez Civil Municipal o promiscuo municipal, una Medida de Protección inmediata que ponga fin a la violencia, maltrato o agresión o evite que ésta se realice cuando fuere inminente.</p> <p>Si el Comisario de Familia o el Juez de conocimiento determina que el solicitante o un miembro de un grupo familiar ha sido víctima de violencia o maltrato, emitirá mediante providencia motivada una Medida definitiva de Protección, en la cual ordenará al agresor abstenerse de realizar la conducta objeto de la queja, o cualquier otra similar contra la persona ofendida u otro miembro del grupo familiar.</p>
<p>LEY 640 DE 2001 Normas para la Conciliación</p>	<p>Artículo 5.</p> <p>Artículo 8.</p>	<p><i>El conciliador</i> que actúe en derecho deberá ser abogado titulado, salvo cuando se trate de conciliadores de centros de conciliación de consultorios jurídicos de las facultades de derecho y de los personeros municipales y de los notarios que no sean abogados titulados.</p> <p>Los estudiantes de último año de psicología, Trabajo Social, psicopedagogía y comunicación Social, podrán hacer sus prácticas en los centros de conciliación y en las oficinas de las autoridades facultadas para conciliar, apoyando la labor del conciliador y el desarrollo de las audiencias.</p> <p>El conciliador tendrá las siguientes obligaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Citar a las partes de conformidad con lo dispuesto en esta ley. 2. Hacer concurrir a quienes, en su criterio, deban asistir a la audiencia. 3. Ilustrar a los comparecientes sobre el

		<p>objeto, alcance y límites de la conciliación.</p> <p>4. Motivar a las partes para que presenten fórmulas de arreglo con base en los hechos tratados en la audiencia.</p> <p>5. Formular propuestas de arreglo.</p> <p>6. Levantar el acta de la audiencia de conciliación.</p> <p>7. Registrar el acta de la audiencia de conciliación de conformidad con lo previsto en esta ley.</p>
<p>LEY 1098 de 2006</p> <p>Código de la Infancia Y Adolescencia</p>	<p>Artículos 83</p> <p>Artículo 84.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Las comisarías de familia</i> son entidades distritales o municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia Intrafamiliar y las demás establecidas por la ley. • Todos los municipios contarán al menos con una Comisaría de Familia según la densidad de la población y las necesidades del servicio. Su creación, composición y organización corresponde a los Concejos Municipales. <p>Las Comisadas de Familia estarán relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones conformadas como mínimo por un abogado, quien asumirá la función de Comisario, un psicólogo, un Trabajador Social, un médico, un secretario, en los municipios de mediana y mayor densidad de población. Las Comisarías tendrán el apoyo permanente de la Policía Nacional.</p>
		<p>“Artículo 5°. <i>Medidas de protección en casos de violencia intrafamiliar.</i> Si la autoridad competente determina que el solicitante o un miembro de un grupo familiar ha sido víctima de violencia, emitirá mediante providencia</p>

<p>LEY 1257 DEL 2008.</p> <p>Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres</p>	<p>Artículo 17:El artículo 5º de la Ley 294 de 1996, modificado por el artículo 2º de la Ley 575 de 2000 quedará así:</p>	<p>motivada una medida definitiva de protección, en la cual ordenará al agresor abstenerse de realizar la conducta objeto de la queja, o cualquier otra similar contra la persona ofendida u otro miembro del grupo familiar. El funcionario podrá imponer, además, según el caso, las siguientes medidas, sin perjuicio de las establecidas en el artículo 18 de la presente ley:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Ordenar al agresor el desalojo de la casa de habitación que comparte con la víctima, cuando su presencia constituye una amenaza para la vida, la integridad física o la salud de cualquiera de los miembros de la familia;b) Ordenar al agresor abstenerse de penetrar en cualquier lugar donde se encuentre la víctima, cuando a juicio del funcionario dicha limitación resulte necesaria para prevenir que aquel perturbe, intimide, amenace o de cualquier otra forma interfiera con la víctima o con los menores, cuya custodia provisional le haya sido adjudicada.c) Prohibir al agresor esconder o trasladar de la residencia a los niños, niñas y personas discapacitadas en situación de indefensión miembros del grupo familiar, sin perjuicio de las acciones penales a que hubiere lugar;d) Obligación de acudir a un tratamiento reeducativo y terapéutico en una institución pública o privada que ofrezca tales servicios, a costa del agresor.e) Si fuere necesario, se ordenará al agresor el pago de los gastos de orientación y asesoría jurídica, médica, psicológica y psíquica que requiera la víctima;f) Cuando la violencia o maltrato revista gravedad y se tema su re-petición la autoridad competente ordenará una protección temporal especial de la víctima por parte de las autoridades de policía, tanto en su domicilio como en su lugar de trabajo, si lo tuviere;g) Ordenar a la autoridad de policía, previa solicitud de la víctima el acompañamiento a esta para su reingreso al lugar de domicilio cuando ella se haya visto en la obligación de salir para proteger su seguridad.h) Decidir provisionalmente el régimen de visitas, la guarda y custodia de los hijos e hijas si los hubiere, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades, quienes
---	--	---

		<p>podrán ratificar esta medida o modificarla.</p> <p>i) Suspender al agresor la tenencia, porte y uso de armas, en caso de que estas sean indispensables para el ejercicio de su profesión u oficio, la suspensión deberá ser motivada.</p> <p>j) Decidir provisionalmente quién tendrá a su cargo las pensiones alimentarias, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades quienes podrán ratificar esta medida o modificarla.</p> <p>k) Decidir provisionalmente el uso y disfrute de la vivienda familiar, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades quienes podrán ratificar esta medida o modificarla.</p> <p>l) Prohibir, al agresor la realización de cualquier acto de enajenación o gravamen de bienes de su propiedad sujetos a registro, si tu-viere sociedad conyugal o patrimonial vigente. Para este efecto, oficiará a las autoridades competentes. Esta medida será decretada por Autoridad Judicial.</p> <p>m) Ordenar al agresor la devolución inmediata de los objetos de uso personal, documentos de identidad y cualquier otro documento u objeto de propiedad o custodia de la víctima;</p> <p>n) Cualquiera otra medida necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la presente ley.</p> <p>Parágrafo 1: En los procesos de divorcio o de separación de cuerpos por causal de maltrato, el juez podrá decretar cualquiera de las medidas de protección consagradas en este artículo.</p> <p>Parágrafo 2: Estas mismas medidas podrán ser dictadas en forma provisional e inmediata por la autoridad judicial que conozca de los delitos que tengan origen en actos de violencia intrafamiliar. .</p> <p>Parágrafo 3: La autoridad competente deberá remitir todos los casos de violencia intrafamiliar a la Fiscalía General de la Nación para efectos de la investigación del delito de violencia intrafamiliar y posibles delitos conexos”.</p> <p><i>Medidas de Protección en casos de violencia en ámbitos diferentes al familiar.</i> Las mujeres víctimas de cualquiera de las modalidades de</p>
--	--	--

	<p>Artículo 18.</p>	<p>violencia contempladas en la presente ley, además de las contempladas en el artículo 5 de la Ley 294 de 1996 y sin perjuicio de los procesos judiciales a que haya lugar, tendrán derecho a la Protección inmediata de sus derechos, mediante Medidas especiales y expeditas, entre las que se encuentran las siguientes:</p> <p>a) Remitir a la víctima y a sus hijas e hijos a un sitio donde encuentren la guarda de su vida, dignidad, e integridad y la de su grupo familiar.</p> <p>c) Ordenar el traslado de la institución carcelaria o penitenciaria para las mujeres privadas de la libertad;</p> <p>d) Cualquiera otra Medida necesaria para el cumplimiento de los propósitos de la presente ley.</p>
<p>LEY 882 de 2004</p>	<p>Artículo 1 que modifica el art 229 de la Ley 599 de 2000</p>	<p><i>Violencia intrafamiliar:</i> el que maltrate física o psicológicamente a cualquier miembro de su núcleo familiar, incurrirá siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor de uno a tres años.</p> <p>El delito se aumentara tres cuartas partes cuando el maltrato del que habla el artículo anterior recaiga sobre un menor, mujer o anciano, una persona que se encuentre en incapacidad o disminución física, sensorial o psicológica o quien se encuentre en estado de indefensión.</p>
<p>Resolución Nº 2852 del 26 De Diciembre de 2007</p>	<p>Por el cual se adopta el Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias para los Empleos de la Planta de la Alcaldía Municipal de Soacha.</p>	<p>1) controlar las actividades relacionadas con las quejas ciudadanas y contravenciones en las que se puedan ver afectados o involucrados menores de edad o se afecte la vida familiar en el municipio, en coordinación con el Superior Inmediato.</p> <p>2) Recibir a prevención, denuncias sobre hechos que puedan configurarse como delito o contravención, en los que aparezcan involucrado el menor como afectado, tomar las Medidas de emergencia correspondiente y darle tramite respectivo de acuerdo con las disposiciones y procedimientos vigentes.</p> <p>3) Recibir a prevención las quejas e informes</p>

		<p>de los aspectos relacionados con conflictos familiares, atender las demandas relativas a la Protección de la familia, del menor, casos del maltrato y explotación y de violencia intrafamiliar, tomando las Medidas de urgencia que sean necesarias mientras se remiten a la autoridad correspondiente.</p> <p>4) Recepcionar quejas ciudadanas y abocar el conocimiento de las que sean de su competencia, atender denuncias por maltrato, abandono o demás problemas que afecten la vida familiar en el municipio.</p> <p>5) Realizar las audiencias de conciliación para el arreglo de las controversias.</p> <p>6) Determinar la necesidad de ayuda profesional, psicológica o Social en los casos que ameritan y remitirlo al profesional respectivo.</p> <p>7) Remitir los casos que no sean de su competencia a los juzgados o al defensor de familia del I.C.B.F.</p> <p>8) Efectuar las comisiones, peticiones, practicas de pruebas y demás actuaciones que le solicite el I.C.B.F y los funcionarios encargados de la jurisdicción de familia, en los aspectos relacionados por la Protección del menor y la familia, de acuerdo con el procedimiento para el efecto.</p> <p>9) Atender las solicitudes de Medida de Protección inmediata que ponga fin a la violencia, maltrato, o agresión, o evite que se realice cuando sea inminente.</p> <p>10) Presentar informe mensual al Secretario de Despacho, de las actividades realizadas en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>11) Las demás funciones que le sean asignadas por autoridad competente, acorde con la naturaleza del cargo y necesidades del servicio, para el logro de la misión institucional.</p>
--	--	--

9. MARCO METODOLOGICO

El referente metodológico es importante en el proceso de investigación y constituye la estructura integral para el análisis de la información, interpreta los resultados en función del problema que se investiga y de los planteamientos teóricos del propio diseño.

9.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se aborda una investigación de tipo cualitativa por su enfoque metodológico y su fundamentación epistemológica tiende a ser de orden descriptivo, orientado a estructuras teóricas. Consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe.

(Tamayo Tamayo & González ,2003).

9.2 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS

9.2.1 LA OBESRVACION

Según, Torres A, (1996) La observación consiste en apreciar o percibir con atención a ciertos aspectos de la realidad, durante la identificación de la problemática en el transcurso de la investigación con la observación se pudo identificar que existe un incremento en la solicitud de Medidas de Protección y que además existe reincidencia en las denuncias es por esto que se ve la necesidad de que el Trabajador Social intervenga en estos procesos para dar cumplimiento a las Medidas de Protección .

9.2.2 LA ENTREVISTA

“Se define como una conversación o un intercambio verbal cara a cara, que tiene como propósito conocer en detalle lo que piensa o siente una persona con respecto a un tema o una situación particular”. (Arizaldo, 2006, p.34)

Las entrevistas permiten recoger informaciones (datos, opiniones, ideas o críticas) sobre temas y situaciones específicas así como la interpretación que le dan los entrevistados.

Estas entrevistas se aplican y son tabuladas para su análisis, desde allí se busca conocer las opiniones de los funcionarios o usuarios internos quienes son la muestra del diagnostico inicial frente al servicio que se les presta a los usuarios externos en los procesos de Medidas de Protección

9.2.3 LA ENCUESTA

Según, Torres A (1996) La encuesta es una técnica de investigación en la cual se utiliza formularios destinados a un conjunto de personas; los formularios contiene las mis más preguntas que se responden por escrito. Permiten conseguir datos cuantitativos acerca de un tema o problema y pueden ser cotejados en un estudio cualitativo.

A través de esta encuesta se da la base para realizar un diagnostico integral para conocer las expectativas y necesidades de los usuarios frente al servicio de los procesos de Medida de Protección.

9.2.4 CONSULTA DOCUMENTAL

Es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares, expedientes, etcétera (Marín, V (s.f). Recuperado el 23 de septiembre de 2009, del sitio Web <http://www.encyclopedia.humanet.com.co/dic/clasifimetodo.htm>.

9.2.5 POBLACION Y MUESTRA

El proceso investigativo toma como muestra en primer lugar a 15 funcionarios de cuatro comisarías de familia municipales aledaños a Bogotá con el fin de identificar las funciones que realiza el Trabajador Social para así determinar un diagnóstico inicial donde se analiza si existe alguna acompañamiento por parte de Trabajo Social en los procesos de Medida de Protección , además se toman como muestra treinta clientes externos (usuarios) que están en los procesos de Medida de Medida de Protección y clientes internos (funcionarios) con el fin de conocer cuales son las necesidades y expectativas de los clientes frente a la atención que se dan dentro de la Comisaría segunda de familia del municipio de Soacha.

9.2.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla Nº 1 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES USUARIOS EXTERNOS

VARIABLE GENERAL	VARIABLE INTERMEDIA	INDICADOR	SUBINDICADOR	CUESTIONARIO
Medidas de Protección USUARIOS EXTERNOS	NECESIDADES	FASE # 1 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	RECEPCION DE LA SOLICITUD	Cree usted ¿Que el proceso que se da a las Medidas de Protección es eficaz para el cumplimiento de sus necesidades? ¿Cuántas veces usted ha acudido a la Comisaria Segunda de Familia del Municipio de Soacha?
		FASE # 2 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	CITACION PARA EL ACCIONANTE Y EL ACCIONADO	la atención prestada por el profesional que atendió su proceso por Medida de Protección fue:
		FASE # 3 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	PRIMERA AUDIENCIA PARA DECLARACIÓN DE LOS HECHOS.	Si en algún momento usted no ha asistido a las citaciones ¿Cuál es la razón por la que usted no se presenta a la citación?

