Consultorio Social Minuto de Dios

Un modelo de atención social

Clara Stella Juliao Vargas

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Consultorio Social Minuto de Dios

Un modelo de atención social

Clara Stella Juliao Vargas

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de Calidad al alcance de todos

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de Calidad al alcance de todos

Presidente del Consejo de Fundadores
P. Diego Jaramillo Cuartas, cjm

Rector General Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO
P. Harold Castilla Devoz, cjm

Vicerrectora General Académica
Marelen Castillo Torres

Rector Sede Principal
Jefferson Enrique Arias Gómez

Directora General de Investigaciones
Amparo Vélez Ramírez

Vicerrectora Académica Sede Principal
Luz Alba Beltrán Agudelo

Director de Investigación Sede Principal
P. Carlos Germán Juliao Vargas, cjm

Directora General de Publicaciones
Rocío del Pilar Montoya Chacón

Decano Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
Alirio Raigozo Camelo

Coordinadora de Publicaciones Sede Principal
Paula Liliana Santos Vargas

Juliao Vargas, Clara Stella
Consultorio Social Minuto de Dios: un modelo de atención social / Clara Stella Juliao Vargas. Bogotá : Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, Sede Principal, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, 2017.
ISBN: 978-958-763-252-1
168 p. il.
1.Corporación Universitaria Minuto de Dios -- Asistencia social -- 2017 2.Trabajo social -- Asistencia institucional 3.Asistencia pública

CDD: 361.0068 J85cBRGH Registro Catálogo UNIMINUTO No. 89064

Archivo descargable en MARC a través del link: http://tinyurl.com/bib89064

CONSULTORIO SOCIAL MINUTO DE DIOS. Un modelo de atención social

Autor
Clara Stella Juliao Vargas

Corrección de estilo
Elvira Lucía Torres Barrera

Imagen de portada

Pintura original de Jorge Iván Arango

Fotografía proporcionada por Inspirestudio

Diseño y diagramación
María Paula Berón Ramírez

Impresión
Panamericana Formas e Impresos S.A.

Impreso en Colombia – Printed in Colombia
Primera edición: diciembre de 2017
200 ejemplares

Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO
Calle 81 B # 72 B – 70
Bogotá D. C., Colombia
2017

Reservados todos los derechos a la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. La reproducción parcial de esta obra, en cualquier medio, incluido electrónico, solamente puede realizarse con permiso expreso de los editores y cuando las copias no sean usadas para fines comerciales. Los textos son responsabilidad del autor y no comprometen la opinión de UNIMINUTO.

Contenido

Prólogo 13

Presentación 17

Antecedentes 21

Asistencia y atención social 31

Los modelos de atención social 34

Modelo de atención social del consultorio social Minuto de Dios 39

Elementos de enfoque 40

Doctrina social de la Iglesia: el desarrollo integral humano 41

Enfoque praxeológico: reflexión sobre la acción 44

Enfoque necesidad-capacidad-potencialidad: sobre el derecho a ser arte y parte de mi proyecto de vida 47

Enfoque territorial: la importancia de dónde y con quién interactúo 50

Enfoque de derechos: ejercicio consciente 51

Dinámicas relacionadas 53
Análisis y reflexión frente a las problemáticas sociales 53
Trabajo colaborativo, coordinado y sinérgico 55
Formulación de propuestas estratégicas y novedosas según el contexto 56
Desarrollo de potencialidades en la población y ejercicio de derechos 57
Por qué el modelo de atención del CSMD 58
Objetivo y pretensiones 60
Principios del modelo de atención 61
Características del modelo 61
Componentes del modelo 62
Escucha interactiva 63
Identificación de la problemática 65
Selección de alternativa 66
Implementación de la alternativa 66
Acompañamiento y gestión 67
Sistematización de la experiencia 67
Dinámica del modelo 68

El Consultorio Social Minuto de Dios (CSMD) 71
Misión, visión y objetivos 71
Niveles de atención-interacción del CSMD 72
Nivel 1. Información y orientación sobre programas y proyectos sociales 73
Nivel 2. Valoración del problema y remisión: individual, familiar, grupal o comunitario 75
Nivel 3. Servicios directos del CSMD o de la Red Interinstitucional de Apoyo 76
Nivel 4. Sistematización e investigación 77

Estructura organizativa del CSMD 79
Organización de la atención, los proyectos y servicios a través de satélites 79
Esquema de dirección y operación 82
Desarrollo del modelo de atención: aspectos operativos 85
Referentes de atención 85

El trabajo en red: red interinstitucional de apoyo (RIA) 89

Transferencia del modelo 95

El CSMD desde la perspectiva de sus actores: entrevistas, testimonios, experiencias y relatos 97
La experiencia de la primera coordinadora del Consultorio Social cuando aún era proyecto de práctica social 99
Entrevista al primer director del Consultorio Central 106
Vivencias de la actual directora del Consultorio Central: una significativa oportunidad de crecimiento profesional y personal 112
Comentarios de los profesionales de apoyo del Consultorio Social 119
Experiencia de una docente-tutora del CSMD 124
Trasegares por el Consultorio Social Minuto de Dios: explorando el camino 124
Comentario del profesional coordinador de proyectos del Centro de Transformación Social (CTS) 131
El Consultorio Social Minuto de Dios: una oportunidad para el cambio 131

Propuestas de intervención de Práctica Profesional y trabajos de grado 134

Entrevistas, comentarios y afirmaciones de los usuarios del CSMD 140

Sobre la sistematización-investigación praxeológica 147

A manera de conclusión 151

Referencias 155

Anexos 161

Lista de figuras

Figura 1. Línea del tiempo del Consultorio Social 28

Figura 2. Firma simbólica del acuerdo voluntades 29

Figura 3. Referentes teóricos del modelo 41

Figura 4. Dinámicas relacionadas con la labor del CSMD 54

Figura 5. Modelo de atención social del CSMD 63

Figura 6. Dinámica del modelo del CSMD por niveles de atención 69

Figura 7. Niveles de atención del CSMD 75

Figura 8. Ruta crítica de atención 77

Figura 9. Dinámica del modelo del CSMD e información recolectada 78

Figura 10. Estructura por satélites 80

Figura 11. Estructura de dirección y operación 83

Figura 12. Esquema de implementación de un nuevo satélite 84

Figura 13. Referentes para la operación y prestación de servicios 87

Figura 14. Red Interinstitucional de Apoyo según nodos temáticos 92

Figura 15. Inauguración de la sede de dirección central del Consultorio Social 107

Figura 16. Primer grupo de practicantes vinculadas a la sede central del Consultorio Social 2012 109

Figura 17. Valla que fue visible desde la calle 80 con Av. Boyacá, colocada en abril 2012 y retirada durante el primer semestre de 2017 114

Figura 18. Durante la presentación de resultados de convenio con INCI en 2016 118

Lista de tablas

Tabla 1. Satélites creados por año y aliados 25

Tabla 2. Satélites del CSMD a 2017 por línea y modalidad de atención 81

Tabla 3. Propuestas de Práctica Profesional y de trabajos de grado formuladas en el marco del Consultorio Social 135

Prólogo

Desde UNIMINUTO sabemos que, frente a una situación que queramos trasformar o una acción que pretendamos realizar, hay que empezar poco a poco, con la seguridad que da vislumbrar el logro y meta deseada, pero con la claridad de las razones fundamentales que sustenten cada proyecto a emprender.

Este proceso lo he visto con el Consultorio Social y lo he venido conversando desde hace años con Clara Stella, inicialmente estando en la decanatura de Ciencias Humanas y Sociales, después desde la Rectoria Sede Principal y ahora desde la Rectoria General. A lo largo del tiempo hemos definido acciones, mirando con detalle, identificado ajustes y mejores procesos, así como vislumbrado oportunidades para aplicar el modelo que hoy se pone a disposición de todos ustedes.

Este libro fue escrito como resultado del cruce entre la proyección social y la investigación en UNIMINUTO en situaciones, contextos y poblaciones de interés prioritario de esta institución y que se concretan en un modelo de

atención que merece diseminarse en beneficio de las personas y comunidades que son nuestra motivación y razón de ser como Institución de Educación Superior.

El ideal de la autora del presente libro, es compartir una experiencia de 17 años de gestión social, que permitieron hacer realidad un sueño de servicio a las personas y comunidades, de forma que ese recorrido ilumine el caminar de otros profesionales y estudiantes interesados en replicar y, según el contexto y las necesidades a las cuales aspiren atender, mejorar y ajustar al mejor estilo de la reflexión praxeológica, que como notarán al leerlo, es uno de sus elementos de enfoque.

En este libro, usted encontrará la información actualizada sobre el avance del Consultorio Social Minuto de Dios y su situación actual, además del recuento de cómo surgió, cómo se apuntaló en sus seis elementos de enfoque bien enraizados en la Obra Minuto de Dios y en particular en UNIMINUTO y cómo, paso a paso, fue ocupando el lugar en la proyección social de esta universidad.

Por lo mismo, es importante tomarse el tiempo para leerlo, conocer sus detalles, reconocer los diversos actores y sentirse parte, hasta llegar a identificar escenarios donde poder aplicar lo que en él se describe, porque no podemos olvidar el carácter regional de nuestro impacto y el compromiso de nuestra puesta en acción para nuestro país y la sociedad que esperamos.

Recuerdo cuando Clara Stella empezó a comentar, en cuanta oportunidad tenía, sobre el modelo que hoy nos presenta, parecía no encontrar eco, pero a fin de cuentas se comprendió que dicho paradigma expresa abiertamente la necesaria relación entre la misionalidad de nuestra institución y esa comunidad a la cual nos comprometimos a servir con calidad y excelencia.

En las primeras páginas se encontrará con los antecedentes y los referentes que desde las ciencias sociales ilustran diversas apuestas conceptuales frente

a la atención social. Luego unos apartados sobre el Modelo de Atención Social y el direccionamiento del consultorio, hasta llegar a estrategias que como el trabajo en red y la trasferencia conceptual y operativa, dan fe de una oportunidad a aprovechar, como ha sido aprovechada por aquellos que se sumaron y decidieron aportar y compartir como parte de este libro, sus vivencias.

Con todo lo anterior, me alegra indicar que lo mejor de este texto es la forma amena y sencilla en que se comentan y recrean conceptos y hechos, cómo se tocan y representan gráficamente componentes, dinámicas, relaciones y referentes teóricos que forman parte del modelo de atención social y que se entrecruzan para explicar cómo se pasó de una idea a una realidad que hoy puede ser diseminada por el resto del país como aporte a ese futuro esperanzador que nos motiva a actuar en pro del desarrollo rural y regional que requiere Colombia.

Hace unos meses indicaba que como institución educativa debemos ser como un faro que brinde a la sociedad valores trascendentes, formas de comprender y practicar la vida social, así como poner al servicio de la humanidad todas nuestras capacidades para innovar y co-crear soluciones con impacto social, aportando conocimientos valiosos y participando en el diseño de modelos y claro está, de la política social y pública que responda a las necesidades y potencialidades de nuestras comunidades a nivel local regional o nacional.

Sea esta la oportunidad para agradecer a todos los que apoyaron durante este proceso que hoy se presenta, y que como se muestra en el último de sus apartados, tomaron la decisión de escribir y comentar su paso por este proyecto y explicar a la comunidad en general cuál fue su contribución, su expectativa y qué aprendieron del mismo, en beneficio de otros que deseen seguir sus pasos.

Estoy seguro que este libro les agradará y les será útil en cualquier escenario donde UNIMINUTO, institución nacional con impacto regional, en cumplimiento de su misión, defina seguir actuando coherente y consistentemente para trasformar nuestras comunidades y aportar a nuestra sociedad.

Harold Castilla Devoz, cjm
Rector General
Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO

Presentación

No vamos a ser espectadores u oidores de noticias sobre el desastre. Vamos a ser copartícipes, vamos a estar allá espiritualmente. Vamos a colaborar todos según su medida, esta vez sí aparece Colombia.
Rafael García-Herreros

El Centro de Transformación Social de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de UNIMINUTO, Sede Principal, contempla entre sus propósitos adelantar procesos de gestión social mediante el desarrollo de proyectos estratégicos que susciten un diálogo entre los actores sociales y la comunidad académica, así como liderar procesos de consultoría y asesoría a nivel general, global y particular. Los procesos de gestión social buscan fortalecer la participación de los actores sociales y su capacidad de incidencia en procesos autogestionarios que hagan posible la transformación de su entorno. Por su parte, con los procesos de consultoría se pretende dar respuesta a demandas de servicios que plantea el entorno humano y social, lógicamente, a partir del análisis de las problemáticas, necesidades y demandas sociales.

Adicionalmente, genera espacios de reflexión crítica y de formulación de propuestas investigativas interdisciplinares, que contribuyan a la generación

de conocimientos relacionados con el pensamiento humano y social. Así, se centra en la transformación y mejoramiento en la calidad de vida de las comunidades, instituciones y contextos sociales bajo su influencia, a través de prácticas pedagógicas, investigaciones y proyectos sociales que generen condiciones dignas sin distinción alguna.

Entender que los propósitos enunciados pueden y deben ser sinérgicos ha permitido buscar opciones y generar espacios de confluencia de proyectos de interacción, investigación y extensión que posibilitan la vinculación de diferentes actores sociales en torno a situaciones específicas y contextos particulares que, como el Consultorio Social Minuto de Dios, faciliten la formulación e implementación de las alternativas de atención y apoyo a la población.

Desde ese escenario se pone al servicio de la comunidad este texto, que muestra los resultados del proceso de investigación y sistematización del modelo de atención del Consultorio Social Minuto de Dios, el estado actual de su operación y el proceso de atención a la población, luego de 15 años de funcionamiento. Se incluye además información estadística, así como varios escritos y testimonios de quienes han pasado por él y han compartido de alguna forma la experiencia de interacción con la población que se ha vinculado a sus procesos y proyectos.

El libro se ha dividido en ocho apartados. El primero de ellos narra los antecedentes del consultorio, cómo fue ajustándose y ubicándose en diferentes unidades académicas o centros de la universidad, y cómo en ese paso por varias unidades se han logrado consolidar los servicios que hoy presta a las diferentes comunidades. El segundo, contiene una breve reflexión sobre la asistencia y la atención social, como marco que, sin ser exhaustivo, permite al lector identificar el escenario en que se mueve el Consultorio Social.

El tercer apartado muestra explícitamente el modelo de atención social del Consultorio Social, enfatizando los elementos de enfoque que, como parte de UNIMINUTO y de la obra El Minuto de Dios, guían las relaciones, actuaciones, dinámicas y procesos que en él se involucran, pero especificando sus componentes y su dinámica. Para tal fin, se expone por qué se consideró

definir un modelo y cuáles son sus pretensiones, sus principios y sus características. El cuarto apartado se reservó para el direccionamiento estratégico del Consultorio Social, que incluye los niveles de atención, su estructura organizativa y un esbozo de los aspectos operativos, frente al cual queda el compromiso de desarrollar, en un futuro muy cercano, otro texto dedicado a detallar su funcionamiento y operación.

El quinto apartado presenta la Red Interinstitucional de Apoyo como forma de organización de las alianzas que se han establecido con las diferentes entidades con las que trabaja el Consultorio y sin las cuales no se hubieran logrado los avances y resultados que hoy se muestran. En esa misma línea, en el apartado seis se hace referencia al proceso de transferencia del modelo, el cual permite que en otras sedes del país se pueda operar y diseminar la experiencia conseguida en Bogotá.

Con el propósito de resaltar la perspectiva de los diferentes actores que han participado de una u otra forma en el proceso del Consultorio Social, se incluyen en el apartado siete algunos testimonios, experiencias y relatos que ellos han querido aportar para este libro.

En el octavo apartado se expone de manera sucinta cómo se adelantó el proceso de recuperación de la experiencia y de sistematización del modelo. Por último, en el noveno apartado, se presentan los hallazgos sobresalientes del proceso adelantado y los aspectos que de ellos pueden ser concluyentes.

Con el desarrollo del texto y como recuperación de una experiencia de varios años, se muestra abiertamente una forma de entender, conceptual y operativamente, la necesaria relación entre los servidores y la comunidad a la cual se quiere servir. Igualmente se muestra cómo es posible que diversos actores, públicos o privados, trabajen articuladamente y desarrollen sus objetivos misionales si se generan espacios que, como el Consultorio Social, faciliten su confluencia a través de planes conjuntos y proyectos con poblaciones y objetivos comunes.

ANTECEDENTES

Mejor que decir "se debiera hacer esto", es hacerlo nosotros en pequeño, en nuestro medio o dentro de nuestras posibilidades. Las semillas difícilmente se pierden.
Rafael García-Herreros

La idea del Consultorio Social nace de la necesidad de mejorar el nivel de información y conocimiento de la población que habita la zona de influencia cercana a la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, frente a la oferta institucional en materia de servicios y programas sociales. El propósito ha sido crear un espacio abierto para brindar información y asesoría de orden individual, familiar y comunitario, por medio de la generación de redes de apoyo solidario entre diferentes instituciones, por áreas de servicio y procesos misionales.

En una primera fase se inició, durante el año 2002, como proyecto de práctica social adscrito al Centro de Práctica Social, actualmente Centro de Educación para el Desarrollo. En esa época, con estudiantes de diferentes programas, se inició el proceso de atención que actualmente se reconoce como nivel 1, y que desde su concepción, por parte de la dirección de dicho centro, está relacionado con la respuesta directa que se puede brindar ante la solicitud

de información por parte de la población de influencia de cada una de las sedes del Consultorio Social (Juliao, 2004). Durante este periodo, se avanzó en la formulación de algunos esbozos de los siguientes dos niveles, con el planteamiento de posibles servicios y ofertas de procesos de atención social, y se detectó la necesidad de contar con equipos profesionales que apoyaran el trabajo de los estudiantes vinculados a las prácticas sociales[1].

> A partir de agosto de 2004, el proyecto pasó al Programa de Trabajo Social de UNIMINUTO, en el cual se institucionaliza en el marco de la proyección social, con coordinación de trabajadores sociales y se abre la posibilidad de que sea apoyado por estudiantes en práctica profesional, al ubicarlo como nuevo campo de práctica para los estudiantes del programa.

La zona de incidencia del proyecto, como campo de práctica profesional, fue inicialmente la localidad de Engativá, a través de Manos Fraternas, unidad de la Organización Minuto de Dios, en la cual se atendió principalmente población flotante proveniente de las diferentes zonas del Distrito Capital. Esta sede operó durante el segundo semestre de 2004, prestando servicio a 520 usuarios en materia de información y orientación, así como de atención directa de casos, cuyos procesos actualmente corresponden a los niveles de atención 1 y 2, respectivamente.

Para finales de 2004 se había iniciado el proceso en dos municipios del departamento Cundinamarca (Chía y Cota), y se mantuvo su actuación en los dos niveles de atención iniciados en el Consultorio de Engativá. La reflexión sobre las problemáticas atendidas generó la necesidad de incursionar en acciones orientadas a la promoción y el desarrollo comunitario.

1 Para esa época la práctica social fue concebida como "un proceso de acercamiento a la realidad social del país, y tiene como finalidad relacionar, desde diferentes niveles y de manera vivencial, a los estudiantes y docentes, con la problemática de las comunidades menos favorecidas" (Juliao, 1999, p. 13).

Posteriormente, el Consultorio Social UNIMINUTO amplió su actuar en otros cuatro municipios de Cundinamarca, con sedes satélites incipientemente organizadas, de acuerdo con la disponibilidad de espacio físico de las entidades con las cuales se concretó la intención de operación. Así, operó en la Casa de Justicia en Chía, con sedes alternas en dos veredas; en la sede de la Alcaldía Municipal (Secretaría de Gobierno) en Cota; en la Secretaría de Desarrollo de Funza; en la Secretaría de Gobierno y la Comisaría de Familia de Cajicá; en la Oficina de Desarrollo Económico y Comunitario de Tocancipá y en la Secretaría de Desarrollo de la Alcaldía de Soacha.

En estos seis satélites se enmarcó el Proyecto de Fortalecimiento del Consultorio Social UNIMINUTO, para atender las necesidades de atención y orientación en materia de organización y desarrollo comunitario, mediante la intervención en proyectos que favorecieran el desarrollo de capacidades y fomentaran la participación de la población. Las comunidades de los seis municipios mencionados presentaban dificultades de orden social, económico, político y cultural que no favorecían el desarrollo humano integral, situación a la cual se sumaba el hecho de que en su quehacer cotidiano no contaban con información suficiente sobre la oferta de servicios sociales ni con atención inmediata y oportuna, si es que lograban acceder a ella. Es innegable que esta condición favoreció, por algún tiempo, que las entidades públicas aceptaran la oferta hecha desde el Consultorio y colaboraran para iniciar su operación. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, el proyecto tuvo dificultades para afianzarse y concretar los objetivos propuestos; en parte, porque las entidades públicas con las cuales se procuró trabajar están sujetas a cambios de administración y algunos dirigentes no valoraron los beneficios que podrían lograr sus habitantes al apoyar a UNIMINUTO para mantener la sede satélite del Consultorio Social.

En ese proceso, al interior del mismo equipo de UNIMINUTO se planteó la necesidad de reflexionar y aclarar parámetros de operación de la propuesta en cada uno de los satélites, dadas las diferentes demandas y características de cada población o comunidad a la cual se pretendía llegar y la

negativa de las entidades con las cuales se trabajaba, que optaron por dedicar a otras propuestas correspondientes a los planes de gobierno de nuevas administraciones los espacios que antes se habían asignado al Consultorio Social.

De las experiencias y reflexiones iniciales, surgió la necesidad de diseñar un modelo de atención que permitiera organizar conceptual y operativamente el proceso de atención, partiendo de las problemáticas detectadas, así como de las características y especificidades del entorno y los contextos que rodeaban a las poblaciones atendidas; un proyecto que se pudiera presentar a cada entidad, en el cual se detallara en forma clara qué se requería organizar y la forma como operaría, así como la contribución y apoyo que se esperaba de ella.

En la conceptualización preliminar, por una parte, se identificó la necesidad de orientar a la población respecto a los servicios a los cuales podrían tener acceso y sobre las instituciones y programas a los que podrían acudir para solucionar inquietudes de carácter individual, familiar y social; y por otra, se estableció la importancia de atender directamente los casos que requirieran acción inmediata en áreas de orientación familiar, social, resolución de conflictos familiares, vecinales, o en asuntos de formación e integración comunitaria. Estas dos situaciones perfectamente podían ser atendidas por personal del Programa de Trabajo Social (docentes y profesionales en formación), pues, como lo sostiene Sánchez Rosado (2004), los trabajadores sociales pueden actuar e interactuar mientras realizan una lectura reflexiva de los sujetos y el entorno, aun en situaciones complejas y conflictivas regidas por muchos intereses particulares. Sin embargo, para facilitar y favorecer el proceso, dadas las condiciones de la población y las diferentes problemáticas que se podían presentar, se consideró indispensable vincular otras áreas disciplinares y conformar equipos técnicos, aunque estos no fueran de carácter permanente.

De igual forma, se identificó la necesidad de fortalecer las alianzas con otras entidades prestadoras de servicios sociales, mediante la organización de un trabajo en red, con el fin de facilitar la formulación e implementación de propuestas y ofertas de servicios, que respondan de manera adecuada e integral a la complejidad de las problemáticas desde el Consultorio.

A pesar de estos desarrollos, el radio de acción y la cobertura del Consultorio Social seguían siendo mínimas en comparación a las necesidades identificadas. Por tal razón, la atención se enfocó en fortalecer la acción desde varias disciplinas y ampliar la cobertura, y se inició entonces un proceso de implementación de satélites en varias localidades de Bogotá en coordinación con diversas entidades interesadas en apoyar el proceso y permitir el montaje y la operación del Consultorio Social en sus instalaciones (tabla 1).

Con el fin de atender esa prioridad y ampliar los alcances en la gestión, a partir de la recuperación de las experiencias iniciales, UNIMINUTO decide comenzar la sistematización de la experiencia y la concreción del modelo de atención del Consultorio Social, así como buscar nuevas estrategias para consolidar su acción. En este orden de ideas, emprende el fortalecimiento de las relaciones con las instituciones aliadas, mediante la consolidación de la Red Interinstitucional de Apoyo (RIA), para favorecer la generación de nuevas alianzas y el fomento del trabajo colaborativo entre las diferentes entidades con las cuales venía trabajando en cada sede de operación del Consultorio Social UNIMINUTO.

Tabla 1. Satélites creados por año y aliados

No.	Localidad -Municipio	Satélite (Ubicación / Caracter)	Aliados	Inicio de operaciones	Estado Actual	Observaciones
1	Bogotá	Minuto de Dios - Urbano	UNIMINUTO - Centro de Práctica Social - Manos fraternas	2002	Inactivo	En 2004 y pasó a Trabajo Social con Práctica Profesional Suspendió operaciones en 2012 al cerrarse Manos Fraternas
2	Chía (C/marca)	Centro - Urbano Rural	UNIMINUTO - Casa de justicia	2006	Inactivo	
3	Cota (C/marca)	Centro - Urbano Rural	UNIMINUTO - Alcaldía Municipal	2006	Inactivo	
4	Funza (C/marca)	Centro -Urbano rural	UNIMINUTO - Alcaldía	2007	Inactivo	
5	Ciudad Bolivar -Usme	Santa Viviana	UNIMINUTO - Yo Mujer (desplazados)	2008	Inactivo	
6	Zipaquirá (C/marca)	Vereda San Jorge - Rural	UNIMINUTO - Comunidad - JAC - Colegio técnico	2008	Inactivo	

No.	Localidad/ Municipio	Satélite (Ubicación / Caracter)	Aliados	Inicio de operaciones	Estado Actual	Observaciones
7	Kennedy (Bta)	Patio Bonito	UNIMINUTO - Fundación Jiret	2010	Inactivo	
8	Tunjuelito	Venecia	UNIMINUTO-JAC	2010	Inactivo	
9	Barrios Unidos	12 de octubre	UNIMINUTO - Casa de la juventud	2011	Inactivo	
10	Bogotá	Minuto de Dios	UNIMINUTO CMD	2012	Activo	Sede Central
11	Ciudad Bolivar	Santa Viviana	UNIMINUTO - CMD (ecoparque)	2012	Inactivo	
12	Ciudad Bolivar	La casona	UNIMINUTO - Comisaría de Familia	2013	Inactivo	
13	Engativá	Santa Cecilia y Santa Elenita	UNIMINUTO - JAC	2013	Inactivo	
14	Engativá	Boyacá Real	UNIMINUTO Comisaría de Familia	2013	Inactivo	
15	Engativá	Serena Bachue	UNIMINUTO - PCIS	2013	Activo	
16	Puente Aranda (Bta)	Ciudad Montes	UNIMINUTO - Colegio Santísimo Sacramento	2013	Inactivo	
17	Coyaima (Tolima)	UNIMINUTO Rural	UNIMINUTO Alcaldía Municipal	2014	Inactivo	
18	Engativá	Normandía	UNIMINUTO JAC	2014	Inactivo	
19	Engativá	Engativá Pueblo	UNIMINUTO JAC	2014	Activo	
20	Girardot (C/marca)	Urbano Rural	UNIMINUTO regional Cundinamarca	2014	Activo	
21	Suba	Suba San Pedro	Colegio Gerardo Molina	2014	Inactivo	Se unió al satelite de la comisaria de familia IV a partir de 2016
22	Suba	Suba San Pedro	Comisaría de Familia	2014	Activo	
23	Suba	San Pedro de Tibabuyes -Villa Cindy	UNIMINUTO - Iglesia Católica	2014	Inactivo	
24	Engativá	Minuto de Dios	Centro de Transformación Social	2015	Activo	
25	Engativá	Boyacá real	Junta de Acción Comunal	2015	Activo	
26	Engativá	Engativá Pueblo	Colegio Psicopedagógico	2015	Activo	
27	Fontibón	Fontibón	UNIMINUTO - Fundación niños con discapacidad	2015	Inactivo	
28	Nacional	Bogotá	UARIV Vejez y Envejecimiento	2015	Activo	
29	Teusaquillo	Chapinero	Fundación red sanción contra el abuso sexual infantil	2015	Activo	
30	Zipaquirá (C/marca)	Zipaquirá	Diócesis	2015	Activo	Se acordó la modalidad de Brigadas
31	Barrios Unidos	Polo	Fundación Eudes	2016	Activo	
32	Bosa	Villa Karen	Urbanización Villa Karen	2016	Activo	

No.	Localidad -Municipio	Satélite (Ubicación / Caracter)	Aliados	Inicio de operaciones	Estado Actual	Observaciones
33	Bosa	Villa Sonia	Asociación Futuro para Todos	2016	Activo	
34	Chia (C/marca)	Rural	Fundación Mi felicidad	2016	Activo	
35	Fontibón	Zona Ind Montevideo	Permoda	2016	Activo	
36	Sede Móvil	CSMD Itinerante	UNIMINUTO - Ejercito // Cooperación Internacional	2016	Activo	Brigadas con el ejercito en Melgar y Yopal // En formulación proyecto para sede móvil
37	Suba	Suba Bilbao	Fundación Ossan - Zafir	2016	Activo	
38	Suba	Suba Compartir	Fundación mi Amigo Ángel	2016	Activo	
39	Tunjuelito	Isla del sol	Comedor comunitario	2016	Activo	
40	Tunjuelito	San vicente	Comedor comunitario	2016	Activo	
41	Usaquén	San Cristóbal Norte	Bogotá sur y Nuevas regionales	2016	Activo	
43	Nacional	Bogotá	Genfami	2017	Activo	
44	Puente Aranda	Plaza de la hoja	Consejo de Administración	2017	Activo	Se coordinan acciones con todas las entidades que hacen presencia en el conjunto
42	Barranquilla (Atlántico)	Barranquilla	UNIMINUTO regional Norte	2017	Activo	
45	Madrid (C/marca)	Madrid	UNIMINUTO regional Cundinamarca			En proceso de apertura
46	Soacha (C/marca)	Soacha	UNIMINUTO regional Cundinamarca			En proceso de apertura
47	Usme	Comuneros	Colegio Guayasamín			En proceso de apertura
48	Zipaquirá (C/marca)	Zipaquirá	UNIMINUTO regional Cundinamarca			En proceso de apertura

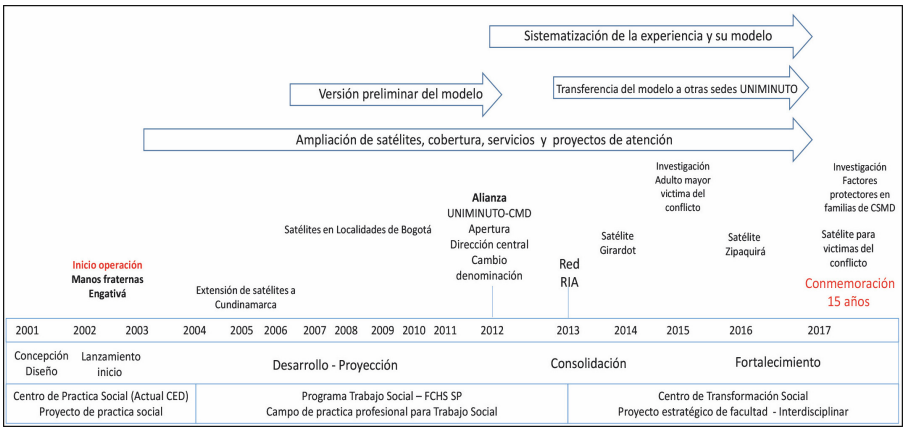
Fuente: construcción de la autora a partir de archivo del CSMD.

Una de las primeras decisiones giró en torno al montaje de una sede central del Consultorio Social que permitiera dirigir la operación de los diferentes satélites e iniciar la socialización del modelo de atención que se estaba sistematizando. La sede central del Consultorio Social UNIMINUTO, inicia operaciones en abril de 2012, gracias al establecimiento de una alianza entre UNIMINUTO y la Corporación Minuto de Dios (CMD).

La alianza, en el marco de la misión y perspectiva de El Minuto de Dios como obra social para brindar acompañamiento efectivo a las poblaciones vulnerables, permitió ubicar en instalaciones de la sede regional de la CMD una casa prefabricada con espacio suficiente para que operara la dirección del

Consultorio y para atender al público que llegara a sus instalaciones, actuando como una especie de filtro de atención inicial coordinada con los diferentes escenarios de atención de dicha entidad. A partir de esta alianza, el Consultorio Social UNIMINUTO cambió de denominación y pasó a ser el Consultorio Social Minuto de Dios (CSMD). La alianza con la CMD implicó unir sus proyectos y servicios a la Red Interinstitucional de Apoyo que el CSMD pretendía fortalecer (figura 1).

Figura 1. Línea del tiempo del Consultorio Social



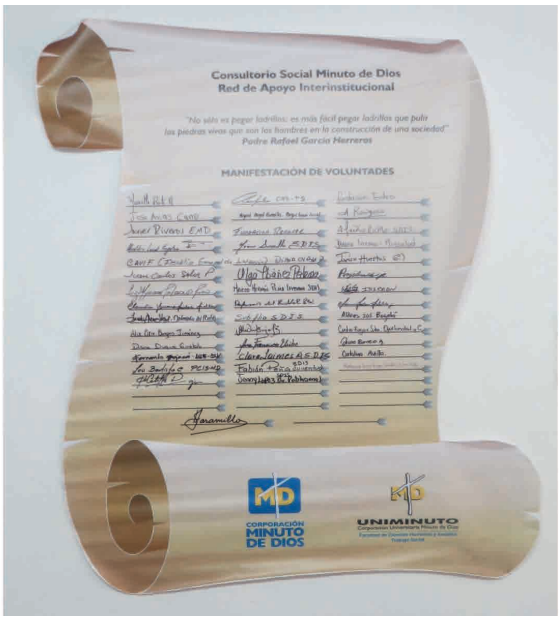
Fuente: elaboración de la autora, a partir de los antecedentes del Consultorio Social.

Es importante mencionar cómo para junio de 2012, se completó la fase de alistamiento y pilotaje de la sede central del Consultorio Social y se inició la primera formulación de su plan general de desarrollo, con el cual se logró unificar los diferentes proyectos y acciones que se venían desarrollando en los diferentes satélites existentes a la fecha y proyectar con metas concretas las futuras acciones del CSMD. Con ello, se empieza a dar cumplimiento al propósito previsto con la constitución y funcionamiento de una sede central que orientara los diferentes satélites de acuerdo con el modelo de atención y los procesos operativos definidos. Es esencial recalcar cómo la razón de ser de la sede central es dirigir y coordinar la acción de los consultorios satélites y

definir las condiciones y recursos necesarios para implementar nuevas líneas, programas y ofertas, así como nuevos satélites cuando fuese necesario.

Para el 2013 se constituyó la Red Interinstitucional de Apoyo (RIA) con la firma simbólica del acuerdo de voluntades para apoyar el proceso de atención y la operación de los diferentes satélites por parte de los delegados de 41 entidades (figura 2).

Figura 2. Firma simbólica del acuerdo voluntades



Fuente: archivo fotográfico del Consultorio Social Minuto de Dios.

En esa oportunidad se resaltó cómo la obra Minuto de Dios ha logrado grandes cosas porque siempre trabaja en forma colaborativa, estableciendo alianzas estratégicas, pues entiende que la unión de esfuerzos y recursos entre diferentes actores con un objetivo compartido permite lograr los propósitos y avanzar en soluciones y respuestas que favorecen rápida y oportunamente a la población que lo necesita, porque como afirmaba el Padre Rafael García-Herreros: "Los pobres no esperan tanto" (como se citó en Jaramillo, 2004, p. 148).

En el año 2014, con la creación del Centro de Transformación Social y la definición del CSMD como proyecto estratégico de facultad, el Consultorio Social pasa a depender de dicho centro. Con ello se avanza hacia su consolidación y se inicia el proceso de transferencia del modelo a otras sedes de UNIMINUTO, específicamente a Girardot y Barranquilla. Para tal fin, se ha promovido la interacción con docentes y estudiantes de práctica profesional de otras sedes y centros regionales. Actualmente los satélites de Girardot y Barranquilla son operados directamente por estudiantes de dichas sedes, orientados por sus docentes y con el acompañamiento de la sede central del CSMD en Bogotá. Aquí cabe mencionar que uno de los satélites de Bogotá, en la localidad de Usaquén, es operado en convenio con la Rectoría Bogotá Sur y Nuevas Regionales, y que se encuentran en proceso de transferencia del modelo dos nuevos satélites (Madrid y Soacha), en convenio con la Rectoría Cundinamarca.

Asistencia y atención social

Que nadie se quede sin servir.
Rafael García-Herreros

Cada sociedad (y época) ha tenido preocupaciones y definido prioridades respecto a las problemáticas sociales que han mediado sus decisiones y acciones frente a ellas. En la actualidad la preocupación parece centrarse en la reducción de la pobreza, la desigualdad y la distribución de la riqueza para lograr calidad de vida en la población, con base en criterios de desarrollo humano integral y específicamente de dignidad humana. Las ciencias sociales, la economía y la política se preocupan por la relación existente entre desigualdad y pobreza en lo que se refiere al aumento de las brechas en materia de redistribución de la riqueza y las oportunidades. Para enfrentar este reto, se han ideado modelos y estrategias que involucran diversos enfoques, componentes y variables.

En ese marco, Colombia presenta dificultades de orden político que no le han permitido favorecer la democracia y la justicia, de forma que todos los sectores sociales y políticos tengan cabida y representatividad. Esto le resta

legitimidad[2] al Estado y genera dificultades socioeconómicas para un amplio sector de la población, dada la alta concentración de la riqueza y las limitaciones de acceso a las oportunidades para alcanzar condiciones de vida digna.

En los *Lineamientos generales de política social para Bogotá 2004-2014* (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2003) se recuerda que nuestro país expresó su voluntad de establecer la dignidad humana como uno de los valores fundantes de su ordenamiento jurídico desde el momento en que se adscribió a numerosos tratados y convenios internacionales como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, firmado en 1976, y los consolidó en la Constitución Política de 1991. En dicha política se definió como objetivo a diez años el generar las condiciones económicas, políticas, sociales, culturales y ambientales que fueran necesarias para mejorar la calidad de vida, la riqueza colectiva y la competitividad de la ciudad y de sus habitantes, con énfasis en el ejercicio pleno de derechos, y la atención a la población en situación de vulnerabilidad y riesgo social.

Por otra parte, los informes sobre desarrollo humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en particular el de 2010, resaltan avances, pero argumentan que ha aumentado la desigualdad, no solo entre países, sino también al interior de ellos, incluido lógicamente el caso colombiano. Plantean, además, la necesidad de incluir nuevos aspectos como los que contempla el índice de pobreza multidimensional[3] y dejan claro que la desigualdad y la pobreza siguen ocupando un lugar preponderante al hablar de desarrollo humano, porque, como lo indica Robert (2011), no solo están ligadas a la pobreza originada en la diversidad adquisitiva, sino también a situaciones de discriminación y exclusión por razones de clase, raza, género, origen, etc. El PNUD, por su parte, muestra que tales situaciones aumentan

2 *Legitimidad* en el sentido mencionado por Adam Baird (2008), es decir, como la "capacidad y voluntad del régimen político de servir al bien común de todos los colombianos"

3 El índice de pobreza multidimensional parte de los índices basados en medidas monetarias, pero tiene en cuenta también las privaciones que experimentan las personas consideradas pobres, y el contexto o marco en que dichas privaciones se presentan.

y hacen permanente la vulnerabilidad económica de la población y que, para enfrentarlas, las políticas públicas y demás acciones deben basarse en los contextos locales y en la articulación entre diversos sectores públicos y privados (PNUD, 2010).

En Colombia, el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018: "Todos por un nuevo país". (Departamento Nacional de Planeación, DNP, 2015) especifica una visión de desarrollo humano integral al contemplar el principio de equidad y definir en él que dicho desarrollo se da en una sociedad con oportunidades para todos.

Ahora bien, para el Sistema de Protección Social en Colombia, la clave está en la relación complementaria que debe existir entre aseguramiento y asistencia social. El primero, tradicionalmente ligado al concepto de seguridad social, regido por una lógica económica, con carácter de obligatoriedad y con regulación estatal, está orientado a proteger a las personas ante posibles caídas de sus ingresos, sea por salud, desempleo o vejez, y normalmente está mediado por contratos laborales; condición esta última que deja por fuera de la seguridad social a las personas que no participan del mercado laboral, que están desempleadas, que son independientes o están en el sector informal. Por ese motivo, el aseguramiento en su versión actual, implica combinar el seguro con la prevención para cubrir a toda la población, condición que para nuestro país se hizo explícita con el Ministerio de la Protección Social (Guerrero, 2006).

Por su parte, la asistencia social como política para remediar las consecuencias de la pobreza, según Guerrero (2006), puede orientar dos estrategias diferentes: una estructural, que busca distribuir la dotación de capital humano y físico para que la población genere el ingreso necesario para vivir, y otra asistencial, basada en el otorgamiento de subsidios sea en dinero o en especie a los grupos poblacionales que no cuentan con capacidades para generar ingresos. En la segunda, es clave definir los tiempos límites para la asistencia, así como los requisitos y el proceso de retribución exigible, de forma que se evite caer en

el asistencialismo que crea dependencia permanente y no genera capacidades en la población.

Los modelos de atención social

Los procesos de atención social a lo largo del tiempo han priorizado diversos aspectos, según el enfoque u orientación que se vayan generando como respuesta a las necesidades y problemáticas sociales. Así, han surgido modelos que pretenden guiar o explicar dichos procesos de atención.

Considerar cualquier modelo implica referirse a paradigmas dominantes, a formas de mirar y entender, interrogar, interpretar, representar y valorar una realidad (Ariño, 2013), formas que afectan e influyen en nuestras prácticas cotidianas personales y profesionales, y que luego, producto de nuestro pensar y actuar, se alimentan, reconfiguran y transforman con el paso del tiempo, en la medida en que reflexionamos sobre ellas y las mejoramos. Por eso, los modelos van apareciendo o cambiando y tenemos opción de acogerlos, actualizarlos o abandonarlos, según respondan, den sentido u orienten lo que hacemos.

Molina y Romero (2004) nos explican que un modelo integra aspectos ontológicos, epistemológicos y metodológicos que guían la forma de actuar. Aplicando este concepto, las autoras consideran que para la atención social o, como ellas especifican, la *intervención social*, se han configurado a lo largo del tiempo, tres tipos de modelos. Se refieren a los modelos asistenciales, los modelos terapéuticos y los modelos socioeducativos-promocionales comunitarios.

Los del primer tipo, los asistenciales, originalmente ligados a procesos filantrópicos y posteriormente a la llamada *asistencia social gubernamental*, se relacionan con la provisión de bienes o servicios a población con necesidades insatisfechas y que demanda una inmediata acción institucional, luego fueron focalizándose hacia la población en pobreza extrema. Este enfoque ha dado paso a la concepción de lo asistencial como derecho para enfrentar necesidades vitales de la población; en otras palabras, ha venido cambiando, de la concepción asistencialista como estrategia para paliar la pobreza, hasta llegar

a concebir la actividad asistencial como derecho para alcanzar la igualdad y la justicia social. Así las cosas, los modelos asistenciales deben ir ligados a la acción crítica que favorezca esa justicia social.

Los modelos terapéuticos, según Molina y Romero (2004), se caracterizan por el manejo de relaciones y procesos comunicativos entre individuos, grupos y familias que pueden generar estrés y crisis en la población y afectar su desarrollo. En este caso, los procesos de atención individuales, grupales o familiares, fundamentados en la orientación terapéutica, se han enriquecido de la teoría psicológica (Molina, s. f.) y han trabajado en la relación de lo intrapersonal con lo interpersonal y el entorno social, con la intención de identificar los factores o situaciones que originan la problemática objeto de atención. Algunos desarrollos en materia de entender las relaciones del individuo con el resto de los miembros de su familia han dado lugar a la aplicación del método sistémico y a la terapia familiar (Barrado & Ramos, 2013).

Por otra parte, los modelos socioeducativos-promocionales comunitarios, como su nombre lo indica, se refieren a acciones educativas de información y formación frente a diversas problemáticas de la población involucrada. Este tipo de modelos fomenta la participación de la población en la toma de decisiones y la movilización para gestionar alternativas de solución a las problemáticas que se desea superar. De alguna manera, se basan en la promoción de potencialidades de la población para alcanzar la trasformación social y el análisis de los movimientos sociales. Es decir que este tipo de modelos involucra procesos relativos a la organización y desarrollo de la comunidad, con la participación de los líderes comunales y ligados a acciones de educación y promoción social (Molina, s. f.). Tales modelos, igualmente, involucran procesos que fomentan el trabajo solidario y colaborativo mediante la conformación de redes y alianzas entre diferentes actores públicos o privados.

Aquí vale la pena mencionar que el modelo de gestión de casos surgió en los Estados Unidos, en la década de 1970, como mecanismo para la puesta en práctica de nuevas formas de intervención que atendieran las necesidades y potencialidades de diversos grupos poblacionales. Dada la fragmentación

existente entre las diferentes agencias, era necesario mejorar los servicios y programas a partir de la coordinación entre ellas, y por esta razón, la intervención debía caracterizarse por ser integradora, racional, proactiva e individualizada (Libassi, 1988, como se citó en Sarabia Sánchez, 2007). Este modelo rescata la necesaria coordinación interinstitucional frente a los servicios ofrecidos a la población y, al mismo tiempo, ubica al gestor de casos, normalmente un funcionario estatal, en la tarea de controlar tales servicios, cuya oferta debe coordinar con diversas entidades, según el entorno en que se halle la población que se atenderá.

El enfoque de gestión de casos, como lo señala Sarabia Sánchez (2007), se caracteriza por su flexibilidad, pues se puede adaptar tanto a las características de los usuarios como a sus entornos culturales. Esta autora indica cómo, a pesar de su grado de adaptabilidad, hay consenso en cuanto a algunas acciones fundamentales del proceso: definición del ámbito (esfera de acción del programa y la población), el filtrado y la toma de contacto con la población (potenciales clientes según parámetros de elegibilidad), la valoración integral (recogida de información de la situación social, física, mental y psicológica para identificar necesidades), planificación del caso (definición del paquete de servicios recomendados y disponibles), implementación del plan y concertación de servicios (negociación con proveedores de servicios), seguimiento (determinar cambios en la situación atendida y decidir si se dará o no continuidad a los servicios) y, finalmente, la revaloración (verificar los avances frente a las metas del plan). La posibilidad de que el énfasis que se ponga en una u otra de las acciones mencionadas es la que permite hablar de diversos modelos de gestión de casos. Sarabia Sánchez (2007) menciona los siguientes:

- El *modelo asesor*, que se centra en valorar necesidades y la conexión a servicios y recursos de la comunidad, pero asigna la responsabilidad de acceder a ellos directamente a la población.
- El *modelo de fortalezas,* dirigido por el individuo (cliente) y orientado hacia el incremento de las fortalezas de la población y de los

recursos para lograrlo (los cuales se obtienen muchas veces del mismo entorno y de las relaciones existentes o que se puedan crear).

- El *modelo PACT* (del inglés: *program for assertive community training*), que proporciona asistencia directa en función de los síntomas y las necesidades básicas, a partir de una relación clínica con la persona y con su familia se busca disminuir los síntomas detectados. Los casos son trabajados por equipos interdisciplinares y se enfatiza en la funcionalidad del entorno comunitario, sin darle verdadero valor a aspectos funcionales de la persona misma.
- *El modelo terapéutico,* que enfatiza la adecuación del proceso de atención según las necesidades individuales, evaluando las fortalezas personales y al mismo tiempo las deficiencias del sistema que puedan impedir el logro de las metas personales.

Estos modelos, de acuerdo con Sarabia Sánchez (2007), se centran en el llamado *cliente individual* y los servicios de gestión del caso se proporcionan con regularidad semanal o diaria y sin un límite temporal específico de atención, sin recurrir a entornos clínicos, pues se prestan en la comunidad o el entorno en el cual se encuentra la persona (o caso). De alguna manera, este esquema de atención se asoció con procesos asistencialistas, debido a su conexión con la entrega de servicios directos.

Modelo de atención social del consultorio social Minuto de Dios

Para abordar el modelo de atención social, su orientación y características, es conveniente resaltar lo planteado por Sposeti (2007) sobre las formas de intervención social:

> La fragmentación social generó respuestas dispares, aisladas, diversas, con un bajo reconocimiento de la ciudadanía, que persiste a lo largo de décadas y siglos. Por lo tanto, coexisten viejas y nuevas formas de intervención social, con una fuerte influencia política de los modelos tradicionales de filantropía privada. Es a ese conjunto que se llama "mix social público-privado". (Sposeti, 2007, p. 63).

Ahora bien, habría que confrontar esos estilos, combinando la necesidad de responsabilidades estatales con lo que dicha autora denomina *innovaciones del tercer milenio*. Más adelante, ella resalta que el ideario religioso fue un gran

motor de las acciones sociales, pero que un nuevo modelo social reclama por parte del Estado una intervención proactiva en el ámbito del desarrollo social, que involucre la protección social como derecho, en contexto de certeza digna y reclamable, y no como simple proceso de beneficencia (Sposeti, 2007).

En esa medida, debe ser una intervención que resalte la inclusión de necesidades de acuerdo con la diversidad de las personas, su modo de vida y su cultura, y que fomente e impulse el desarrollo de capacidades de forma que la población pueda enfrentar sus dificultades. Todo lo anterior, en el marco de la consolidación y la cohesión social que partan de la familia como núcleo estructurador de la sociedad.

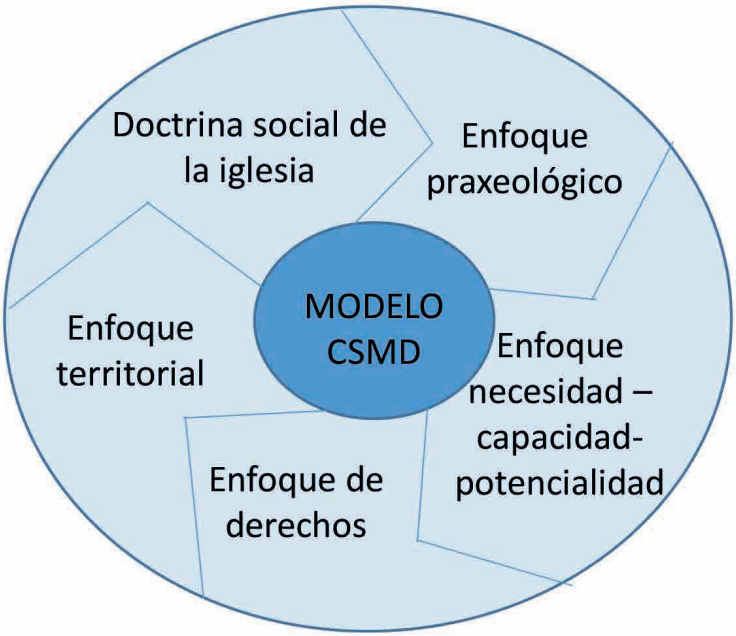
Por la misma razón, es indispensable afianzar la política social en función de prestación universal frente a la protección básica ante riesgos sociales, garantizar la inclusión e igualar oportunidades a lo largo del ciclo vital, reconocidas como derechos, y enfatizando cómo la protección social debe ser de carácter preventivo y con enfoque de gestión participativa.

Elementos de enfoque

Los fundamentos que soportan la perspectiva desde la cual se orienta la labor del Consultorio Social y que se convierten en sus cinco pilares son: 1) la doctrina social de la Iglesia y sus planteamientos sobre el desarrollo integral humano, 2) el enfoque praxeológico que orienta la labor educativa e investigativa de UNIMINUTO, 3) el enfoque de necesidad-capacidad-potencialidad frente a las personas y las comunidades, 4) el enfoque territorial y su figura de acercamiento al contexto, y 5) el enfoque de derechos (figura 3).

A continuación, se detallan, sin pretender abarcar en su totalidad, cada uno de los enfoques, los elementos que de cada uno alimentan y perfilan el modelo de atención del Consultorio Social y su quehacer.

Figura 3. Referentes teóricos del modelo



Fuente: construcción de la autora.

Doctrina social de la Iglesia: el desarrollo integral humano

La dignidad de la persona humana, el bien común, la subsidiaridad y la solidaridad como principios de la doctrina social de la Iglesia continúan, a pesar del paso del tiempo, vigentes al hablar de la sociedad, en la cual se entrelazan los seres humanos y sus diferentes actuaciones, y de su desarrollo. Entendido este último como "el paso, para cada uno y para todos, de condiciones de vida menos humanas a condiciones de vida más humanas" (Pablo VI, 1967, Carta enc. *Populorum progressio*, 20). Aquí interesa resaltar cómo la expresión "menos humanas" se relaciona con carencias materiales que impiden el mínimo vital, estructuras que favorecen la explotación y el abuso de poder y la injusticia, así como también las carencias morales que impiden a los seres humanos superar el egoísmo y asumir, para todos, la cooperación y la solidaridad.

Así, que el ser humano deba estar interesado en el bien y dignidad de todos los demás constituye uno de los aspectos que la doctrina social de la Iglesia (DSI) resalta como esencial para lograr la fraternidad universal, en el sentido por el cual todos velaran por eliminar las disparidades y desigualdades existentes entre los seres humanos, que, de hecho, empobrecen a toda la sociedad (Compendio DSI, 145). Si existe conflicto entre la propiedad y el bien común, corresponde a los poderes públicos encontrar una solución y aplicarla. Como lo expresara el Papa Pablo VI (1967) cada ser humano está dotado, desde que nace, con aptitudes y cualidades que debe desarrollar porque el hombre es responsable de su propio desarrollo, condición que se aplica igualmente a la comunidad que en el marco de la solidaridad universal, como derecho y deber, está obligada para con todos su miembros presentes y futuros en función del desarrollo pleno de todos y cada uno (Carta enc. *Populorum progressio,* 15-17) como expresión del humanismo integral y solidario.

Desde esta perspectiva, se afirma que

> ... existen muchos hermanos necesitados que esperan ayuda, muchos oprimidos que esperan justicia, muchos desocupados que esperan trabajo, muchos pueblos que esperan respeto: ¿Cómo es posible que, en nuestro tiempo, haya todavía quien se muere de hambre; quién está condenado al analfabetismo; quién carece de la asistencia médica más elemental; quién no tiene techo donde cobijarse? El panorama de la pobreza puede extenderse indefinidamente, si a las antiguas añadimos las nuevas pobrezas, que afectan a menudo a ambientes y grupos no carentes de recursos económicos, pero expuestos a la desesperación del sin sentido, a la insidia de la droga, al abandono en la edad avanzada o en la enfermedad, a la marginación o a la discriminación social... (Compendio DSI, 5).

Se trata de un llamado, desde el humanismo integral y solidario, a asumir la responsabilidad conjunta, con plena conciencia moral, hasta lograr el bien de

la humanidad presente y futura. Llamado expresado, según el Compendio, por Juan XXIII, en la encíclica *Mater et magistra*, al hablar del compromiso de la comunidad cristiana y poner el énfasis en la comunidad y la socialización:

> La Iglesia está llamada a colaborar con todos los hombres en la verdad, en la justicia y en el amor, para construir una auténtica comunión. Por esta vía, el crecimiento económico no se limitará a satisfacer las necesidades de los hombres, sino que podrá promover también su dignidad. (Compendio DSI, 94).

Pablo VI hace un llamado a la academia y los profesionales al indicar: "El desarrollo exige transformaciones audaces, profundamente innovadoras. Hay que emprender, sin esperar más, reformas urgentes. Cada uno debe aceptar generosamente su papel, sobre todo los que por su educación, su situación y su poder tienen grandes posibilidades de acción" (Carta enc. *Populorum progressio*, 32) y luego, resalta que el ser humano solo alcanza su desarrollo integral si aporta solidariamente al desarrollo de toda la humanidad (Carta enc. *Populorum progressio*, 43). Por lo tanto, la transformación, los auténticos cambios, solo se pueden considerar efectivos si están ligados al cambio en la conducta personal (Carta enc. *Populorum progressio*, 134), como manifestación del "compromiso de cada uno hacia el otro".

Por otra parte, es esencial tener presente que "Decir desarrollo es, efectivamente, preocuparse tanto por el progreso social como por el crecimiento económico" (Carta enc. *Populorum progressio,* 34), de alguna forma, deben también tenerse en cuenta las variables económicas para alcanzar el bienestar de la población, para lograr el desarrollo integral humano comprometido con el ser humano y el desarrollo de sus potencialidades; lo anterior, aclara Pablo VI, cuidándose de caer en concepciones de reducción economicista del concepto de desarrollo, para aceptar la necesidad de promover a todos los hombres y a todo hombre (Carta enc. *Populorum progressio*, 14). Esto es, "construir un mundo donde todo hombre sin excepción de raza, religión o nacionalidad pueda vivir una vida plenamente humana…" (Carta enc. *Populorum progressio*, 47).

A lo estipulado por Pablo VI, sobre la relación necesaria entre progreso social y el crecimiento económico, se suma lo planteado por el papa Francisco, cuando resalta la justicia y la paz y la protección de la creación como condiciones para el desarrollo humano integral (17 de agosto, 2016), que debe propender por el cuidado de todo ser humano en cualquier situación o condición, haciendo especial énfasis en la población migrante, necesitada, enferma, excluida y víctima del conflicto armado o de catástrofes naturales.

Durante la celebración de los 50 años de la *Populorum Progressio*, Francisco lanza la pregunta sobre cuál es el significado del desarrollo humano integral, y responde que se trata de integrar los diferentes pueblos de la tierra (solidaridad y reparto equitativo que contrarreste la desigualdad); ofrecer modelos viables de integración social (subsidiaridad, aportación de todos para una convivencia humana abierta a todos); integrar en el desarrollo todos los elementos que lo posibiliten (vida humana como orquesta que armoniza economía, trabajo, cultura, vida familiar, religión); integrar la dimensión individual y comunitaria (el "yo" y la comunidad no compiten); integrar cuerpo y alma (respeto al lugar de presencia de Dios en cada uno de los seres humanos, consistencia de Dios y hombre). Finaliza su intervención afirmando: "Porque persona siempre dice relación, no individualismo, afirma la inclusión y no la exclusión, la dignidad única e inviolable y no la explotación, la libertad y no la coacción" (Francisco, 4 de abril, 2017).

Enfoque praxeológico: reflexión sobre la acción

La proyección social de UNIMINUTO, en la cual enmarca su acción el Consultorio Social y a la que busca responder su modelo de atención social, puede ser vista como estrategia para potenciar el desarrollo integral humano de personas y comunidades que se consideran menos favorecidas o que no han alcanzado condiciones de vida dignas.

Por su parte, la praxeología implica un proceso de descubrimiento, pero más particularmente, de creación de saberes novedosos a partir de la praxis, que facilite transformar la realidad y lógicamente la misma praxis. Implica

pararse en el hacer cotidiano y situado para estudiarlo, reflexionarlo y transformarlo (Juliao, 2011).

A partir de lo anterior, se habla de un enfoque praxeológico en el sentido de concebir la necesidad de establecer congruencia entre la intención, la experiencia y las acciones para lograr la pertinencia del actuar en la realidad (Juliao, 2017). Tal concepción implica la posibilidad de preguntarse por nuevos aspectos de la realidad y nuevas formas de actuar en ella, el estar dispuestos a descubrir en medio de la interacción entre los profesionales y la población otras alternativas no imaginadas, no reflexionadas o, posiblemente, antes desechadas por no haberlas valorado críticamente y negar la eventualidad de probarlas y aprender de ellas.

Ya sea para el análisis de la situación problema de la persona o comunidad con que se relaciona el Consultorio Social o para el proceso de reflexión respecto al mismo modelo de atención, el enfoque praxeológico implica "Un análisis que parte de la experiencia de los propios protagonistas" (Juliao, 2011, p. 17). En últimas, una interacción a partir de la escucha y el diálogo entre actores y situaciones de la realidad.

En esa línea de pensamiento, se acepta que "el conocimiento es el resultado de la práctica de las personas y colectividades sobre la realidad que, a su vez condiciona esa práctica" (Juliao, 2017, p. 38). En consecuencia, en el Consultorio Social el actuar está condicionado por la práctica cotidiana en cada satélite, en cada territorio, con cada persona o comunidad; así como por la reflexión permanente sobre ella y sus resultados para mejorar y trascender lo actuado, con el fin de lograr una acción más eficaz. De alguna forma, mediante el enfoque praxeológico, el quehacer en el modelo de atención del Consultorio consiste en mostrar nuevos caminos, cambiar el rumbo, afectar la visión que estanca la persona o la comunidad en una situación o condición que parece impedirle actuar y transformarse.

Así, tanto las personas y comunidades como los miembros del equipo del Consultorio generan conocimiento aplicable a su realidad cotidiana y, en la medida en que comuniquen ese nuevo saber y experiencia, diseminarán

buenas prácticas y poco a poco lograrán transformar realidades propias y compartidas y se transformarán a sí mismos con pleno sentido humano. Sin olvidar que "Este humanismo podrá ser realizado si cada hombre y mujer y sus comunidades saben cultivar en sí mismos las virtudes morales y sociales y difundirlas en la sociedad…" (Compendio DSI, 19).

Este enfoque exige que, metodológicamente, se cumplan tres principios. El primero (conocimiento por la acción), implica que la persona o comunidad, como actor, sea intérprete de su propio actuar y de los propios descubrimientos derivados de su autorreflexión. El segundo (cooperación dialógica), resalta la necesaria existencia de diálogo entre la persona o comunidad y la situación vivida frente a la cual se reflexiona y que es confrontada con otros actores, incluido el equipo profesional del consultorio. El tercero (autorregulación), se refiere a la apropiación de todo aquello que contribuya a mejorar la acción, la práctica cotidiana haciendo evidente la relación entre saber y acción (Juliao, 2017).

El cumplimiento de los tres principios conlleva que personas y comunidades logren una comprensión de sí mismas, de la pluralidad que les rodea y de la variedad de posturas que existen ante las situaciones que viven y enfrentan cotidianamente, así como de la oportunidad de ser eficaz que surge al reflexionar y reconocer lo actuado cotidianamente para transformar su entorno y a sí mismas.

El CSMD se ubica en el enfoque praxeológico al observar lo actuado, al reflexionarlo y juzgarlo con la intención de avanzar en su propósito de servir a las comunidades de influencia, trabajando de la mano de sus integrantes, escuchando sus experiencias y creando conocimiento y experiencia conjunta.

Enfoque necesidad-capacidad-potencialidad: sobre el derecho a ser arte y parte de mi proyecto de vida

El hombre no es verdaderamente hombre, más que en la medida en que, dueño de sus acciones y juez de la importancia de estas, se hace él mismo autor de su progreso, según la naturaleza que le ha sido dada por su Creador, y de la cual asume libremente las posibilidades y las exigencias.
Pablo VI

Es indispensable reconocer y tener presentes las características y condiciones propias de la población, como individuo o colectivo, así como las del contexto específico en el cual se desenvuelven; las primeras, porque son esas características y condiciones personales, relacionadas con sus capacidades de actuar, relacionarse, asumir la toma de decisiones y participar, las que determinarán sus posibilidades reales de superarse para asumir autónomamente las riendas de la vida (Sen, 2000) con posibilidad de salir adelante sin la ayuda estatal de carácter asistencial, y las segundas, porque pueden limitar o favorecer el desarrollo de las potencialidades de la población

Pensar desde las capacidades del ser humano, implica reconocer que la renta y los ingresos son imprescindibles en el proceso de superación de la pobreza, pero también reconocer la existencia de factores psicológicos, comunitarios, políticos o culturales que son el resorte para generar el itinerario de salida de la pobreza y la exclusión social (Vidal Fernández, 2009). Ahora bien, el desarrollo de las capacidades está directamente relacionado con la posibilidad de participación y pertenencia a redes de su entorno social, especialmente con tomar parte en las decisiones y, de alguna manera, disfrutar de una porción de poder al identificar las problemáticas y vislumbrar las posibles soluciones. En otras palabras, sentirse y estar empoderados, ser partícipes y decisorios (Durtons, 2000), condición que se cumple según Pastor Seller (2009) a través de procesos de diálogo entre los diferentes actores desde una perspectiva auténticamente democrática, que permita expresar y escuchar opiniones y argumentos hasta sentir que los acuerdos son realmente compartidos.