			SEGUNDA AUDIENCIA PARA DECLARACION DE TESTIGOS.	Considera usted que la Comisaria cuenta con todos los procedimientos necesarios para notificar a los testigos para su declaración
		FASE # 4 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	TERCERA AUDIENCIA PARA FALLO DEL PROCESO DE LA MEDIDA DE PROTECCIÓN	Durante su proceso de Medida de Protección que se lleva acabo en la Comisaria Segunda de Familia del Municipio de Soacha, ¿Que profesional ha estado en el acompañamiento de su caso? ¿Usted ha recibido un acompañamiento por parte de Trabajo Social dentro de su proceso de Medida de Protección?
	EXPECTATIVAS	FASE # 1 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	RECEPCION DE LA SOLICITUD	Cual de los siguientes profesionales le gustaría que lo orientara en la recepción de Medida de Protección

		FASE # 2 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	CITACION PARA EL ACCIONANTE Y EL ACCIONADO	El tiempo que transcurrió desde que usted solicito el servicio hasta el día de la cita fue:
		FASE # 3 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	PRIMERA AUDIENCIA PARA DECLARACIÓN DE LOS HECHOS.	Usted cree necesario que existan mas profesionales dentro de la Comisaria para agilizar los procesos de Medida de Protección
			SEGUNDA AUDIENCIA PARA DECLARACION DE TESTIGOS.	La atención prestada por el profesional que recibió la declaración de los testigos fue:
		FASE # 4 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	TERCERA AUDIENCIA PARA FALLO DEL PROCESO DE LA MEDIDA DE PROTECCIÓN	¿Para usted es conveniente que dentro de su proceso de Medida de Protección se deba dar un seguimiento por parte de Trabajo Social?
				¿En que momento se debe dar un acompañamiento por parte de Trabajo Social en este proceso?

Tabla Nº 2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES USUARIOS INTERNOS

VARIABLE GENERAL	VARIABLE INTERMEDIA	INDICADOR	SUBINDICADOR	CUESTIONARIO
Medidas de Protección USUARIOS INTERNOS	NECESIDADES	FASE # 1 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	RECEPCION DE LA SOLICITUD	¿Cual de las siguientes instituciones presta apoyo para llevar los casos por Medida de Protección?
		FASE # 2 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	CITACION PARA EL ACCIONANTE Y EL ACCIONADO	¿Considera que la Comisaria Segunda de Familia del Municipio de Soacha cuenta con los profesionales suficientes para atender a los usuarios oportunamente? En la mayoría de las ocasiones ¿Los usuarios asisten a las sesiones que han sido citados por los procesos de Medida de Protección?
		FASE # 3 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	PRIMERA AUDIENCIA PARA DECLARACIÓN DE LOS HECHOS.	¿Conoce usted en cuantas sesiones se terminan los procesos de Medida de Protección?

			SEGUNDA AUDIENCIA PARA DECLARACION DE TESTIGOS.	Los testigos asisten puntualmente a las citaciones de declaración en los procesos de Medida de Protección
		FASE # 4 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	TERCERA AUDIENCIA PARA FALLO DEL PROCESO DE LA MEDIDA DE PROTECCIÓN	¿Cree Que el proceso que se da a las Medidas de Protección es eficaz para el cumplimiento de las necesidades de lo usuarios?
	EXPECTATIVAS	FASE # 1 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	RECEPCION DE LA SOLICITUD	¿La Comisaria Segunda de Familia de Soacha cumple con todos los procedimientos necesarios para brindar información a los usuarios?
		FASE # 2 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	CITACION PARA EL ACCIONANTE Y EL ACCIONADO	¿En que área debe haber más profesionales y en que numero, para agilizar la atención a los usuarios?
		FASE # 3 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	PRIMERA AUDIENCIA PARA DECLARACIÓN DE LOS HECHOS.	¿Considera que el acompañamiento por parte de Trabajo Social a los proceso por Medida de Protección contribuirá a la disminución en la solicitud de las mismas?

			SEGUNDA AUDIENCIA PARA DECLARACION DE TESTIGOS.	Cree usted importante la declaración de los testigos para la verificación de los hechos durante los procesos de Medida de Protección
		FASE # 4 VER ANEXO 2 RUTA DEL PROCESO	TERCERA AUDIENCIA PARA FALLO DEL PROCESO DE LA MEDIDA DE PROTECCIÓN	Usted cree necesaria la gestión por parte de Trabajo Social en el seguimiento de las Medidas de Protección? ¿En que momento se debe dar un acompañamiento por parte de Trabajo Social en este proceso?

10. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

10.1 ANALISIS DE ENCUESTAS CLIENTES EXTERNOS (Usuarios)

Genero

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Femenino	27	0.84	84%	32	100%
Masculino	5	0.15	15%	32	100%

Tabla Nº 3 Género de la población asistente a la comisaria segunda de familia

El 84 % de la población que predomina en asistencia a la Comisaria segunda de Familia de Soacha son mujeres.

Edad

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FREC... ABSOLUTA	%
20 A 29	13	0.40	40%	32	100%
30 A 39	11	3.4	35%	32	100%
40 A 49	6	0.18	18%	32	100%
50 en adelante	2	0.6	7%	32	100%

Tabla Nº 4 Edades de la población que asiste a la comisaria segunda de familia

La mayoría de las personas que asisten a la comisaria segunda de familia de Soacha están en un promedio de edades de 20 a 29 años de edad, siendo este el 40% de la población encuestadas, y con un 7% en edades de 50 años de edad en adelante.

ESTADO CIVIL

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FREC. ABSOLUTA	%
Soltero(a)	10	0.31	31%	32	100%
Casado(a)	8	0.25	25%	32	100%
Unión libre	11	0.34	34%	32	100%
Separado	3	0.9	9%	32	100%
Viudo	0	0	0%	32	100%

Tabla Nº 5 estado civil de la población asistente a la comisaria segunda de familia

Se observa que el estado civil que predomina en la población encuestada es unión libre con un 34% y el 9% son separados

OCUPACION

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FREC. ABSOLUTA	%
Independiente	5	0.15	15%	32	100%
Empleado	7	0.21	21%	32	100%
Hogar	14	0.43	43%	32	100%
Desempleado	3	0.09	9%	32	100%
Estudiante	3	0.09	9%	32	100%

Tabla Nº 6 ocupación de la población asistente a la comisaria segunda de familia

El 43% de los usuarios externos se dedican al hogar y 9% se encuentran desempleados y estudiando.

PREGUNTAS

1. Cuantas veces los usuarios externos han acudido a la comisaria

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FREC. ABSOLUTA	%
1 vez	9	0.28	28%	32	100%
entre 2 y 5	19	0.59	60%	32	100%
6 en adelante	4	0.12	12%	32	100%

Tabla Nº 7 cantidades de veces que los usuarios externos asisten a la comisaria segunda de familia

El 60% de los usuarios externos de comisaria acuden entre 2 a 5 veces

2. El tiempo que trascurrió desde la solicitud del servicio, hasta el día de la citación fue

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Inmediato	9	0.28	28%	32	100%
Suficiente	5	0.15	15%	32	100%
Prolongado	18	0.56	56%	32	100%

Tabla Nº 8 tiempo que transcurre para el día de la citación

El 56% de la población encuestada manifiesta que el servicio de solicitud para la citación fue prolongada.

3. Usted cree necesario que existan más profesionales dentro de la Comisaria para agilizar los procesos de Medida de Protección.

VARIABLE	NºUSUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	29	0.90	90%	32	100%
NO	3	0.09	9%	32	100%

Tabla N° 9 Existencia de más profesionales para agilizar procesos de Medidas de Protección (MP)

El 90% de los encuestados respondieron que si es necesario que existan más profesionales para agilizar los procesos de Medida de Protección.

4. La atención prestada por el profesional que entendió el proceso de Medida de Protección fue

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Buena	24	075.	75%	32	100%
Regular	7	0.21	22%	32	100%
Malo	1	0.03	3%	32	100%

Tabla N°10 Atención prestada por le profesional que atendió el proceso de MP

El 75% de los usuarios externos manifiestan que la atención prestada por el profesional fue buena durante el proceso de Medida de Protección y el 3% respondió que la atención era mala en los procesos de Medida de Protección

5. Profesional que le gustaría lo orientara en la recepción de su Medida de Protección

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Trabajador(a) Social	9	0.28	28 %	32	100%
Psicólogo	7	0.21	21%	32	100%
Secretaria(o)	4	0.12	12%	32	100%
Abogado	12	0.37	37%	32	100%

Tabla Nº 11 Profesional le gustaría recepcionara la MP

El 37% de los encuestados responde que el profesional que le gustaría que lo orientara en la recepción durante el proceso de Medida de Protección es el Abogado y 12% considera que debe ser orientado por las(os) secretarias(os).

6. Profesional que ha estado en el acompañamiento de los procesos de Medida de Protección

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Comisario	25	0.78	78%	32	100%
Trabajador(a)	1	0.03	3%	32	100%
Psicólogo	5	0.15	16%	32	100%

Tabla Nº 12 Profesional que ha acompañado el proceso de la MP

El 78% de los usuarios externos respondieron que el acompañamiento durante el proceso de Medida de Protección ha sido por parte del Comisario y el 3% manifiesta ser atendido por Trabajo social.

7. La Comisaria cuenta con todos los procedimientos necesarios para notificar a los testigos para su declaración

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FREC. ABSOLUTA	%
SI	25	0.78	78%	32	100%
NO	7	0.21	21%	32	100%

Tabla Nº 13 Notificación de testigos para el proceso de MP

El 78% de la población atendida respondió que la comisaria si cuenta con los procedimientos ó medios necesarios para notificar a los testigos para su declaración

8. La atención prestada por el profesional que recibe la declaración de los testigos

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FREC. ABSOLUTA	%
Buena	26	0.81	81%	32	100%
Regular	4	0.12	12%	32	100%
Malo	2	0.06	6%	32	100%

Tabla Nº14 El tipo de atención prestada por el profesional recibió declaración testigos

El 81% de los usuarios atendidos manifiestan que la atención prestada por el profesional que recibe la declaración de los testigos es buena y el 6% de la población contesto que es mala la atención prestada por parte del profesional al momento que recibe la declaración de los testigos

9. Se ha recibido un acompañamiento por parte de Trabajo Social dentro de los procesos de Medida de Protección

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FREC. ABSOLUTA	%
SI	2	0.06	6%	32	100%
NO	30	0.93	93%	32	100%

Tabla Nº 15 Acompañamiento de Trabajo Social en los procesos de MP

El 93% de los usuarios externos responden que no se ha recibido un acompañamiento por parte de Trabajo social durante los procesos de Medida de Protección.

10. Es conveniente que dentro de su proceso de Medida de Protección se de un seguimiento por parte de Trabajo Social

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FREC. ABSOLUTA	%
SI	27	0.84	84%	32	100%
NO	5	0.15	15%	32	100%

Tabla Nº 16 conveniencia del seguimiento por Trabajo Social a los proceso de MP

El 84% de los encuestados manifiestan que si es conveniente que dentro del proceso de Medida de Protección se de un seguimiento por parte de Trabajo Social

11 En que momento se debe dar el seguimiento por parte de Trabajo Social.

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FREC. ABSOLUTA	%
Al inicio del proceso	6	0.18	19%	32	100%
En medio del proceso	5	0.15	16%	32	100%
Al finalizar el proceso	1	0.03	3%	32	100%
En todo el proceso	20	0.62	62%	32	100%

Tabla Nº 17 momento en el que se debe dar el seguimiento por parte de Trabajo Social

El 62% de los encuestados responden que el seguimiento por parte de Trabajo Social se debe realizar en todo el proceso y el 3% manifiesta que debe darse al finalizar el proceso

12. El proceso que se da a las Medidas de Protección es eficaz para el cumplimiento de sus necesidades

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FREC. ABSOLUTA	%
SI	14	0.43	44%	32	100%
NO	18	0.56	56%	32	100%

Tabla Nº 18 los procesos de MP satisfacen sus necesidades

El 56% de los usuarios externos responden que el proceso de Medida de Protección no es eficaz para el cumplimiento de sus necesidades.

13 por que razón los usuarios externos no se presenta a la citación

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FREC. ABSOLUTA	%
Trabajo	9	0.28	28%	32	100%
Se le presento una solución	1	0.03	3%	32	100%
Temor	11	0.34	34%	32	100%
Otra	11	0.34	34%	32	100%

Tabla Nº 19 razón por la que no se presentan a citación de proceso de MP

El 34% de la población encuestada responde que la razón por la que no se presentan a la citación es temor y por otras razones.

10.2 ANALISIS DE ENCUESTAS CLIENTES INTERNOS (Funcionarios)

Genero

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FREC. ABSOLUTA	%
Femenino	3	0.5	50%	6	100%
Masculino	3	0.5	50%	6	100%

Tabla Nº20 Género de la población labora en la comisaria segunda de familia

El 50% de los de usuarios internos son mujeres y el otro 50% son hombres

Edad

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FRECUENCIA ABSOLUTA	%
20 A 29	1	0.1	16%	6	100%
30 A 39	3	0.5	50%	6	100%
40 A 49	1	0.1	16%	6	100%
50 en adelante	1	0.1	16%	6	100%

Tabla Nº 21 Edad de la población que labora en la comisaria segunda de familia

El 50% de los usuarios internos encuestados predomina la edad entre 30 y 39 años

CARGO

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FREC. ABSOLUTA	%
Comisario	1	0.1	16%	6	100%
Trabajo Social	1	0.1	16%	6	100%
Asistente administrativo	1	0.1	16%	6	100%
Psicólogo	1	0.1	16%	6	100%
Secretario	2	0.3	33%	6	100%

Tabla Nº 22 cargos de la población que labora en la comisaria segunda de familia

Se observa que el 33% de los encuestados son de funcionarios en recepción

PREGUNTAS

1. La Comisaria cuenta con los profesionales suficientes para atender a los usuarios oportunamente

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	1	0.1	16%	6	100%
NO	5	0.83	83%	6	100%

Tabla Nº 23 se cuenta con los profesionales para atender oportunamente a los usuarios

El 83% de los encuestados manifiestan que la comisaria no cuenta con los profesionales suficientes para atender a los usuarios oportunamente

2. En qué áreas considera debe haber más profesionales

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FREC. ABSOLUTA	%
Trabajador(a) Social	3	0.5	44%	6	100%
Comisario	1	0.1	18%	6	100%
Psicólogo	2	0.3	38%	6	100%

Tabla Nº 24 Área en la que se consideran necesarios más profesionales

El 50% de los encuestados consideran que debe haber más profesionales en las áreas de Trabajo Social y Psicología

3. Cuáles de los siguientes equipos le hacen falta para desarrollar su trabajo.

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FREC. ABSOLUTA	%
Computadores	2	0.3	30%	6	100%
Papelería	1	0.1	10%	6	100%
Trasporte Visitas	3	0.5	50%	6	100%
Todas las anteriores	0	0	0	6	100%

Tabla Nº 25 Equipos técnicos que hacen falta.

El 50% de los funcionarios contestaron que el transporte para las vistas hace falta y es importante mejorar este servicio ya que es necesario para el desarrollo dentro de su Trabajo

4. Conoce en cuantas sesiones se terminan los procesos de Medida de Protección

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Una sesión	0	0	0%	6	100%
De 2 a 3 sesiones	3	0.5	50%	6	100%
De 4 a 5 sesiones	3	0.5	50%	6	100%
Mas de 6 sesiones	0	0	0%	6	100%

Tabla Nº 26 Numero de sesiones en los que se terminan los procesos de MP

El 50% de los funcionarios contesto que la cantidad de secciones se terminan de 2 a 3 sesiones y el otro 50% contesta que la cantidad de sesiones se terminan de 4 a 5 sesiones en el proceso de Medida de Protección

5. Los usuarios asisten a las sesiones que han sido citados por los procesos de Medida de Protección

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FREC. ABSOLUTA	%
SI	4	0.66	66%	6	100%
NO	2	0.3	33%	6	100%

Tabla Nº 27 Asistencia de los usuarios a las sesiones para los procesos de MP

El 66% de los encuestados responden que los usuarios asisten a las sesiones de procesos de Medida de Protección

6. Los testigos asisten puntualmente a las citaciones de declaración en los procesos de Medida de Protección

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Siempre	2	0.33	33%	6	100%
Ocasionalmente	3	0.5	50%	6	100%
Nunca	1	0.16	16%	6	100%

Tabla Nº 28 Asistencia de los testigos para declarar en los procesos de MP

El 50% de los usuarios internos manifiestan que los testigos ocasionalmente asisten puntualmente a la declaración por Medida de Protección

7. La declaración de los testigos para la verificación de los hechos es importante durante los procesos de Medida de Protección.