Lo anterior, en el entendido de que el empoderamiento de las personas y las comunidades proviene de su autogestión, de sus propias fuerzas, de sus capacidades y de su conciencia de poder potencializarlas (Juliao, 2013). Este enfoque implica considerar a cada persona y comunidad como agente-actor y no como paciente receptor de ayuda, implica reconocerle posibilidades de superar su condición asumiendo autónomamente las riendas de su vida, siendo arte y parte de la alternativa viable para solucionar su situación.

Entender las personas y comunidades como actores, capaces, con experiencias y conocimientos y, sobre todo, con fuerza creativa es aceptar que no se trata de reducir la relación con ellas a un simple proceso de intervención, sino que se debe establecer una verdadera interacción que favorezca la construcción conjunta, que parta del hecho de que no están "abajo" sino "junto a" y que tienen amplia posibilidad de actuación y agencia. Por eso:

> Hablar de desarrollo humano implica hablar de alternativas y oportunidades para las personas, de forma que puedan mejorar su calidad de vida, siendo necesario favorecer sus capacidades para enfrentar situaciones que se les presenten y tomar parte en las decisiones que les afecten. (Juliao, 2013, p. 164).

En la medida en que las acciones del CSMD se orientan a transformar situaciones sociales que afectan el desarrollo y las condiciones de vida de la población, y entendiendo que para el efecto es indispensable la participación de la misma población en la identificación de dichas situaciones y de las alternativas para enfrentarlas y transformarlas, se asume un enfoque de organización y desarrollo comunitario basado en el fortalecimiento de capacidades y potencialidades de cada uno y del capital social como un todo favorable. Esto implica considerar a los individuos como agentes-actores y no como pacientes inmóviles y receptores de ayuda (Sen, 2000), partiendo de las características y condiciones propias de la población, para asumir autónomamente las riendas de su vida.

Tal enfoque involucra la generación de alternativas y oportunidades para las personas, que favorezcan sus capacidades para enfrentar situaciones que

se presenten y participar en la toma de decisiones que las afecten. Para ello es preciso, específicamente, estar informadas e instruidas en cuanto a sus derechos y posibilidades. En muchos casos las personas necesitan descubrir sus capacidades para ser sujetos activos de su propia realidad y, en esa medida, el CSMD con sus ofertas y proyectos favorece la autodependencia, considerada esta, de acuerdo con Max-Neef (1994), como capacidad para motivar la participación en las decisiones, generar creatividad social, articular lo personal con lo social y lo micro con lo macro, haciéndose parte de una comunidad, de un grupo al integrarse y colaborar con otros.

En ese contexto, es menester hablar de desarrollo personal incluyente y de creación o fortalecimiento de capital social basado en procesos educativos, formativos (Vidal Fernández, 2009), que favorezcan el aumento de la autoestima y el empoderamiento individual, mientras generan confianza en los vínculos y las relaciones sociales con criterios de alteridad y reconocimiento del otro para poder trabajar y afianzar procesos solidarios y colaborativos de construcción conjunta.

Aquí conviene plantear que cuando se hace referencia a la persona, se percibe como ser dotado de dignidad y posibilidad de cambio, que se constituye en sujeto de su vida y su actuar, y por lo mismo capaz de comprender su propia situación e identificar, si es necesario, alternativas de respuesta a sus deseos, inquietudes, necesidades y problemáticas a partir de su propios recursos, potencialidades y expectativas, haciendo uso de las ofertas existentes en su propio contexto. Desde tal perspectiva, las necesidades y problemáticas identificadas son vistas en sentido positivo como expresiones de potencialidad y como impulsoras de cambio y de dinámica aspiración personal (Sen, 2000).

Por lo tanto, el CSMD, al estilo de Güell (2005), busca ampliar "las opciones de que dispone la gente para construir la vida que valora y aumentar sus capacidades para hacer realidad esas opciones". En otros términos, se convierte en un escenario que junto a la persona y la comunidad favorece el desarrollo y potenciación de capacidades, y facilita un abanico de alternativas según el entorno y las problemáticas de la población.

Enfoque territorial: la importancia de dónde y con quién interactúo

El enfoque territorial considera que el territorio es un escenario construido socialmente, en el cual cotidianamente confluyen múltiples elementos de carácter natural, espacial, social, cultural, económico, político e histórico, y que es en ese espacio donde se desarrolla lo social y lo simbólico de la población que lo habita (Villalobos, 2015; Schneider & Peyré, 2006). En esa medida, involucra un análisis multidimensional de las situaciones que en el territorio específico se presenten como resultado de las diferentes relaciones que se dan tanto entre los actores sociales (con quien interactúo) como entre estos y el entorno natural que los rodea (dónde interactúo). Precisamente, Schneider y Peyré (2006) comentan cómo las acciones colectivas y cooperativas (intercambio de experiencias, redes de colaboración, procesos de organización), resultado de la proximidad entre los actores que actúan en determinado territorio, son las que pueden favorecer la aparición de oportunidades innovadoras de desarrollo y por eso es un reto acompañar y fortalecer dicha proximidad.

El Minuto de Dios siempre ha optado por el fortalecimiento de organizaciones sociales y comunitarias en el territorio y en su contexto; en particular UNIMINUTO, al valorar la apropiación social del conocimiento, produce su conocimiento en diálogo con los problemas del contexto y el territorio concreto, lógicamente, en articulación con los actores sociales que allí conviven.

Al entender que el territorio se ubica en la interacción entre el espacio geográfico, los actores que lo habitan y los procesos que conjugan espacio, actores y tiempo, el modelo del CSMD considera esencial el concepto de *territorio* para poder entender el vínculo entre los actores que generan intervenciones en cada uno de sus escenarios de acción, que son constitutivos del CSMD, y de los actores que dan vida a los espacios geográficos.

En ese marco, vale la pena rescatar lo indicado por el Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, al hablar de los planes de desarrollo con enfoque territorial, los cuales, aunque se refieran en gran medida al desarrollo rural, implican, por una parte, que el territorio

es la unidad de referencia y mediación de sus acciones, y, por otra, que en conjunto con las comunidades que habitan un territorio, se construyan planes de acción concretos para cubrir las necesidades de dicha comunidad y, por lo mismo, se debe garantizar "la participación efectiva, amplia y pluralista de todos los actores del territorio"(Decreto 893 de 2017, art. 5). Por eso aplica perfectamente el enfoque territorial, por su carácter permeable a lo que llamamos gobernabilidad, referida a la posibilidad de interacción y regulación entre actores, instituciones y Estado (Schneider & Peyré, 2006).

Así, desde cada satélite del Consultorio Social se busca la participación de la población en cada decisión que les afecte y, en consecuencia, se promueven como ejes: el ejercicio de derechos, la creación y el fortalecimiento de redes, la organización y la participación social.

Enfoque de derechos: ejercicio consciente

A partir de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se fue haciendo necesario legislar para garantizar la protección y la promoción de los derechos, especialmente los de ciertos grupos (infancia y adolescencia, adultos mayores, personas en condición de discapacidad, mujeres, entre otros) que de otra forma no podrían gozarlos efectivamente.

Por ese hecho, la doctrina social de la Iglesia resalta cómo *universalidad* e *indivisibilidad* son las líneas distintivas de los derechos humanos: "Son dos principios guía que exigen siempre la necesidad de arraigar los derechos humanos en las diversas culturas, así como de profundizar en su dimensión jurídica con el fin de asegurar su pleno respeto" (Juan Pablo II, *Mensaje para la Jornada Mundial de la Paz 1998,* como se citó en Compendio DSI, 154). Por tanto, los derechos humanos deben ser la guía orientadora de cualquier persona e institución y establecerse como base de cualquier acción en bien del ser humano como opción consciente del querer lo mejor para el otro.

Solís (2003) define como características del enfoque de derechos: el reconocer la ciudadanía como derecho de toda persona, sin distingo de su sexo, edad, etnia, opción sexual o nacionalidad; la necesidad de revisar el marco jurídico

vigente de forma que institucionalice mecanismos de vigilancia, control y exigibilidad de derechos; el reconocimiento de la existencia de diferencias sociales y económicas (desigualdades) para buscar relaciones de igualdad y respeto; pensar la persona como sujeto integral (bio-psico-social); entender la democracia como un derecho humano, asociada a la transparencia y la rendición de cuentas en el ejercicio de gobernar y admitir una institucionalidad centrada en el sujeto capaz y consciente de sus posibilidades y derechos.

Adicionalmente menciona la autora que el enfoque de derechos integra tres perspectivas: 1) la socioeconómica, que involucra la pobreza como problema estructural, la importancia de las oportunidades diferenciales y el abordaje de las necesidades como potencialidad de la persona; 2) la perspectiva de género, en función de revisar y transformar los condicionamientos socioculturales que propician relaciones asimétricas y oportunidades diferenciales entre hombres y mujeres; y 3) la perspectiva generacional, como lectura de la posibilidad de cambiar las relaciones de poder y autoritarismo entre adultos y menores, atendiendo al ciclo vital y a las formas de relacionarse según el momento de desarrollo de la persona.

Estas tres perspectivas son atendidas desde el CSMD en su planteamiento de *gestión total del caso*, en el cual se considera que la multidimensionalidad de la persona, su familia y su problemática no se atienden en un solo momento o con un solo servicio o respuesta institucional, sino que, por el contrario, su atención implica una dinámica integral e integradora, desde diferentes frentes, en espacios y por tiempos variables no estandarizados.

Ahora bien, desde la perspectiva planteada en el documento *Planes de desarrollo municipal con enfoque de derechos humanos: guía para su formulación* (s. f.), este enfoque tiene como propósito "analizar las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo, y corregir prácticas discriminatorias y el injusto reparto del poder que obstaculizan el progreso en materia de desarrollo" (p. 31). Igualmente, se especifica que los planes de desarrollo deben incorporar la integralidad, la interdependencia y la universalidad como principios centrales de los derechos humanos, además considerar

el principio de igualdad y no discriminación, la construcción de capacidades, el fomento de la participación y la rendición de cuentas. Todos estos elementos se han incorporado de una u otra manera en el modelo y las ofertas desde el CSMD, pues se parte de la necesidad de contar con las personas como sujetos conocedores, conscientes y convencidos de sus derechos.

Dinámicas relacionadas

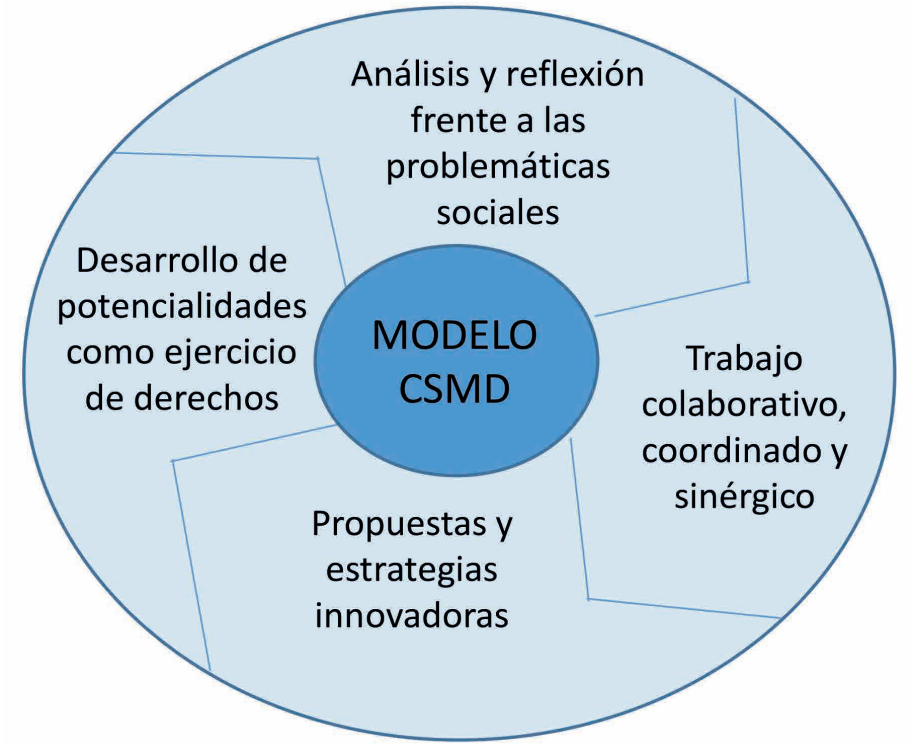
El CSMD, al constituirse como un espacio de apoyo, orientación, acompañamiento, asesoramiento y referenciación de servicios sociales y estar dirigido a la comunidad en general sin exclusión alguna, planteó como finalidad abordar las diversas demandas, oportunidades y necesidades sociales presentes en cada uno de los grupos poblacionales y, en esa medida, le corresponde desarrollar ciertas dinámicas que, de forma coordinada, contribuyan al cumplimiento de sus objetivos y su misión. Por consiguiente, su operar se relaciona con cuatro dinámicas que se describen a continuación.

Análisis y reflexión frente a las problemáticas sociales

Los problemas no pueden ser resueltos al mismo nivel de pensamiento en el que fueron generados.
Albert Einstein

La labor directa del equipo del CSMD con la población involucra un proceso de análisis y reflexión frente a las problemáticas sociales que afectan a las personas, sus familias, grupos y comunidades, de modo que se pueda, de manera coordinada y sinérgica, estructurar propuestas y estrategias novedosas para atender a la población y facilitar el desarrollo de sus potencialidades y el ejercicio de los derechos ciudadanos (figura 4).

Figura 4. Dinámicas relacionadas con la labor del CSMD



Fuente: construcción de la autora.

Lo anterior implica profundizar en los posibles factores que inciden en una situación, motivar el diálogo y la confrontación entre los involucrados, analizar la evolución o la tendencia de la situación considerada problema y rescatar la capacidad crítica de las personas frente a su situación. Esto, en el marco de la definición de problema social como "una condición que afecta a un número significativamente considerable de personas, de un modo considerado inconveniente y que según se cree debe corregirse mediante la acción social colectiva" (Horton & Leslie, como se citó en Suárez, 1989, p. 1). Tal condición es dinámica y puede transformarse positivamente o deteriorarse y solo cuando se vuelve significativa para un número considerable de personas y motiva algún

movimiento social que demanda alguna salida, puede ser colocada en la agenda pública y ser motivo de una política social. Por lo tanto, es indispensable el análisis y el seguimiento a las problemáticas que pueden estar afectando a una población, aunque aún no sean motivo de atención gubernamental, y con mayor razón cuando ya son motivo de atención y no han sido resueltas.

De esta manera, el CSMD responde a una perspectiva comprensiva e integradora de la realidad, que favorece adelantar procesos de sistematización de las experiencias y proyectos implementados por el CSMD, procesos de autorreflexión sobre el modelo de atención y sus resultados, y procesos de investigación situada sobre las problemáticas y condiciones que pretende enfrentar.

Comprensiva, en el sentido de acercarse a la realidad de grupos poblacionales heterogéneos, de ser coherente con la atención a las necesidades, de partir de la aceptación de la diversidad como riqueza colectiva y posibilidad para desarrollar, en cada persona o grupo poblacional, capacidades y habilidades, y de reconocer que hay que favorecer oportunidades que atiendan al contexto personal y a las condiciones socioculturales concretas de cada persona o población, como elemento de transformación social. Así, se recoge lo expresado por Arboleda (2014), respecto a que la pedagogía con enfoque comprensivo edificador: "promueve la formación integral de sujetos que puedan actuar y vivir con dignidad, con valores éticos y actitud estética, lo cual precisa que sean capaces de aplicar el conocimiento en diversos contextos, pero con sentido social y humano" (p. 2).

Integradora, porque no deja de lado la existencia de múltiples elementos constitutivos de la realidad vista objetiva y subjetivamente, y acepta que cualquier situación puede ser percibida como externa y luego ser objetivada, hasta llegar a internalizarla al hacerla significativa y asumirla para poder transformarla (Brigido, 2006).

Trabajo colaborativo, coordinado y sinérgico

Hablar de desarrollo humano, es hablar de calidad de vida y para concretarlo es necesaria la participación de todos los actores sociales, unidos en un proceso

dinámico, con un objetivo o causa común, como expresión de un deseo solidario de alcanzar el desarrollo para todos (Juliao, 2009), mediante el cual cada uno se hace responsable de una parte del proceso y pone al servicio de todos sus potencialidades, conocimientos y recursos.

La UNIMINUTO siempre fue concebida en relación con la sociedad y con todos y cada uno de los actores sociales en ella inmersos. Por ese motivo, considera clave la capacidad de crear alianzas y trabajar en red, la capacidad de dialogar con otros, llegar a acuerdos y formular objetivos compartidos como posibilidad de construir procesos de transformación que favorezcan a poblaciones específicas. Así se generan espacios de acción para la participación sinérgica en donde confluyan intereses y labores misionales que, de forma integrada y organizada, favorezcan a la población beneficiaria de dicha acción colaborativa.

En virtud de lo anterior, el elemento relevante para el logro de los objetivos del Consultorio Social es el trabajo en red que exalta a cada organización, sea pública, privada o comunitaria como interlocutor válido y capaz de aportar, desde su misionalidad los servicios y recursos que pone al servicio de la población para alcanzar la transformación social propuesta como objetivo compartido. Para tal efecto, es necesaria la transversalidad que debe ser entendida, como indica Poggiese (2011): "como la cooperación intersectorial e interdisciplinaria simultáneas, para poner en acción proyectos y redes de proyectos socio gubernamentales, integrados como conjunto por participantes variados, incluidos los del sistema político institucional que sean capaces de iniciar innovaciones en el sistema decisional" (p. 32).

Formulación de propuestas estratégicas y novedosas según el contexto

Las ofertas y servicios sociales deben proporcionar respuestas integrales y facilitar la gestión total de la situación a partir de procesos participativos que involucren la autorresponsabilidad y el compromiso de la persona consigo misma y con su entorno. Así, la posible respuesta o alternativa que

se encuentra de manera conjunta entre la población y quien hace la oferta (profesional o entidad) se despoja de cualquier carácter asistencialista o paternalista, para concentrarse en la exaltación del trabajo mutuo y colaborativo que potencie las condiciones existentes de la persona o población y facilite el accionar autónomo e independiente de cada uno, mientras articula el trabajo colaborativo y coordinado de múltiples entidades u organizaciones que incluyen entre sus propósitos alguna de las alternativas o servicios que la población o persona en cuestión requiere o reclama y que forman parte del sistema de bienestar o protección social vigente.

En este contexto, el trabajo del CSMD supone la asignación operativa de personal que realiza una función básica de enlace entre la persona o población y las diferentes ofertas existentes, a nivel interno o a través de las redes de apoyo y colaboración con las cuales se trabaja coordinadamente.

Desarrollo de potencialidades en la población y ejercicio de derechos

Como se indicó en el apartado sobre los elementos de enfoque, el empoderamiento de las personas y las comunidades está íntimamente ligado a su autogestión, al desarrollo de sus capacidades y, especialmente, a la conciencia que puedan tener de su poder para potencializarlas. De este modo, se deja abierta la puerta para favorecer dicho empoderamiento como mecanismo esencial para lograr que puedan ejercer efectivamente sus derechos. La pregunta sería cómo hacerlo, a qué apuntarle.

Conforme a lo planteado por Arboleda (2015), buscaríamos que las personas "sepan ser", es decir, que "sean competentes para interactuar con otros en escenarios que aseguren el uso del conocimiento de manera idónea, competente, valga decir de acuerdo con los presupuestos singulares que definan su actuación" (p. 55); especifica además dicho autor que saber trabajar en equipo, convivir, cooperar, ser solidario son competencias necesarias para la vida misma en comunidad y no solo para el desempeño laboral.

Es preciso, entonces, formar para visualizar potencialidades donde antes solo se veían carencias y necesidades (Sen, 2000).

Por qué el modelo de atención del CSMD

Para iniciar este apartado es pertinente recordar lo que Ponticelli (1998) plantea respecto a la función de un modelo en las ciencias sociales. Esta autora resalta su carácter instrumental, orientador y heurístico para observar y acercarse a la realidad y explicarla teóricamente. Igualmente, menciona cómo las ciencias sociales y en particular el trabajo social, recurren a los modelos para que "se pueda deducir la naturaleza de la intervención y se puedan prever los efectos" (p. 9); así enfatiza cómo la investigación en estas áreas no es solo descriptiva o analítica, sino también operativa, puesto que trata problemas reales y significativos, mediante la generación de explicaciones sistemáticas, ya sea a partir de procesos de observación inductiva como teoría de la práctica o a través de la confrontación de la intervención con modelos teóricos existentes en las ciencias sociales como teoría para la práctica en el ámbito de la orientación nomotética.

Ahora bien, hablar de un modelo de atención es hablar de un instrumento prescriptivo que, a partir de un conjunto de principios y componentes, define la orientación e importancia de las funciones que se desarrollarán, los objetivos, las estrategias que se utilizarán, los ámbitos de responsabilidad, las formas de vinculación intersectorial y las características o condiciones que, se supone, deben evidenciar las poblaciones que serán atendidas a partir del modelo.

Los modelos de atención se basan en criterios teóricos o técnicos, pero no siempre hacen visible el contexto o los factores socioculturales del sector, entidad o municipio en el cual se implementan, por lo que realmente pierden flexibilidad al obviar, de alguna manera, las condiciones específicas de la población y el entorno en los que se aplican, y al pretender replicar en cualquier condición los esquemas, las líneas o ejes de acción e incluso las ofertas de servicios y proyectos.

Retomando la teoría de la práctica mencionada por Ponticelli, se va ideando un modelo de atención para el Consultorio Social, a partir de la observación de lo actuado operativa y metodológicamente, sistematizando la experiencia como guía para actuaciones futuras en un escenario posible de ampliación de coberturas y grupos poblacionales por involucrar. En este sentido, se recurre igualmente al enfoque praxeológico cuando se establece como prioritaria la reflexión sobre el actuar en torno al Consultorio, al recuperar las experiencias vividas y comentadas al interior de los equipos de profesionales que han pasado por el proyecto y campo de práctica, en función de mejorar la práctica y ajustar los procesos y servicios según lo observado junto con la población atendida.

Así, el cumplimiento de los propósitos y las potencialidades vislumbradas para un proyecto como el CSMD responde lógicamente a un modelo de atención cuyas características y alcances permiten el desarrollo de la vocación fundamental de la Organización Minuto de Dios, a partir de la aplicación del modelo praxeológico de UNIMINUTO y del fortalecimiento de la proyección social, enfatizando procesos de interacción con la población que favorezcan su empoderamiento y, por tanto, la organización y el desarrollo comunitario.

Si bien un modelo de atención es indicativo de una forma de organización que permite desarrollar el proceso de atención de acuerdo con unos componentes definidos, serán sus características propias y la forma como se relacionen dichos componentes, las que determinarán la flexibilidad de su operación y su aplicación real.

En el caso del modelo de atención del CSMD, se hace explícita la necesidad de partir del contexto para adecuar la oferta de servicios y el proceso de atención, es decir que el mismo contexto, las características y las necesidades de la población serán los que definirán la oferta social implícita en el proceso mismo de atención, del cual la población, la persona, se constituye como centro. En consecuencia, en la operación a través de sus satélites es evidente el carácter diferencial de la oferta de servicios y programas, pues cada uno de ellos actúa y se desarrolla en función de la especificidad del contexto y de la población objetivo del satélite.

Objetivo y pretensiones

Después de varios años de trabajar de la mano con individuos y comunidades para apoyar los procesos de identificación de su situación y definición de posibles alternativas para enfrentarla; de haber compartido con diferentes profesionales de entidades públicas y privadas; de acompañar a muchos practicantes en la formulación de propuestas de intervención como respuesta a la observación de problemáticas sociales, parece oportuno el diseño de un modelo de atención que proporcione el soporte ideológico y metodológico a este actuar conjunto, así como los lineamientos operativos generales para que su implementación y operación permita el cumplimiento de los propósitos y metas definidos.

Contar con un modelo facilita replicar el actuar en diversos espacios, y permite que sea transferido a otros escenarios y contextos, con lo cual se amplía su radio de acción y sus posibles resultados.

Por las razones expuestas, este modelo de atención pretende:

- Identificar y describir los componentes y las acciones que faciliten la gestión total de cada caso atendido por el Consultorio Social, enfatizando la interacción e iteración entre componentes y el seguimiento de cada acción.
- Resaltar la importancia de priorizar necesidades y características de la población usuaria en cada sede o satélite del Consultorio, atendiendo al supuesto de que en cada una de ellas pueden diferir las acciones y actividades que deben implementarse, puesto que dependerá del contexto y las condiciones de la población y los territorios donde se opere.
- Enfatizar la necesidad y conveniencia del trabajo en red para evitar la duplicidad de acciones e intervenciones, así como para mejorar la calidad y la cobertura de la atención y los servicios prestados desde el Consultorio Social.
- Favorecer la interacción entre diferentes actores como estrategia para la identificación de alternativas de acción y para la toma de decisiones

que puedan afectar a la población de influencia de las sedes y satélites del Consultorio Social.

Principios del modelo de atención

Gestión total. No se debe lanzar una posible acción aislada y dejarla a la deriva, se requiere primero considerarla en la complejidad de la situación y después realizar monitoreo y seguimiento de la misma.

Integralidad. Se deben atacar todos los factores inmersos en una problemática para poder potenciar el desarrollo humano y social. Se tienen en cuenta las sinergias existentes entre las posibles acciones.

Diferenciación contextual. Cada actuación o interacción tendrá en cuenta el contexto específico en el cual se pretende trabajar.

Participación. Cualquier acción, servicio u oferta parte de la interacción, por lo tanto, parte del trabajo con aquellos a quienes va dirigida.

Cooperación (solidaridad). Para cualquier proceso de atención no es viable considerar únicamente la acción individual, es indispensable pensar desde la contribución de varios como colectivo solidario.

Características del modelo

El modelo de atención social del CSMD tiene seis características esenciales que lo distinguen de otros modelos de atención:

- **Carácter interactivo de la actuación entre los diversos actores que intervienen en el proceso de atención:** involucra una acción de reciprocidad entre la población y los profesionales, y resalta la participación de cada uno en la identificación de problemáticas, necesidades e intereses, así como en la definición de las alternativas y estrategias para seguir. Toda acción o decisión debe estar basada en el diálogo entre los diferentes actores.
- **Carácter iterativo de sus componentes y actividades:** no pretende el estancamiento, sus componentes están definidos operativamente como una ruta sugerida, pero flexible, en la medida en que puede

reiterar e insistir en alguno de los componentes que no se consideran superados *per se* una vez que se pasa por ellos, sino que, por el contrario, son referentes permanentes de cualquier ajuste identificado.

- **Carácter praxeológico-reflexivo de los procesos:** es indispensable la reflexión y la autorreflexión sobre las acciones realizadas y los aprendizajes para garantizar los reajustes y modificaciones necesarios, atendiendo a las características del contexto y de la población, así como a los procesos de transformación que se van surtiendo y que sirven para futuros análisis y reflexiones frente a lo actuado.
- **Carácter flexible y extendido de sus componentes:** cada componente puede ser manejado y tratado en términos de tiempo de acuerdo con las condiciones específicas de cada caso o contexto, reconociendo la existencia de diversas necesidades, problemáticas, capacidades, recursos y potencialidades de cada población y cada contexto en el cual se aplique el modelo de atención.
- **Equilibrio entre sus componentes**: todos y cada uno de los componentes del modelo tienen igual importancia, pueden interactuar entre ellos o desarrollarse en simultaneidad; no mantiene un comportamiento lineal.
- **Carácter sinérgico y complementario entre componentes, acciones y actores:** es esencial evitar la duplicidad y centrarse en la colaboración y la cooperación.
- **Carácter participativo para la definición de acciones y actividades:** toda acción o decisión debe basarse en el diálogo entre los diferentes actores.

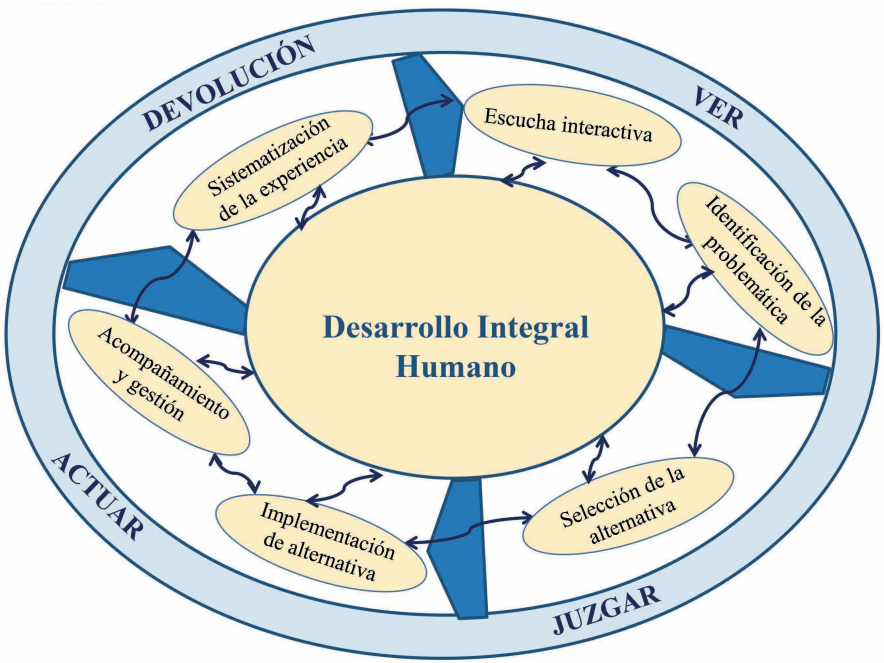
Componentes del modelo

El modelo de atención social del CSMD se basa en la confluencia entre seis componentes que se entrelazan e interactúan entre sí, según la situación y el contexto en el cual se esté aplicando y, especialmente, dependiendo de la

población, individuo o comunidad que se considere como caso de atención al interior del Consultorio Social.

Los seis componentes giran en torno al desarrollo integral humano y se desenvuelven praxeológicamente a partir de la interacción entre la población y el personal del Consultorio (figura 5).

Figura 5. Modelo de atención social del CSMD



Fuente: construcción de la autora.

Escucha interactiva

La escucha interactiva constituye el primer acercamiento entre la persona o población y el profesional. Es un proceso que parte del respeto por la persona y su condición y, por lo mismo, supone que a través del diálogo y la interacción se tiene siempre en cuenta cómo entiende y siente la persona o grupo poblacional con que se interactúa; parte lógicamente de cómo entiende y expresa su propia

situación, qué es lo que considera su problema y cómo lo posiciona en relación con la sociedad de la que forma parte, así como de cuáles considera que son sus circunstancias y conflictos personales, familiares y sociales y cómo estos condicionan o no dicho problema. Se trata también de que se identifiquen no solo sus condiciones y dificultades, sino también sus logros personales, aquello que la persona o grupo poblacional desea conseguir o alcanzar y las oportunidades que considera que tiene a su alcance en función de su propia condición y de las ofertas institucionales existentes al momento de su interacción con el equipo del Consultorio.

Este proceso involucra la manifestación de los logros esperados o situación deseada, así como el grado de conocimiento que se tiene de posibles ofertas institucionales. Si este conocimiento es nulo o escaso, en este espacio de escucha es viable informar y orientar técnicamente sobre los programas y recursos del sistema de protección social. La escucha interactiva constituye, entonces, un proceso participativo en el que han de tomar parte, directa o indirectamente, además de la persona o grupo poblacional, todos aquellos actores, agentes o instancias relevantes que guardan relación con el caso y que son mencionados en algún momento durante el diálogo con el profesional del Consultorio.

En esa medida, la escucha interactiva se centra en el conocimiento previo que la persona o población tenga sobre su propia situación, la de su familia, la de su comunidad, de forma que el contexto personal, familiar y social favorezcan la claridad sobre la situación que motiva su acercamiento al Consultorio y las que, de una u otra manera, aunque no las haya reconocido inicialmente, pueden estar dificultando su situación actual. En otras palabras, la escucha interactiva debe favorecer la comprensión de la situación por parte de la población y del profesional que facilita dicha escucha, en el entendido de que el proceso mismo de diálogo y escucha no solo genera lazos de confianza, sino que también posibilita abrir el panorama al comprender sus múltiples aristas o posibilidades para enfocar la situación sobre la cual se dialoga a partir de conocimientos y saberes ya existentes y de su relación con

nuevas informaciones que se comparten en el proceso mismo de análisis y apropiación (Juliao, 2017).

La escucha interactiva valora a la persona o comunidad en toda su grandeza, aunque esté sobrecogida por la visión negativa de falta de oportunidad o respuesta, porque es seguro que, en su misma capacidad, con algo de apoyo y trabajo conjunto, se irá resolviendo su demanda.

Con este proceso, se pretende potenciar factores como el empoderamiento, la autonomía y autorresponsabilidad a la hora de identificar las características de la problemática y, posteriormente, al momento de identificar alternativas de solución, de forma que la persona o comunidad se sienta arte y parte del proceso.

Identificación de la problemática

La información recogida a partir de la escucha interactiva constituye las demandas directas de la población. Esta información se organiza y prioriza, definiendo si guarda relación con situaciones de carencia o condiciones de dependencia y exclusión social, constituyéndose como proceso de valoración de necesidades y demandas por parte de la persona o grupo poblacional. Implica el levantamiento de la situación o condición de la población, de acuerdo con lo que reporta esta y lo que el equipo del Consultorio reconoce en el entorno, mediante estrategias comunicativas que reconocen la experiencia de la población y la invitan a retomar circunstancias anteriores y cómo fueron trabajadas e incluso resueltas, para compararlas con las alternativas y ofertas actuales existentes.

La participación en la reflexión, en la valoración de la situación, así como en la identificación de posibles alternativas proporciona los medios para desarrollar capacidades en las personas (Sen, 2000) y permite desplegar la capacidad de pensar las necesidades en relación con otras personas y contextos, favoreciendo así la autonomía. De igual forma, la reflexión conjunta entre los profesionales y la persona o comunidad atendida pone en evidencia errores de percepción, estrategias o mecanismos que es necesario ajustar o desechar, y situaciones o propuestas que la población puede no estar dispuesta a asumir o aceptar.

Selección de alternativa

A partir de la valoración de las necesidades, expectativas y problemáticas se exploran alternativas de vinculación a proyectos y servicios, a la luz de la oferta institucional. Se verifican oportunidades ya existentes o se examinan nuevas respuestas o ideas de procesos innovadores entre los cuales se selecciona, en conjunto con la población, la alternativa apropiada. Para tal selección, es preciso considerar principalmente el carácter sinérgico y la influencia positiva que cada alternativa pueda ejercer sobre las condiciones y situaciones identificadas.

La selección de una alternativa implica escoger la estrategia o mecanismo que permitiría modificar, en la dirección correcta, la situación o condición que se está viviendo y se desea superar o dejar atrás. La expresión *dirección correcta* se refiere a la valoración satisfactoria que aparece como principal opción una vez realizado el análisis de la problemática. Así mismo, se requiere planificar, en conjunto con la población, el proceso de intervención, los servicios a que se podrá tener acceso, el tiempo o plazo que se plantea, las sesiones de trabajo, en caso de ser necesarias, las fechas de seguimiento y los resultados esperados, así como las entidades que hay necesidad de contactar para llevar a buen término la alternativa seleccionada.

Implementación de la alternativa

Una vez seleccionada la alternativa, se procede a preparar un plan de implementación a partir de la vinculación a una o varias de las ofertas propias del Consultorio o la remisión a los programas u ofertas de una de las entidades que forman parte de la Red de Apoyo Interinstitucional con la cual este se relaciona.

Implementar la alternativa implica *acción* en el sentido de vincular o integrar a la población a la actividad concreta planeada conjuntamente o al servicio o proyecto que se acordó para superar la dificultad identificada como problema que requiere atención.

Acompañamiento y gestión

El éxito del proceso de atención estará determinado no solo por el seguimiento al mismo, sino especialmente por la capacidad de acompañamiento que, como hilo conductor, se pueda brindar a la población a la que se atiende, así como por la gestión que se adelante para superar cualquier limitación o inconveniente que se pueda presentar durante el proceso de implementación de las alternativas acordadas entre la población y el equipo del Consultorio.

Acompañamiento, en el sentido de "ir con", de "estar con", durante el proceso y mientras la población lo requiera o lo desee. Involucra la explicación permanente del proceso que se adelanta, las aclaraciones y nuevas escuchas que sean necesarias para cumplir la ruta definida y solventar las inquietudes presentadas en la población. Implica un trabajo de relación personal duradera que facilita en la población la comprensión de su situación, las dificultades que se pueden presentar, los recursos personales y del entorno, y, sobre todo, las capacidades y potencialidades propias (Pérez Eransus, 2004). Esto se favorece con la cercanía a la población a través de los satélites ubicados en el entorno en el cual se encuentra, pues el equipo profesional se halla al alcance de la población atendida.

La gestión se realiza conforme al criterio de *gestión total del caso*, al asumir que todos y cada uno de los casos seguirán abiertos hasta conocer que todas las dimensiones de la problemática identificada han sido atendidas de acuerdo a las ofertas existentes.

Esta gestión involucra la permanente coordinación con las entidades de la red y el contacto con la población para conocer los avances del proceso de atención y el surgimiento de nuevas condiciones o factores que alteren dicho proceso.

Sistematización de la experiencia

Sistematizar implica reconstruir la experiencia desde su mismo contexto, rescatando lo cotidiano y lo especial de la situación, resaltando elementos o aspectos que pueden ser modificados o transformados, esclareciendo lo vivido,

confrontando lo actuado mediante la reflexión praxeológica, hasta alcanzar un conocimiento estructurado sobre la práctica realizada para aportar a futuros procesos que se lleven a cabo en el Consultorio (Juliao, 2006).

Es necesario recordar que la sistematización lleva implícito un proceso de aprendizaje y de generación de conocimiento que, al socializarse y compartirse, fortalece el accionar del equipo. A lo largo del proceso de sistematización, es importante conocer e identificar algunas de las tendencias sociales que se presentan y que pueden determinar e incidir en las diferentes circunstancias y condiciones de la población. Para tal efecto, el modelo de atención del CSMD valora la recuperación de la experiencia y promueve su análisis de forma que los aprendizajes obtenidos puedan ser replicados.

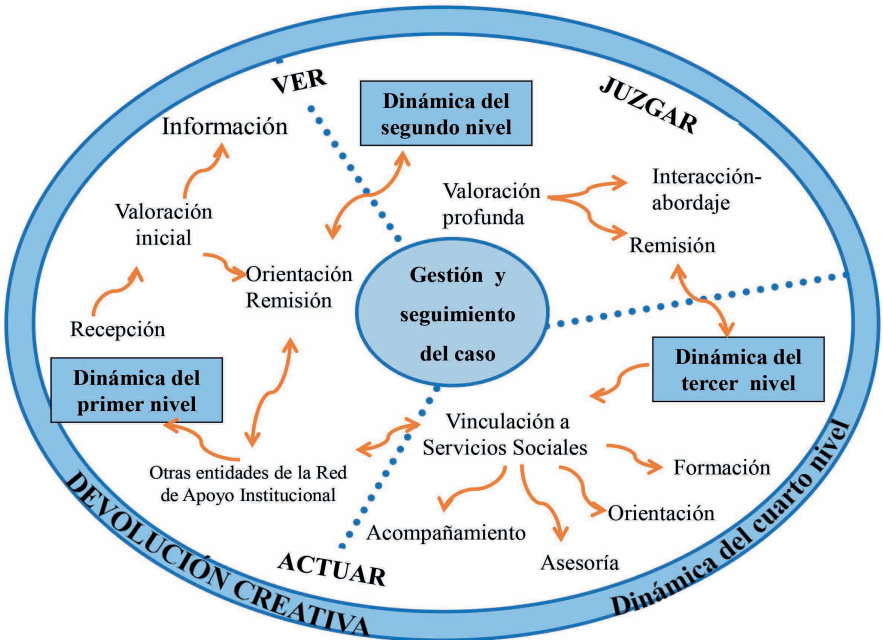
Dinámica del modelo

La dinámica del modelo debe ser entendida desde dos ópticas. La primera de ellas, en función de sus componentes en el marco del proceso praxeológico que los relaciona y ubica; la segunda, en función de los niveles de atención y las acciones que cada uno encierra.

En cuanto a sus componentes, es esencial considerar su carácter interactivo e iterativo y entender el paso por cada uno de ellos desde una perspectiva no lineal, que, aunque plantee una cierta secuencia entre ellos, especifica la existencia de la flexibilidad suficiente para definir, según el caso, la duración o extensión de cada componente, atendiendo al contexto y a la posibilidad de devolverse en la secuencia inicial cuantas veces sea necesario para alcanzar el resultado esperado o deseado.

Respecto al proceso de atención, su primera acción en el CSMD está ligada al componente de escucha interactiva que, al unirse con la identificación de la problemática, constituyen la fase del *ver*, al reconocer las diferentes circunstancias y condiciones de la población y su contexto, y caracterizar la situación exacta que se constituye como caso del CSMD.

Figura 6. Dinámica del modelo del CSMD por niveles de atención



Fuente: construcción propia.

El proceso mismo de selección de la alternativa involucra el *juzgar*, en la medida en que se ponderan diversas opciones y se confronta cada una de ellas con el logro esperado o deseado para optar por la que se considera más satisfactoria. Esta selección de la alternativa de atención implica un proceso de conceptualización y calificación que facilite la priorización de acciones para desarrollar, entre diferentes opciones previamente revisadas y evaluadas en conjunto con la población a la cual va dirigida la alternativa.

Una vez seleccionada la alternativa que se piensa implementar, se inicia la fase del *actuar*, en la cual son perentorios el compromiso y la motivación de cada uno de los actores involucrados en la implementación de la alternativa, para el cumplimiento de las acciones que la constituyen. Esta fase también implica el desarrollo del componente de acompañamiento y gestión: acompañamiento a la población durante el proceso de implementación y cumplimiento

de sus compromisos, y gestión de los recursos y estrategias necesarias para el logro de la alternativa.

La fase de *devolución* está directamente ligada a la sistematización de la experiencia en materia del proceso adelantado tanto por el equipo profesional como por la población participante. Esta fase involucra también acciones relacionadas con estudios e investigaciones que permitan comparar la situación de la población, las condiciones de desarrollo de la alternativa y los avances y resultados alcanzados con la realidad local y nacional, de manera que se puedan plantear propuestas de intervención y aprendizajes que puedan ser replicados. Para ello es necesario retomar el proceso de escucha interactiva con la que se inició la atención. De igual forma, considera la elaboración de investigaciones relativas al contexto en el cual se desenvuelve la persona o la comunidad, que sirvan como referente para el análisis de la situación y guíen las acciones de las organizaciones y entidades relacionadas con el proceso de atención.

El Consultorio Social Minuto de Dios (CSMD)

Misión, visión y objetivos

La misión del Consultorio Social Minuto de Dios (CSMD) es construir y fortalecer capacidades propias en grupos poblacionales y comunidades, con el fin de que alcancen su desarrollo humano integral.

El CSMD define como su visión el ser reconocido en el 2025 por su modelo interactivo e iterativo de atención social y por su estrategia de alianzas y trabajo en red.

En función de su misión y su visión, el objetivo general del CSMD es contribuir al mejoramiento de calidad de vida de la población usuaria y de su entorno, por medio del empoderamiento individual y comunitario, el trabajo interdisciplinario, la configuración de alianzas estratégicas y el trabajo en red.

Para alcanzar ese objetivo general, se han formulado los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las necesidades y demandas sociales de acuerdo a la caracterización poblacional, lo cual proporcionará la información necesaria para la formulación de los proyectos y políticas sociales.
- Consolidar estrategias de atención, promoción, orientación, prevención e investigación que contribuyan al mejoramiento de condiciones de vida de la población de influencia.
- Diseñar e implementar programas, proyectos y servicios que respondan a las diferentes necesidades y demandas sociales identificadas, y que favorezcan el aprovechamiento de oportunidades y recursos.
- Realizar seguimiento y evaluación de las actuaciones llevadas a cabo, con el fin de determinar el impacto social.

Niveles de atención-interacción del CSMD

El ser humano puede ser autónomo, como persona independiente es capaz de elaborar su propio proyecto de vida, pero no es siempre autosuficiente, pues normalmente necesita de la intervención de otros para satisfacer sus necesidades. Las comunidades locales más próximas a la persona son las que pueden facilitar el acercamiento al conocimiento y uso de los recursos, serán el lugar donde se surtan procesos participativos y se originen proyectos y planes de desarrollo que permitan, de manera conjunta, resolver o dar respuesta a las necesidades de la persona, de forma individual o colectiva. En escenarios comunitarios es más asequible la gestión y la coordinación de recursos y en ellos se puede orientar el uso apropiado de los mismos.

La persona tiene derecho a conocer e informarse acerca de cuáles son los dispositivos y ofertas existentes, así como a recibir orientación y valoración de sus necesidades, de modo que logre identificar cuáles son las medidas más adecuadas, y pueda contar con acompañamiento durante el proceso. Pero es en el entorno comunitario donde puede darse una intervención coordinada, donde la gestión puede ser integral para unir la atención técnica y profesional con lo promocional y lo preventivo.

Ahora bien, para el cumplimiento de sus objetivos y el desarrollo de los proyectos y actividades de su plan de acción, el CSMD opera en cuatro niveles de atención-interacción (figura 7):

Nivel 1. Información y orientación sobre programas y proyectos sociales

En variadas circunstancias se pueden encontrar grupos poblacionales, personas y comunidades que puedan estar en la búsqueda de información relacionada con programas y proyectos sociales, ofertas institucionales, rutas de atención, requisitos y normativa vigente para cada una de ellas. En otros casos no poseen la información completa, no comprenden algunos de sus detalles o, simplemente, no saben cómo resolver algunos de los posibles aspectos que deben enfrentar para hacer uso efectivo y oportuno de las ofertas que tienen a su alcance. En cada situación la población puede ser escuchada, individual o colectivamente, para aclarar las circunstancias y posibilidades, y seguramente puede ser orientada para que cuente con la información suficiente para la toma de decisiones.

En este nivel, el CSMD está en capacidad de escuchar, brindar información, mostrar posibilidades de ofertas y alternativas. Todo ello, gracias a una labor previa de elaboración de directorios institucionales y de obtención de portafolios de servicios y ofertas institucionales de entidades que puedan vincularse al proceso de atención desde el CSMD o que manifiesten su interés por la difusión de sus servicios a través de este.

El propósito es dar una respuesta sencilla y lo más completa posible, que aclare las dudas que pueda tener la población, así como brindar la orientación pertinente respecto al paso que deben seguir, a quien o a dónde dirigirse y qué requisitos o documentos necesitaría para acceder a mayor información en caso de que la alternativa de solución no dependa directamente de Consultorio Social, sino que esté asociada a otra entidad o institución vinculada a la red interinstitucional de apoyo. En este nivel es posible que la persona sienta que no quedó del todo satisfecha su inquietud y exprese que desea acercarse

directamente a otra instancia; en este caso, el profesional le indicará los datos de contacto para que pueda profundizar su indagación.

Se parte de la concepción de que autonomía no es sinónimo de autosuficiencia y que el ser humano, muchas veces necesita de la intervención de otros seres humanos para satisfacer sus necesidades. Toda persona tiene derecho a conocer e informarse sobre cuáles son los dispositivos existentes, a recibir orientación, a una valoración/diagnóstico de las necesidades que le permita identificar las medidas más adecuadas, y a recibir apoyo personal y acompañamiento durante todo el proceso.

De alguna forma, las comunidades barriales y locales más próximas a la persona pueden ser la dimensión más indicada para lograr el acercamiento al conocimiento directo de los recursos y ofertas existentes. Así mismo, puede ser el lugar desde donde pueden arrancar los procesos participativos y los proyectos y planes de desarrollo que satisfagan algunas de sus necesidades. Pero no siempre funciona sin que se haga asequible la coordinación de los recursos; por lo tanto, es necesario orientar el uso apropiado de los mismos. Para el CSMD, es en el entorno comunitario donde puede darse una intervención coordinada y una gestión integral que faciliten la optimización de los recursos al unir la atención técnica y profesional ante las necesidades y oportunidades con lo promocional y lo preventivo, porque permite trabajar sobre las causas y las consecuencias de la situación considerada problema. Además, permite recoger todos los procesos participativos que fomentan el desarrollo de la comunidad, y que cada persona que la integre se desarrolle con ella, de modo que la interacción del Consultorio con los actores sociales se hace cada vez más autónoma y participativa.

Aquí es esencial comentar que si el asunto que motiva la consulta queda resuelto y no requiere remisión a ningún otro servicio u oferta del CSMD o de sus entidades aliadas, el caso queda cerrado inmediatamente; pero si el profesional percibe alguna situación o condición que amerite otro tipo de atención, o si la persona solicita algún otro servicio, la valoración inicial por parte de los (las) trabajadores(as) sociales determinará si se justifica su remisión al siguiente nivel de atención (nivel 2), iniciando así la valoración en profundidad.

Nivel 2. Valoración del problema y remisión: individual, familiar, grupal o comunitario

El segundo nivel de atención del Consultorio involucra un proceso de valoración profunda y conjunta entre el (la) trabajador(a) social y la persona o personas que forman parte o están involucradas en la situación, demanda o necesidad que las impulsó a acercarse al Consultorio. Implica también el establecimiento de acuerdos frente a las acciones que se seguirán, mediante las cuales sea posible superar o enfrentar las condiciones que, de mutuo acuerdo, se consideren motivo de atención o remisión a un servicio o programa concreto. Esto se refiere a la identificación e implementación de alternativa de atención.

Este nivel comprende igualmente la definición de pautas, estrategias y tiempos de seguimiento a la implementación de la alternativa acordada.

Figura 7. Niveles de atención del CSMD

Fuente: construcción propia.

Nivel 3. Servicios directos del CSMD o de la Red Interinstitucional de Apoyo

El tercer nivel de atención se relaciona con acercar a la población a las ofertas de servicios y programas existentes en la zona donde opera el CSMD y con la oportunidad de diseñar e implementar nuevas ofertas desde el mismo Consultorio en un trabajo conjunto con autoridades locales y entidades vinculadas a la Red Interinstitucional de Apoyo.

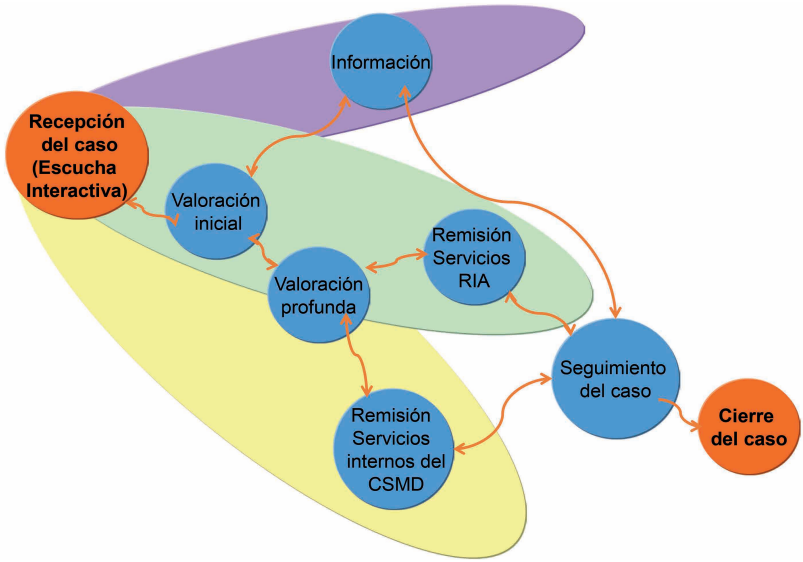
Se parte de la idea de que, frente a la diversidad de problemáticas, existen diversas alternativas de atención, ofrecidas por entidades públicas y privadas, pero la población no siempre conoce tales alternativas y solo se requiere establecer la conexión entre la necesidad de la población y los objetivos de dichas ofertas.

En este nivel, es función del CSMD identificar las ofertas de servicios y programas existentes en el sector donde se ubica cada uno de sus satélites, contactar a cada una de las entidades oferentes, definir con ellas la información para entregar a la población, establecer los conductos y exigencias para que pueda acceder a sus servicios o programas, y coordinar, si es del caso, nuevas ofertas conjuntas para mejorar las condiciones de la población.

Puede darse la situación de que el mismo Consultorio, en función del análisis de la problemática y del estudio de la oferta de servicios existente, defina algún tipo de acción, servicio o programa, lo diseñe y lo ofrezca por su cuenta o en coordinación con otras entidades de la red de apoyo.

De acuerdo con la problemática identificada y la alternativa de solución seleccionada, se define la ruta de atención desde la recepción del caso hasta su cierre, como se muestra en la figura 8.

Figura 8. Ruta crítica de atención



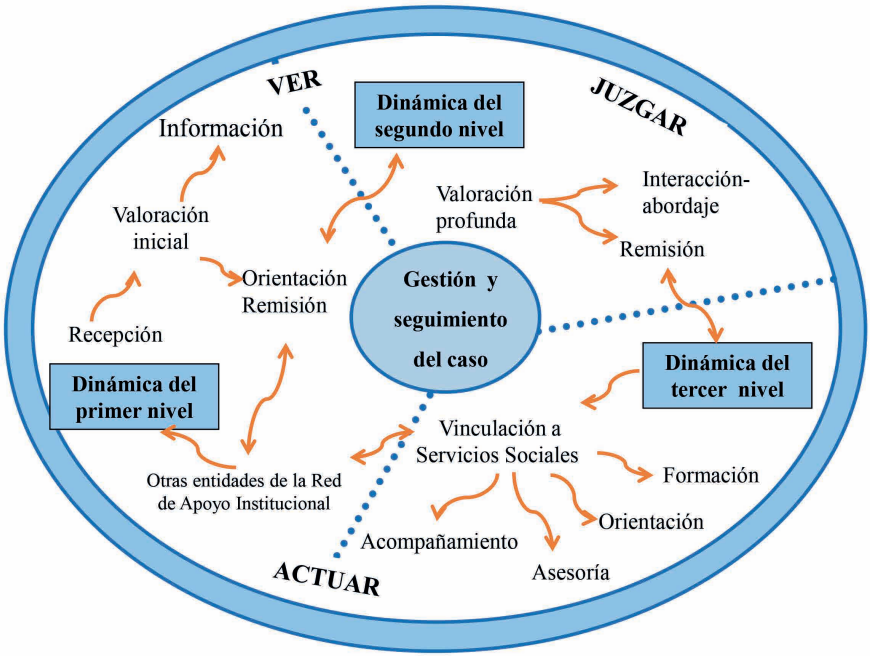
Fuente: construcción propia.

Nivel 4. Sistematización e investigación

Este nivel incluye acciones tendientes a la recuperación y tratamiento de información resultante de la ejecución de los programas y servicios del Consultorio. El proceso puede referirse a la sistematización de las experiencias o a investigar algunos de los aspectos y condiciones que se identifiquen como problemáticas y ameriten una reflexión o un análisis profundo. Se refiere al proceso de investigación/intervención (Juliao, 2011), que como investigación social aplicada y situada se puede centrar, por una parte, en la práctica cotidiana de los profesionales y usuarios para reflexionar sobre los procesos, proyectos y servicios, con el fin de mejorarlos y hacer más eficaz el actuar mismo del Consultorio Social, y, por otra, en la vivencia y situación que se considera problema. En ambos casos, es indispensable mencionar el carácter social participativo de la interacción del equipo del Consultorio con la persona o comunidad beneficiaria de la práctica cotidiana en estudio.

De igual forma, es viable considerar en este nivel la necesidad de ir evaluando la implementación del modelo, las estrategias utilizadas, los proyectos y servicios implementados, y especialmente los posibles impactos que se van generando como resultado de tal implementación. Para el efecto, se debe considerar la recolección y el manejo de la información que se recoge a lo largo del proceso de atención en cada uno de los niveles de atención, puesto que ella puede dar fe de las problemáticas, las demandas de la población, las alternativas seleccionadas, las entidades involucradas, la duración de la atención y el tiempo de permanencia de la población, así como de los resultados y las transformaciones logradas (figura 9).

Figura 9. Dinámica del modelo del CSMD e información recolectada



Fuente: construcción propia.

Por otra parte, en virtud del enfoque praxeológico, es indispensable incluir la autorreflexión de que cada miembro del equipo sobre su propio actuar, sus

saberes previos y sus nuevos aprendizajes, con el fin de identificar aquellos elementos que permitirán mejorar la prestación de servicios y las demás ofertas del Consultorio, siempre en diálogo y confrontación con el sentir y el saber de la población beneficiaria del actuar del mismo (Juliao, 2017).

Obviamente, los resultados de la sistematización o la investigación dan pie a esquemas de divulgación y socialización de los resultados e impactos del CSMD.

Estructura organizativa del CSMD

Para entender la organización y operación del CSMD es necesario identificar dos tipos de estructuras: en primer lugar, la estructura de organización de la atención, los proyectos y los servicios a través de satélites; en segundo lugar, el esquema general de planeación, direccionamiento y operación.

Organización de la atención, los proyectos y servicios a través de satélites

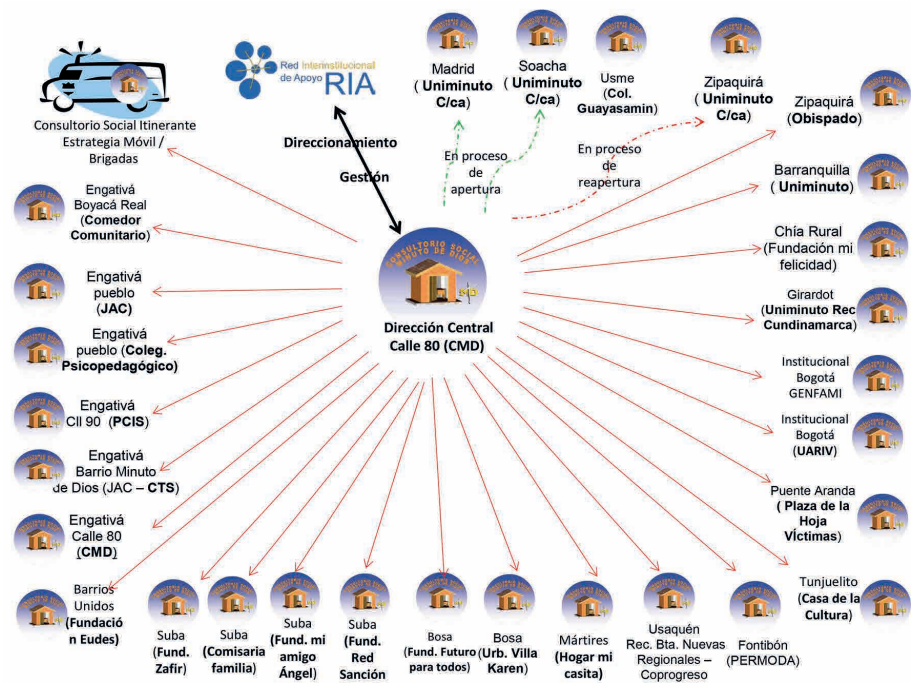
La cercanía a la población es la principal estrategia del CSMD, de forma que para garantizar una atención próxima y personalizada se constituyen satélites como lugares de operación del modelo. Satélites que se ubican en el territorio mismo donde la población y las entidades aliadas identifican grupos poblacionales y problemáticas sociales cuya atención es posible (figura 10).

En ese marco, la organización de la atención depende de la relación e interacción entre tres esferas: la primera de ellas corresponde a lo académico-conceptual y lo interdisciplinar, en cabeza del equipo profesional central de UNIMINUTO; la segunda, a lo espacial y lo logístico-operativo, a cargo del equipo técnico del CSMD; y la tercera, a la prestación directa de servicios complementarios desde las instituciones públicas o privadas, como expresión de la Red Interinstitucional de Apoyo.

El crecimiento de la población atendida en los centros satélites depende lógicamente de la posibilidad de contar con personal y profesionales en formación de los diferentes programas, estrategia que se está trabajando a través del Centro Progresa para la gestión de apadrinamientos que, desde diversas

empresas, faciliten la vinculación de practicantes, en coordinación con las facultades de UNIMINUTO en sus diferentes rectorías.

Figura 10. Estructura por satélites



Fuente: construccion propia a partir de estadísticas del CSMD.

La estructura del CSMD, como lo muestra la figura 10, implica una conexión entre el consultorio central, donde se concentra la dirección del CSMD, y todos los satélites, independientemente de su ubicación geográfica. En la tabla 2 se relacionan los satélites que funcionan en la actualidad.

Cada satélite cuenta con una entidad aliada que lo acoge en sus instalaciones, y opera según el contexto, la población objeto de atención y los ejes y nodos que, al momento de tomar la decisión de abrirlo, se considere que deben articularse. Sin embargo, estos nodos y ejes pueden ir cambiando, en la

medida en que se vayan resolviendo procesos o en que ingresen nuevos grupos de población con diversas problemáticas.

Tabla 2. Satélites del CSMD a 2017 por línea y modalidad de atención

Num.	Localidad/ municipio	Satélite	Entidad / Aliado	Modalidad* 2017-2	LÍNEA
1	Engativá	Calle 80	CMD	Permanente	Todas las líneas
2		Minuto de Dios	UNIMINUTO- CTS	Permanente	Familia-pers mayor
3		Calle 90	PCIS	Permanente	Todas las líneas
4		Boyacá real	Junta de Acción Comunal	Semipermanente	Persona mayor
5		Engativá Pueblo	Psicopedagógico	Brigadas	Discapacidad
6		Engativá Pueblo	Junta de Acción Comunal	Brigadas	Persona mayor
7	Suba	Suba Bilbao	Fundación Ossan - Zafir	permanente	Familia
8		Suba San pedro	Comisaría de Familia	Permanente	Familia
9		Suba Compartir	Fundación mi Amigo Ángel	Permanente	Familia-Niñez
10		Pontevedra	Fundación Red Sanción Contra el Abuso Sexual Infantil	Permanente	Familia -Niñez
11	Bosa	Villa Karen	Urbanización Villa Karen	Semipermanente	Víctimas Conflicto Armado
12		Villa Sonia	Asociación Futuro para todos	Permanente	Discapacidad
13	Barrios Unidos	Polo	Fundación Eudes	Permanente	Discapacidad
14	Mártires	Santa Isabel	Hogar Gerontológico La casita	Semipermanente	Persona Mayor
15	Usaquén	San Cristóbal Norte	Bogotá Sur y Nuevas Regionales	Permanente	Todas las líneas
16	Fontibón	Zona Ind Montevideo	Permoda	Brigadas	Vivienda-Familia
17	Tunjuelito	Isla del sol	Comedor comunitario	Permanente	Familia
18	Usme	Comuneros	Colegio Guayasamín	En proceso de apertura	Familia

Num.	Localidad/ municipio	Satélite	Entidad / Aliado	Modalidad* 2017-2	LÍNEA
19	Puente aranda	Plaza de la hoja	Consejo de Administración	Permanente	Víctimas Conflicto Armado
20	Bogotá	Bogotá	Genfami	Permanente	Mujer y Género
21	Bogotá	Bogotá	UARIV vejez y Envejecimiento	Brigadas	Persona Mayor
22	Girardot	Girardot	UNIMINUTO regional Cundinamarca	Permanente	Persona Mayor-Familia
23	Chía	Rural	Fundación Mi felicidad	Semipermanente	Familia
24	Barranquilla	Barranquilla	UNIMINUTO regional Norte	Permanente	Familia-Mujer y Género
25	Zipaquirá	Zipaquirá	Diócesis	Brigadas	Familia-Persona Mayor
26		Zipaquirá	UNIMINUTO regional Cundinamarca	En proceso de apertura	
27	Madrid	Madrid	UNIMINUTO regional Cundinamarca	En proceso de apertura	
28	Soacha	Soacha	UNIMINUTO regional Cundinamarca	En proceso de apertura	
*Modalidad Semipermanente: Presencia de CSMD una vez por semana Permanente: Presencia de CSMD mínimo 3 días a la semana Brigadas> Presencia periódica acordada con la institución según las necesidades de la población.					