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FREC. ABSOLUTA	%
SI	5	0.83	83%	6	100%
NO	1	0.16	16%	6	100%

Tabla Nº 29 Importancia de la declaración de los testigos en los procesos de MP

El 83% de los usuarios internos manifiestan que la declaración de los testigos si es importante para la verificación de los procesos de Medida de Protección.

8. El proceso que se le da a las Medidas de Protección es eficaz para el cumplimiento de las necesidades de los usuarios externos.

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	3	0.5	50%	6	100%
NO	3	0.5	50%	6	100%

Tabla Nº 30 Eficacia de las Medidas de Protección

El 50% de los funcionarios responde que el proceso que se le da a las Medidas de Protección es eficaz para el cumplimiento de las necesidades de los usuarios y el otro 50% manifiesta estar en desacuerdo.

9. Usted cree necesaria la gestión por parte de Trabajo Social en el seguimiento de las Medidas de Protección

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	6	1	100%	6	100%
NO	0	0	0%	6	100%

Tabla Nº 31 Necesidad de la gestión por parte de Trabajo social en el seguimiento de las MP

El 100% de los encuestados manifiestan que la gestión por parte de Trabajo Social es necesaria en los seguimientos de Medida de Protección debido a la reincidencia

10. En qué momento se debe dar el seguimiento por parte de Trabajo Social

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Al inicio del proceso	0	0	0%	6	100%
En medio del proceso	1	0.1	16%	6	100%
Al finalizar el proceso	1	0.1	16%	6	100%
En todo el proceso	4	0.66	66%	6	100%

Tabla Nº 32 Momento en que se debe dar el seguimiento de la MP por parte de Trabajo Social

El 66% de los funcionarios manifiestan que el seguimiento por parte de Trabajo Social se debe dar en todo el proceso desde el inicio hasta el final.

11. El acompañamiento de Trabajo Social contribuye en la disminución de las solicitudes de Medida de Protección.

VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	TOTAL	
				FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	4	0.66	66%	6	100%
NO	2	0.33	33%	6	100%

Tabla Nº 33 Contribución por parte de Trabajo Social en la disminución de solicitudes de MP con el seguimiento

El 66% de los encuestados responden que el acompañamiento de Trabajo Social es fundamental y contribuye a la disminución de las solicitudes de Medida de Protección.

12. Las siguientes instituciones prestan apoyo en las Medidas de Protección

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
Medicina legal	6	1	100%	6	100%
ICBF	0	0	0%	6	100%
Fiscalía	6	1	100%	6	100%
Comando de Policía	6	1	100%	6	100%

Tabla Nº 34 Intuiciones que apoyan los procesos de MP

El 100% de los funcionarios respondieron que las instituciones que prestan apoyo en las Medidas de Protección son medicina legal, fiscalía y comando de policía.

13. La Comisaria cumple con todos los procedimientos necesarios para brindar información a los usuarios.

				TOTAL	
VARIABLE	Nº USUARIOS INTERNOS	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	5	0.8	83%	6	100%
NO	1	0.1	17%	6	100%

Tabla Nº 35 se brinda información a los usuarios con todos lo procedimiento necesarios

El 100% de los encuestados manifiestan que la Comisaria segunda de Familia cumple con todos los procedimientos para brindar información a los usuarios.

11. DIAGNÓSTICO INTEGRAL

11.1. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS (MEFI) Y (MEFE)

Es una herramienta que la Gerencia estratégica utiliza para realizar bien sea auditoria o evaluación de los diferentes procesos de la empresa o institución.

La matriz de Factores Internos (**MEFI**) evalúa **las fortalezas y las debilidades** de la empresa o institución.

La Matriz de factores Externos (**MEFE**) evalúa **las oportunidades y amenazas**.

➤ DEFINICION DE CONCEPTOS Y TERMINOLOGIA USADA

FORTALEZA

Una fortaleza consiste en aquellas actividades que se realizan bien o que aportan beneficios para una organización.

DEBILIDAD

Una debilidad es una actividad o proceso, que no se realiza de la manera ideal, que en vez de apoyar el Trabajo en una organización, lo obstaculiza o que configura una situación presente que inhibe el logro de las metas u objetivos.

OPRTUNIDAD

Oportunidad son los hechos o tendencias que pueden en el futuro beneficiar el desarrollo de las actividades de una entidad.

AMENAZA

Una amenaza es una situación de riesgo y/o incertidumbre que de presentarse más adelante, puede lesionar el desarrollo de los objetivos de una organización.

ESTRATEGIA

Consiste en la formulación de objetivos a mediano y largo plazo, a los criterios para orientar las decisiones fundamentales y al conjunto de políticas para llevar adelante las actividades necesarias.

Las estrategias denotan un programa general de acción y un despliegue de esfuerzos y recursos para alcanzar objetivos amplios. La definición de una estrategia implica y un análisis de lo que requiere hacer la entidad y de lo que hace en la vida real. Es pensar en el futuro probable y deseable a partir del examen analítico del presente.

POLITICA

Enunciado general o maneras de entender que guían o canalizan el pensamiento o la acción en la toma de decisiones.

A continuación encontrara un procedimiento que le permitirá desarrollar habilidades en el manejo y aplicación de la matriz de evaluación.

11.1.1 PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA MATRIZ MEFI.

- ✓ Hacer lista de fortalezas y debilidades decisivas.
- ✓ Asignar una ponderación entre 0,0 y 1,0 a cada uno de los seis factores anteriores. La suma de todas las ponderaciones dadas deberá ser 1.0.
- ✓ hacer una lista de clasificación de 1 a 4 de cada factor así:

Debilidad importante	1
Debilidad menor	2
Fortaleza menor	3
Fortaleza importante	4

- ✓ multiplicar la ponderación de cada factor por su clasificación.
- ✓ Sumar los resultados ponderados de cada factor.
- ✓ Análisis:
- ✓ El resultado mayor a 2,5 es igual a una fortaleza.
- ✓ El resultado menor a 2,5 es igual a una debilidad
- ✓ Graficar los resultados del análisis

11.1.2. PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA MATRIZ MEFE

- ✓ Hacer lista de 3 Amenazas y 3 Oportunidades decisivas.
- ✓ Asignar una ponderación entre 0,0 y 1,0 a cada uno de los seis factores anteriores. La suma de todas las ponderaciones dadas deberá ser 1.0.
- ✓ hacer una lista de clasificación de 1 a 4 de cada factor así:

Amenaza importante	1
Amenaza menor	2
Oportunidad menor	3
Oportunidad importante	4

- ✓ multiplicar la ponderación de cada factor por su clasificación.
- ✓ Sumar los resultados ponderados de cada factor.
- ✓ Análisis: El resultado mayor a 2,5 es igual a una Oportunidad
El resultado menor a 2,5 es igual a una Amenaza
- ✓ Graficar los resultados del análisis

11.2. MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

NECESIDADES DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EN LA COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA DE SOACHA CUNDINAMARCA

TABLA. Nº 36 Matriz de evaluación de factores internos ((MEFI)
Evaluación de necesidades de los usuarios externos

FACTORES CLAVES USUARIOS EXTERNOS	%	PONDERACION $\Sigma=1$	CALIFICACION	TOTAL	ANALISIS
FASE #1 ANEXO RUTA PROCESO El proceso que se da a las Medidas de Protección no es eficaz para el cumplimiento de sus necesidades	56%	0.1	2	0.2	FORTALEZA
Los usuarios externos acuden a la comisaria entre 2 a 5 veces	60%	0.2	3	0.6	
FASE # 2 ANEXO RUTA PROCESO La atención prestada por el profesional que atendió el proceso de Medida de Protección es bueno	75%	0.2	3	0.6	
FASE # 3 ANEXO RUTA PROCESO Los usuarios externos no se presentan a las citaciones por temor a ser agredidos de nuevo	34%	0.1	1	0.1	
La Comisaria dispone con todos los procedimientos necesarios para notificar a los testigos para su declaración	78%	0.2	3	0.6	
FASE # 4ANEXO RUTA PROCESO Los procesos de Medida de Protección están acompañados por el comisario de familia	78%	0.1	1	0.1	
No se ha recibido un acompañamiento por parte de Trabajo Social dentro de los procesos de Medida de Protección	93%	0.1	1	0.1	
Σ		1.0		2.3	

EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EN LA COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA DE SOACHA CUNDINAMARCA

Tabla N° 37 Matriz de evaluación de factores internos ((MEFI)
Evaluación de expectativas usuarios externos

FACTORES CLAVES USUARIOS EXTERNOS	%	PONDERACION $\sum=1$	CALIFICACION	TOTAL	ANALISIS
FASE # 1ANEXO RUTA PROCESO La recepción de la Medida de Protección puede estar orientada por el abogado	37%	0.1	1	0.1	DEBILIDAD
FASE # 2ANEXO RUTA PROCESO El tiempo que trascurrió desde la solicitud del servicio, hasta el día de la citación es prolongado	28%	0.1	1	0.1	
FASE # 3ANEXO RUTA PROCESO En la Comisaria son necesarios mas profesionales para agilizar los procesos de Medida de Protección	90%	0.2	3	0.6	
La atención prestada por el profesional que recibe la declaración de los testigos es buena	81%	0.2	3	0.6	
FASE # 4ANEXO RUTA PROCESO Dentro del proceso de Medida de Protección si es conveniente realizar un seguimiento por parte de Trabajo Social	84%	0.2	3	0.6	
El seguimiento por parte de Trabajo Social se debe dar durante todo el proceso	62%	0.2	2	0.4	
Σ		1.0		2.4	

NECESIDADES DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EN LA COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA DE SOACHA CUNDINAMARCA

Tabla Nº 38 Matriz de evaluación de factores internos ((MEFI)

Evaluación de necesidades usuarios internos

FACTORES CLAVES USUARIOS INTERNOS	%	PONDERACION $\Sigma=1$	CALIFICACION	TOTAL	ANALISIS
FASE # 1ANEXO RUTA PROCESO Medicina legal y los comandos de policía prestan apoyo a los proceso de Medidas de Protección	100%	0.2	4	0.8	FORTALEZA
FASE #2ANEXO RUTA PROCESO La Comisaria no cuenta con los profesionales suficientes para atender a los usuarios oportunamente	83%	0.1	3	0.3	
Los usuarios si asisten a las citaciones en los procesos de Medida de Protección	66%	0.2	3	0.6	
FASE # 3ANEXO RUTA PROCESO Los procesos de Medida de Protección terminan entre 2 a 3 sesiones	50%	0.1	2	0.2	
Los testigos asisten ocasionalmente a las citaciones de declaración en los procesos de Medida de Protección	50%	0.2	2	0.4	
FASE # 4ANEXO RUTA PROCESO El proceso de Medidas de Protección no cumple con todas las necesidades de los usuarios.	50%	0.2	2	0.4	
Σ		1.0		2.7	

EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EN LA COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA DE SOACHA CUNDINAMARCA

Tabla Nº 39 Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)
Evaluación de expectativas usuarios internos

FACTORES CLAVES USUARIOS INTERNOS	%	PONDERACION $\Sigma=1$	CALIFICACION	TOTAL	ANALISIS
FASE # 1ANEXO RUTA PROCESO La Comisaria si cumple con todos los procedimientos necesarios para brindar información a los usuarios.	100%	0.2	4	0.8	FORTALEZA
FASE #2ANEXO RUTA PROCESO Se considera que deben haber más profesionales en el área de Trabajo Social	40%	0.1	1	0.1	
FASE # 3ANEXO RUTA PROCESO El acompañamiento de Trabajo Social contribuye en la disminución de las solicitudes de Medida de Protección	66%	0.1	2	0.2	
La declaración de los testigos es importante para la verificación de los hechos durante los procesos de Medida de Protección	83%	0.2	3	0.6	
FASE # 4ANEXO RUTA PROCESO La gestión por parte de Trabajo Social en el seguimiento de las Medidas de Protección es necesario en estos procesos	100%	0.2	4	0.8	
El seguimiento por parte de Trabajo Social en los procesos de Medida de Protección se debe dar durante todo el procesos	66%	0.2	3	0.6	
Σ		1.0		3.1	

11.3. MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

NECESIDADES DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EN LA COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA DE SOACHA CUNDINAMARCA

Tabla Nº 40 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

Evaluación de necesidades de usuarios externos

FACTORES CLAVES USUARIOS EXTERNOS	%	PONDERACION $\Sigma=1$	CALIFICACION	TOTAL	ANALISIS
FASE # 1ANEXO RUTA PROCESO El proceso que se da a las Medidas de Protección no es eficaz para el cumplimiento de sus necesidades	56%	0.1	2	0.2	OPORTUNIDAD
Los usuarios externos acuden a la comisaria entre 2 a 5 veces	60%	0.2	2	0.4	
FASE # 2ANEXO RUTA PROCESO La atención prestada por el profesional que atendió el proceso de Medida de Protección es bueno	75%	0.2	3	0.6	
FASE #3ANEXO RUTA PROCESO Los usuarios externos no se presentan a las citaciones por temor a ser agredidos de nuevo	34%	0.1	1	0.1	
La Comisaria dispone con todos los procedimientos necesarios para notificar a los testigos para su declaración	78%	0.2	3	0.6	
FASE # 4ANEXO RUTA PROCESO Los procesos de Medida de Protección están acompañados por el comisario de familia	78%	0.1	3	0.3	
No se ha recibido un acompañamiento por parte de Trabajo Social dentro de los procesos de Medida de Protección	93%	0.1	4	0.4	
Σ		1.0		2.6	

EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EN LA COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA DE SOACHA CUNDINAMARCA

Tabla N° 41 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)
Evaluación de expectativas usuarios externos

FACTORES CLAVES USUARIOS EXTERNOS	%	PONDERACION $\Sigma=1$	CALIFICACION	TOTAL	ANALISIS
FASE # 1ANEXO RUTA PROCESO La recepción de la Medida de Protección puede estar orientada por el abogado	37%	0.1	2	0.2	OPORTUNIDAD
FASE # 2ANEXO RUTA PROCESO El tiempo que trascurrió desde la solicitud del servicio, hasta el día de la citación es prolongado	28%	0.2	1	0.2	
FASE # 3ANEXO RUTA PROCESO En la Comisaria son necesarios mas profesionales para agilizar los procesos de Medida de Protección	90%	0.1	4	0.4	
La atención prestada por el profesional que recibe la declaración de los testigos es buena	81%	0.2	3	0.6	
FASE # 4ANEXO RUTA PROCESO Dentro del proceso de Medida de Protección si es conveniente realizar un seguimiento por parte de Trabajo Social	84%	0.2	3	0.6	
El seguimiento por parte de Trabajo Social se debe dar durante todo el proceso	62%	0.2	3	0.6	
Σ		1.0		2.6	