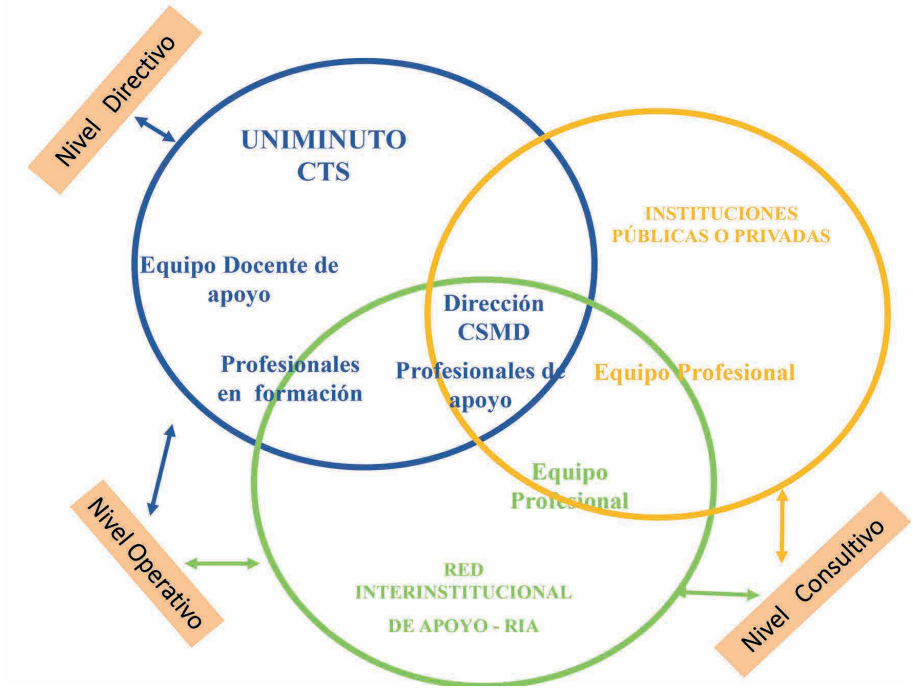
Fuente: estadísticas Consultorio Social Minuto de Dios.

Esquema de dirección y operación

La estructura jerárquica de dirección y operación se refiere tanto a la relación entre el CSMD central y los diferentes consultorios satélites que se implementen a nivel local, bien sea en Bogotá o en otros municipios del país, como a la que existe con las diferentes entidades y organizaciones que forman parte de la Red Interinstitucional de Apoyo y con otras entidades públicas o privadas que sin hacer parte de la red trabajen en coordinación con algún satélite del Consultorio Social o con la dirección central del mismo (figura 11).

El CSMD central será el encargado de orientar el proceso de acuerdo con el modelo de atención social y de velar por la organización y desarrollo de las acciones y servicios que puedan considerarse como alternativas de atención. Así mismo, debe ocuparse de la conformación y funcionamiento de la Red Interinstitucional de Apoyo. Por su parte, los consultorios satélites serán los encargados de la operación directa del modelo de atención, de la recepción de la población, de la oferta de los servicios y de proporcionar las herramientas y la información que permita sistematizar la experiencia.

Figura 11. Estructura de dirección y operación



Fuente: construcción propia.

El CSMD depende directamente del Centro de Transformación Social de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de UNIMINUTO, Sede Principal, el cual, por constituir la unidad de proyección social de la Facultad, define el radio de acción y las oportunidades de ampliación de servicios y coberturas a

partir de los análisis realizados por el equipo del consultorio, en el marco del Plan de Desarrollo Institucional y de sus retos misionales.

Un satélite empieza a funcionar cuando se cumplen dos condiciones básicas: la primera, que exista al menos una problemática y una población interesada en resolverla; la segunda, que una entidad u organización permita la operación del CSMD en sus instalaciones (figura 12). Si alguna de las dos condiciones deja de cumplirse, el satélite puede suspender temporal o definitivamente su operación.

Figura 12. Esquema de implementación de un nuevo satélite

Fuente: construcción propia.

En esa lógica, la apertura de un nuevo satélite pasa por tres momentos o fases:

1). **Preparación.** Se relaciona con la evaluación previa de la posibilidad y oportunidad de implementar el servicio dadas las condiciones o situación de la población. Este momento requiere la coordinación y acuerdo previo con la entidad que dispondrá

del espacio físico para la ubicación del satélite, así como de la elaboración de un diagnóstico sobre el entorno que amplíe la información inicial que motivó la solicitud de apertura y permita vislumbrar, de acuerdo con el contexto identificado, cuáles serán las líneas prioritarias de atención y los ejes iniciales que involucrará la atención. (Ver Anexo 2).

2). **Lanzamiento.** Corresponde al alistamiento operativo, la convocatoria y la divulgación ante la población. En este momento ya se cuenta con información del territorio y su población, pero en general la población no es conocedora de las posibilidades de atención que se ofrecerán y a las cuales podrán acceder; por ello, es el momento para la divulgación y el acercamiento a los diversos actores sociales, que haga viable el inicio de la prestación del servicio.

3). **Prestación del servicio.** Implica la puesta en funcionamiento del satélite y el inicio de la aplicación del modelo de atención social. Es oportuno mencionar que en esta fase se deberá verificar que la oferta sea la adecuada y definir los márgenes y metas de aplicación de los servicios, de forma que la población logre encontrar respuestas a sus demandas de atención.

Desarrollo del modelo de atención: aspectos operativos

El esquema operativo remite directamente a la forma como se van organizando las acciones y se van originando los proyectos y servicios que se ofrecerán a cada grupo poblacional y en cada satélite.

Referentes de atención

La operación del CSMD, así como su plan de acción, se ha organizado en función de tres referentes: demanda, oferta y gestión interna. Cabe explicar

que un referente es concebido como aquella categoría que facilita organizar el actuar y refleja los elementos claves de la atención.

Referente de demanda

Se relaciona directamente con acciones y servicios que pretenden responder a las solicitudes que provienen directamente de la población, en función de sus necesidades sentidas y sus apreciaciones previas sobre su problemática prioritaria. Este referente se enmarca en lo que la población conoce o ha escuchado sobre la obra de El Minuto de Dios, sus expectativas, y su deseo de encontrar el apoyo necesario y suficiente para solventar sus situaciones y condiciones al momento de acercarse por primera vez al CSMD.

De alguna manera, este referente estructura las diversas solicitudes y opciones de acercamiento que inducen a la población a acercarse a un satélite. Históricamente, las demandas de la población, además de las consultas directas sobre programas y proyectos sociales del sector, han girado en torno a necesidades básicas de vivienda, educación, salud, empleo y generación de ingresos.

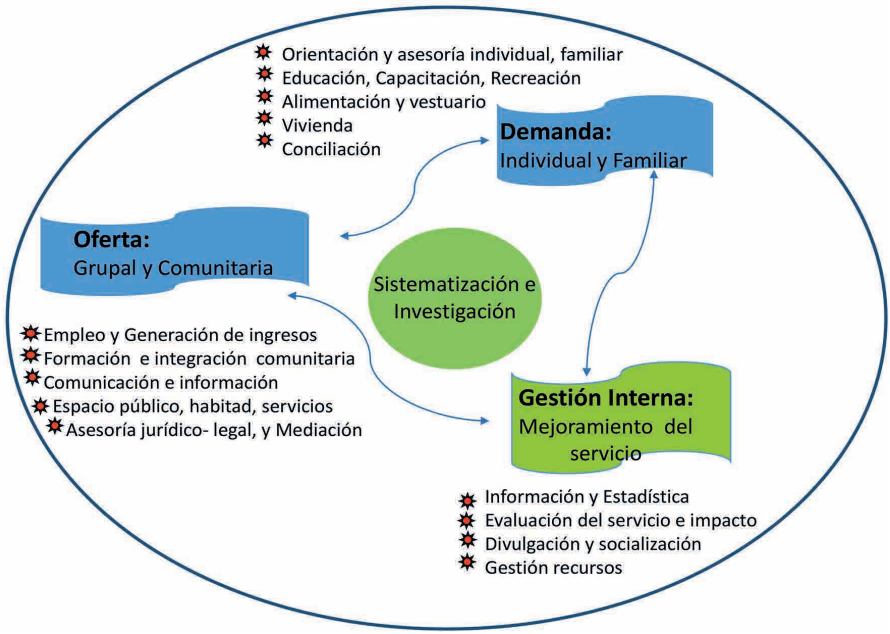
La expectativa de la población es encontrar respuesta inmediata y directa por parte del consultorio, razón por la cual involucra información y orientación acerca de los diferentes programas o proyectos de servicios sociales a los cuales puede tener acceso en la localidad o municipio donde opera el CSMD y que no necesariamente se prestan desde el consultorio, sino en función de la infraestructura social existente en el sector.

Referente de oferta

Corresponde a la formulación e implementación de alternativas de respuesta resultantes del análisis de situaciones y contextos específicos, condiciones reiteradas en la población atendida previamente, o tendencias y repitencias notorias que permiten la organización de programas y servicios a nivel grupal o comunitario.

Es lógico pensar que este referente no inicia con la apertura del satélite, sino como respuesta posterior a la dinámica de atención y que puede constituirse a partir de la diseminación de servicios que han sido formulados para otros satélites y que se aplican en varios de ellos, donde la problemática se repite, o a partir de nuevas estrategias que poco a poco se constituyen en nuevas ofertas de servicios y proyectos.

Figura 13. Referentes para la operación y prestación de servicios



Fuente: construcción propia.

Referente de gestión interna

Se relaciona directamente con el proceso de mejoramiento del servicio y con el proceso mismo de organización del Consultorio y su personal. Es este referente el que cobija los procesos de manejo de información, la sistematización de procesos, los desarrollos investigativos y el fortalecimiento de las relaciones institucionales que sostengan y amplíen la Red Interinstitucional de Apoyo (RIA).

Es además el referente que enmarca la definición de protocolos de atención, la formulación de ofertas de nuevos servicios y programas, la evaluación de lo existente para decidir si se debe dar o no continuidad a los servicios y establecer si algún satélite se debe inactivar o se debe mantener cuando las condiciones exigibles para su operación no se pueden cumplir.

En esa lógica, es el fortalecimiento de los procesos de gestión interna frente a la atención y el desarrollo e implementación de nuevos satélites lo que ha permitido aumentar año tras año el número de personas atendidas desde cada territorio en el cual se logra implementar el servicio y aplicar el modelo de atención.

El trabajo en red: red interinstitucional de apoyo (RIA)

La doctrina social de la Iglesia resalta que los problemas sociales han aumentado su dimensión y que un solo Estado no los podrá superar de forma aislada o con criterios individualistas, por lo cual es necesaria la solidaridad entre naciones (Compendio DSI, 373). En esa misma línea, se acoge la concepción de que una entidad u organización no tiene a su alcance todas las posibles respuestas y que tampoco es necesario que pretenda tenerlas; por ese motivo, el trabajo del Consultorio Social y su modelo de atención se pensó en forma coordinada y articulada con otras entidades u organizaciones cuyo radio de acción y operación se entrelaza con las problemáticas y situaciones identificadas, como forma de abandonar la cultura individualista para colaborar en pro del objetivo común de vida digna para las personas con las cuales interactuamos.

Es común que el desarrollo de acciones de carácter social que involucre diferentes grupos de población requiera la articulación con otros sectores,

muchas veces gubernamentales. En este sentido, se busca trabajar en espacios colectivos del tipo de los comités intersectoriales o interinstitucionales, como es el caso de la Red Interinstitucional de Apoyo (RIA). La razón de ser de estos organismos colectivos es articular acciones y evitar duplicidades, así como favorecer el cumplimiento de las misiones y objetivos de las entidades; aunque cabe resaltar que no siempre se logra eliminar el cruce y la superposición de poblaciones y proyectos, a pesar de la lógica de trabajo conjunto y colaborativo que, se supone, tendrían como base de las acciones.

Una red no es simplemente un grupo, "es una construcción social, la suma de relaciones interpersonales activada por dispositivos significativos, que pueden ser distintos para cada miembro de la misma, si bien en realidad orientan el sentido general de la vinculación a la red" (Juliao, 2009, p. 143). Según la autora, esto se relaciona con los vínculos al interior de ella y los beneficios que se comparten entre todos los miembros al cooperar e identificarse con el logro de objetivos en común.

Ahora bien, una de las vocaciones principales del Estado es suministrar bienes y servicios en un territorio definido o focalizado. En este sentido, se entiende que para proyectar un escenario de acción a través de redes, desde la exigencia de actores y nodos de dichas redes, se requiere reflexionar acerca del tránsito entre los propósitos de la intervención pública y los resultados producidos por la misma. Además, es preciso considerar que las instituciones públicas y privadas tienen sus tiempos, demandas y constricciones. Y que la comprensión desde esta lógica permite generar productos del CSMD sensatos y sin falsas pretensiones.

La prestación de bienes y servicios sociales por parte del Estado se convierte en redes formales que, al final, se conectan con redes informales de instituciones y personas para alcanzar un impacto deseado en las personas destinatarias. A su vez, el sistema de servicios sociales forma parte de una red más amplia: el sistema de bienestar social.

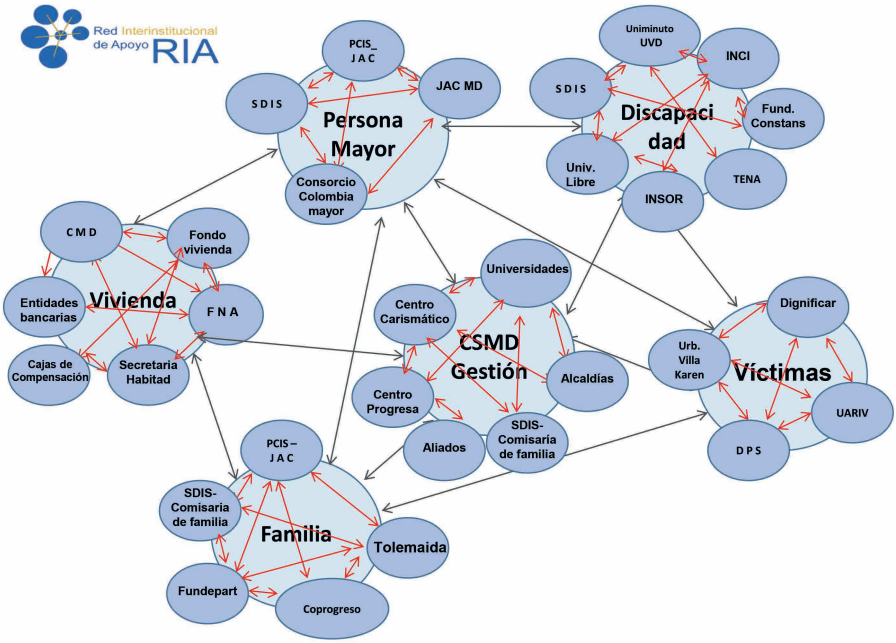
Al entender que el Consultorio hace parte de una institución social y educativa de carácter confesional, con unas exigencias propias que lo obligan a

planear desde lo existente y en el marco de un aparato organizacional con una capacidad acotada de respuesta a muchas de las problemáticas/demandas que se tramitan a su interior, se entiende también que su actuar debe estar vinculado al trabajo en red. Igualmente, se entiende que la acción interinstitucional, transectorial, social y comunitaria confluyen en el CSMD, y se deben ubicar en el mapa a partir de nodos que involucren acciones particulares por ámbitos de competencias e intereses y, simultáneamente, visiones generales orientadas a concretar el objeto social del consultorio, de modo que también contribuyan al desarrollo y cumplimiento de misiones y acciones de las entidades al interior de la red. El trabajo con los nodos de la red, además de ser participativo, debe tener cierta continuidad y el actuar conjunto debe irse evaluando sobre la marcha, lo cual permitirá definir planes de acción y ajustes periódicos.

Por lo expuesto y como parte del fortalecimiento del Consultorio Social se lleva a cabo anualmente el Encuentro de Redes, con las entidades interesadas en apoyar o participar en el desarrollo de las actividades, servicios, proyectos o programas específicos que se ofrecen desde el Consultorio y se ejecutan en la sede central o en alguno de sus satélites.

En el 2013, como se indicó en el apartado de antecedentes, se llevó a cabo el primer encuentro de entidades para acordar el trabajo en red y formalizar lo que venía haciéndose desde el inicio del Consultorio y que solo había quedado consignado en uno que otro directorio de entidades aliadas en las diferentes sedes satélites. Este primer encuentro contó con la participación de 50 personas delegadas de entidades invitadas a manifestar su interés y voluntad de formar parte de la red de apoyo al consultorio, y así se constituyó la Red Interinstitucional de Apoyo (RIA).

Figura 14. Red Interinstitucional de Apoyo según nodos temáticos



Fuente: construcción propia.

El segundo encuentro se realizó el 13 de noviembre de 2014, con el eslogan "Metete bajo la ruana", y se hicieron presentes 26 entidades que durante todo el año habían trabajado con el CSMD y habían mantenido su oferta de vinculación a la RIA. Se desarrolló una propuesta de organización por nodos en función de las especialidades de atención más significativas del Consultorio: vivienda, discapacidad, familia, adulto mayor, víctimas del conflicto, gestión interna.

Entre enero y febrero de 2015 se hicieron las reuniones con los cinco nodos mencionados, y en cada sesión de nodo se retomó el acta del encuentro de la RIA del año anterior, luego se revisó la caracterización por demanda elaborada por el equipo del CSMD, y se procedió a efectuar un análisis situacional y al diseño del mapa decisional de cada nodo para finalizar con los acuerdos y la elaboración del plan de trabajo para ese año.

El avance en el trabajo de los nodos y en los procesos de atención que dicho trabajo fue consolidando se presentó en el tercer encuentro, en octubre de 2015. Como preámbulo, se llevó a cabo un conversatorio sobre el trabajo en red a la luz de la experiencia de varias entidades vinculadas a la RIA. El encuentro de 2016 se dio en el marco del evento Ciudadanía Creativa.

Como se mencionó, el proceso se ha basado en una *metodología participativa*, en la cual los y las profesionales del Consultorio Social, así como los responsables y técnicos de las entidades de la RIA, han sido los sujetos protagonistas, actores implicados, tanto en la prestación de los servicios sociales básicos como en la gestión, el diseño y la planificación de estos.

TRANSFERENCIA DEL MODELO

La importancia y novedad del modelo de atención social del CSMD radica en su posibilidad de diseminación y de aplicarse en otras situaciones y contextos, mediante su transferencia desde el nivel central y su apropiación por parte de otras sedes de UNIMINUTO que aspiren a contar con un satélite.

Una de las características distintivas de este modelo es su compromiso con acercar los servicios y ofertas sociales a la población que los necesita, lo que significa que deben ser proporcionados en su mayoría por instancias o autoridades locales, de forma coordinada y validando el trabajo en red y el conocimiento adquirido en otros contextos y satélites.

Cabe especificar que el proceso de transferencia involucra no solo la verificación de las condiciones de operación de un satélite en un nuevo territorio (ver Anexo 3), sino el proceso mismo de formación del personal que asumirá sus fundamentos, principios, componentes, niveles y esquemas de operación y funcionamiento, con el compromiso de ampliar el radio de acción de la proyección social de UNIMINUTO, al aplicar el modelo de atención como fue concebido en cumplimiento de la misión institucional y al amparo de la obra El Minuto de Dios. De igual forma, implica el conocimiento de los procesos

operativos, de los formatos utilizados y de los sistemas de información implementados para facilitar el manejo cotidiano de la operación del consultorio.

Por estar basado en la experiencia misma de su funcionamiento, la transferencia requiere el intercambio y la visita práctica a un satélite en pleno funcionamiento, así como la participación activa del personal en procesos de inducción de practicantes y docentes que se constituirán en colaboradores del CSMD en algunos de sus satélites.

El CSMD desde la perspectiva de sus actores: entrevistas, testimonios, experiencias y relatos

Los desarrollos y avances de un proyecto o centro se deben apreciar tanto a la luz de lo que fue planeado o concebido como desde la perspectiva y la vivencia de los diferentes actores que con él se relacionan. En esa línea, en este capítulo se presentan, en palabras expresadas por ellos mismos, los aspectos que se pueden resaltar, los logros e inconvenientes encontrados a lo largo de la implementación o funcionamiento del CSMD y se analiza si fueron o no resueltas las expectativas que tenían frente a este.

El Consultorio Social, concebido desde sus inicios no solo como un espacio de proyección social de UNIMINUTO, que aportara a la transformación de las condiciones de vida de las poblaciones de influencia, sino también como un campo de práctica para los diferentes programas académicos, siempre se pensó en el marco de la relación formativa *docente tutor - profesional en formación*, enlazados en

un proceso de enseñanza-aprendizaje y reflexión-acción que permitiera la aplicación de los conocimientos disciplinares en función de una situación problemática que, en su momento, se consideraba merecedora de algún tipo de respuesta en forma de servicio directo o de gestión para servicios externos.

En esa medida y en el transcurso del tiempo durante el cual ha funcionado el CSMD, múltiples docentes, investigadores y estudiantes se han vinculado de diversas maneras a su proceso de acción: algunos, con diferentes propuestas y alternativas metodológicas para apuntarle a dichas situaciones; otros, para aportar a su concepción y desarrollo; y otros más, ofreciendo miradas de oposición.

Cabe decir, entonces, que como las operaciones se iniciaron bajo la coordinación de profesores que actuaron para organizar sobre la marcha el actuar de estudiantes, docentes y comunidades, durante sus primeros diez años el Consultorio Social funcionó desde diferentes escenarios y entidades, con el apoyo de profesores de práctica social y profesional y solo hasta el año 2012 se logró formalizar su estructura central y satelital, al contar con un director delegado para orientar y operacionalizar el modelo de atención social ideado, del cual hoy se entrega su sistematización. Al siguiente año, ya se contaba con un número significativo de satélites para prestar sus servicios y desarrollar sus proyectos con nueva directora y profesionales de apoyo.

Hoy, es posible mostrar las experiencias y vivencias de algunos de estos profesionales que fueron dejando su huella y sus aportes para lo que hoy conocemos como el CSMD. Algunas de las que aquí se presentan son transcripciones de entrevistas; otras, son narraciones escritas directamente por ellos. El propósito es comunicar, mediante la voz de las personas que han estado vinculadas de diversas maneras al Consultorio Social y a sus procesos, varios de los aspectos y esfuerzos adelantados durante quince años de funcionamiento.

La experiencia de la primera coordinadora del Consultorio Social cuando aún era proyecto de práctica social

Alexandra Bautista Cardoso[4]
Consultorio Social: un sueño hecho realidad

Es bueno tener presente la institución que de alguna manera está dando respuesta a los sueños de un hombre dedicado a servir a las comunidades vulnerables como lo fue el padre Rafael García-Herreros. Una de sus obras soñadas, hoy hecha realidad, es la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, creada sobre bases sólidas que orientan el proceso de formación integral de personas humanas desde la educación y entre cuyos pilares institucionales está la "Proyección social que promueve el servicio y la práctica social como validación de la teoría y el desarrollo humano y social como motor esencial en la búsqueda de soluciones" (Juliao, 1999, p. 11).

Para lograr la formación integral de los estudiantes, la UNIMINUTO se fundamenta en su modelo educativo praxeológico, que integra el saber y la práctica, y como lo indica su Proyecto Educativo Institucional (PEI, 2014), es soportado por tres pilares (desarrollo humano, responsabilidad social y competencias profesionales) y se concreta en las funciones sustantivas y de apoyo al Sistema UNIMINUTO (docencia, investigación, proyección social, gestión académico-administrativa, pastoral universitaria y bienestar institucional). Desde estas diferentes áreas, la comunidad educativa y en especial los estudiantes desarrollan los conocimientos específicos de su carrera, reconstruyen su proyecto de vida y conocen las realidades sociales de su entorno; de esta manera, la institución entrega a la sociedad profesionales bien fundamentados y sensibles a las realidades colombianas.

4 Administradora de empresas, tecnóloga en Administración Financiera, especialista en Gerencia Social, candidata a maestría en Gestión de la Innovación. Docente de la cátedra Minuto de Dios Virtual (Vicerrectoría General Académica) y de la cátedra de Emprendimientos (Centro Progresa) en la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO.

Para dar cumplimiento a su función de proyección social, desde el campo de la responsabilidad social, en el año 2000, el Departamento de Práctica Social, adscrito a la Vicerrectoría Académica, se transforma en el Centro de Práctica Social (CPS**),** que se constituye como unidad transversal de proyección social, y luego pasa a ser el Centro de Educación para el Desarrollo (CED). En su momento, el CPS asumió la tarea de dar forma, sentido y vida al nuevo proyecto de responsabilidad desde la práctica social de los estudiantes de cada programa académico.

Una vez creado el CPS, presentó su estructura organizacional que incluía, según recuerdo, una dirección, una coordinación de proyectos y un proyecto de seguimiento denominado SIPSO (Sistema de Información de Práctica Social). Para desarrollar el proceso de formación social con los estudiantes, se definieron dos frentes de trabajo: formación social y servicio social; el primero, organizado alrededor de la cátedra Minuto de Dios y los cursos de Fundamentos Teóricos de la Práctica Social I y II**,** en los cuales los estudiantes recibían elementos conceptuales y prácticos sobre su entorno social. Como requisito para continuar el proceso de formación, el estudiante debía llevar a cabo su práctica social, en dos niveles; uno, relacionado con un proceso de observación acompañada (Práctica Social 1) y otro, con un trabajo de campo interdisciplinar (Práctica Social 2, 3 y 4). Aquí debo indicar que mi labor en dicho centro estuvo relacionada con la práctica interdisciplinar de campo.

Para el primer semestre del 2002, el CPS se mostraba como un centro consolidado, con un abanico de proyectos en ejecución en diferentes sectores de Bogotá, coordinados por docentes que se encargaban de la enseñanza y el seguimiento a los estudiantes de diversos programas académicos que desde su Práctica Social (PS) eran ubicados en diferentes entidades que se asumían como campos de práctica al permitir y apoyar el desarrollo de los proyectos. En esa época tuve oportunidad de participar en dos proyectos institucionales que se venían construyendo: el Observatorio Social y el Consultorio Social UNIMINUTO.

Para el segundo semestre del 2002, me fue entregado el proyecto de Consultorio Social, el cual asumí como docente coordinadora de proyecto. Ese momento, apenas llevaba operando un semestre dentro de la misma sede del CPS, pero contaba con un incipiente esquema de seguimiento de acciones en campo y un directorio de instituciones con sus datos de contacto, sus objetivos y misiones, resultado de las prácticas desarrolladas por los estudiantes durante el primer semestre de 2002.

Con el ingreso de nuevos estudiantes a la práctica social, "el proceso debe continuar", se realizó la verificación de las instituciones que reposaban en el directorio, se eliminaron aquellas que a la fecha no estaban en funcionamiento, y se incluyeron las nuevas entidades. Así, se inició la conformación de una red de apoyo mutuo que facilitaba la orientación y la asesoría a la comunidad que solicitaba el servicio de información sobre programas y proyectos sociales, y que recibía la oferta de actividades y servicios que en ese momento involucraba el consultorio.

Para el año 2003, el propósito fue la búsqueda de alternativas para ampliar los servicios del Consultorio Social. Recuerdo haber golpeado inicialmente las puertas de las entidades de la Organización Minuto de Dios (OMD), lo que permitió generar un campo de práctica social en Manos Fraternas, un programa que canalizaba ayuda inmediata en materia de alimento, vestuario y medicamentos a personas en condición de vulnerabilidad que visitaban la OMD. La coordinadora de dicho programa en ese momento, Gloria Gómez, abrió un espacio físico dentro de la misma casa en donde funcionaba el programa y, de este modo, se empezó a operar en una pequeña oficina, adecuada con mobiliario donado a la OMD, permitiendo así que los estudiantes de Práctica Social de varias disciplinas prestaran su servicio de asesoría y orientación al usuario, mientras se apoyaba la organización, clasificación y entrega de los diversos materiales que manejaba Manos Fraternas.

En ese mismo año, como docente encargada del proyecto, ingresé a la especialización de Gerencia Social y mi compañera psicóloga, Lili de Bernal, se interesó en este proyecto y entró a formar parte (*ad honorem*) del equipo de

trabajo. Su función principal era brindar apoyo psicológico a la comunidad que solicitara dicho servicio, por lo cual, hoy puede ser reconocida como la primera voluntaria del Consultorio Social.

Con un camino recorrido y en búsqueda de un tema para el trabajo de grado, la docente y la voluntaria del consultorio, vimos la posibilidad de realizar una investigación sobre el Consultorio Social, planteando como objetivo la formulación de una Propuesta para el Diseño de un Consultorio Social al interior de UNIMINUTO**.** Así, iniciamos la tarea investigativa y en agosto de 2004 entregamos el documento de trabajo de grado.

El propósito de diseñar el Consultorio Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios era sentar las bases para organizar operativamente una posible ruta de atención a la población que diariamente recorría las entidades de la Organización Minuto de Dios en busca de apoyo e información. Esta era una problemática evidente, dada gran afluencia de personas necesitadas en busca de información, ayuda económica y soporte moral, que en su recorrido terminaban interrumpiendo a los trabajadores con preguntas que no tenían respuesta concreta y, por lo mismo, eran remitidos a otras oficinas de la organización, sin que al final de su recorrido hubieran logrado recibir una orientación concreta.

Teniendo claridad acerca de lo que se quería y se debía investigar, en el entendido de que una sociedad está conformada por seres con necesidades, que solo al suplirlas logran su desarrollo personal, y que por tal razón dependen de otros para solucionar sus problemas y desenvolverse dentro de la sociedad, se procedió a elaborar un diagnóstico mediante observación directa, seguimiento y análisis de los diarios de campo y reportes de las llamadas telefónicas que recibían y efectuaban los estudiantes de Práctica Social, así como de la correspondencia obtenida durante el proceso de atención a usuarios desde el Consultorio Social. Vale mencionar que este proceso de seguimiento se llevó a cabo durante cuatro meses, en los cuales se observó lo siguiente:

- Personas dispersas que venían en búsqueda de información y ayuda efectiva ante las distintas entidades de la OMD (especialmente,

a Manos Fraternas, oficina del padre Diego Jaramillo, Colegio Minuto de Dios)

- Población flotante que solicitaba diariamente distintos tipos de asistencia utilizando para ello distintos medios de comunicación.
- Comunicación poco articulada entre las entidades de la OMD.
- Falta de personal dedicado a la atención de la población solicitante, que permitiera optimizar la labor de gran cantidad de empleados que en ese momento dedicaba mucho tiempo a dicho proceso de atención en forma desarticulada.
- Aunque existían entidades sociales con programas específicos en la OMD, no se percibía comunicación en red que agilizara el proceso de ubicación de la población solicitante.
- Falta de un espacio centralizado que acogiera y diera trámite a las solicitudes de la población y redirigiera su deambular por toda la organización. (Ver Anexo 1).
- La población que se atendía en esa época en el Consultorio Social, como se indica en el trabajo de grado (Bautista & Bernal, 2004), se pudo caracterizar de la siguiente forma:
- **Caracterización social.** Las familias que visitaban constantemente a la OMD para solicitar ayuda escogían a Bogotá como ciudad receptora de sus familias desplazadas y provenían de los Llanos Orientales (35%), Chocó (25%), Tolima (15%), Santanderes (10%) y del resto del país (15%). Los barrios de Bogotá en donde estaban asentadas eran principalmente Suba, Ciudad Bolívar, Bosa y Kennedy. El 90% eran de los estratos 0, 1 y 2, mientras que el 10% restante correspondía a los estratos 3, 4 y 5. La mayoría eran mujeres cabeza de hogar, abandonadas o viudas. Tales hallazgos reflejaban la situación del país en ese momento, la cual no ha cambiado mucho después de casi 15 años. Las familias, para lograr alejarse de la violencia, se desplazaban masivamente en busca de lugares seguros,

entre los cuales había preferencia, según nuestra investigación, por la capital de los colombianos.

- **Caracterización laboral.** De las personas que solicitaban la ayuda, el 40% estaban desempleadas, el 15% eran vendedores ambulantes, el 12% desarrollaban oficios varios y domésticos, el 9% eran recicladores y el resto eran independientes.
- **Tipo de ayuda solicitada.** La ayuda solicitada se relacionaba con vivienda, empleo, educación, salud, alimentación y recursos para el pago de servicios y de hipotecas.

Las condiciones mencionadas justifican la gran afluencia de individuos y familias al barrio Minuto de Dios, por ser esta una obra muy reconocida por su capacidad de servir a los necesitados y debido a la amplia difusión que se hacía por radio y televisión de sus programas y proyectos dirigidos hacia la comunidad pobre del país.

Como producto del análisis realizado, nace la propuesta de una alternativa de servicio que beneficiaría a toda la OMD, mediante la cual se prestaría un servicio que centralizaría la información, sería desarrollado por los estudiantes de Práctica Social y, más adelante, podría vincular estudiantes de Práctica Profesional para la atención directa en diferentes áreas.

La propuesta especificó, desde la perspectiva de la gerencia social, las siguientes necesidades:

1). Presentar una alternativa de atención para canalizar la población solicitante hacia un ente receptor que atienda las diferentes peticiones de los usuarios, en el marco de las políticas, principios y procedimientos que orientan la OMD y UNIMINUTO.

2). Diseñar el Consultorio como herramienta que amplíe la proyección social que caracteriza a la OMD y fortalezca la cultura del servicio social en los estudiantes de Práctica Social y Práctica Profesional.

3). Evidenciar la conveniencia de trabajar en red con otras entidades sociales para agilizar los procesos de comunicación y la prestación de los diferentes servicios, en forma complementaria.

4). Identificar algunas alternativas de financiación nacional e internacional para la sostenibilidad del Consultorio Social (Bautista & Bernal, 2004, pp. 47-48).

Al final, se formuló un objetivo, se definió la población beneficiaria, alguna dinámica de procesos, un diseño de planta física, una propuesta de estructura organizacional, los recursos necesarios para la implementación y su respectivo presupuesto.

Desde ese momento se estableció como objetivo del Consultorio Social: "Informar, orientar y brindar asesoría a la comunidad con relación a programas y proyectos que aporten alternativas de solución a las problemáticas sociales de carácter individual, familiar o comunitario y atención directa a casos según necesidades detectadas" (Bautista & Bernal, 2004, p. 49). Igualmente, se entregó el diseño operativo de los dos primeros niveles de servicio del Consultorio Social: el primer nivel, de carácter informativo y el segundo, de atención directa al usuario. Recordemos que el Consultorio Social actualmente cuenta con cuatro niveles de atención.

Para el 2005, con el cambio de director del centro, el proyecto pasa al programa de Trabajo Social, donde continúa cimentándose, dándose a conocer y prestando servicio con la estrategia de satélites por toda la ciudad de Bogotá y en los municipios vecinos.

Hoy, el Consultorio Social Minuto de Dios está adscrito al Centro de Transformación Social, y se encuentra bajo la dirección de quien concibió la idea y me permitió aportar, durante varios años, al desarrollo de un sueño que ha superado mis expectativas iniciales de que fuera un "espacio centralizado al servicio de la OMD y su población usuaria", para convertirse en una realidad al servicio de muchas otras entidades, tanto públicas como privadas, y especialmente al servicio de una mayor población usuaria en las

diferentes localidades y municipios donde hoy operan los satélites. Se trata, pues, de una entidad que puede ser partícipe de una oferta de servicios y proyectos más amplios en coordinación con los aliados vinculados a la Red Interinstitucional de Apoyo.

Entrevista al primer director del Consultorio Central

Juan Manuel Ardila[5] (31 agosto de 2015)

CSJV ¿Cuál considera fue la razón para implementar una sede central del CSMD?

JA: Desde tiempo atrás Clara Stella Juliao Vargas, quien entonces era la directora del programa de Trabajo Social de UNIMINUTO, venía desarrollando una estrategia de servicio integral, que conjugara un modelo y unos niveles de atención con soporte teórico y a la luz del bienestar social. La concreción de dicho modelo fue tomando forma a medida que fue aumentando el interés de la UNIMINUTO por generar unas unidades integrales, que pudieran convertirse en puente entre las necesidades y demandas de las personas y los servicios disponibles al interior de la misma Organización Minuto de Dios, pero también haciendo uso de estrategias de redes disponibles a nivel local, distrital, regional y nacional, en el ámbito público y privado.

CSJV ¿Cómo recuerda que fue el inicio de la Sede Central del Consultorio Social?

JA: Algo que caracteriza los primeros momentos del Consultorio Social es su intención y existencia desde el elemento humano. Ese fue desde el inicio nuestro principal valor: la gente. Las personas

5 Trabajador social, actual consejero en integración para inmigrantes y refugiados en la Alianza para la Recepción e Integración de Inmigrantes (ALAC), organismo socio del Ministerio de la Inmigración de Quebec y de Empleo-Quebec, en Montreal (Canadá).

y comunidades que harían uso de estos servicios y las personas al interior de esta apuesta.

Figura 15. Inauguración de la sede de dirección central del Consultorio Social

Fuente: archivo fotográfico de Juan Manuel Ardila. Al centro el Padre Diego Jaramillo, rodeado de las practicantes y en compañía de Clara Stella Juliao Vargas.

De hecho, al inicio éramos un grupo sin espacio físico, un tanto desorientados, todo era nuevo en alguna medida para todas y todos. Las reuniones, la preparación de herramientas, el entrenamiento del equipo de cara el eventual servicio, el conocimiento de redes y recursos tanto internos como externos disponibles, así como todo lo necesario para un desempeño responsable y coherente con el perfil e imagen de El Minuto de Dios se llevaron a cabo en distintos auditorios y salones de UNIMINUTO. Nuestro Consultorio Social Minuto de Dios lo llevábamos en las maletas, en los apuntes, en los metros y metros de información que cada trabajadora social recolectaba, analizaba y

compartía con el grupo, como pequeños retazos amablemente puestos que, poco a poco, irían dando forma a este bello tejido.

Afortunadamente, el empeño y el interés puestos en este proyecto por parte de la dirección del programa de Trabajo Social llevó a que, en unas pocas semanas, contáramos con computadores, sillas, mesas, carteles, papelería en nuestra nueva sede: "la casita", como amablemente la llamaban las practicantes. Y ¡sí! con las semanas se convirtió un poco en eso: una casita, un hogar en el que gracias a los recursos recibidos pudimos prepararnos en infraestructura y en procedimientos de servicio, para que finalmente en el mes de abril el Consultorio Social Minuto de Dios, calle 80, viera su primer día.

Se trató de un reto para este primer equipo del consultorio, de poner en el escenario y contexto social un modelo de gestión iterativo e interactivo, que armonizara procesos de sistematización, acompañamiento, gestión, selección de alternativas y escucha interactiva, entre otros.

En adelante, el trabajo sería aún más fuerte: responder a necesidades tanto externas como internas y, al mismo tiempo, propender por la consolidación de este modelo, al seno de los otros satélites y espacios de práctica de la ciudad y Zipaquirá. El reto, ahora, era mejorar, consolidarse y crecer.

CSJV ¿Cuáles fueron los aspectos positivos en esos inicios?

JA: ¡Todo por hacer! Esta alianza entre UNIMINUTO y la Corporación estaba llena de un alto fundamento teórico y también de un ansia de pasar del papel al día a día, al servicio de la gente. Sus ventajas… Era cómo tomábamos un modelo cuidadosamente elaborado, analizado, reflexionado una y cien veces, y lo convertíamos en algo operativo y funcional.

El apoyo por parte de la Corporación Minuto de Dios y de UNIMINUTO, al acordar aliarse fue clave. La visión y la confianza compartidas que tenían sus directivos alimentaron constantemente el proceso de consolidación del Consultorio al formalizar su sede central en instalaciones de la Corporación Minuto de Dios, para articular sus acciones con las del área social de la Corporación.

Figura 16. Primer grupo de practicantes vinculadas a la sede central del Consultorio Social 2012

Fuente: archivo fotográfico de Juan Manuel Ardila. Las practicantes en compañía del Director del Consultorio Social, Juan Manuel Ardila.

La mayor riqueza de este primer episodio del Consultorio Social Minuto de Dios: un equipo de practicantes motivadas, llenas de coraje, autónomas, competentes, que aceptaron el reto de empezar de ceros, alegres y comprometidas. Cada una de ellas, desde su individualidad y como integrante de subequipos, generó una serie de propuestas que complementarían bellamente lo planteado en el modelo teórico recomendado desde la dirección del Programa. Cada una de ellas, en su intención de generar resultados, reales, concretos (no activismo, no asistencialismo), se comprometió de corazón y dedicó tiempo a desarrollar herramientas de registro, recolección de información, sistemas de seguimiento, patrones de análisis, grupos de estudio, estrategias de divulgación, mejoramiento continuo,

objetivos internos, objetivos externos, mecanismos de evaluación, etc., que al cabo del tiempo dieron como resultado las bases de una estrategia de servicio humana y de calidad.

Otro aspecto que considero importante resaltar es la ambición de esta apuesta de querer hacerla transferible a otras sedes de El Minuto de Dios, crear una red de servicios, con unas directrices de gestión y, al mismo tiempo, posibilidades de adaptación a cada escenario social. Esto a nivel Bogotá, en cada uno de los puntos en sus diversas localidades, pero también a nivel regional y, eventualmente, nacional. Particularmente aprecié esta visión de posicionar el Consultorio Social Minuto de Dios y al Trabajo Social (el único programa inicialmente vinculado a este proceso) en una escala de relevancia en la gestión social nacional.

CSJV ¿Cuáles fueron las limitantes esenciales, o las dificultades encontradas?

JA: Para esta época, la figura del Consultorio Social venía funcionando ya hacía varios semestres. Introducir este nuevo modelo requirió un trabajo intenso de actualización y participación. Esto implicó un ejercicio de planeación, reflexión y expansión al interior del equipo de la calle 80 y, posteriormente, a través de los equipos de consultorios de la ciudad y la región.

Por otro lado, al interior de la Organización Minuto de Dios existían una serie de servicios muy valiosos para las comunidades y, dentro de esta proyección, el objetivo de armonizarlos, alinearlos y re-ofrecerlos a la ciudadanía implicó un reajuste significativo en los procedimientos de cada uno de estos valiosos servicios, lo cual no fue del todo fácil, aunque es totalmente comprensible frente a los cambios de funcionamiento de los sistemas.

CSJV ¿Cuáles los aprendizajes?

JA: La gestión en territorio es importante para los procesos de desarrollo social. La presencia de referentes y agentes de vínculo entre

los servicios y las comunidades es una herramienta que permite el acercamiento de unos y otros. Es acercar el Estado y las instituciones a la gente, pero también motivar a la gente (individuos, colectivos) a acercarse a las instituciones (muchas veces satisfactores de necesidades).

Esta experiencia me confirma que en la gestión social, en la transformación social, es necesario tener estructuras, organización, planeación. El cambio no se realiza únicamente con buenas intenciones o "buen corazón"; el cambio, la búsqueda de la igualdad social, de la formación de los pueblos, la generación de autonomía dirigida al cambio debe trascender el discurso y el aula de clase. El aprendizaje, el cambio, deben instalarse en el terreno, ahí, con la gente. La pedagogía no se crea exclusivamente en los tableros ni en los libros. El día a día, el conocimiento de nuestras capacidades, nuestros limitantes, nuestras potencialidades de la mano de un trabajo en equipo pueden llevar a interesantes resultados como este.

CSJV ¿En ese momento pensó que el Consultorio Social Minuto de Dios iba a crecer como lo ha hecho en los últimos años? (¿Cuáles fueron las proyecciones o la prospectiva en ese momento?)

JA: Sí, desde el inicio tuve claro que el Consultorio Social se configuraría como un centro relevante de servicios para la comunidad, de encuentro ciudadano, de práctica profesional, de desarrollo social. La forma como fue concebido, la pasión evidente en su puesta en marcha, la confianza en su modelo, la receptividad de todos los implicados, directa e indirectamente, fueron un sello de garantía a esta apuesta.

No logré conocer directamente todo el impacto que ha tenido aquél en la comunidad universitaria y en el seno de la Corporación; sin embargo, mi amor por este trabajo me ha permitido seguir en contacto con sus actuales responsables y el hecho de ver cómo se ha ido mejorando día a día de cara al servicio, enterarme de la vinculación

de otros docentes, otros programas, otras miradas… ¡me parece magnífico! Lo que hicimos al inicio, lo hicimos con amor, con pasión y vocación, los tiempos cambian y… gracias por poner a punto, por actualizar constantemente lo que en su momento iniciamos con este grupo de profesionales en la "casita de la 80".

Breve, me siento muy orgulloso de haber tenido la posibilidad de manejar el timón durante los primeros meses de este proceso. Me siento orgulloso y honrado, inicialmente por la confianza depositada en mí para los primeros pasos del Consultorio Social Minuto de Dios, pero, sobre todo, por la oportunidad de compartir esa época de génesis, de aprendizaje mutuo con un equipo de trabajadoras sociales comprometidas, con calidades humanas increíbles y diversas. En el fondo, estoy seguro de que mi paso por el Minuto de Dios no pudo haber terminado de mejor manera que ahí. Un gigante ¡Gracias!

Vivencias de la actual directora del Consultorio Central: una significativa oportunidad de crecimiento profesional y personal

Nohora Esperanza Trujillo[6]

Desde el año 2008 tuve la oportunidad de ser tutora de Práctica Profesional en Funza, donde funcionaba un Consultorio Social UNIMINUTO (CSU). En ese entonces había prácticas en convenio del Consultorio con la Personería, con la Comisaria de Familia y con la Alcaldía, en las cuales se desarrollaron los diferentes niveles de atención del modelo de atención social. También se llevaron a cabo convenios para operar el CSU en Cota con la Alcaldía, con la

6 Trabajadora social de la Universidad de Caldas, especialista en Gerencia del Talento Humano y Desarrollo Organizacional de la Universidad del Tolima, magíster en Gerencia de Talento Humano de la Universidad de Manizales, candidata a doctorado en Comunicación Social de la Universidad Nacional de la Plata. Docente de UNIMINUTO, Sede Principal. Actual directora del Consultorio Social Minuto de Dios.

Comisaria de Familia y con las secretarías de Desarrollo Social y de Educación del mismo municipio, a nivel rural y urbano. Posteriormente, se creó el CSU en la localidad de Suba, con las parroquias de los barrios San Pedro y La Gaitana, y, por último, en el barrio Bachué, con la Junta de Acción Comunal y el Comedor Comunitario. Ya en ese momento se denominaba Consultorio Social Minuto de Dios.

Cuando estaba como tutora en este último (enero a mayo de 2012) realizamos con el profesor Juan Manuel Ardila, en ese entonces director del Consultorio Social Minuto de Dios, un trabajo acerca de la creación de funciones y competencias de las trabajadoras sociales que hacían parte de él como practicantes, creamos su misión e hicimos un primer acercamiento a las acciones operativas del Consultorio, como formatos e instructivos para la caracterización de los usuarios y sobre el seguimiento que debíamos realizar a los mismos. En ese momento, al profesor Ardila se le presentó la oportunidad de viajar a Canadá y fue él quien le comentó a la Dra. Juliao que yo podría ser una posible candidata para su reemplazo, y desde junio de 2012 asumí la dirección del Consultorio Social Minuto de Dios.

Hoy puedo afirmar que lo positivo de esta experiencia es el modelo mismo de atención social y el poder, a partir del análisis de las demandas de los usuarios, diseñar las respectivas ofertas de servicios; la interacción con las personas; el crecimiento de la Red Interinstitucional de Apoyo (RIA); el buen nombre que ha adquirido el CSMD, y el posicionamiento ante las entidades privadas y públicas de orden nacional, distrital, municipal y local.

Figura 17. Valla que fue visible desde la Calle 80 con Av. Boyacá, colocada en abril 2012 y retirada durante el primer semestre de 2017

Fuente: archivo fotográfico del CSMD.

¿Por qué menciono el Modelo de atención social como aspecto positivo? Porque sé que existen entidades y organizaciones que (según su enfoque) atienden a usuarios, feligreses, clientes o pacientes, y les brindan acceso a servicios o beneficios sin contar con un modelo claro de atención, sin una orientación concreta, lo cual, en mi concepto desvirtúa su objetivo inicial al mostrase como activismo asistencial. El Consultorio Social Minuto de Dios cuenta con un

modelo de atención claro, con unos componentes y características particulares que lo hacen único y con un rigor específico en cuanto a la atención y la oferta de servicios a las personas que lo frecuentan.

Tal como se argumentó en el Primer Foro de Innovación Social, llevado a cabo en UNIMINUTO en 2013, el CSMD concentra y brinda en un mismo espacio información pública y privada en materia de oferta de servicios; es decir, los profesionales encargados de la atención de personas deben conocer y tener claridad respecto a la oferta institucional y a sus respectivas competencias administrativas, los documentos requeridos, la direcciones y horarios de atención. Esto, teniendo en cuenta que uno de los aspectos que más desanima a las personas es el recorrer varias instituciones en busca de un servicio o una atención y ser remitidas de una a otra sin obtener la información y la atención necesaria.

El Consultorio Social acerca los servicios y la atención a las comunidades en su mismo entorno local o municipal (consultorios satélites), dando así cumplimiento a nuestros retos de accesibilidad y cobertura. A partir del análisis de la atención a usuarios y la caracterización, se observa la necesidad de acercar el CSMD a las diferentes localidades de Bogotá y de los municipios aledaños, con el ánimo de que las personas cuenten con un espacio de apoyo e información en su propio entorno, y de qué fomentar a la vez el desarrollo de capacidades propias para la organización y el fortalecimiento del capital social y de participación, teniendo en cuenta los principios de corresponsabilidad ante la posibilidad de beneficiar a otros miembros de la comunidad.

El CSMD promueve el trabajo interdisciplinar. En el año 2002 se inicia con la Práctica Social; luego enfatiza el elemento sociofamiliar al dar paso, en 2004, a la Práctica Profesional de trabajadores sociales en formación, y desde 2013 incluye prácticas de Psicología Clínica, Social y Organizacional. A la fecha cuenta además de los ya mencionados, con practicantes de Comunicación Social y Periodismo, Administración de Empresas, Ingeniería Civil, Ingeniería Industrial, Tecnología en Sistemas, Tecnología en Comunicación Gráfica y Tecnología en Producción Audiovisual. Es importante mencionar que, desde 2015, atendiendo a la necesidad y demanda de la población usuaria, se cuenta

también con practicantes de Derecho de la Universidad Libre y con pasantes de la Maestría de Estudios Sociales de la Universidad del Rosario. Todos ellos aportan con sus acciones a un único plan de acción: el del CSMD, aunando esfuerzos y generando sinergias y trabajo interdisciplinar para el beneficio de una misma población.

Otro aspecto que se puede mencionar es el crecimiento de la RIA. Al realizar el acercamiento a las diferentes entidades para conocer y aclarar sus competencias, para luego poder brindar información inequívoca y actualizada a la población usuaria, se crean contactos con sus funcionarios y se establecen las alianzas de voluntades, con el sector público, y los convenios de operación de satélites del Consultorio Social, con el sector privado. Las alianzas estratégicas que se generan, lógicamente, tienen en cuenta planes de acción y metas en común que beneficien a los usuarios.

Desde que se formalizó la RIA, en 2013, se ha llevado a cabo anualmente un encuentro. El primero, denominado "Metete bajo la ruana" en alusión a la prenda característica de nuestro fundador, el padre Rafael García-Herreros, se llevó a cabo en octubre de 2013 en instalaciones de UNIMINUTO. Allí, se firmó un acuerdo de voluntades con casi 50 entidades públicas y privadas de orden nacional, distrital, local y municipal. Contamos en ese primer encuentro, por ejemplo, con delegados de la Defensoría del Pueblo, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, de la Personería Distrital, de la Secretaría Distrital de Integración Social desde la sede central como los referentes locales, y con participantes de Comisarías de familia. En este primer encuentro, además de la firma del acuerdo de voluntades, con el aval del Padre Diego Jaramillo, presidente de la Organización Minuto de Dios, se realizó un acto simbólico para ejemplificar cómo entre las diferentes entidades se pueden hacer alianzas para el mejoramiento de los diversos servicios; en dicho acto, entre cada dos entidades se tomaba una planta, previamente sembrada en su respectiva matera, y se colocaba en un dispositivo metálico que izaba cada grupo de plantas, lo cual simbolizaba la posibilidad de ascenso de la población y su calidad de vida gracias al esfuerzo de las entidades.

En el segundo evento de red se conformaron nodos, de acuerdo con las principales líneas de acción del CSMD, al primero de ellos, el de Vivienda, asistieron entidades como Secretaria de Hábitat y la Corporación Minuto de Dios. Igualmente, se constituyeron los nodos de Familia, Persona Mayor, Persona con Discapacidad y Cuidadores, y el de Víctimas de Conflicto Armado. Se creó además un nodo con carácter especial, denominado Nodo de Gestión Interna, que involucra la presencia de los satélites de consultorio, unidades de gestión de UNIMINUTO (por ejemplo, el Centro Progresa que nos proveía los estudiantes apadrinados que se vinculaban al Consultorio como practicantes) y otras ajenas a la institución, como el Banco de Alimentos de Bogotá, que podían aportar al funcionamiento del CSMD.

Durante el III Encuentro de RIA se llevó a cabo un conversatorio sobre la importancia del trabajo en red, donde los representantes de entidades como la Secretaría de Educación, la Red de Salud Mental y el Banco de Alimentos comentaron a los demás asistentes sus experiencias exitosas de trabajo mancomunado a favor de la comunidad. En el IV Encuentro de RIA se rindió informe de las gestiones de cada nodo y los delegados de estos presentaron la experiencia y las estadísticas de atención en cada una de las líneas de acción.

Para el mes de noviembre de 2017 se tiene planeado llevar a cabo el V Encuentro y la celebración de los 15 años del CSMD, en la que participarán entidades de la RIA, egresados que realizaron su práctica en el CSMD, docentes, profesionales de apoyo y voluntarios que han dejado su huella en el CSMD, a quienes deseamos hacer un sentido reconocimiento.

Las proyecciones para el CSMD son crecer a nivel del Sistema Universitario Minuto de Dios, lograr la transferencia del modelo a otras sedes de UNIMINUTO, seguir brindando un servicio de calidad y cada vez más completo a las personas usuarias, a partir de la coordinación con nuevos programas académicos propios de UNIMINUTO y de otras universidades y lograr sinergias con otras entidades del sector público y privado con el fin de fortalecer la RIA.

En materia de aprendizajes hay que recalcar que la principal fuente de ellos es el contacto directo con la población, pues las personas usuarias

tienen mucho conocimiento que compartir desde su devenir y experiencia. Igualmente, la exigencia de los profesionales en formación obliga a estar siempre a la vanguardia del ejercicio profesional y, como esencia del proceso de atención, las mismas dinámicas de la demanda de los usuarios hacen que la creatividad y la innovación florezcan a favor de la comunidad y del aprendizaje mismo. Las condiciones de vulnerabilidad de las personas pueden ser motivo para dormir tranquilos si logran mejorar, pero la no satisfacción de esas necesidades puede generar desvelos y búsqueda de nuevas alternativas de solución, pues aunque la teoría indique que no debemos hacer transferencia de emociones y que las cosas del trabajo se quedan en el trabajo, el compromiso con el logro de objetivos y metas lo impide.

Figura 18. Durante la presentación de resultados de convenio con INCI en 2016

Fuente: Archivo fotográfico del CSMD. De izquierda a derecha: Zulderhy Cediel, Angélica Moreno, Camila Vargas, Nohora Trujillo, Paula Campos, Alirio Raigozo, Clara Juliao

Sea esta la oportunidad para indicar que el CSMD ha sido una experiencia inolvidable, que impulsa a levantarse todos los días con la disposición de llegar a trabajar; un gusto que a mi parecer no todas las personas comparten entre sus diálogos. Puedo decir con orgullo que obtengo un salario por hacer lo que me gusta y con personas que, como mis compañeras de trabajo, aportan tanto en lo profesional como en lo personal una riqueza inconmensurable.

Comentarios de los profesionales de apoyo del Consultorio Social

Johan Ludwing Perea Pacheco[7]

Llegué al Consultorio Social a través de una oferta laboral de la cual me enteré a final de 2014, gracias al hecho de ser egresado del programa de Trabajo Social. Me presenté para el debido proceso de selección y a principios de 2015 empecé como trabajador social y profesional de apoyo del Consultorio Social Minuto de Dios, cargo que desempeñé durante ese año.

Considero que el principal valor de este proyecto es el de servir como un espacio en el cual la población puede encontrar personas con sentido humano dispuestas a escuchar sus diversas problemáticas y a tratar, en la medida de las posibilidades, de gestionar alternativas de solución, cuando, tal vez, en otros lugares no han encontrado ni el apoyo, ni esa capacidad de escucha y de orientación que en momentos difíciles tanto necesitan.

Después de haber pasado dos semestres en el consultorio, considero que es pertinente como proyecto, por ser una alternativa para las personas, pues la orientación que en el ámbito institucional a nivel distrital no se alcanza a canalizar, la pueden recibir en el consultorio. Lo más importante es que esto se haga de modo que las personas entiendan los alcances del Consultorio para no generar falsas expectativas. Su aspecto más sobresaliente es que, al estar ligado a una entidad tan prestigiosa como lo es El Minuto de Dios, tiene muchas opciones de articularse con diversas instituciones, que pueden ir fortaleciendo la capacidad de gestión del consultorio.

El ser un espacio que permite que los practicantes de trabajo social, psicología y otras áreas de estudio, es un aspecto positivo del Consultorio Social, porque en él pueden tener ese contacto con la comunidad, tan necesario, y que desde el enfoque comunitario que caracteriza a UNIMINUTO

7 Trabajador social egresado de UNIMINUTO, y candidato a gerente social, actual trabajador social del colegio Nueva Roma IED

es fundamental para la formación de sus profesionales, sin descontar la posibilidad que ofrece para el trabajo en equipo y su carácter interdisciplinar.

Me compete resaltar cómo tiene la capacidad de apoyarse en la experiencia profesional de los docentes y otros funcionarios de UNIMINUTO, que pueden ir fortaleciéndolo de acuerdo con las necesidades y con el marco contextual e institucional del país; así mismo, se destaca su impulso por la capacidad de gestión de quienes lo integran, y por el trabajo interinstitucional.

Sin embargo, hay también aspectos por mejorar. Por ejemplo, es esencial mejorar la capacidad de trabajo interdisciplinario e interinstitucional, con el fin de que la labor trascienda el nivel de la información y la orientación que se proporciona en algunos satélites, para brindar más alternativas de solución a las problemáticas de sus usuarios y continuar formulando ofertas y proyectos novedosos. También hace falta fortalecer la capacidad de liderazgo dentro del consultorio, de modo que sea más asertiva y permita un trabajo en equipo más eficaz y cohesionado, así como la capacidad de gestión para que sea un espacio que brinde una mayor perspectiva profesional a los profesionales en formación que realizan sus prácticas en él.

Considero que mi mayor aprendizaje al enfrentar mi labor como profesional en el Consultorio Social fue sobre la necesidad de trabajar en equipo, de fortalecer redes de apoyo interinstitucional. Son aprendizajes que me llevé y que deben ser aplicados para cualquier entidad en cualquier contexto. Hoy puedo decir que mis expectativas se han cumplido en gran medida, ya que fue una experiencia enriquecedora en todo sentido.

Zulderhy Cediel [8]

Muchos colombianos conocemos El Minuto de Dios tomando como referencia la transmisión televisiva de las 7 *p. m.*, el evento anual del Banquete

8 Trabajadora social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, especialista en Gestión Humana de las Organizaciones de la Universidad Piloto de Colombia, actual profesional de apoyo del Consultorio Social Minuto de Dios.

del Millón y la Corporación Universitaria (UNIMINUTO), sin embargo, no el mismo número de personas sabe la cantidad de entidades que conforman la organización y sus servicios. Yo era una de esas personas. Apliqué a una convocatoria de empleo efectuada a través de internet y fue entonces cuando me enteré de la existencia del Consultorio Social Minuto de Dios. Participé en el proceso de selección y desde la primera entrevista tuve la certeza de que deseaba formar parte del equipo de trabajo del CSMD, puesto que a nivel profesional es un campo que permite aplicar los conocimientos adquiridos en la academia; es una labor dinámica que permite crear redes y relaciones, trabajar en equipo con profesionales en formación no solo de trabajo social sino de otras disciplinas como psicología, administración de empresas o derecho, entre otras, y aprender a diario y desde la experiencia nuevos conocimientos.

Considero que uno de los aspectos para resaltar del CSMD es la modalidad de satélites, ya que permite acercar los servicios ofrecidos por el Consultorio a la comunidad y proponer estrategias de intervención pertinentes para cada contexto social, aun cuando parte de un mismo modelo de atención. Este modelo inicia con la escucha interactiva entre el trabajador social en formación y el usuario, y culmina con la sistematización de las experiencias de los trabajadores sociales en formación en sus campos de práctica, con el propósito de reflexionar y conceptualizar la experiencia. Además de los servicios de apoyo, orientación y referenciación de servicios sociales, cada satélite ofrece un proyecto orientado al grupo poblacional y a sus necesidades más demandadas, con el propósito de empoderar y promover la autogestión entre los participantes que, en un momento dado, solo buscaban respuestas asistencialistas.

El CSMD requiere de mucha divulgación, incluso entre la misma comunidad universitaria, puesto que muchos de nuestros profesionales en formación no sabían de su existencia y algo similar ocurre con la comunidad en general. La diferencia es que los usuarios que llegan al CSMD lo hacen con una gran expectativa de recibir ayudas inmediatas como dinero, alimentación y hasta vivienda gratis. Si se divulga en forma masiva información sobre los servicios y alcances del CSMD no solo tendremos más usuarios, sino que

serán mejor la percepción acerca del servicio recibido, ya que se tendrán como punto de referencia los servicios que realmente ofrecemos sin que se generen falsas expectativas.

Puedo afirmar, sin lugar a duda, que estoy muy a gusto de formar parte del CSMD, las expectativas que tenía frente a esta labor se han cumplido, pero también se han generado algunas nuevas, lo que hace que aún haya muchos proyectos por construir de la mano de un excelente equipo profesional y, sobre todo, de profesionales en formación.

Elvia Puerta[9]

Desde que entré al CSMD me agradó que contara con un equipo interdisciplinar de docentes y profesionales en formación, pues esto posibilita una intervención integral que responda a las necesidades de los usuarios. También, el hecho de que, gracias a su trabajo en red, cuenta con una oferta actualizada de programas distritales y privados que permiten hacer la orientación y referenciación pertinentes. Me refiero a la fortaleza que representa el apoyo de la Red Interinstitucional de Apoyo (RIA) como soporte fundamental en la puesta en marcha de los proyectos que desarrolla el CSMD. Es importante resaltar que los proyectos que se trabajan son resultado de la demanda de los usuarios que solicitan los servicios.