NECESIDADES DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EN LA COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA DE SOACHA CUNDINAMARCA

Tabla Nº 42 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

Evaluación de necesidades usuarios internos

FACTORES CLAVES USUARIOS INTERNOS	%	PONDERACION $\Sigma=1$	CALIFICACION	TOTAL	ANALISIS
FASE # 1ANEXO RUTA PROCESO Medicina legal y los comandos de policía prestan apoyo a los procesos de Medidas de Protección	100 %	0.1	4	0.4	OPORTUNIDAD
FASE #2ANEXO RUTA PROCESO La Comisaria no cuenta con los profesionales suficientes para atender a los usuarios oportunamente	83%	0.2	3	0.6	
Los usuarios si asisten a las citaciones en los procesos de Medida de Protección	66%	0.2	2	0.4	
FASE # 3ANEXO RUTA PROCESO Los procesos de Medida de Protección terminan entre 2 a 3 sesiones	50%	0.1	3	0.3	
Los testigos asisten ocasionalmente a las citaciones de declaración en los procesos de Medida de Protección	50%	0.2	3	0.6	
FASE # 4ANEXO RUTA PROCESO El proceso que se le da a las Medidas de Protección no cumple con todas las necesidades de los usuarios	50%	0.2	2	0.4	
Σ		1.0		2.7	

EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS INTERNOS EN LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EN LA COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA DE SOACHA CUNDINAMARCA

Tabla Nº 43 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)
Evaluación de expectativas usuario internos

FACTORES CLAVES USUARIOS INTERNOS	%	PONDERACION $\Sigma=1$	CALIFICACION	TOTAL	ANALISIS
FASE # 1ANEXO RUTA PROCESO La Comisaria si cumple con todos los procedimientos necesarios para brindar información a los usuarios.	100%	0.2	4	0.8	OPORTUNIDAD
FASE #2ANEXO RUTA PROCESO Se considera que deben haber más profesionales en el área de Trabajo Social	40%	0.1	2	0.2	
FASE # 3ANEXO RUTA PROCESO El acompañamiento de Trabajo Social contribuye en la disminución de las solicitudes de Medida de Protección	66%	0.1	3	0.3	
La declaración de los testigos es importante para la verificación de los hechos durante los procesos de Medida de Protección	83%	0.2	3	0.6	
FASE # 4ANEXO RUTA PROCESO La gestión por parte de Trabajo Social en el seguimiento de las Medidas de Protección es necesario en estos procesos	100%	0.2	4	0.8	
El seguimiento por parte de Trabajo Social en los procesos de Medida de Protección se debe dar durante todo el procesos	66%	0.2	3	0.6	
Σ		1.0		3.3	

11.4. TABLA RESUMEN DE LOS RESULTADOS PONDERADOS DE LA MATRIZ DE EVALUACION MEFI (DEBILIDADES Y FORTALEZAS) – MEFE (OPORTUNIDADES Y AMENAZAS)

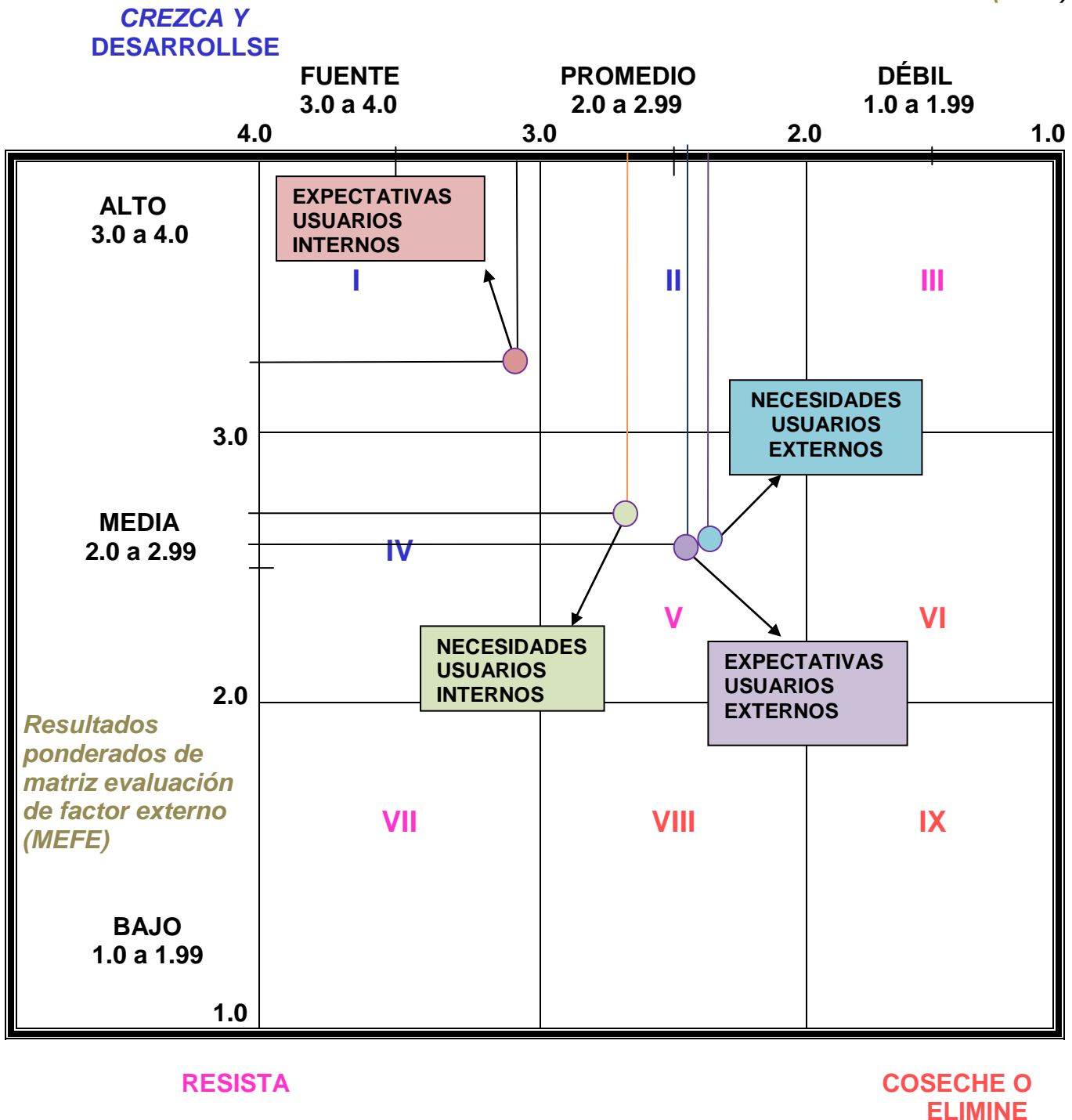
*Tabla Nº 44 resultados ponderados
(MEFI: fortalezas – debilidades) y (MEFE: oportunidades- amenazas)*

FACTORES CLAVES DE LOS USUARIOS EN LOS PROCESOS DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN	RESULTADO PONDERADO MEFI	RESULTADO PONDERADO MEFE	ANÁLISIS
NECESIDADES USUARIOS EXTERNOS	2.3	2.6	RESISTA
EXPECTATIVAS USUARIOS EXTERNOS	2.4	2.6	RESISTA
NECESIDADES USUARIOS INTERNOS	2.7	2.7	RESISTA
EXPECTATIVAS USUARIOS INTERNOS	3.1	3.3	CREZCA Y DESARROLLESE

11.5. RESULTADOS PONDERADOS TOTALES DE LA MATRIZ DE EVALUACION DE LOS USARIOS INTERNOS Y EXTERNOS.

Tabla Nº 45 Resultados de la evaluación.

Resultados ponderados de matriz De evaluación factor interno (MEFI)



12. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

“SEGUIMIENTO DE TRABAJO SOCIAL EN LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EN LA COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA SOACHA CUNDINAMARCA”

A partir de la aplicación de la matriz de evaluación de factores externos e internos (MEFE Y MEFI) y una vez realizada la grafica de los resultados se visualiza que las expectativas y necesidades de los usuarios internos y externos, son importantes para mejorar el proceso de atención en las Medidas de Protección, con el fin de proponer una estrategia respecto al seguimiento que el Trabajador Social puede desempeñar dentro de estos procesos en la Comisaria de Familia.

12.1. JUSTIFICACIÓN

Fomentar un Seguimiento por parte de Trabajo Social en los procesos de Medida de Protección donde se sugiere que a través de la ruta de atención el Trabajador Social logre el seguimiento en la ultima fase pero no siempre intervendrá en esta, ya que dependiendo sin el caso lo amerita este profesional podrá intervenir en las diferentes fases de la ruta de atención; basándose así a través del modelo sistémico se fundamenta en el principio de la realización de las personas en sus planes y la superación de las dificultades que les plantea la vida dependen del apoyo que presten los sistemas sociales existentes en su entorno social inmediato, por lo que el Trabajo social debía volcar su atención y actuación en dichos sistemas. Según los autores, hay tres clases de sistemas básicos:

a) los sistemas de recursos, informales o naturales: la familia, los amigos, vecinos, los compañeros de trabajo.

b) los sistemas formales: organizaciones a las que pertenece como miembro, como pueden ser grupos comunitarios, sindicatos, partidos políticos, asociaciones de vecinos, etc.

c) los sistemas sociales, como son la escuela, los hospitales, etc.

Los autores parten de igual forma del hecho de que el Trabajo Social se basa en las interacciones (comunicacionales) entre personas y sistemas dentro de un entorno social determinado. La definición que efectúan del Trabajo Social acentúa esta conexión e interacción entre personas y sistemas de recursos y sobre los problemas a los que se enfrentan tanto las personas individuales como sistemas en sus situaciones particulares. (ver anexo 8 ampliación teórica del modelo sistémico)

12.2. OBJETIVO.

Realizar una propuesta de mejoramiento basada en la ruta de atención a los procesos de Medida de Protección y el seguimiento por parte de Trabajo Social.

12.3. PROPUESTA DE ATENCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE MEDIDA DE PROTECCIÓN

se plantea como propuesta la aplicación del modelo sistémico para el mejoramiento de la atención y el seguimiento de las Medidas de Protección por Trabajo Social y a través de este realizar el mejoramiento a la ruta de atención en estos procesos, donde se involucre la gestión del Trabajador Social en la última fase: donde este profesional verificara el cumplimiento de lo dispuesto por el despacho, evitando así la reincidencia e incremento de denuncias por violencia intrafamiliar; sin embargo el Trabajador Social dentro de estos procesos no siempre intervendrá en la última fase, ya que dependiendo del caso que lo amerite este profesional podrá intervenir en las diferentes fases de la ruta de atención a los procesos de Medida de Protección.

Según el modelo sistémico establece tres características que reflejan los tipos de situaciones sociales a las que se dirige el Trabajo Social según el modelo sistémico:

1. el Trabajo social trata de ayudar a las personas que se encuentran ante tareas vitales dificultosas para ellos, ayudándoles a utilizar recursos y servicios que les permitan superar dichas tareas y apoyarles en la realización de sus expectativas e ideales y descargarles de su malestar.

2. El Trabajo social se ocupa de la interacción de las personas con sus redes y sistemas de recursos. Desde esta perspectiva de Pincus & Minan (1983) en Viscarret G.J, 2007 no consideran los problemas sólo como atributivos de las personas, sino que entienden los problemas humanos atributos de situaciones sociales concretas. De tal forma, que no se trata de ver quien tiene el problema, sino mas bien de conocer cual es el conjunto de los elementos de una situación concreta que impide a las personas la superación de sus tareas vitales.

3. El Trabajador Social deberá estar atento no solo a la valoración que los individuos realicen de la situación en la que se encuentran, sino que tendrá en cuenta además:

- a) La interacción de las personas dentro de un sistema de recursos, ya sea formal, informal o social.
- b) La interacción entre personas por un lado y sistemas de recursos.
- c) La interacción entre varios sistemas de recurso

Estas características se consideran complementarias para las fases de la ruta de atención evidenciándose la gestión del Trabajador social en la última fase de la ruta que aparecer a continuación como aporte para el mejoramiento de la atención de este servicio:

ZONA DE PROTECCIÓN FAMILIAR Y DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Según la 294 del 96 modificada por ley 575 del 2000 en su Artículo 1°. Toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico o síquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar, podrá pedir, sin perjuicio de las denuncias penales a que hubiere lugar, al Comisario de familia del lugar donde ocurrieren los hechos y a falta de éste al Juez Civil Municipal o promiscuo municipal, una medida de protección inmediata que ponga fin a la violencia, maltrato o agresión o evite que ésta se realice cuando fuere inminente.

FASE # 1

Recepción de caso

Apertura de la solicitud de la Medida de Protección siempre y cuando corresponda por jurisdicción a la Comisaria Segunda de Familia de Soacha, que cumpla además con todos los requisitos de ley remisión a medicina legal si haya agresiones físicas que no superen quince días (15) y se radica la medida de protección:

Proporcionando copia de

FASE # 2

- el aviso de Medida de protección dirigido al presunto agresor junto con la citación que se da para comparecer al despacho a previa citación con el comisario de familia y en fiscalía
- copia de la medida de protección a la víctima: con la asignación de cita en la comisaria de familia y en fiscalía, el oficio que se debe radicar en el comando de policía más cercano al domicilio de la víctima para notificar a la autoridad competente prestando atención especial a la víctima, junto con los generales de ley. Con el ánimo de buscar acuerdos al conflicto que se suscita la grupo familiar



FASE # 3

Solicitadas proporcionando copia de

Se da la primera audiencia de trámite de la declaración de la víctima y la versión libre del presunto agresor sobre los hechos expuestos en la denuncia.

Las partes llegan a un acuerdo de los hechos suscribiendo así compromiso de buena conducta

En caso de no existir conciliación entre las partes

FASE # 4

Proceso para fallo

SE DA

Citación para audiencia a testigos y presentación de pruebas al proceso

Citación para fallo, según lo estipulado por ley 294 del 96 modificada por la ley 575 del 2000 y normas complementarias

FASE # 5

En caso de desacato o incumplimiento a lo fallado en la medida de protección, se procede a las sanciones de ley de acuerdo a la 575 del 2000.

Seguimiento por parte de Trabajo Social a los procesos fallados de medida de protección, para verificar el cumplimiento de lo dispuesto por el despacho, evitando así la reincidencia e incremento de denuncias por violencia intrafamiliar; este seguimiento es importante ya que a través de el modelo sistémico permite fortalece las relaciones del núcleo familiar y se mejora la calidad de vida para cada unos de los integrantes.

FASE # 6

Por ultimo se sugiere diferentes funciones planteadas por el modelo sistémico las cuales el Trabajador Social podrá utilizar en el seguimiento de los procesos de Medida de Protección en la Comisaria de Familia.