Su pertinencia radica no solo en la posibilidad de orientar a las personas en materia de programas y servicios a su disposición, sino también en la oportunidad de empoderarlas frente al ejercicio de sus derechos, al favorecer propuestas que rescaten el carácter autogestionario con el criterio de que apoyar población en condición de vulnerabilidad no se debe traducir en asistencialismo y ayudas prioritarias, aunque se reconozca que, en ciertas circunstancias, ese tipo de apoyo, siempre por tiempo limitado, puede ser necesario.

9 Psicóloga, profesional de apoyo del Consultorio Social Minuto de Dios.

Un aspecto positivo que he logrado identificar del CSMD es la disposición para el mejoramiento continuo de su proceso de atención y la búsqueda de estrategias que respondan a las necesidades de la población y según recursos disponibles. Sin embargo, en algunas ocasiones, la falta de profesionales en formación que apoyen el proceso, dificulta tener una cobertura de atención permanente; por ese motivo, surgió la estrategia de trabajo a través de brigadas y jornadas específicas, programadas en satélites, previa priorización de poblaciones y acciones. Es innegable que lo ideal sería contar con más apoyo de los diferentes programas académicos de UNIMINUTO y de otras instituciones, lo cual permitiría aumentar los procesos y tiempos de atención, pero con lo que se tiene se trabaja para cumplir la finalidad de minimizar la permanencia de las problemáticas sociales más comunes de los sectores donde se trabaja y hacer prevención respecto a otras que estén latentes, aunque sea más lento dicho proceso.

El bajo número de profesionales en formación disponibles constituye un reto y una posibilidad de mejora necesaria, especialmente si se tiene en cuenta que, según el modelo de atención, el primer contacto lo realiza un trabajador social, pero si no coinciden los tiempos de permanencia, se dificulta la atención y el seguimiento de cada caso, y no se evidencia el impacto posible del proceso desde el CSMD. Por eso puedo afirmar que mi mayor aprendizaje al enfrentar la labor en el CSMD es mantener siempre el respeto y la escucha asertiva hacia los usuarios, pues así es posible la coordinación para mejorar los espacios y oportunidades de atención.

Experiencia de una docente-tutora del CSMD

Merceditas Beltrán Flétscher[10]

Trasegares por el Consultorio Social Minuto de Dios: explorando el camino

Mi experiencia en el Consultorio Social Minuto de Dios surge de mi inquietud personal respecto al trabajo con mujeres que se encuentran afectadas por diferentes tipos de violencias, la cual surge de los hallazgos efectuados en el Programa de Atención Integral al Estudiante de Trabajo Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, en la Sede Principal (Bogotá), en donde se encontró que algunas de las estudiantes vinculadas son víctimas de distintos tipos de violencia: simbólica, sexual y física. Estas violencias se han identificado por reportes directos de algunas estudiantes, por remisión de algunos profesores u otros estudiantes del Programa. De igual manera, asociada a esta situación, se evidencia la naturalización de esta problemática por parte de las asistentes al programa de atención y el temor ante la posibilidad de denunciar los hechos de violencia de los que son víctimas. Una de las posibles causas que explican este hecho es el desconocimiento de las estrategias de afrontamiento (a nivel legal, jurídico, y desde la capacidad de agencia), la cual amerita acompañamiento y orientación.

Teniendo en cuenta que el programa es mayoritariamente femenino, es decir que, de un promedio semestral de 1000 estudiantes, 950 son mujeres, y que la frecuencia de presentación de eventos violentos de los que ellas han sido víctimas, cada vez es más alta (el 51% de las consultas de atención psicológica,

10 Psicóloga de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz; especialista en Farmacodependencia de la Fundación Universitaria Luis Amigó, avalada por la Universidad Complutense de Madrid; candidata a magister en Estudios Sociales de la Universidad del Rosario. Coordinadora de Prácticas Profesionales, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, UNIMINUTO, Bogotá; miembro del Grupo de Investigación Crisálida y del Proyecto Estratégico de Facultad MARFIL (Marginalidad-Filosofía); coordinadora del Semillero de Estudios de Género. Subdirectora de la organización Agencia Ciudadana. Experiencia profesional en investigación, sistematización de experiencias e intervención social, en particular en poblaciones marginales y facilitación de procesos sociales.

está relacionado con cualquiera de los tipos de violencia), se convierte en una razón de peso para considerar la necesidad de un proceso de atención específico para tal problemática social.

Ante esta situación, desde noviembre de 2013, se crea el Grupo de Apoyo "Mujeres Dignificadas" como estrategia de atención psicológica complementaria al proceso de terapia individual. Paralelo a ello, se conforma entonces el Semillero de Estudios de Género, que como preocupación conjunta de las participantes del grupo de apoyo se constituye no solo como una forma de comprender y explicar el fenómeno social dentro del marco universitario, sino también porque esta es una problemática transversal que en muchos contextos las trabajadoras sociales en formación que hacen parte del semillero encontrarán en sus sitios de práctica y acción profesional.

En este sentido, se establece un diálogo con el Consultorio Social Minuto de Dios (CSMD), desde el marco de mi práctica de Maestría en Estudios Sociales, en donde logro conectar el interés anteriormente expresado, traslapado a las mujeres que solicitan ayuda en el CSMD y encuentro una posibilidad de diálogo teórico-práctico entre el semillero de investigación, mi formación en ciencias sociales y la posibilidad de generar una propuesta de atención específica para dicho grupo poblacional, dado que, en particular, se ha encontrado que las mujeres que llegan al Consultorio por diferentes motivos resultan ser víctimas de diferentes tipos de violencia y que, en muchas ocasiones, la situación por la que buscan ayuda es una situación indirecta, pero el problema de raíz es la victimización de diversa índole sufrida por ellas. Teniendo en cuenta que el Consultorio es un lugar que recibe las solicitudes de sus usuarios, en este caso las mujeres y remite a otros servicios, carece de un proceso de atención específico dirigido a las mujeres en condición de victimización de diferentes formas, entre ellas violencia intrafamiliar, explotación laboral, sexual, patrimonial, simbólica, asociada al conflicto armado colombiano, la violencia intrafamiliar, entre otras.

De esta manera, empiezo a realizar algunas aproximaciones a través de entrevistas con los profesionales del Consultorio y practicantes que se encuentran en el área de familia, para identificar posibilidades de acción en este

sentido, encuentros de los que nace el tema que motiva mi propuesta, la cual se enmarca en la *Intervención social en violencias de género.* La violencia ha sido entendida como aquellos actos que realizan sujetos individuales y colectivos y que vulneran la dignidad de las personas que sufren de dicho acto, por tanto, tiene un carácter multidimensional que, en su análisis e interpretación, permite comprender los impactos que dichos actos pueden tener en la vida de las personas. En el marco de las relaciones de pareja, familiares, laborales y demás ámbitos de la vida, tales actos tienen repercusiones negativas, que se hacen manifiestas en la reconfiguración de los roles en los diferentes ámbitos de relación e incluso se llega a justificar, tanto por parte de quien ejerce el daño como de quien lo padece, el acto violento.

Dentro de las manifestaciones de violencia se encuentra una muy fuerte asociada al género, que se hace presente, sobre todo, en las relaciones de pareja y familiares; donde el golpe, el insulto y el abuso por parte del ser querido, adquiere diferentes significaciones, representaciones y formas que deben ser motivo de prevención e intervención. Las mujeres que manifiestan dicha problemática provienen de diversas zonas del país, se encuentran en la capital por el desplazamiento forzoso asociado al conflicto armado colombiano y en Bogotá, residen en sectores marginales y de alto riesgo de vulnerabilidad social. Un porcentaje importante de esta población proviene de las localidades de Engativá, Suba y Tunjuelito, entre otras, y evidencian altos índices de vulnerabilidad social.

Comprendiendo los fundamentos

Para hacer una aproximación al tema me he basado en categorías conceptuales que permitirán los análisis y reflexiones, las cuales a su vez serán el insumo para el desarrollo del mismo. Se abordarán entonces como categorías fundamentales *las violencias, las relaciones de poder* y *el género,* para posteriormente comprender *la intervención* y, por último, *los métodos de intervención*. A la categoría de *violencias* se encuentran asociadas las subcategorías correspondientes a las *modalidades o formas de manifestación de las violencias*. Asociadas a las *relaciones de poder*

como categoría principal, se ubican las subcategorías de *roles, estructura* y *vida cotidiana*, como escenarios en donde se manifiestan.

Es así como se encuentran múltiples factores asociados a la violencia o, como se pretende presentar, es más adecuado hablar de *violencias*, dadas sus modalidades, sus manifestaciones, las interpretaciones que de ellas se hacen desde diferentes registros y los impactos que en el registro de lo individual y colectivo se generan en las personas que sufren de este padecimiento. Por ello, podemos entender la violencia como "un uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra sí mismo, otra persona, grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones" (Organización Mundial de la Salud, 2002). En ese sentido y a medida que me fui encontrando con las profesionales de atención del consultorio, se fue haciendo cada vez más necesario comprender teóricamente dichas categorías para luego poder plantear propuestas a la medida de la realidad de las mujeres.

Construyendo caminos

Con las comprensiones anteriores, tengo la fortuna de acompañar como docente de seguimiento a dos estudiantes que pertenecen al Semillero de Estudios de Género e ingresan a un satélite del Consultorio ubicado en la Fundación Fémina de la localidad de Tunjuelito, en donde se aterriza un poco más el reconocimiento de la problemática desde las voces de sus protagonistas las mismas mujeres en conexión con las trabajadoras sociales asignadas a dicho campo. En ese contexto se encuentra la necesidad de visibilizar la importancia del acompañamiento desde la misma recepción de los casos y la valía del trabajo interdisciplinar, dada la magnitud de la problemática y las diversas variables que desde un proyecto social como el que lidera el CSMD se deben atender.

De tal suerte se acompaña el diseño y ejecución del proyecto: "La casona social: una visión al futuro", liderado por las estudiantes Geraldine Rivera y Marcela Morera. El cual proponía brindar asesoría, acompañamiento y orientación sobre proyectos productivos y empoderamiento social a las mujeres

cabeza de familia que hacen parte de la Fundación, así como a aquellas que se interesan en sus servicios. El proyecto se enfocará en iniciativas productivas propias, ideas de negocio y demás alternativas económicas que desarrollen las usuarias para fortalecer sus ingresos a mediano y largo plazo. Por otro lado, el proceso de empoderamiento que se propone se basará en el reconocimiento de derechos fundamentales y de la mujer, a través del arte, con el fin de posibilitar que las beneficiarias de este proyecto estén en capacidad de defender sus derechos y mejorar su calidad de vida, teniendo en cuenta, en particular, que son mujeres mayores.

En este proceso, se han establecido redes y alianzas con las entidades del sector como el Hospital de Tunjuelito y la Casa de Igualdad de Oportunidades, pero también se fundamenta y acompaña el ejercicio del Trabajo Social con enfoque de género y de persona mayor. Tal experiencia aporta no solo en la praxis, sino en la construcción de conocimiento nuevo para la disciplina, dado que el proyecto de grado de las estudiantes surge de dicha práctica investigativa denominada *Comprensión de las violencias simbólicas presentes en las narrativas en el ámbito familiar construidas por las mujeres mayores, residentes en el barrio San Vicente Ferrer de la localidad de Tunjuelito de la ciudad de Bogotá*, que en su primera fase también tuve la fortuna de acompañar.

Por otro lado, se apoya el ejercicio desarrollado en el Colegio Gerardo Molina, ubicado en la localidad de Suba, desde el que las estudiantes Daniela Huertas y Andrea Suárez desarrollan la experiencia de trabajo denominada *Mesas de paz* que pretende favorecer los procesos de organización y participación de 140 jóvenes entre los 10 y 18 años de edad, de la jornada de la mañana del satélite Colegio Gerardo Molina, por medio del fortalecimiento de sus habilidades comunicativas para lograr resolver conflictos de manera adecuada. Este proyecto surge de la necesidad de atender de manera efectiva los conflictos escolares que se presentan en la vida cotidiana de la institución escolar y que no habían sido atendidos de manera directa desde otras áreas de dicha institución. Este proyecto consta de tres componentes principales, a saber: 1) el manejo no violento de los conflictos entre pares, 2) el incremento

de acciones de concertación entre los pares que participan de las situaciones conflicto y 3) el mejoramiento de la comunicación asertiva entre los pares que dan forma a los conflictos escolares. De este modo se aporta desde el trabajo social en el ámbito escolar, desarrollando habilidades de acompañamiento individual y grupal en situaciones críticas en el ámbito escolar, privilegiando el trabajo grupal. Pero además se han apoyado otros procesos como la caracterización familiar de los padres de los estudiantes, el establecimiento de redes con la Junta de Acción Comunal del barrio y la gestión de alianzas con instituciones, fundaciones u organizaciones que ofrezcan servicios para la comunidad, en particular, para la generación de empleo. Desde aquí, se encuentra también el colegio como punto de apoyo para otro tipo de acciones sociales y comunitarias que el profesional del trabajo social aporta desde su práctica profesional.

Otro ejercicio práctico que se acompañó fue directamente en el Consultorio Central ubicado en el campus de la Sede Principal de UNIMINUTO, con la estudiante Andrea Garnica quien desarrolló el directorio del CSMD, teniendo en cuenta la vigencia de las instituciones con las que se ha establecido redes o alianzas. Este directorio permite aportar, de primera mano, información real para atender efectivamente a los usuarios. También está el proyecto de caracterización documental y teórica de la población atendida, lo cual permite comprensiones y claridades tanto para el equipo de atención profesional como para los mismos usuarios y apoyo al Programa de Vivienda.

Mirando al frente

Actualmente me encuentro fundamentando la ruta de atención para mujeres víctimas de violencias que asisten al Consultorio Social Minuto de Dios, ejercicio que permite tanto alimentar la línea de *mujer y género*, como poner en diálogo las experiencias y saberes tanto de los diversos actores que participan directamente en el CSMD como de las redes y alianzas que a nivel distrital existen para atender dicha problemática, que en el momento actual requiere de la participación de diversos actores del ámbito social y que debe privilegiar

la atención desde los distintos lugares en los que se pueda acompañar una mujer en condición de victimización, cualquiera que sea. En ese sentido, se rescata el interés del CSMD por buscar, desde su modelo de atención, privilegiar la atención especializada a los distintos grupos poblacionales que son recibidos. Considero, además, que es preciso continuar con la consolidación y fortalecimiento de esta iniciativa, no solo con el diálogo interdisciplinar y la construcción de lazos que viabilizan y favorecen la atención y el acompañamiento, sino mediante la continuidad de procesos de investigación básica y aplicada que permitan alimentar y resignificar la experiencia cotidiana con la creación de conocimiento nuevo en diálogo permanente con los diversos grupos sociales con los que el CSMD interactúa. Por otro lado, se pretende dar inicio, en alguno de los satélites del CSMD, al trabajo con nuevas masculinidades desde mi experiencia en la organización Agencia Ciudadana, como forma de prevenir, crear conciencia y empezar a aportar para la transformación de las relaciones entre lo femenino y lo masculino desde una mirada activa fundamentada en la ética del cuidado.

Finalmente, es importante reconocer la apuesta de la que se han empoderado Clara Juliao directora del Centro de Transformación Social, y Nohora Trujillo, directora del Consultorio Social, en cabeza de quienes esta propuesta ha germinado y se encuentra dando frutos en las distintas localidades de la ciudad. Ello, fruto de la perseverancia, la disciplina, el trabajo en equipo y la creencia en que los sueños existen no solo cuando se cree en ellos, sino cuando se trabaja para hacerlos posibles.

Comentario del profesional coordinador de proyectos del Centro de Transformación Social (CTS)

Luis Carlos Solano Cubillos[11]

El Consultorio Social Minuto de Dios: una oportunidad para el cambio

Mi primer acercamiento al Consultorio Social Minuto de Dios fue en el año 2012 como trabajador social en formación, cuando realicé mi práctica profesional en la Corporación El Minuto de Dios, en el programa de vivienda Dame una Casa. Allí tuve oportunidad de realizar algunas actividades con el Consultorio en el Programa de Orientación de Vivienda y el Servicio Informativo para Adquisición de Vivienda (SIPAV).

La labor que desarrollamos en su momento fue la de orientar a las personas interesadas en adquirir su vivienda, sobre el proceso de consecución de la misma. Allí, más que brindar una simple asesoría por parte del Consultorio Social Minuto de Dios, pude observar el servicio integral que se les ofrecía a las personas que llegaban solicitándolo.

Para ese entonces, recién se había formalizado la alianza entre la Corporación El Minuto de Dios y UNIMINUTO, y por consiguiente el trabajo conjunto se encaminó a reforzar las alianzas constituidas, de manera consecuente con lo planteado en la misión del Consultorio y el carisma de servicio de El Minuto de Dios. De tal forma, se consolidó un lazo interinstitucional que sirvió de semilla para que más instituciones se vincularan a este proceso de mejoramiento de la calidad de vida de las personas y de sus familias, por medio del nodo de vivienda.

En la actualidad, ya como profesional del Centro de Transformación Social y acompañante de los procesos de intervención que desde el Consultorio

11 Trabajador social egresado de UNIMINUTO, profesional en Proyectos, Centro de Transformación Social.

Social se gestan, he podido reafirmar algunas cualidades que de estudiante pude conocer.

En primer lugar, el Consultorio Social Minuto de Dios no solo es un espacio de apoyo, servicio y acompañamiento a la población, sino que es un laboratorio social, en donde los profesionales en formación desarrollan una mirada analítica, crítica y constructiva sobre la realidad social. Todo ello, se podría decir que es gracias a que el Consultorio Social es un espacio que permite desarrollar con los profesionales en formación su práctica desde una línea de "formación y praxis", pues, como lo dirían Juliao, Hernández, Rodríguez, Sandoval, y Lombana (2015): "Esta línea se constituye y desarrolla desde experiencias académicas, […] prácticas profesionales en el plan de estudios y la vida cotidiana académico-formativa como escenarios para el intercambio, la reflexión, el debate de aspectos teórico- prácticos inherentes a la disciplina" (p. 137).

Por tal razón, los estudiantes que hacen parte del Consultorio Social, además de poner en práctica los conocimientos adquiridos en su etapa de formación, se convierten en sujetos críticos de transformación, que comprenden los problemas sociales, no como hechos fortuitos, sino como "negaciones, exclusiones y carencias que limitan, perturban y distorsionan las condiciones subjetivas, familiares, comunitarias y sociales, propicias para un desarrollo equilibrado de las potencialidades de individuos y sectores determinados de una población" (Cifuentes, Bolaños, Lopéz, & Giraldo, 2008, p. 24).

Es claro que UNIMINUTO y la pedagogía que implementa en la formación de su estudiantado juegan un papel relevante en la generación de espacios en donde el estudiante tiene la oportunidad y el privilegio de desarrollar las facultades enunciadas. En consecuencia, el Consultorio Social, en el interior del Centro de Transformación Social y la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, es una puerta de enlace entre la academia y la realidad social, mediante la cual ambos extremos se ponen en discusión y, de la dialéctica emergente, surgen grandes transformaciones en los estudiantes y profesionales que las propician, así como en la población que se beneficia de la labor desarrollada.

De igual forma, es importante resaltar el rol de los profesionales que forman parte del Consultorio Social, dado que encarnan los principios que, inspirados en el Evangelio, guían a UNIMINUTO. El espíritu de servicio, una actitud ética y la excelencia, son solo algunos de esos paradigmas del actuar institucional, de los que el Consultorio y sus profesionales se apropiaron, como una responsabilidad para con todos los seres humanos.

Por tal razón, se podría decir que en su actuar, el Consultorio Social hace propios los designios proféticos que el Evangelio inspiró en UNIMINUTO, pues como lo expresó la segunda Conferencia General del Consejo Episcopal Latinoamericano (Celam) llevada a cabo en Medellín en el año 1968: "Debemos agudizar la conciencia del deber de solidaridad con los pobres, a que la caridad nos lleva. Esta solidaridad significa hacer nuestros sus problemas y sus luchas, saber hablar por ellos" (Celam, 2008).

Ese "hablar por ellos" al que el Celam hace referencia, es evidente en el Consultorio Social, en el servicio que brinda a la población y en la búsqueda por visibilizar sus necesidades y carencias ante las instituciones sociales que pueden, y deben, satisfacer y menguar las carencias de la población atendida en los diferentes satélites a lo largo y ancho del país.

El trabajo en red que se desarrolla con instituciones públicas y privadas ha permitido que el Consultorio consolide nodos de trabajo, en donde algunas necesidades sociales que aquejan a sus beneficiaros se han convertido en puntos de convergencia para trabajar mancomunadamente. Esto hace que el trabajo desarrollado sea apreciable porque rompe las barreras del individualismo y fomenta la consolidación de puentes, en donde impera la necesidad de la población sobre los intereses particulares de cada institución. La Red Interinstitucional de Apoyo RIA, que trabaja los nodos de familia, persona con discapacidad, persona mayor, víctimas y vivienda, año tras año, se ha posicionado como ejemplo para el Sistema UNIMINUTO y para el país, pues siguiendo el ejemplo de las personas que, en El Minuto de Dios, "armadas con garlanchas, azadones y carretillas, abrían calles, trazaban parques y chanchas deportivas" (Jaramillo, 2004), el Consultorio, con la RIA, ha

abierto un camino de oportunidades para que las personas menos favorecidas puedan acceder a servicios acordes a sus necesidades, a través de distintos actores sociales que están en capacidad de proveer una ayuda eficaz.

Por último, considero importante exaltar la labor de diseminación del modelo atención del Consultorio Social a lo largo y ancho del Sistema UNIMINUTO y las instituciones aliadas. Es importante para el bienestar de las personas que tienen algún tipo de necesidad que este tipo de espacios se encuentren disponibles en donde sea que exista la carencia.

Propuestas de intervención de Práctica Profesional y trabajos de grado

Es innegable que el proceso de desarrollo de este proyecto, hasta convertirse en proyecto estratégico de facultad y ejemplo de proyección social replicable a nivel del sistema, se debe en gran medida a la labor de los profesionales en formación que a través de sus prácticas profesionales han logrado dejar su huella en muchas poblaciones al formular y ejecutar propuestas de intervención desde diferentes disciplinas, o al recoger y ampliar proyectos formulados en periodos anteriores por sus compañeros cuando dichas propuestas estaban ya operando en el CSMD. En algunos casos fueron estudiantes de especialización o maestría que consideraron el Consultorio Social como un campo de análisis para los temas de su interés profesional.

En este caso, se aprovecha la oportunidad para mencionar sus aportes, de manera esquemática a través de una matriz, dada la cantidad de propuestas presentadas y ejecutadas en el marco de algunos de los satélites y durante los 15 años de funcionamiento.

Tabla 3. Propuestas de Práctica Profesional y de trabajos de grado formuladas en el marco del Consultorio Social

Año	Ubicación / Satélite	Título	Tutor	Nombre estudiante	Programa Académico
2004	Centro de Práctica Social	Propuesta de diseño para un consultorio social en UNIMINUTO	Clara Stella Juliao	Alexandra Bautista, Lily Castro de Bernal	Especialización en Gerencia Social
2004	Centro de Práctica Social	Sistema de información generador de remisiones Consultorio Social Estudiantil		Liber Marino García López	Tecnología en Informática
2005		Definición de la planeación estratégica y elaboración de los manuales administrativos para el Consultorio Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO		César Alberto Cortés Ortega	Trabajo Social
2006	Engativá-Ferias	Estado del arte: una mirada al Consultorio Social UNIMINUTO	María del Carmen Docal	Mateus Sanabria, Diana Carolina Mateus Sanabria, Diana Carolina Ortiz Castro	Trabajo Social
2007	Engativá-Ferias	Una mirada al tercer nivel del Consultorio Social UNIMINUTO	María del Carmen Docal	Sory Edith Molina Bareno	Trabajo Social
2007	Jardín infantil Villa Amalia	Modelo de intervención en seguridad infantil Consultorio Social UNIMINUTO, Jardín Infantil Villa Amalia	Hector Fabio Rodriguez	Zully Alexandra Arias Amaya, Dora Milena Sánchez	Trabajo Social
2007	Bienestar Universitario	Sistematización de la consolidación del Consultorio Social en la decanatura de desarrollo y bienestar estudiantil como estrategia de intervención desde Trabajo Social		Dannys A. García Vidal	Trabajo Social
2007	Funza	Implementar programas del área de bienestar social laboral en la Alcaldía del Municipio de Funza, dirigidos a los funcionarios y sus familias, a través de la intervención de trabajo social desde el Consultorio Social UNIMINUTO		Angie Carolina Arévalo Pulido, Diana Montenegro, Diana Zea	Trabajo Social

2007	Funza	Intervención de Trabajo Social en la dinamización de los proyectos ambientales escolares (PRAES) de la Institución Educativa Departamental Técnico Agropecuaria San Ramón del Municipio de Funza con los estudiantes de grado once mediante la aplicación de la metodología de desarrollo empresarial participativo (DEP), desde el Consultorio Social Uniminuto	Edna Rodriguez	Julie Pauline Ardila Gómez.	Trabajo Social
2008	Cajicá	Sistematización del consultorio social móvil en el municipio de Cajicá, a través de la intervención de trabajo social desde el Consultorio Social Uniminuto	Alexis Barajas	Giovanna Bravo Gómez	Trabajo Social
2008	Col. Miguel Antonio Caro	Área de bienestar estudiantil en la institución educativa departamental Miguel Antonio Caro sede vivencias "educación especial" implementada desde el Consultorio Social Uniminuto		Liliana Niño, Jenny Martínez Cáceres, Jenny Lorena Rodriguez, Zulay Judith	Trabajo Social
2008	Dirección de Trabajo Social	Modelo de intervención de trabajo social a través de la construcción, gestión y atención del consultorio social virtual por medio de la aplicación de las TIC		Luz Helena Cañas Cañas, Diana Gaitán, Jenny Perdomo	Trabajo Social
2008	Funza	Estrategias para el mejoramiento continuo de la comunicación entre padres e hijos del Colegio Técnico Agropecuario San Ramón del Municipio de Funza desde la intervención de Trabajo Social del Consultorio Social Uniminuto	Gonzalo Giambruno	Rosa Angélica Suancha	Trabajo Social
2008	Engativá	Prevención y atención, la mejor herramienta contra la violencia intra familiar existente en familias usuarias de los servicios de la comisaría de Familia en Engativá, atendidas durante el período comprendido entre el 2005 y 2006 en coordinación con el Consultorio Social de Uniminuto	Irma Beatriz Guarin	Luisa Fernanda Piza, Johanna Marcela Rodriguez	Trabajo Social

2009	Corposer (Martires)	Implementación de un modelo para la organización del Consultorio Social Uniminuto (CSU) en la Corporación Social Servimos (CORPOSER) barrio Ricaurte, localidad Mártires	Martha Lombana	Astrid Alejandra Paez, Dayana Stephanie Pinzón, Yadira Leonor Susa	Trabajo Social
2011	Sede Central	Consultorio Social "Atención integral a las familias"		Jennifer Ortega Rodríguez, Alexandra Forero López, Claudia Milena Díaz Gil	Especialización en Gerencia Social
2011	Satélite Zipaquirá Vereda San Jorge	Implementación del Consultorio Social Uniminuto (CSU) en la vereda San Jorge del municipio de Zipaquirá. Fortaleciendo los procesos de organización y desarrollo de la comunidad para su bienestar integral. 2010-2011	Edna Rodríguez	Leidy Lorena Arias Peña, Eidy Lorena Díaz Bernal, Luz Mary Valencia Valencia	Trabajo Social
2012	Sede Central	Sistematización de la experiencia vivida en el proceso de la formulación del Consultorio Social Uniminuto Engativá	Hector Fabio Rodríguez	Sandra Chirva, Esteban Franco, Nydia Silva, Jessica Vargas	Trabajo Social
2012	Sede central	La constitución de sujetos - usuarios frente a los discursos del trabajo social en formación en tres campos de práctica profesional: Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC) y Consultorio Social Minuto de Dios de Zipaquirá (CSMDZ), desde una perspectiva posestructualista	César Pinzón	Verónica Lucia Castro Chiguazuque, Daniela Murillo Herrera, Milena Katherine Perez Espinosa, Asesor	Trabajo Social
2013	Sede Central	Acompañamiento grupal y comunitario Patio Bonito		Diana Rodríguez Mendez	Trabajo Social
2013	Sede Central	Programa de prevención de consumo de SPA		Adriana Cortés, Tatiana Foliaco	Trabajo Social
2014	Sede Central	Sistematización de la experiencia como interlocutor de práctica en el Consultorio Social Minuto de Dios		César Pinzón	Maestría
2014	Sede Central	Propuesta de intervención de persona mayor del CSMD "Época Dorada"		Wilson Franco, Laura Montaño	Trabajo Social
2015	Sede Central	Plataforma interactiva Consultorio Social - Uniminuto		Sergio Daniel Martínez, Wilmar González	Tecnología en Informática

2015	Sede Central	Mujeres tomando el control		Juan Sebastian Valdivieso, Tatiana Sierra	Trabajo Social
2015	Sede Central	Vivir con plenitud		Marla Vera Bernal	Trabajo Social
2016	Satélite Engativa Pueblo	Proyecto socio-educativo de reconocimiento corporal y sus trasformaciones en niños en condición de discapacidad del liceo psicopedagógico Engativá.		Laura Barbosa	Trabajo Social
2016	Satélite Boyaca real	Contribuir al apoyo jurídico y psicosocial en mujeres víctimas del conflicto armado, que asisten al centro de referenciación y desarrollo de capacidades en el barrio Boyacá Real		Kelly Méndez	Trabajo Social
2016	Sede Central	Cojines para expresar. Mejorar la comunicación asertiva entre las partes que dan forma a los conflictos escolares		Gerardo Molina	Trabajo Social
2016	Satélite Minuto de Dios	Proyecto de reconstrucción del tejido social en los habitantes del barrio Minuto de Dios		Stephanie Fajardo Frías, Ana María Dueñas	Trabajo Social
2016	Satélite Bosa	Creación de estrategias para la promoción de hábitos de vida saludables en los cuidadores de las personas con discapacidad que pertenecen a la fundación futuro para todos de la localidad de Bosa		Camila Marín López	Trabajo Social
2016	Satélite Minuto de Dios	Generar espacios de participación e integración para el adulto mayor		Dairy Bastidas Perlaza	Trabajo Social
2016	Satélite Tunjuelito	Reconstrucción del proceso de empoderamiento de derechos de la mujer en la localidad de Tunjuelito.		Marcela Morera	Trabajo Social
2016	Sede Central	Fortalecimiento de las redes de apoyo en los usuarios inscritos a los comedores comunitarios con acompañamiento del CSMD		Sonia Marcel Rico	Trabajo Social
2016	Sede Central	Servicio de información para adquisición de vivienda - SIPAV		Andrea Garnica	Trabajo Social
2016	Sede Central	Creando alianzas con entidades que benefician al nodo de discapacidad		María Alejandra Carrillo Cuervo	Trabajo Social

2016	Satélite	¿Cómo a partir de la terapia narrativa, se propicia el surgimiento de relatos alternativos de identidad, que permitan la transformación de las relaciones entre los estudiantes de la fundación social Zafir?		Mónica Oliveros, Karem Nuñez	Trabajo Social
2017	Satélite	La familia como generadora de alternativas para mejorar los lazos afectivos entre cuidadores y usuarios de la asociación futuro para todos		Angélica Lara	Trabajo Social
2017	Sede Central	Construyendo hábitos saludables en mi hogar		Tatiana Díaz, Lorena Arambula	Trabajo Social
2017	Satélite Plaza de la Hoja	Sistematización de experiencia del proceso de instalación y desarrollo del CSMD en el Conjunto Residencial de Plaza de la Hoja.		María Paula Pabón, Sergio Bustos, Laura Camargo	Trabajo Social
2017	Satélite Minuto de Dios	Proyecto de atención social dirigido a la persona mayor del Consultorio Social Minuto de Dios.		Paula Campos Gutiérrez, Edith Gómez Silva, Laura Mora Garzón, Camila Vargas	Trabajo Social
2017	Satélite Minuto de Dios	Fortalecimiento de las relaciones vecinales a través de la participación de la comunidad del barrio Minuto de Dios		Jeimy Johana Caucali Aguirre	Trabajo Social
2017	Satélite Minuto de Dios	Fortalecimiento de los vínculos sociales entre los adultos mayores del Consultorio Social Minuto de Dios		Adriana María Prada León	Trabajo Social
2017	Satélite Suba	Huerto urbano como estrategia social para la construcción del proyecto de vida de 20 jóvenes en la fundación social Ossan Zafir de suba Bilbao		Camilo Martínez, Diana Parra	Trabajo Social
2017	Satélite engativá pueblo	Comunidad de diálogo con los estudiantes de las aulas 4,5 y 6 del Liceo Psicopedagógico de Engativá para reflexionar acerca de la convivencia		Laura Pulido	Trabajo Social

Fuente: construcción de la autora.