FUNCIONES	DESCRIPCIÓN
<p>El Trabajador Social ayuda a las personas a poner en práctica su capacidad de resolver problemas y de superar situaciones vitales</p>	<p>Puede que los problemas (económicos, emocionales, físicos) les impidan una correcta interacción y desenvolvimiento con los sistemas de su entorno, como pueden ser la familia, el trabajo, los amigos, etc. En estos casos la función del Trabajador Social es el de ayudar a las personas a mejorar y a utilizar de forma más eficaz sus propios recursos y capacidades para la solución de los problemas y tareas vitales.</p>
<p>El Trabajador Social sirve de enlace entre personas y sistema de recursos (COMISARIA DE FAMILIA Y MP)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ayudar a identificar y localizar aquellas personas que necesitan ciertos servicios o recursos y que desconocen la posibilidad de beneficiarse de ellos. 2. el Trabajador Social ofrece a las personas la información sobre qué recursos se encuentran disponibles, a qué dan derecho y la forma de acceder a ellos. 3. El Trabajador Social actuara en defensa y beneficio del cliente que experimenta dificultades para la obtención de un determinado recurso o servicio. 4. El Trabajador Social mediante la actuación puede provocar que el sistema social se dé cuenta de la necesidad de implementar nuevos servicios o recursos, así como de la necesidad de cambiar determinadas normas que dificultan la accesibilidad a los recursos.
<p>El Trabajador Social facilita la interacción, modifica la existente, o crea nuevas relaciones entre personas y los sistemas sociales de recursos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Trabajador Social debe hacer llegar al sistema social de recursos la información referente a los problemas que está generando su funcionamiento en ciertos clientes. 2. El Trabajador Social puede hacer las funciones de consultor para el sistema de recursos que no funciona sugiriéndole diferentes métodos de acción. 3. El Trabajador Social puede hacer de abogado defensor para el cliente frente a los sistemas sociales.

	<p>4. El Trabajador Social puede organizar los usuarios en torno a una organización nueva para luchar en beneficio de los intereses deseados por ellos.</p>
<p>El Trabajador Social facilita la interacción, modifica relaciones o crea nuevas entre las personas dentro de los sistemas de recursos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. puede mejorar el nivel de comunicación y de comprensión entre las diversas partes implicadas. 2. en su papel de mediador neutral, el Trabajador Social puede intervenir a favor o en defensa de los intereses de aquella parte miembro del sistema que no tiene poder y que no se ve representada en la toma de decisiones. 3. El Trabajador Social puede ayudar en la coordinación de las diferentes sub.-partes de un sistema y asesora y motiva para que se produzcan ciertos cambios encaminados a su mejoramiento familiar. 4. El Trabajador Social puede enseñar habilidades a los miembros del sistema que les permita mejorar las funciones y asumir nuevas funciones dentro del sistema.
<p>El Trabajados Social coopera en la promoción y modificación de las Medidas sociopolíticas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Trabajador Social recoge y analiza información sobre los problemas que apuntan sobre la necesidad de un cambio en la política social. 2. El Trabajador social puede crear nuevos sistemas que trabajen en el cambio de la política social, como comités, organizaciones, asociaciones, mediante el estudio de los problemas y las condiciones y necesidades de las personas, y que hagan recomendaciones para que se produzcan cambios legales en la creación o en la eliminación de servicios.
<p>El Trabajador social como agente de control social</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. los Trabajadores Sociales actúan como agentes de control social y esta autorizados y legitimados por la propia institución o recurso social en el que estén empleados.

13. APRENDIZAJES TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

La investigación nos permitió realizar un acercamiento a la población de la Comisaría segunda de familia, partiendo del conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos con el fin de plantear estrategias de mejoramiento en la atención de los procesos de Medida de Protección, teniendo en cuenta la importancia de la gestión del Trabajador Social en el seguimiento de dichos procesos.

En nuestra formación profesional fue de gran importancia el apoyo de los funcionarios de la Comisaría de Familia ya que desde su profesión aportaron conocimientos que contribuyeron al mejoramiento y la elaboración de esta investigación, de igual forma la población fue fundamental, ya que nos permitieron conocer las diferentes opiniones sobre la atención que se da en los procesos de medida de protección, además se resalta la gestión del trabajador social en dichos procesos, es decir que exista un seguimiento por dicho profesional para establecer una mejor atención eficaz y oportuna a los procesos de Medida de Protección.

Para conocer las diferentes opiniones de los usuarios internos y externos donde el modelo administrativo sirve como soporte teórico para aplicar una encuesta que permitió evidenciar las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos resaltando la importancia de la gestión del Trabajador social en el seguimiento de los procesos de Medida de Protección, con el fin de identificar las diferentes necesidades de los usuarios en la prestación de dicho servicio, para evidenciar los resultados de la encuesta se emplea la matriz MEFE y MEFI como diagnostico final permitiendo establecer una estrategia de mejoramiento para el servicio.

Por ultimo se sugiere la aplicación del modelo sistémico como guía para el profesional de Trabajo Social en el seguimiento de las Medidas de Protección evitando así la reincidencia en la solicitud de dichos procesos, ya que este es el resultado que

los usuarios tanto internos como externos ven en las necesidades y expectativas del mejoramiento de este servicio.

Fue de gran aporte esta investigación para nuestra formación como profesionales ya que se desarrollaron habilidades para llevar a cabo procesos investigativos y a la vez interacción y manejo de la población con diferentes problemáticas familiares en especial la violencia intrafamiliar.

14. PLAN DE ACCION

Tomado de (Pabon & Alarco, 2008, Pág. 59)

FASE	META	LOGRO	INDICADOR DE LOGRO (ACTIVIDAD)	METODOLOGÍA	FECHA
RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL COMISARIAS DE FAMILIA MUNICIPALES Y APLICACIÓN DE ENTREVISTAS PARA EL DIAGNOSTICO INICIAL	Evidenciar cual es el proceso de acompañamiento por parte de trabajador social a las medidas de protección.	Identificar las funciones q realiza el trabajado social dentro de las comisarias de familia municipales	Identificar las comisarias donde se aplicaran las entrevistas	selección de cuatro comisarias de familia municipales identificando el número de funcionarios de dicha entidad y aplicación de las entrevistas semiestructuradas	3 al 17 de agosto del 2009
TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS.	conocer específicamente las funciones que desarrolla el trabajador social en las comisarias municipales	identificar la gestión trabajador social en las comisarias de familia municipales como diagnostico inicial donde se da un acercamiento a el propósito de la investigación	Tabulación y resultados de las entrevistas para la ampliación de la descripción del problema	se clasifican las preguntas por categorías para la tabulación y se realizan graficas con porcentajes de los resultados arrojados	18 al 24 de agosto de 2009

<p>REVISION DOCUMENTAL DEL MODELO ADMINISTRATIVO ORIENTADO HACIA EL CLIENTE</p>	<p>Verificar información sobre la teoría del modelo administrativo.</p>	<p>Identificar si el modelo administrativo cumple con los propósitos de la investigación</p>	<p>se realiza una revisión documental en la biblioteca Luis ángel Arango y la biblioteca el Tintal</p>	<p>se visitan diferentes bibliotecas para tener claridad del modelo administrativo</p>	<p>25 al 31 de agosto de 2009</p>
<p>IDENTIFICAR A LOS CLIENTES</p>	<p>Clientes internos Identificar las funcionarios de la comisaria de segunda de familia</p>	<p>Determinar las falencias en la atención y el proceso en las medidas de protección</p>	<p>Identificación de los clientes</p>	<p>Visita a la institución y entrevistas</p>	<p>1 al 11 de septiembre de 2009</p>
	<p>Clientes externos Identificar a los usuarios que solicitan medidas de protección</p>			<p>Proceso de investigación, a través de la observación y la entrevista</p>	<p>14 al 18 de septiembre de 2009</p>
<p>IDENTIFICAR NECESIDADES Y EXPECTATIVAS MEDIANTE LA MEDICION Y RETROALIMENTACION</p>	<p>Conocer el 100% de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos dentro de la comisaria segunda de familia de Soacha</p>	<p>Reconocer las expectativas y necesidades de los clientes frente a la atención de los procesos de medida de protección.</p>	<p>Necesidades y expectativas de los clientes internos y externos en los procesos de atención en la comisara segunda de familia</p>	<p>Aplicación de : - Encuestas a 5 clientes internos de la institución - Encuestas a 30 clientes externos</p>	<p>21 al 30 de septiembre de 2009</p>

FORMULAR UNA PROPUESTA METÓDICA PARA ESTABLECER MEJORAMIENTOS EN EL SERVICIO	Identificar la gestión del Trabajador Social frente al seguimiento de las medidas de protección de acuerdo a las expectativas y necesidades de los usuarios internos y externos de la Comisaria Segunda de Familia de Soacha Cundinamarca.	Proporcionar estrategias de mejoramiento que permitan al Trabajador Social desarrollar su gestión frente al seguimiento de las medidas de protección.	Formular una propuesta de atención por parte de trabajo social en los procesos de medidas de protección	Se realiza la tabulación de las encuestas donde se realiza un diagnostico de las expectativas y necesidades de los clientes, para identificar la gestión del Trabajador Social	1 al 10 de octubre de 2009
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	Cumplimiento de los objetivos y propósito de la investigación	Se identifica la gestión del trabajador social en el seguimiento de las medidas de protección	Conclusiones de la investigación	A través de los resultados durante el procesos investigativo	12 al 16 de octubre de 2009
ENTREGA DEL DOCUMENTO	Trabajado de grado para optar el titulo de trabajadora social	Plantear una propuesta para donde el trabajador social realice seguimiento a las medidas de protección dentro de las comisarias de familia	Entrega final del documento de investigación		26 al 30 de octubre de 2009

15. LISTA DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arizaldo C. (2006) Elementos de investigación social aplica, ed. Escuela Latino Americana de cooperación y desarrollo
- Bankas. S (1997) *Ética y Valores del Trabajo Social* 1er Ed., Barcelona, España, Paidos.
- Béjar. O, (2006) *Trabajo Social y violencia familiar una propuesta de gestión profesional*, Buenos Aires, Argentina, Espacio.
- Cárdenas E (1998), *Mediación en Conflictos Familiares*, Buenos Aires, Argentina Lumen Hvmánitas.
- Cepeda M (2008) *Violencia Intrafamiliar: teórico-practica* Bogota, Colombia, Leyer.
- Corsi J & Otros (2002) *Violencia Masculina en la pareja. Una aproximación al Diagnóstico y a los modelos de intervención*. Buenos Aires Argentina, Paidós.
- Cuervo P.V (1998) *La Conciliación en La Resolución de Conflictos Familiares y su Acción en las Comisarias de Familia*, Tesis de Posgrado no publicada, Universidad Nacional de Colombia.
- Dueñas. L & López. M (2003) *La Conciliación Familiar Como Proceso de Acción Profesional en Trabajo Social* Tesis de Pregrado no publicada, universidad Nacional de Colombia (pp. 10-14)
- Eroles. C (2004) *Familia y Trabajo Social Un enfoque clínico e interdisciplinario de la intervención profesional*, Buenos Aires, Argentina, Espacio.
- FRED, D (1992) *La Gerencia estratégica*. Bogotá Colombia, Legis,
- Galarza I. M T (1993) *Manual de los administradores de salud para el mejoramiento continuo*, Bogotá, Centro de Gestión Hospitalaria.

- Garzón M. R (2001) Peritaje Socio Familiar Frente a La Violencia Conyugal, Cali, Colombia, universidad libre seccional Cali.
- Lic. Nils Pacherras G (2003). Enfoques cualitativos y cuantitativos en las ciencias Sociales. Recuperado el 20 de septiembre de 2009 desde la base <http://www.monografias.com/Trabajos32/enfoques-ciencias-Sociales/enfoques-ciencias-Sociales.shtml#metodos>.
- Moreno P. S. (2002) Seguimientos de Casos en las Comisarias de Familias, Ejecución y Adecuación de un Modelo, Tesis de Pregrado no publicada universidad Nacional de Colombia
- Pabon L & Alarco S (2008) Estudio de la satisfacción del cliente interno y externo frente a la atención del servicio de urgencias del policlínico de funza realizado desde la oficina del s.i.a.u. aplicación del modelo de administración orientado hacia la satisfacción del cliente. Tesis de grado no publicada, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá Colombia
- Quintero V.A (1997) Trabajo Social y Procesos Familiares, Buenos Aires Argentina, Lumen Hvmanitas.
- Sanín. A (1982) Terapia y Sociedad, Bogotá Colombia, ed. universidad Santo Tomas
- Tamayo, Tamayo (2003) El proceso de la Investigación científica, Mexico,D.F, Limusa S.A
- Torres C.A (1996) Estrategias y Técnicas de la Investigación Cualitativa, Bogotá Colombia, Guadalupe Ltda.
- Torres, Pinzón, & otros, (s.f). El Trabajador Social en las Comisarias, pág. 2, Recuperado 21 de octubre de 2009 desde la base de <http://www.jdc.edu.co/Documentos/Principal/ArtTrabajoSocial.pdf>.
- Viscarret G.J (2007) Modelos Y Métodos de Intervención en Trabajo Social, Madrid España, Alianza.

16. ANEXOS (TABLAS Y GRÁFICOS)

ANEXO. 1 GRAFICOS DEL DIAGNOSTICO INICIAL

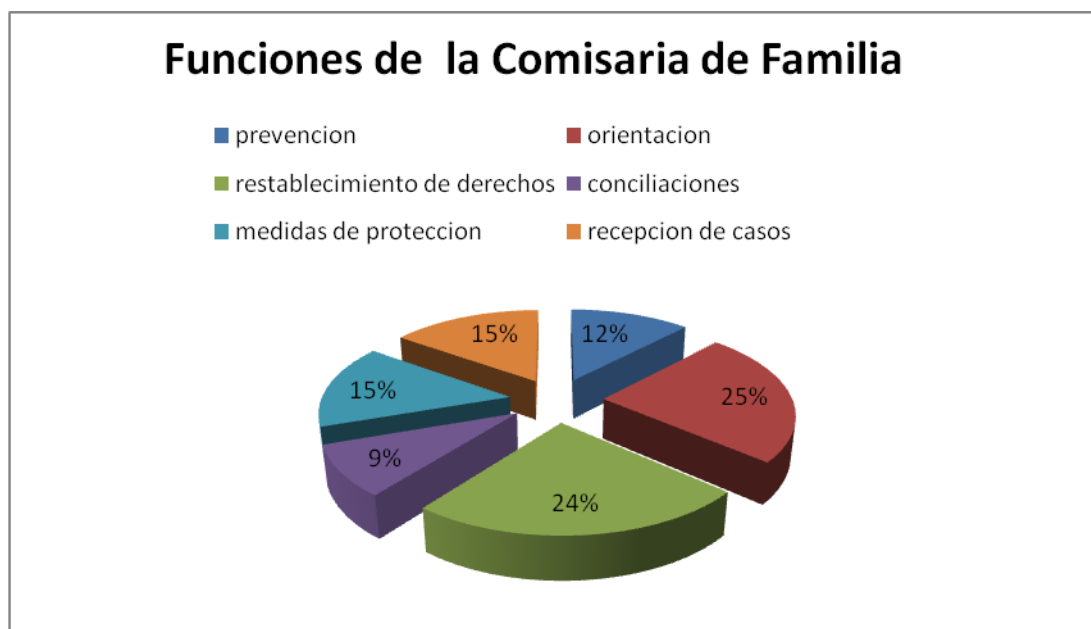


Figura Nº 1 funciones de las comisarías de familia

El 24 % de los entrevistados manifiestan que una de las funciones más importantes de la Comisaria de Familia es el restablecimiento de los derechos.

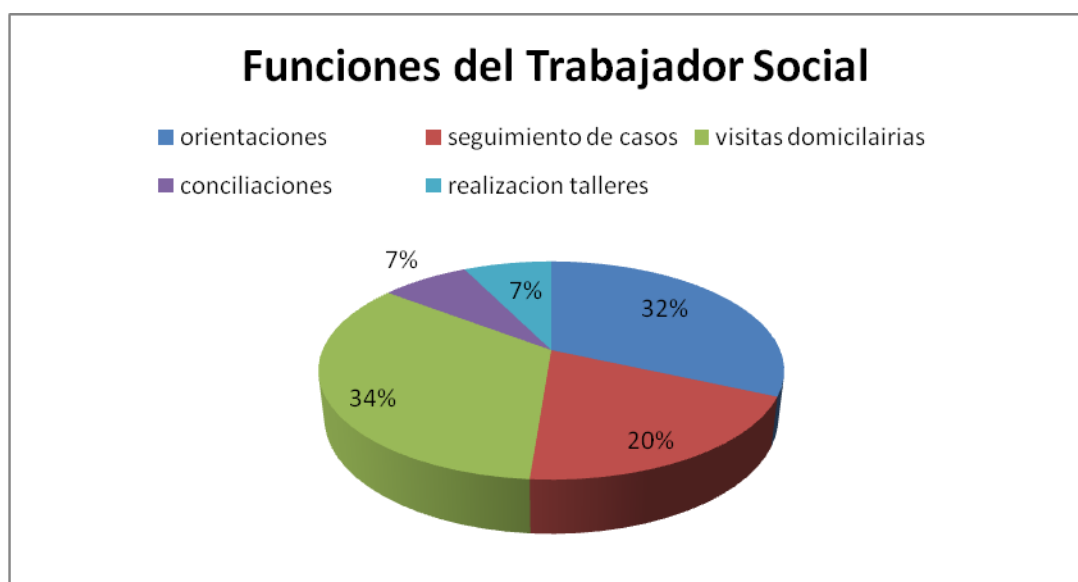


Figura Nº 2 Funciones del Trabajador Social

El 34% de los entrevistados manifiestan que las funciones más importantes del Trabajador Social son las vistas domiciliarias para comprobar las condiciones socioeconómicas y habitacionales de las personas, el 32% manifiesta además que las orientaciones hacen parte importante de las funciones del Trabajo Social y el 20% de los entrevistados concluyen que una de las funciones importantes en la labor del Trabajador Social es el seguimiento de caso.

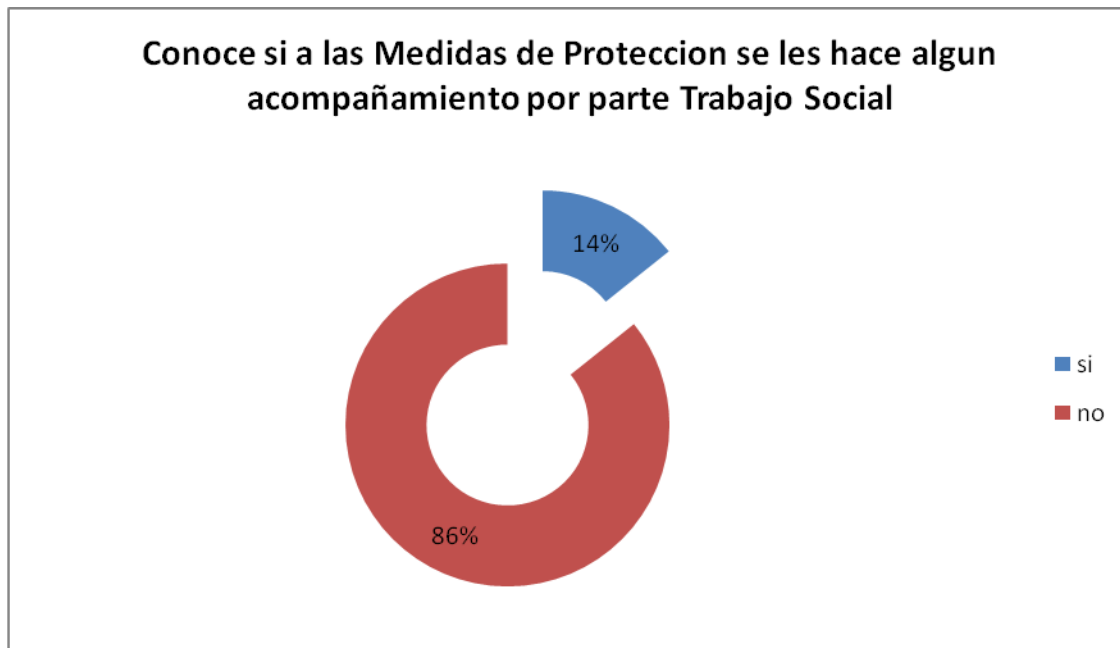


Figura Nº 3 seguimientos por parte de Trabajo Social a las Medidas de Protección

El 86% de los funcionarios manifiestan que no conocen ningún seguimiento por parte de trabajado Social en las Medidas de Protección, ya que este proceso solo maneja el comisario y que seria muy importante la labor del Trabajador Social en estos procesos



Figura Nº 4 consideraciones sobre el seguimiento de las Medidas de Protección por el Trabajador Social

El 93% de los funcionarios manifiestan que es importante el seguimiento de las Medidas de Protección por parte de Trabajo Social ya que se requiere reforzar y dar cumplimiento a lo dispuesto en el despacho para que no reincidan situaciones de violencia intrafamiliar.

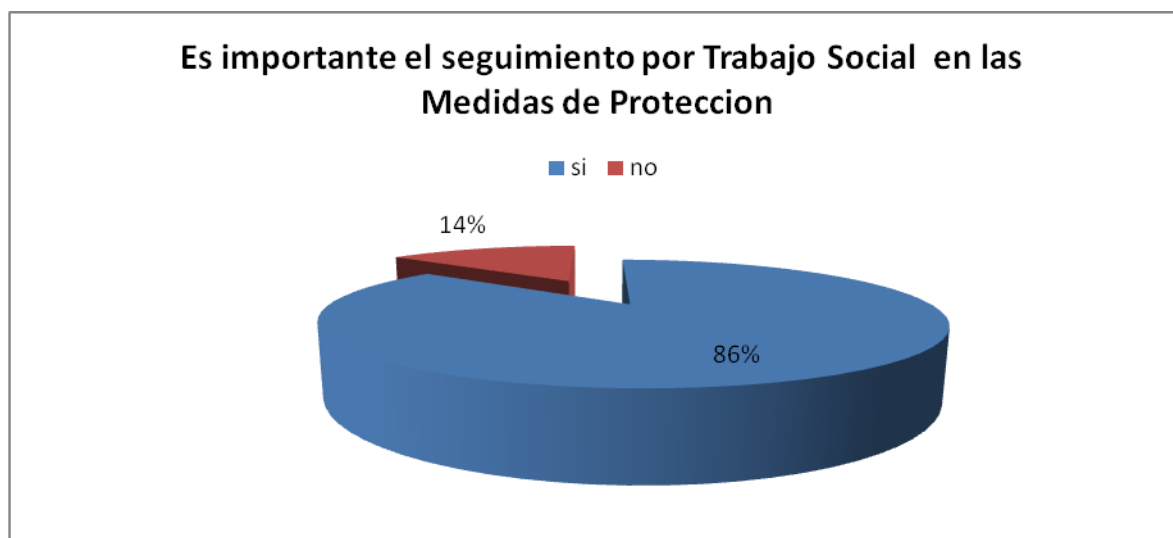


Figura Nº 5 Importancia del seguimiento de las Medidas de Protección

El 86% de los entrevistados concluyen que si es importante un seguimiento en las Medidas de Protección ya que a través de estos procesos se da cumplimiento y efectividad a las Medidas de Protección.



Figura Nº 6 mas profesionales en el área de Trabajo Social

El 93% de los entrevistados consideran que si es importante contar con más profesionales tanto en el área de Trabajo Social como en otras profesiones por el alto índice de conflictos familiares que se presentan en la actualidad.



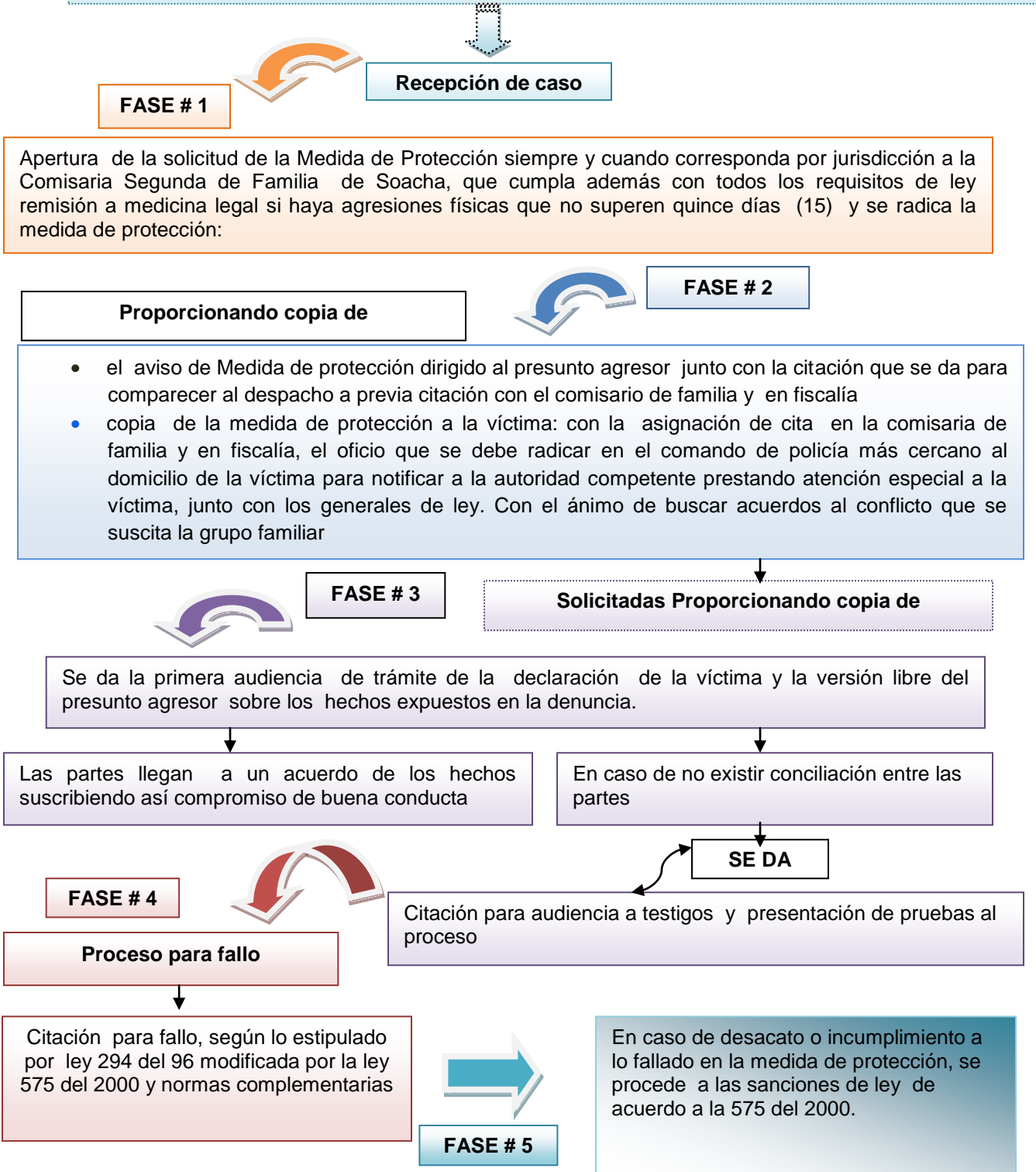
Figura Nº 7 dificultades para desempeñar la labor profesional

El 42% de los funcionarios manifiestan que las dificultades que se le presentan al Trabajador Social en su desempeño laboral es el transporte para visitas ya que en la mayoría de las ocasiones no se presenta o simplemente se da el transporte por media jornada; la segunda dificultad con un 37% de entrevistados manifiestan que existe alta demanda de usuarios para tan pocos funcionarios.

ANEXO. 2

Según la 294 del 96 modificada por ley 575 del 200 en su Artículo 1°. Toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico o síquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar, podrá pedir, sin perjuicio de las denuncias penales a que hubiere lugar, al Comisario de familia del lugar donde ocurrieren los hechos y a falta de éste al Juez Civil Municipal o promiscuo municipal, una medida de protección inmediata que ponga fin a la violencia, maltrato o agresión o evite que ésta se realice cuando fuere inminente.

R
C
H
A
P
I
T
U
L
O
I
N
T
R
O
D
U
C
T
O
R
I
O
I
N
T
E
R
M
E
D
I
O
S
F
I
N
A
L
E
S
C
O
N
C
L
U
S
I
V
O



ANEXO 3. ENCUESTA PARA LA VERIFICACION DE LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS USARIOS EXTERNOS

DIRIGIDO A: Los usuarios externos de la Comisaria segunda de Familia del municipio de Soacha

FECHA: _____ HORA: _____ LUGAR: _____

OBJETIVO: Identificar las expectativas y necesidades que tiene el usuario externo frente a la prestación del servicio de la comisaria segunda de familia del municipio de Soacha.

GENERO: F _____ M _____ EDAD: _____ ocupación: _____

Estado civil: soltero _____ casado _____ un. libre _____ separado _____ viudo _____

1. ¿Cuántas veces usted ha acudido a la Comisaria Segunda de Familia del Municipio de Soacha?

a) la primera vez. b) entre la segunda y quinta vez. c) de la sexta en adelante.

2. El tiempo que transcurrió desde que usted solicitó el servicio hasta el día de la cita fue:

a) Inmediato b) Suficiente c) Prolongado

3. Usted cree necesario que existan más profesionales dentro de la Comisaria para agilizar los procesos de Medida de Protección

SI _____ NO _____

Porque: _____

4. la atención prestada por el profesional que atendió su proceso por Medida de Protección fue:

Buena Regular Mala

5. ¿cual de los siguientes profesionales le gustaría que lo orientara en la recepción de su medida de protección?

Trabajador social _____ psicólogo _____ secretario _____ abogado _____

6. Durante su proceso de Medida de Protección que se lleva acabo en la Comisaria Segunda de Familia del Municipio de Soacha, ¿Que profesional ha estado en el acompañamiento de su caso? (puede marcar más de una opción)

- El Comisario. La Trabajadora Social El Psicólogo

7. Considera usted que la Comisaria cuenta con todos los procedimientos necesarios para notificar a los testigos para su declaración

SI _____ NO _____

Porque: _____

8. La atención prestada por el profesional que recibió la declaración de los testigos fue:

- Buena Regular Mala

9. ¿Usted ha recibido un acompañamiento por parte de Trabajo Social dentro de su proceso de Medida de Protección?

SI _____ NO _____

Porque: _____

10. ¿Para usted es conveniente que dentro de su proceso de Medida de Protección se deba dar un seguimiento por parte de Trabajo Social?

SI _____ NO _____

Si su respuesta es SI en que momento se debe dar este proceso:

a) Al inicio proceso b) En medio del proceso C) Al finalizar el proceso d) En todo el proceso

Si su respuesta es NO justifique porque: _____

11. Cree usted ¿Que el proceso que se da a las Medidas de Protección es eficaz para el cumplimiento de sus necesidades?

SI NO

porque _____

12. Si en algún momento usted no ha asistido a las citaciones ¿Cuál es la razón por la que usted no se presenta a la citación?

a) Su trabajo b) porque a su necesidad se le presento una solución c) por temor d) Otra cual _____

13. ¿Que sugeriría usted cambiar o agregar a los procesos de Medida Protección para el mejoramiento de este servicio?

ANEXO 4. ENCUESTA PARA LA VERIFICACION DE LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS USARIOS INTERNOS

DIRIGIDO A: Los usuarios internos de la Comisaria segunda de Familia del municipio de Soacha

FECHA: _____ HORA: _____ LUGAR: _____

OBJETIVO: Identificar las expectativas y necesidades que tiene el usuario interno frente a la prestación del servicio de la comisaria segunda de familia del municipio de Soacha.

GENERO: F _____ M _____ EDAD: _____ CARGO: _____

1) ¿Considera que la Comisaria Segunda de Familia del Municipio de Soacha cuenta con los profesionales suficientes para atender a los usuarios oportunamente?

SI _____ NO _____

Si _____ su respuesta fue SI justifique porque: _____

Si su respuesta es NO en que área debe haber más profesionales y en que numero, para agilizar la atención a los usuarios:

El Comisario (____) La Trabajadora Social (____) El Psicólogo (____)

2) De los siguientes equipos cuales le hacen falta para desarrollar su trabajo en la Comisaria Segunda de Familia de Soacha Cundinamarca.

Computadores Papelería Transporte para visitas Otro cual _____

3) ¿Conoce usted en cuantas sesiones se terminan los proceso de Medida de Protección?

Una sesión de 2 a 3 sesiones de 4 a 5 sesiones más de 6 sesiones

4) En la mayoría de las ocasiones ¿Los usuarios asisten a las sesiones que han sido citados por los procesos de Medida de Protección?

SI _____ NO _____

5) ¿Cree Que el proceso que se da a las Medidas de Protección es eficaz para el cumplimiento de las necesidades de lo usuarios?

SI _____ NO _____

porque _____

6. Los testigos asisten puntualmente a las citaciones de declaración en los procesos de Medida de Protección

- Siempre Ocasionalmente Nunca

7. ¿Cree usted importante la declaración de los testigos para la verificación de los hechos durante los procesos de Medida de Protección?

SI _____ NO _____

porque _____

8. ¿Usted cree necesaria la gestión por parte de Trabajo Social en el seguimiento de las Medidas de Protección?

SI _____ NO _____

Si su respuesta fue si en que momentos se debe dar este seguimiento:

a) Al inicio proceso b) En medio del proceso C) Al finalizar el proceso d) En todo el proceso

Si _____ su _____ respuesta _____ fue _____ NO _____ justifique porque _____

9. ¿Considera que el acompañamiento por parte de Trabajo Social a los proceso por Medida de protección contribuirá a la disminución en la solicitud de las mismas?

SI NO

porque _____

10. ¿Cual de las siguientes instituciones presta apoyo para llevar los casos por Medida de Protección? (puede marcar más de una opción)

- Medicina legal ICBF Fiscalía Comandos de Policía Otra cual _____

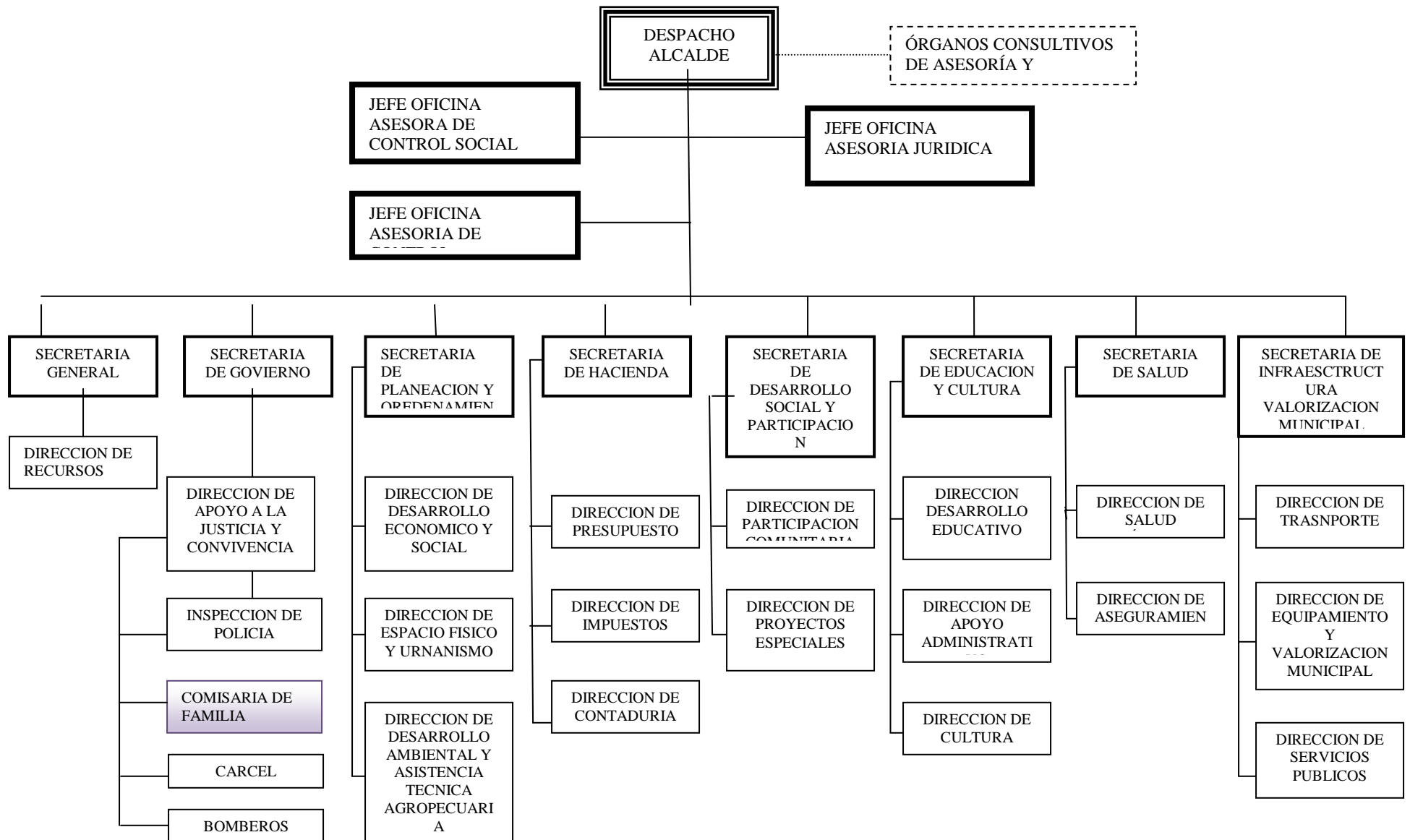
11. ¿La Comisaria Segunda de Familia de Soacha cumple con todos los procedimientos necesarios para brindar información a los usuarios?

SI _____ NO _____

porque _____

12) De acuerdo con las anteriores preguntas y según sus expectativas y necesidades como funcionario ¿De que forma se puede mejorar el servicio que presta la Comisaria Segunda de Familia frente a los procesos de Medidas de Protección?

ANEXO 5. ORGANIGRAMA ALCALDIA DE SOACHA



ANEXO 6. FORMATO DE SOLICITUD DE LA MEDIDA DE PROTECCIÓN

SOLICITUD MEDIDA DE PROTECCION

Soacha Cundinamarca: _____

Señor: COMISARIO SEGUNDO DE FAMILIA DE SOACHA CUNDINAMARCA:

Yo _____
Identificada con CC. No _____ de _____
Dirección _____ del Barrio _____
teléfono _____.
Edad: _____ años, Ocupación _____
Nivel Educativo _____

SOLICITO UNA MEDIDA DE PROTECCION EN CONTRA DE:

AGRESOR _____
Quien es: Compañero___ esposo___ hijo___ hermano(a)___ Otro ___ Residente
en _____
Barrio _____ teléfono: _____
Edad: _____, Ocupación _____

PERSONAS LESIONADAS _____
FECHA DE ULTIMA AGRESION: _____ VERBAL _____
FISICA _____

HECHOS:

PRUEBAS ESCRITAS:

TESTIMONIALES:

Nombre _____

Dirección _____ teléfono: _____

Nombre _____

Dirección _____ teléfono: _____

Atentamente,

CC.

Bajo gravedad de juramento manifiesto que no he solicitado otra medida de protección por los mismos hechos.

Soacha Cundinamarca _____

En la fecha hice presentación personal de este escrito el (la) señor (a) _____ identificado (a) con cedula de Ciudadanía

No _____ de _____

Quien en constancia firma como aparece.

QUIEN SE PRESENTA

SECRETARIO

ANEXO 7. FORMATO DEL PROCESO DE MEDIDA DE PROTECCIÓN



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SOACHA
COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA
CALLE 23 No 7 A 4 BARRIO. CAMILO TORRES TEL.5901709**

Soacha Cundinamarca, _____ (____) de _____

Se observa que la solicitud de Medida de protección, presentada por la señor (a):
_____ Identificada con la Cedula de Ciudadanía Numero
_____ Expedida en _____. Domiciliado(a): _____ Barrio:
_____; Teléfono No _____ Cumple con los requisitos legales, de
conformidad con la ley 575 de 2000 y las normas complementarias.

SIRVASE PROVEER

MARIO MOJICA GOYENECHÉ
Asistente Administrativo

COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA DE FAMILIA DE SOACHA

Soacha Cundinamarca, Soacha Cundinamarca, _____ (____) de _____

Visto el informe el informe secretarial que antecede y teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 1º de la ley 575 de dos mil (2000)

EL DESPACHO RESUELVE:

PRIMERO: Avocar Conocimiento y admitir la solicitud de Medida de Protección presentada por la señor(a) _____ Identificada con la Cedula de Ciudadanía Numero _____ Expedida en Soacha. Por ser presunta victima de Violencia Intrafamiliar por parte del señor (a) _____

SEGUNDO: Ordenar a la señor (a) _____ abstenerse de realizar cualquier acto de agresión física verbal y / o psicológica, agravio y o ofensa en contra de el (la) señor(a) _____ Identificada con la Cedula de Ciudadanía Numero _____ Expedida en _____

TERCERO: Ordenar Protección especial por parte de las autoridades de Policía, de conformidad con el artículo 32 del Código Nacional de Policía, a el (la) señor(a): _____ Identificada con la Cedula de Ciudadanía Numero _____ Expedida en _____. Y Para que se conmine a la agresora para que se abstenga de reincidir en las mismas conductas de Violencia Intrafamiliar.

CUARTO: Señálese como fecha de audiencia el día (____) de _____ de _____ a las _____

QUINTO: Contra La Medida de Protección Provisional no procede Recurso alguno, Artículo 6 de la Ley 575 de 2.000.

SEXTO: Notifíquese al accionado señor (a) _____ personalmente o por Aviso.

RADIQUESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE.

EFREN MONCADA MONCADA
Comisario Segundo de Familia

MARIO MOJICA GOYENCHE
Asistente Administrativo

**SOACHA CUNDINAMARCA
COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA
Calle 23 No. 7^a-47 Camilo Torres Soacha. TEL: 5901709**

Soacha Cundinamarca, _____ (____) de _____

**Señores
COMANDO DE POLICIA
SOACHA**

REF. MEDIDA DE PROTECCION PROVISIONAL No _____ DE 2009

Respetado Comandante:

De conformidad con el Art. 32 del Código Nacional de Policía, solicito se le preste protección Policiva al señor (a) _____ Identificada con la Cedula de Ciudadanía Numero _____ Expedida _____. Domiciliado(a): _____ Barrio: _____; Teléfono No _____. Igualmente solicito se conmine al posible agresor, señor (a) _____ Para que se abstenga de agredir física, psicológica o verbalmente a _____ Identificada con la Cedula de Ciudadanía Numero _____ Expedida en _____.

Solicito prestar apoyo policivo cuando la protegida lo requiera

Atentamente

**EFREN MONCADA MONCADA
Comisario Segundo de Familia**

**SOACHA CUNDINAMARCA
COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA
Calle 23 No. 7^a-47 Camilo Torres Soacha. TEL: 5901709**

Soacha Cundinamarca, _____ (____) de _____

Medida No. _____ de 2.009

Señor (a) _____ Identificada con la Cedula de Ciudadanía Numero _____ Expedida en _____. Sírvese comparecer a este Despacho el día (____) de _____ de _____ a las _____ Objeto: ser escuchado en PRIMERA AUDIENCIA DE TRAMITE MEDIDA DE PROTECCION DE LA REFERENCIA contra _____

Secretario

**SOACHA CUNDINAMARCA
COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA
Calle 23 No. 7^a-47 Camilo Torres Soacha. TEL: 5901709**

Soacha Cundinamarca, _____ (____) de _____

Medida No. _____ de 2.009

Señor (a) _____ sírvese comparecer a este Despacho el día (____) de _____ de _____ a las _____ Objeto: ser escuchado en VERSION LIBRE PRIMERA AUDIENCIA DE TRAMITE MEDIDA DE PROTECCION DE LA REFERENCIA incoada por _____ Identificada con la Cedula de Ciudadanía Numero _____ Expedida en Soacha.

Secretario

**SOACHA CUNDINAMARCA
COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA
Calle 23 No. 7^a-47 Camilo Torres Soacha. TEL: 5901709**

Soacha Cundinamarca, _____ (____) de _____

AVISO:

A LA SEÑOR (A) _____ QUE PUEDE COMPARECER A ESTE DESPACHO A FIN DE SER ESCUCHADOS EN VERSION LIBRE DENTRO DE LA MEDIDA DE PROTECCION INTERPUESTA POR _____ Identificada con la Cedula de Ciudadanía Numero _____ Expedida en _____ LA AUDIENCIA SE REALIZARA EL DIA (____) DE _____ de _____ a las _____ MEDIDA DE PROTECCION No _____ DE _____ EN LA QUE PODRA ALLEGAR LAS PRUEBAS QUE CONSIDERE PROCEDENTE PARA SUS DESCARGOS. DE NO COMPARECER SE TENDRAN COMO CIERTOS LOS HECHOS IMPUTADOS EN SU CONTRA DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 11 DE LA LEY 575 DE 2.000.

LA MEDIDA DE PROTECCION OTORGADA, LE IMPONE LA OBLIGACION DE ABSTENERSE DE AGREDIR FISICA, VERBAL O PSICOLOGICA A EL (LA) SEÑOR (A) _____ Identificada con la Cedula de Ciudadanía Numero _____ Expedida en _____. SO PENA DE INCURRIR EN SANCION DE DOS (2) A DIEZ (10) SALARIOS MINIMOS LEGALES MENSUALES, CONVERTIBLES EN ARRESTO DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 7º DE LA LEY 294 DE 1.996 CONCORDANTE CON EL ARTICULO 4 de la LEY 575 2.000

EL PRESENTE AVISO SE FIJA HOY _____ DE 2.009 A LAS ____

DIRECCION: _____ Barrio: _____ Teléfono No _____

NOTIFICADO

NOTIFICADOR

**SOACHA CUNDINAMARCA
COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA
Calle 23 No. 7^a-47 Camilo Torres Soacha. TEL: 5901709**

MEDIDA DE PROTECCION No _____ de _____

ACCIONANTE: _____

ACCIONADO: _____

DOMICILIO: _____

BARRIO: _____

Teléfono No: _____

FECHA _____

ANEXO 8. MODELO SISTEMICO

Modelo de intervención social sistémico

Básicamente, el modelo se fundamenta en el principio de la realización de las personas en sus planes y la superación de las dificultades que les plantea la vida dependen del apoyo que presten los sistemas sociales existentes en su entorno social inmediato, por lo que el Trabajo social debía volcar su atención y actuación en dichos sistemas. Según los autores, hay tres clases de sistemas básicos:

- a) los sistemas de recursos, informales o naturales: la familia, los amigos, vecinos, los compañeros de trabajo
- b) los sistemas formales: organizaciones a las que pertenece como miembro, como pueden ser grupos comunitarios, sindicatos, partidos políticos, asociaciones de vecinos, etc.
- c) los sistemas sociales, como son la escuela, los hospitales, etc.

Pese a la ayuda que pueden potencialmente ofrecer y que ofrecen estos sistemas, hay ocasiones en las que las personas no son capaces de acercarse a los medios, servicios y posibilidades que estos sistemas ofrecen, y , por lo tanto, no pueden beneficiarse de ellos para poder superar las situaciones vitales a que tienen que hacer frente.

Los autores parten de igual forma del hecho de que el Trabajo Social se basa en las interacciones (comunicacionales) entre personas y sistemas dentro de un entorno social determinado. La definición que efectúan del Trabajo Social acentúa esta conexión e interacción entre personas y sistemas de recursos y sobre los problemas a los que se enfrentan tanto las personas individuales como sistemas en sus situaciones particulares. Pincus y Minan (1983) hacen la siguiente definición del Trabajo Social: << El Trabajo Social se ocupa de la interacción entre personas y su contexto social, que ejercita su influencia sobre la capacidad de las personas para realizar sus expectativas y valores. El propósito del Trabajo Social es , por tanto (1) mejorar las capacidades de

las personas para solucionar los problemas;(2) enlazar a las personas con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades; (3) exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana; y (4) contribuir al desarrollo y mejora de la política social>>

Las características que reflejan los tipos de situaciones sociales a las que se dirige el Trabajo Social.

En primer lugar, el Trabajo social trata de ayudar a las personas que se encuentran ante tareas vitales dificultosas para ellos, ayudándoles a utilizar recursos y servicios que les permitan superar dichas tareas y apoyarles en la realización de sus expectativas e ideales y descargarles de su malestar

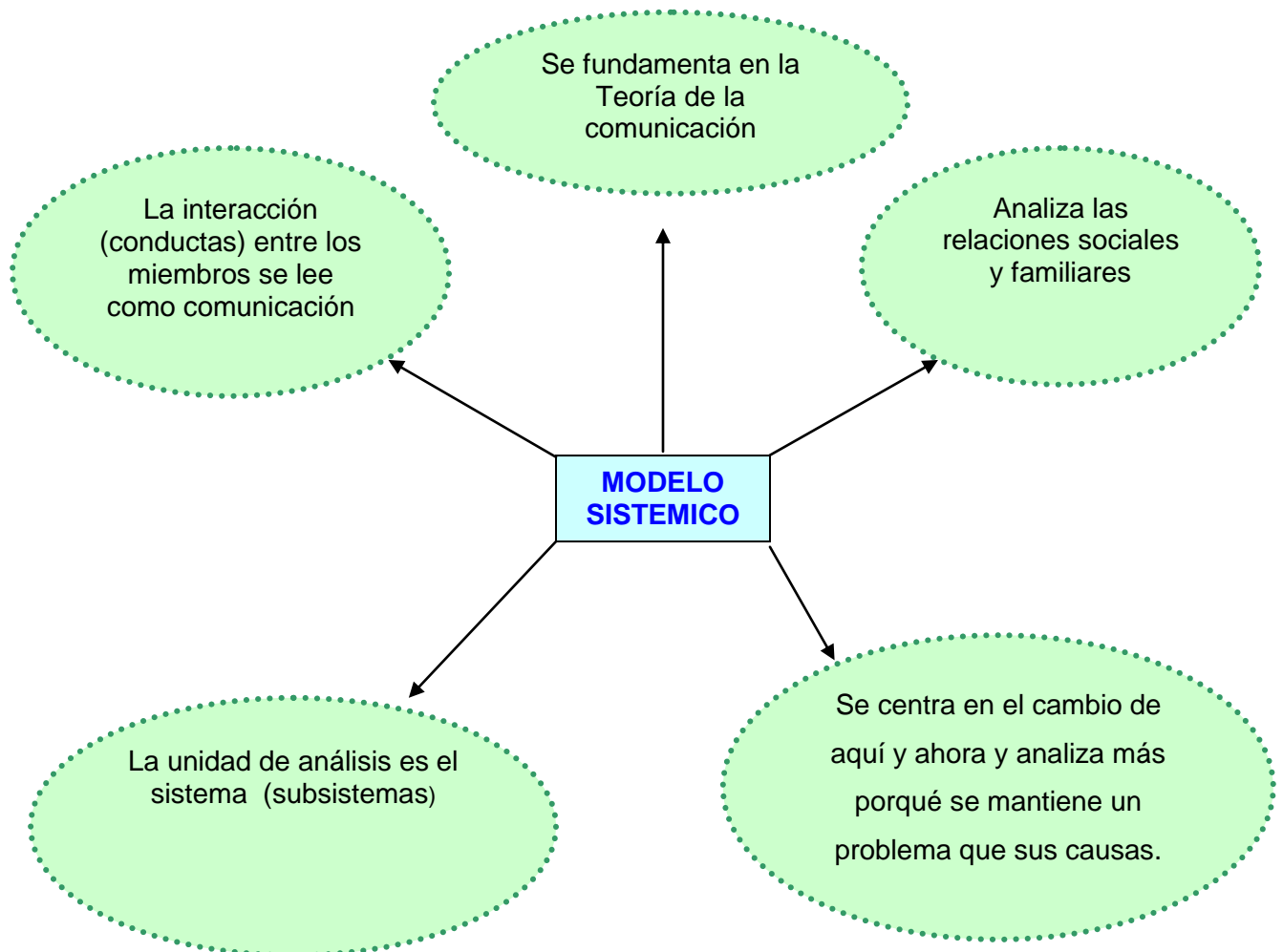
En segundo lugar, el Trabajo social se ocupa de la interacción de las personas con sus redes y sistemas de recursos. Desde esta perspectiva los autores no consideran los problemas sólo como atributivos de las personas, sino que entienden los problemas humanos atributos de situaciones sociales concretas. De tal forma, que no se trata de ver quien tiene el problema, sino mas bien de conocer cual es el conjunto de los elementos de una situación concreta que impide a las personas la superación de sus tareas vitales. El Trabajador Social deberá estar atento no solo a la valoración que los individuos realicen de la situación en la que se encuentran, sino que tendrá en cuenta además:(1) la interacción de las personas dentro de un sistema de recursos, ya sea formal, informal o social;(2) la interacción entre personas por un lado y sistemas de recursos y por otro; (3) la interacción entre varios sistemas de recursos.

El tercer aspecto del marco de referencia del Trabajo Social es la atención que debe de poner el trabajador social en la conexión e interdependencia existente entre las preocupaciones o problemas privados y los condicionamientos y comportamientos oficiales públicos.

La teoría de la comunicación

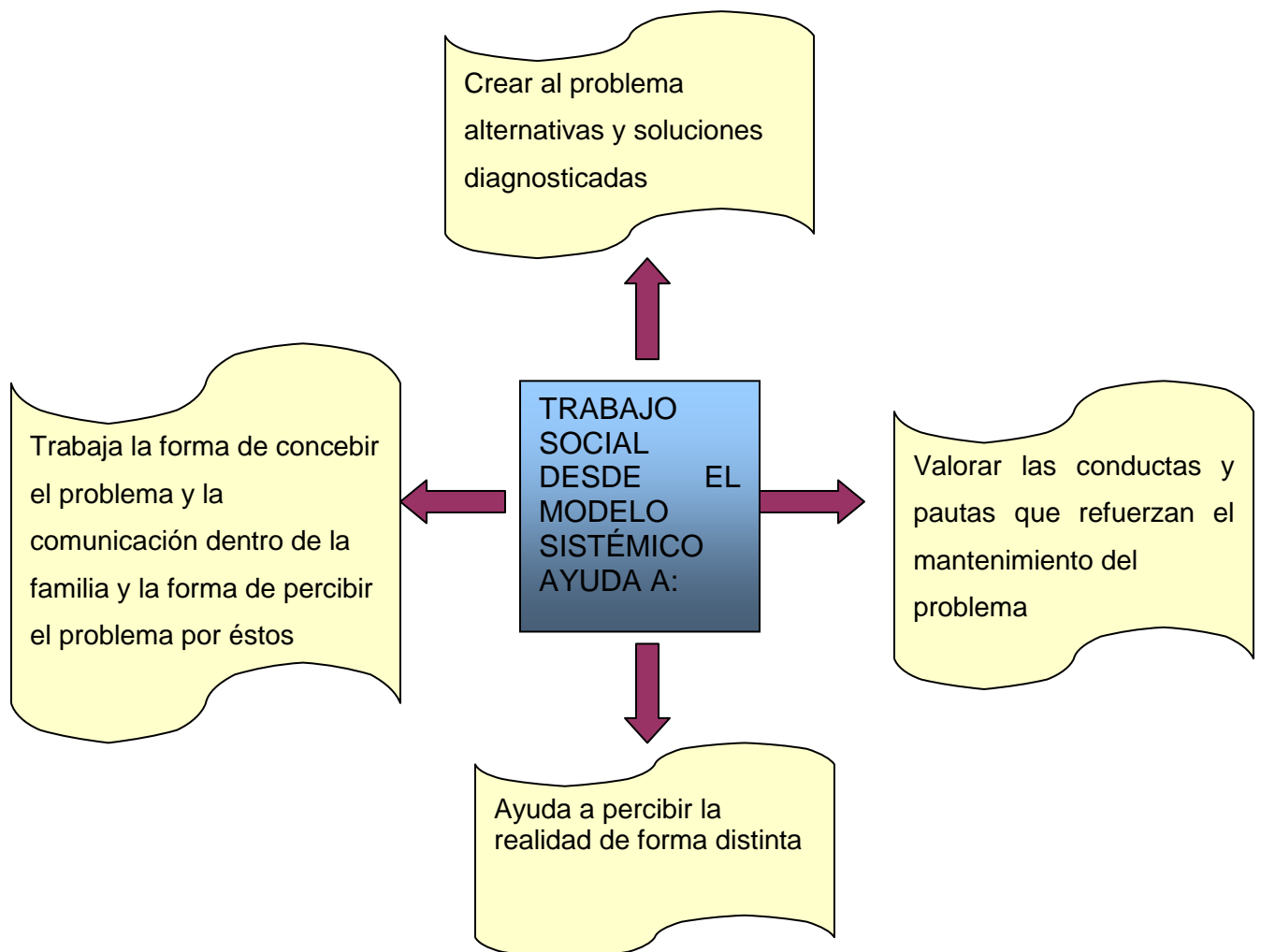
La teoría de la comunicación se desarrolla al mismo tiempo que la teoría de sistemas <<de la que utiliza conceptos y procesos>>. El autor más relevante ha sido Paul Watzlawick, quien al entender la comunicación como un proceso interactivo y fundamental en la vida social que da significación a las relaciones personales, ha sido

de gran utilidad para la metodología de la intervención social(sobre todo la familiar) y para la modificación de comportamientos y de relaciones humanas. Watzlawick supo rescatar de la teoría de los sistemas una serie de elementos para aplicarlos al entendimiento de las relaciones humanas, como el concepto mismo de sistema, la idea de la retroalimentación, etc. a diferencia de otras teorías como el psicoanálisis que se centraban en un análisis introspectivo para averiguar las causas de determinadas conductas, Watzlawick considera a la persona y sus entorno como un todo intenta descubrir que función cumple cada conducta dentro de un sistema complejo de relaciones y de interacciones.



El modelo sistémico llevó a que se configurara el modelo de terapia familiar sistémico cuyas premisas al entender a la familia son:

- Un sistema donde hay relaciones
- Un sistema natural (cubre necesidades)
- La familia y sus relaciones son el objeto de estudio
- La familia es un sistema abierto (subsistemas, supe sistema...)
- La familia repite patrones ante los problemas y los cambia dependiendo del momento evolutivo.



17. GLOSARIO

Amenazas externas: Consiste en tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que son potencialmente dañinos para posición competitiva presente o futura de una organización.

Debilidades internas: Se refiere a actividades de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, investigación y desarrollo que limitan o inhiben en éxito general de una organización. Una firma debe tratar de seguir estrategias que efectivamente mejoren las áreas con debilidades internas.

Estrategias: Son los medios por los cuales se logran los objetivos, las diferentes estrategias empresariales incluyen expansión geográfica, diversificación, adquisición de competidores, obtención de control sobre proveedores o distribuidores, desarrollo de productos, penetración en el mercado, reducción, liquidación o una combinación de estas acciones.

Expectativa: Es lo que se considera lo más probable que suceda, es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista, una expectativa esta vinculada con predicción y previsión, pues a mayor probabilidad existe que se cumpla dicha expectativa

Fortalezas internas: Se refiere a actividades internas de una organización que se llevan a cabo especialmente bien. Las funciones de mercadeo, finanzas, producción, investigación y desarrollo de un negocio deben auditarse o examinarse con el objeto de identificar y evaluar las fortalezas de mayor importancia.

Oportunidades externas: Hace referencia a las tendencias económicas, sociales, políticas, tecnologías y competitivas, así como hechos que podrían de

forma significativa beneficiar a una organización en el futuro, en todos los frentes de la sociedad ocurren cambios masivos, dichos cambios crean un tipo diferente de consumidor, como consecuencia necesidad de diferentes tipos de productos, servicios y estrategias.

Necesidad: Es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento, porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor, por tanto la necesidad humana es el punto al que la mercadotecnia actúa para cumplir una de sus principales funciones que es identificar e satisfacer las necesidades existentes en el mercado.

Gestión: Esta referida a la intervención del profesional, especialmente del Trabajador Social que participa en los servicios de atención contra la violencia familiar, sean estos públicos o privados.

Diagnóstico: El diagnóstico es la opinión del trabajador social sobre el problema representado por el cliente, sea un individuo, un grupo o una comunidad. Se trata de una hipótesis que sugiere un tratamiento. El diagnóstico determina el tipo de intervención más adecuado para modificar las situaciones que se presentan y que son susceptibles de mejoría. Lleva consigo la descripción del individuo y su situación y tiende a establecer relaciones causa-efecto.

Familia: Es un conjunto de personas que conviven bajo el mismo techo, organizadas en roles fijos (padre, madre, hermanos, etc.) con vínculos consanguíneos o no, con un modo de existencia económico y social comunes, con sentimientos afectivos que los unen y aglutinan.

Violencia Intrafamiliar: Es toda acción u omisión protagonizada por los miembros que conforman el grupo familiar, este puede ser por afinidad, sangre o afiliación y que transforma en agresores las relaciones entre ellos causando daño físico, psicológico, sexual, económico o social a uno o varios de ellos.