Entrevistas, comentarios y afirmaciones de los usuarios del CSMD

Entrevista a Rosamy, usuaria y madre de familia

¿Cómo se enteró del Consultorio Social Minuto de Dios?

Me enteré del Consultorio Social Minuto de Dios por medio de los vecinos del sector Minuto de Dios, quienes me informaron que en el lugar brindaban ayudas de ropa y otras cosas. Yo ya había preguntado cómo adquirir cualquier tipo de ayuda en alguna entidad del Estado y una persona que me encontré en la calle me informó que El Minuto de Dios podía brindarme ayudas relacionadas con mercado o ropa y así me lo confirmaron los residentes del sector cuando me acerqué al barrio.

¿Qué solicitó ante el Consultorio?

La verdad solicité ayuda de cualquier tipo, lo que El Minuto de Dios me pudiera brindar, ya fuera ropa, comida o sencillamente empleo que era lo que básicamente venía a buscar, porque estaba en una situación muy difícil debido a que me encontraba recién llegada de Venezuela, debido a la situación que se está presentando en ese país y requería de un lugar para establecerme y otro tipo de ayudas, pues tenía la esperanza de poderme alojar con mi primo que reside en Bogotá; pero el presenta una mala situación económica y lo único que me podía ofrecer para hospedarme era una habitación pequeña para toda mi familia en el centro de Bogotá donde él también residía. Traté de vivir unos días allí, pero era un completo hacinamiento y un lugar peligroso para mis hijos, así que decidí buscar ayuda en otro lugar.

¿Cómo fue tratada por parte de la profesional?

La trabajadora social que atendió mi caso me trató muy bien, con mucha calidez y fue muy humana, además fue muy solidaria porque no dudó en gestionar el servicio que yo requería. Además,

me escuchó de principio a fin y me brindó varias alternativas para darle solución a la situación por la que estaba pasando. Estoy muy agradecida con la trabajadora social y deseo pasar a visitarla para agradecerle personalmente.

¿Qué alternativas le ofreció la trabajadora social para resolver su caso?

La trabajadora social me comentó que el Consultorio Social Minuto de Dios no brindaba ayudas materiales relacionadas con alimentación o ropa, pero ella misma gestionó con la Asociación de Venezolanos ASOVENCOL en Bogotá y le explicó el caso a una funcionaria, quien le informó los requisitos necesarios para poder intervenir en mi situación y ayudarme, así entonces todo me fue informado, además de los servicios internos que ofrece el CSMD. En esos días me dirigí a ASOVENCOL y me gestionaron una ayuda alimentaria, la cual recibí además de otros servicios, ahora estoy más tranquila y con un empleo que me ayuda a solventar los gastos del día a día.

Entrevista a Blanca, usuaria del Consultorio Social Minuto de Dios, satélite calle 90

¿Cómo se *enteró del CSMD?*

Una persona muy cercana a mí, al enterarse de la situación con mi hijo, me comentó que la universidad tenía estudiantes de últimos semestres que prestaban el servicio de psicología. Aunque yo tenía claro el tipo de ayuda que solicitaba, no distinguía la ruta a seguir, por lo tanto, contacté de primera mano una trabajadora social en la sede principal, ya que este fue su punto de referencia.

¿Qué información le dio la profesional que la atendió?

La profesional se encargó de direccionarme al satélite de la calle 90 por cercanía a mi lugar de residencia. La verdad obtuve una atención oportuna y eficaz, ya que por la atención de la trabajadora social pude obtener tranquilidad y esperanzas de una buena solución. Esto, por la situación que presentaba, me encontraba desesperada.

En el satélite de calle 90, fui atendida nuevamente por una trabajadora social. Ella me indicó el proceso, los requisitos y el compromiso que se necesita para lograr una atención satisfactoria. Luego me remitió al proceso de psicología, en el que he tenido estabilidad y continuidad en el proceso, con el mismo profesional, algo que no me permiten las EPS y las diferentes entidades privadas que prestan el servicio, ya que tienen costos muy elevados. El psicólogo me brinda desde la primera vez un lugar de "confianza".

¿La respuesta y atención le parecieron satisfactorias?

Mis dudas fueron aclaradas en cada consulta de manera oportuna. Entiendo que el proceso de mi hijo se ve truncado por su propia responsabilidad, debido a la falta de compromiso que el demuestra. El trabajo debe ser en conjunto, nosotros como usuarios debemos tener compromiso constante, al igual que la entidad prestadora del servicio.

¿Cómo evaluaría el proceso del psicólogo que lleva su caso? ¿Considera que la atención recibida contribuyó a mejorar en algo su problemática?

La atención que recibí fue muy buena, porque yo pretendo que el cambio de mi hijo esté enfocado a los cambios de comportamiento, para mejorar sus manuales de convivencia y, la verdad, a esto se le está dando respuesta, a través de todas las sesiones que lleva con el psicólogo. Hemos intentado ser constantes como dice el psicólogo. Es una atención sin problemas de agenda, recibimos confianza y motivación por parte de la gente del consultorio.

¿Qué cambios a notado a partir de la atención recibida?

Yo diría el mejoramiento en mi hijo, pero además de esto un progreso para mí como madre, fortaleciendo la conciencia y la relación entre los dos, como familia.

¿Qué es lo que más le gusta del CSMD?

Yo pretendo seguir el proceso con el Consultorio Social, por la disponibilidad y fácil acceso.

Conversando con asistentes al Encuentro de Saberes que se celebra los miércoles por la tarde en el barrio El Minuto de Dios.

Orientado por la profesional en formación Yeimy Caucali[12]

Los encuentros de saberes que ofrece el Consultorio Social Minuto de Dios fueron pensados para los habitantes del barrio, con el fin de afianzar las relaciones vecinales, el reconocimiento del territorio y la valoración del otro y de su saber. El propósito es fortalecer el tejido social a nivel barrial, iniciativa que nació como propuesta de intervención dentro del Consultorio Social del satélite del barrio El Minuto de Dios, como parte de mi práctica profesional. Las participantes ya cuentan con su ficha sociofamiliar por ser usuarias del consultorio, así en cualquier momento que soliciten sus servicios estamos con mis compañeras de equipo para colaborarles en dicho satélite.

A continuación, presento los comentarios de algunas de las participantes sobre cómo ha sido su experiencia, cómo llegaron, de qué les ha servido, y si sienten que se ha cumplido el propósito; es decir, si sienten que han fortalecido las relaciones vecinales y el reconocimiento del otro dentro de este espacio.

> ***Sandra Pardo***: Yo vivo en el sector 5 y estoy encantada de participar en estos talleres porque es un lugar para compartir con vecinas y para aprender, para enseñar también. Puedo decir que nos hemos reunido y formado un grupo muy agradable donde nos sentimos todas a gusto y compartimos nuestros saberes.
>
> ***Lucy Bravo de Bogotá*:** Estoy participando en estos talleres. Los conocí por la información que me llegó al local donde trabajo y me interesó, y desde ese tiempo participé activamente, dicté mis cursos de gelatinas artísticas y participé en la feria donde nos fue supremamente bien, hubo mucha participación de la gente, conocimos un

12 Estudiante de Trabajo Social en la Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO SP. Adelantó sus prácticas en el Consultorio de Trabajo Social (CTS) entre febrero de 2016 y junio de 2017.

poco más del barrio, de la historia y pues verdaderamente es algo muy interesante. Gracias.

Lucía Narváez: Yo soy beneficiaria de este programa, gracias. Me enteré en la Casa de Jesús y María en las clases de actividad física, esas clases de actividad física las aprovecho porque el padre Salomón Bravo en la eucaristía de los domingos a las 7:30 da la información y por eso estoy aquí beneficiándome de los conocimientos de mis compañeras, también enseñando de lo que sé. Me siento muy a gusto porque es un tiempo que me lo dedico a mí, y con las estudiantes de Trabajo Social nos sentimos muy bien porque hemos formado un buen equipo y con las señoras también, en donde compartimos todos nuestros saberes. Muchas gracias.

Gloria Velásquez: Me enteré de este proyecto porque asisto a la Casa de Jesús y María, vivo y soy vecina de ellos, de la casa. Estoy muy contenta de participar y de reunirnos cada ocho días, pues no solamente estamos aprendiendo, sino que también tenemos un equipo muy interesante, nos distraemos mucho y les agradecemos muchísimo a todas las personas que nos están dedicando su tiempo y su paciencia para enseñarnos todas las cosas. Hemos aprendido muchas cosas y estoy muy contenta de encontrarme aquí con ustedes. Gracias.

Mélida de Robles: Yo llegué acá por los ejercicios que dictan en la Casa de Jesús y María, allá también nos informaron de las actividades del Consultorio Social y lo que debíamos hacer para acceder a estos cursos y charlas. Creo que ha sido por salud, por distraernos, por muchas bendiciones para nuestra salud, por el modo de vivir y estar en comunidad. Son momentos que nos han brindado para cambiar nuestro ritmo de vida. Les agradezco mucho y que Dios nos bendiga. Gracias.

Aura María Velandia: Vivo en el sector 5 de El Minuto de Dios, participo en los talleres que nos están brindando y realmente estoy

muy contenta. Hemos aprendido muchísimo, cada 8 días hacemos algo diferente, aquí aprendemos o enseñamos de acuerdo a lo que cada una de nosotras pueda compartir, además nos enteramos de otras actividades del barrio y de la universidad. Gracias.

Nancy Pardo: Yo vine a este grupo por mi hermana que me invitó y pues estamos haciendo un curso muy bonito de unas pulseras. Estos espacios del Consultorio Social sirven para aprender y también nos ayudan para, de pronto si queremos más adelante, poner nuestros propios negocios y pues me gustaría que hubiera como más publicidad para hacer estos cursos para que haya mayor integración entre toda la comunidad de El Minuto de Dios, que más personas se enteren y ampliar el grupo. Gracias.

Sobre la sistematización-investigación praxeológica

Atendiendo al enfoque praxeológico que se encuentra en la base del modelo pedagógico y de acción de UNIMINUTO, se consideró imprescindible realizar un proceso de recuperación de la experiencia vivida durante los últimos 15 años del proyecto del Consultorio Social Minuto de Dios y, en esa medida, sacar a la luz su modelo de atención, de forma que pueda ser aprovechado como guía para profesionales que desde diversas disciplinas estén interesados en procesos de atención social. Para el efecto se asume, desde la investigación praxeológica, que la sistematización de experiencias es un proceso de reflexión crítica, de construcción de conocimiento que es útil a los implicados en el proceso que se pretende sistematizar y lógicamente a otros que se puedan beneficiar de dicho conocimiento para replicar o fortalecer experiencias afines (Juliao, 2014).

En esa línea, se acepta que primero se dio la práctica, en el caso del Consultorio, se diseñó y se puso en operación, y fue ese hacer el que se recuperó, se interpretó, se textualizó, se analizó y se fue replanteando a través

del proceso investigativo, dando así origen a un modelo que recoge la experiencia. Este proceso de sistematización-investigación se inició desde 2014 a partir del diálogo y la interacción con los diferentes actores vinculados a las acciones del consultorio, recibiendo aportes y opiniones que permitían vistazos diversos y nuevas propuestas de interpretación de la lógica de lo actuado con el propósito de verificar su curso y mejorarlo mientras se soportaba el fortalecimiento del proyecto. Así, al revisar cómo se dieron las cosas, al intentar entender qué pasó en cada acción y acercarse a por qué pasó, se fue dando orden a las prácticas, las ideas, los informes y las opiniones de quienes han participado en dichas acciones.

En la investigación praxeológica, hablar de herramientas e instrumentos implica referirse necesariamente a la observación y al registro. La observación (de campo, si se quiere) de los procesos de actuación e interacción en el Consultorio, en sus diferentes satélites; de las sesiones de trabajo de los equipos de profesionales y estudiantes; de los diálogos entre ellos y la revisión de los documentos, actas, informes, trabajos de práctica y de grado, que a manera de observación documental daba cuenta de las experiencias, de las formas de ver el proceso mismo y la praxis cotidiana de cada sujeto relacionado con el Consultorio.

El registro, como expresión escrita de lo observado, permitió recoger elementos y afirmaciones que, al ser consideradas como parte del proceso, podían ser relacionadas y esquematizadas para ilustrar, a veces gráficamente, los pasos y componentes de las acciones, así como las interacciones que se entretejían entre ellas.

Con estos dos instrumentos se logró desarrollar el proceso de investigación-sistematización praxeológica, cubriendo las fases de ver, juzgar, actuar y devolución creativa. La primera fase, la del ver o fase empírica, consistió en observar qué se hacía, quién lo hacía, para quién lo hacía, con quién lo hacía, cuándo y dónde lo hacía, cómo lo hacía y, específicamente, si todos lo hacían en la misma forma y condición. Esta fase permitió establecer procesos operativos, pasos, momentos, esquemas de atención, características o perfiles de los implicados, y empezar a vislumbrar relaciones entre actores y actuaciones. De igual

manera, esta fase involucró confrontar los objetivos y propósitos enunciados desde el Consultorio y la praxis cotidiana a fin de verificar si dicha práctica era realmente eficaz, e incluso confrontar los mismos objetivos para reformularlos si era del caso.

La fase del juzgar o fase de análisis se desarrolló para determinar qué podía hacerse, qué podía ajustarse o mejorarse; si existía alguna práctica que no se hubiera asumido, pero debiera generalizarse; si había alguna que debiera eliminarse, aunque la mayoría la considerara válida; en síntesis, como diría Juliao (2014) una práctica "*surgida*" durante el proceso mismo que se investiga y se sistematiza. Adicionalmente, el proceso mismo de análisis fue dando origen a procedimientos y esquemas de relación que fueron moldeándose para delimitar, poco a poco, componentes que organizados según una lógica determinada podrían constituir un modelo que permitiera explicar o dar cuenta de un proceso de atención que vinculara otras formas de hacer no contempladas hasta ese momento, otras formas de relación entre profesionales y población que no se hubieran estructurado, o ni siquiera pensado especificar atendiendo, en términos del que autor citado, a una "hipótesis de sentido" que expresara la creatividad o innovación que el proceso necesitaba.

Para concluir esta fase del juzgar fue necesario pasar a la *formulación de los discursos,* el marco teórico, los referentes bibliográficos que respaldaran el modelo que empezaba a gestarse, para luego *volver a las fuentes*, a los actores involucrados y a su forma de hacer, con el fin de delimitar qué habría que reorientar o mejorar; verificar cómo recibían los resultados de la revisión hecha, cómo se comportaban ante los elementos, momentos y procedimientos propuestos, cuál era su percepción y aceptación frente al posible cambio, qué limitaciones o inconvenientes aparecían, qué elementos consideraban que hacía falta involucrar, qué nuevos servicios debían incluirse. Resultó entonces una especie de comparación entre lo observado inicialmente y la nueva situación, como una segunda observación, la cual podría afirmarse que fue más participativa que la primera, posiblemente por su intención de prueba de algo novedoso y más estructurado.

Una vez concluida la fase del juzgar, se pasó a la fase del actuar o fase programática, en la cual se definió el modelo, sus componentes, sus relaciones, las dinámicas y procedimientos que implicaba, y se le dio un lugar como guía de actuación en todos los satélites y frentes de trabajo del Consultorio. En ese momento se concretaron áreas de trabajo prioritarias, referentes, líneas y ejes de actuación, se inició la formulación de procedimientos y perfiles y se revisaron, eliminaron, crearon y unificaron instrumentos y formatos de registro que reflejaran el modelo de atención definido. En últimas, se estructuró, explicó y esquematizó lo que hoy se presenta como *modelo de atención social del Consultorio*.

Y para poder decir que se cerró el ciclo de sistematización-investigación praxeológica era indispensable entrar en la fase de devolución creativa o fase prospectiva, estrictamente relacionada con lo que se aprendió del proceso y, especialmente, con como socializar los resultados de la sistematización de la experiencia del Consultorio. Surge entonces el reto de aportar a otros, otros escenarios, otras poblaciones y, en el caso de UNIMINUTO, a otras sedes, para ampliar el radio de acción de una práctica valorada y considerada oportuna y eficaz. Así, se inicia el proceso de transferencia del modelo, de difusión y proyección a nivel nacional y para el efecto se define su presentación como texto que hoy se entrega a la comunidad académica, como forma de compartir una forma de hacer, una praxis que a la fecha ha sido probada como escenario de proyección social interdisciplinar.

A manera de conclusión

A lo largo del proceso de investigación-sistematización del modelo de atención social del Consultorio Social Minuto de Dios surgen elementos que merecen resaltarse y considerarse concluyentes, los cuales corresponden a situaciones y normativas vigentes en nuestro país como marco de operación del modelo de atención social del Consultorio, o al desarrollo y logros de este último, entre ellos:

La clave del Sistema de Protección Social en Colombia está en la relación complementaria que debe existir entre aseguramiento y asistencia social. El primero, mediado por contratos laborales, está orientado a proteger a las personas ante posibles caídas de sus ingresos, sea por salud, desempleo o vejez, mientras que la segunda se perfila como política para remediar las consecuencias de la pobreza y se basa en el otorgamiento de subsidios, sea en dinero o en especie, a los grupos poblacionales que no cuentan con capacidades para generar ingresos.

En esa medida, se puede argumentar que para el caso colombiano se ha acogido el modelo asistencial, al imperar en las administraciones públicas, la asistencia social gubernamental, basada en criterios de provisión de bienes o

servicios a población con necesidades insatisfechas como respuesta a la demanda permanente de acción institucional por parte de población vulnerable y en condición de pobreza extrema.

La acción el Consultorio Social y su Modelo de Atención Social, en el marco de la proyección social de UNIMINUTO, realmente constituye una estrategia que potencia el desarrollo integral humano de personas y comunidades que se consideran menos favorecidas o que no han alcanzado condiciones de vida dignas.

El proyecto ha crecido y ha expandido sus alcances tanto geográficamente como en materia de servicios y niveles de atención, como lo demuestran los 23 satélites que operan en la actualidad, así como los diferentes programas y procesos de atención que en ellos se brindan.

El desarrollo de sus diferentes niveles de atención es un ejemplo de trabajo interdisciplinar al permitir el ejercicio de profesionales y estudiantes de diferentes programas y disciplinas, no solo desde UNIMINUTO, sino en coordinación y convenio con otras instituciones de educación superior.

El CSMD ha podido avanzar en su propósito de servir a las comunidades de influencia gracias al trabajo mancomunado de profesionales, estudiantes, delegados de diversas entidades públicas y privadas, e integrantes de las comunidades donde opera, porque cada uno de ellos ha compartido su conocimiento y experiencia, condición que unida al enfoque praxeológico (observar lo actuado, reflexionarlo, juzgarlo y recrearlo) ha facilitado crear conocimiento y buenas prácticas de manera conjunta.

La reflexión sobre lo actuado, así como la recuperación de las experiencias vividas y comentadas en los equipos de profesionales que han pasado por el proyecto y el campo de práctica han funcionado para mejorar la práctica interna del consultorio, para ajustar y redefinir procesos y servicios, con lo cual se ha hecho posible, además, la transferencia de ese conocimiento y modelo a otras sedes de UNIMINUTO.

La transferencia del modelo de atención social es una forma de compartir una praxis probada como escenario de proyección social interdisciplinar a nivel

local, regional y nacional, cuyo resultado futuro dependerá de la comprensión, cercanía y aceptación de su enfoque y de la oportunidad de compartir inquietudes y nuevos aprendizajes resultantes de su aplicación en nuevos contextos.

REFERENCIAS

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2003). *Lineamientos Generales de Política Social para Bogotá 2004 -2014*. Bogotá: Autor.

Arboleda, J. C. (2014). *El enfoque comprensivo edificador*. Recuperado de https://www.academia.edu/10869124/EL_ENFOQUE_COMPRENSIVO_EDIFICADOR

Arboleda, J. C. (junio 2015). El currículo desde la pedagogía comprensiva-edificadora. *Educación y pensamiento*, año *20*(22). Recuperado de https://issuu.com/colegio-hispanoamericano/docs/revista_educaci__n_y_pensamiento_20

Ariño, M. (2013). *Paradigmas y modelos en trabajo social: construyendo cuerpos de pensamiento desde la diversidad y la participación*. Ponencia presentada en las III Jornadas de Trabajo Social: Compartiendo retos, construyendo futuro, Tenerife, Universidad de la Laguna. Recuperado de http://www.colegiotstenerife.org/ficheros/File/MIREN.pdf

Baird, A. (2008). Activismo para la paz: dilemas para las organizaciones de la sociedad civil. En M. López, C. E. Martínez & Ó. Useche (Comps.). *Ciudadanos en son de paz*. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO.

Barrado, I., y Ramos, P. (2013). *Una aproximación desde el modelo sistémico y el modelo centrado en soluciones*. Ponencia sobre experiencias en modelos de intervención en trabajo social presentada en las III Jornadas de Trabajo Social: Compartiendo retos, construyendo futuro, Tenerife, Universidad de la Laguna. Recuperado de http://www.colegiotstenerife.org /ficheros/File/ISAPILI.pdf

Bautista, A., y Bernal, L. (2004). *Propuesta de diseño de un consultorio social en UNIMINUTO.* (Trabajo de Especialización en Gerencia Social). Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, Bogotá.

Brigido, A. M. (2006) *Sociología de la educación: temas y perspectivas fundamentales.* Córdoba, Argentina: Brujas.

Cifuentes, M. R., Bolaños, N., López, Y., y Giraldo, C. L. (2008). *Marco de fundamentación conceptual en Trabajo Social*. Bogotá: Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social, Conets; Ministerio de Educación Nacional; Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES.

Consejo Episcopal Latinoamericano, Celam. (2008). Pobreza de la Iglesia. En *Celam Medellín, Conclusiones* (pp. 207-215). Bogotá: Consejo Episcopal Latinoamericano.

Decreto 893 de 2017. (28 de mayo). Por el cual se crean los programas de desarrollo con enfoque territorial. Colombia: Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Departamento Nacional de Planeación, DNP. (2015). *Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018: Todos por un Nuevo País.* Bogotá: Autor.

Durtons, J. (2000). *¿Qué es el capital social comunitario? CEPAL, División de Desarrollo Social, Serie Políticas Sociales, (38).* Santiago de Chile: Naciones Unidas; CEPAL.

Francisco. (17 de agosto, 2016). *Motu Proprio "Humanam rogressionem" de institución del Dicasterio para el Servicio del Desarrollo Humano Integral.* Recuperado de http://www.lexicon-canonicum.org/documentos/motu-proprio-humanam-progressionem-de-institucion-del-dicasterio-para-el-servicio-del-desarrollo-humano-integral/

Francisco. (4 de abril de 2017). *Discurso al Congreso del Dicasterio para el Servicio del Desarrollo Humano Integral en el 50 aniversario de la "Populorum progressio.* Ciudad del Vaticano. Recuperado de http://www.revistaecclesia.com/el-texto-completo-del-papa-francisco-al-congreso-del-dicasterio-para-el-servicio-del-desarrollo-humano-integral/

García-Herreros, R. (1990). *Memorable entrevista del padre Diego Jaramillo al padre Rafael García Herreros* [video en línea]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=XxElSPfh3lw

Guerrero, R. (2006). *El concepto de proteccion social. Serie Cuadernos de proteccion social (3).* Bogotá: Ministerios de Protección Social.

Güell, P. (2005). Los informes de desarrollo humano en Chile: su aporte a la reflexión sociológica. *Persona y Sociedad, 19*(3), 199-212.

Jaramillo, D. (2004). *Rafael García Herreros: Una Vida Una Obra*. Bogotá: Corporación Centro Carismático Minuto de Dios.

Juliao, C. G. (2011). *El enfoque praxeológico.* Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO.

Juliao, C. G. (2014). *Una pedagogia praxeológica.* Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO.

Juliao, C. G. (2017). *La cuestión del método en pedagogía praxeológica.* Bogota: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO.

Juliao, C. S. (1999). *Enfoque y práctica social.* Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO.

Juliao, C. S. (2004). *Gestión del Centro de Practica Social, UNIMINUTO*. (Informe). Bogotá: Centro de Transformación Social, Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO.

Juliao, C. S. (2006). Anotaciones a la sistematización de la práctica profesional. *Polisemia,* (2), 39-47.

Juliao, C. S. (2009). Alianzas estratégicas y redes sociales para el trabajo comunitario: El Minuto de Dios, un ejemplo, una experiencia. En M. C. Docal (Comp.). *Memorias del Primer Seminario Internacional de Trabajo Social Comunitario: Formación y Praxis*. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO.

Juliao, C. S. (2013). *Desplazamiento interno, verdad, justicia y reparación en Colombia: la percepción de las integrantes de la Asociación Yo Mujer* (Tesis doctoral). Universidad de Granada, España.

Juliao, C. S., Hernández, L. A., Rodríguez, E., Sandoval, M., y Lombana, M. (2015). Formación y praxis en Trabajo Social. En D. Carranza Torres (Ed.) *Trayectos de investigación en trabajo social: Hacia una cultura de la investigación* (pp. 133-157). Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO.

Max-Neef, M. (1994). *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Barcelona: Icaria.

Molina, L. (s. f.). *Modelos de atención social en la práctica profesional de trabajo social*. Recuperado de http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/nac/cr/cr-con-04-23.pdf.

Molina, L., y Romero, M. C. (2004). *Modelos de intervención asistencial, socioeducativo y terapéutico en trabajo social*. San José: Universidad de Costa Rica.

Pablo VI. (26 de marzo de 1967). Carta enc. *Populorum Progressio* (Carta encíclica sobre la necesidad de promover el desarrollo de los pueblos).

Pastor Seller, E. (2009). *Participación ciudadana y gestión de las políticas sociales municipales*. Universidad de Murcia.

Pérez Eransus, B. (2004). El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión. *Documentación Social,* (135), 89-108

Planes de desarrollo municipal con enfoque de derechos humanos: guía para su formulación (s. f.). Recuperado de www.hchr.org.co.

Poggiese, H. A. (2011). La gestión asociada y la planificación intersectorial, participativa y estratégica de políticas públicas: modelos alternativos. En E. Peña (Comp.). *Memorias del III Seminario Internacional de Trabajo Social Comunitario: Gestión asociada y trabajo social comunitario.* Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO.

Ponticelli, M. D. P. (1998). *Modelos teóricos del trabajo social.* Buenos Aires: Lumen Humanitas.

Pontificio Consejo "Justicia y Paz". (2006). *Compendio de la doctrina social de la Iglesia.* Recuperado de http://www.vatican.va/roman_curia/pontifical_councils/justpeace/documents/rc_pc_justpeace_doc_20060526_compendio-dott-soc_sp.html#A1

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. (2010). *Informe de desarrollo humano. La verdadera riqueza de las naciones: Caminos al desarrollo humano.* Nueva York: Autor.

Proyecto Educativo Institucional, PEI. (2014). Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO.

Robert, M. (2011). La desigualdad y la inclusión social en las Américas: elementos clave, tendencias recientes y caminos hacia el futuro. En Organización de los Estados Americanos. *Desigualdad e inclusión social en las Américas: 14 ensayos* (pp. 35-54). Washington: Autor.

Sánchez Rosado, M. (2004). *Manual de trabajo social.* México: Plaza y Valdés.

Sarabia Sánchez, A. (2007). La gestión de casos como nueva forma de abordaje de la atención a la dependencia funcional. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria [Revista de Servicios Sociales]*, (42), 7-17.

Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Barcelona: Planeta.

Schneider, S. y Peyré, I. G. (2006). Territorio y Enfoque territorial: de las referencias cognitivas a los aportes aplicados al análisis de los procesos sociales rurales. En M. Manzanal, G. Neiman & M. Lattuada (Comps.). *Desarrollo rural. Organizaciones, instituciones y territorio* (pp. 71-102). Buenos Aires: Ciccus.

Solís Umaña, S. (2003). *El enfoque de derechos: aspectos teóricos y conceptuales*. Universidad de Costa Rica. Recuperado de http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000133.pdf

Sposeti, A. (2007). En busca de un modelo social latinoamericano. En C. G. Molina, *Universalismo básico*: *una nueva política social para América Latina*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.

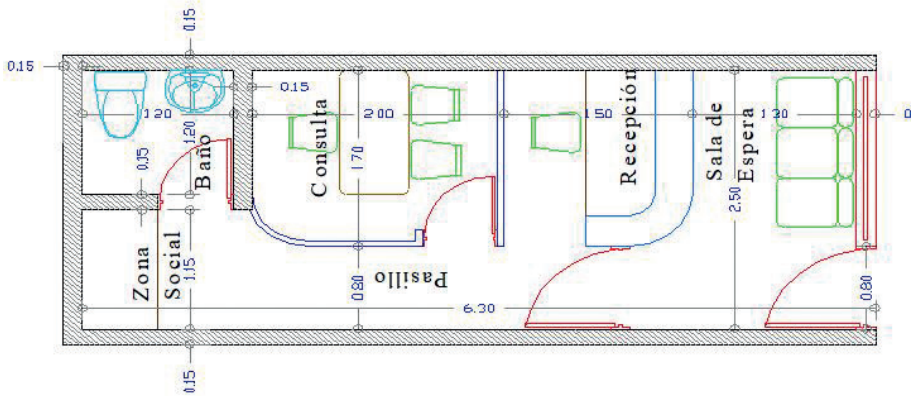
Suárez, F. M. (1989). *Problemas sociales y problemas de programas sociales masivos*. Centro Interamericano para el Desarrollo Social (CIDES). Recuperado de http://archivo.cepal.org/pdfs/1989/S8900328.pdf

Vidal Fernández, F. (2009). *Pan y rosas: fundamentos de la exclusión social y empoderamiento*. Madrid, España: Cáritas.

Villalobos, O. (2015). *¿Qué es el enfoque territorial?* Recuperado de http://journalrural.com/?p=144#sthash.qbTeTthl.dpbs

ANEXOS

ANEXO 1. DISEÑO LOCATIVO DEL CONSULTORIO SOCIAL: ESPACIO MÍNIMO REQUERIDO



Fuente: propuesta retomada del Bautista y Bernal (2004).

ANEXO 2. PROCEDIMIENTOS DE APROBACIÓN DE SATÉLITES

UNIMINUTO Corporación Universitaria Minuto de Dios Educación de Calidad al alcance de todos	PROCEDIMIENTO	VERSION: 1.0
		CÓDIGO: PR-
APROBACIÓN DE NUEVOS SATELITES DEL CSMD O CAMBIO DE SEDE		FECHA: 26/08/2015

1. Objeto:

Estandarizar el proceso de aprobación de nuevos satélites Consultorio Social minuto de Dios, o el cambio de sede, con el ánimo de expandir los servicios ofrecidos y ampliar su cobertura dando cumplimiento al referente de Gestión Interna.

2. Alcance

Este procedimiento es una guía metodológica para la aprobación de nuevos satélites, o cambio de sede y aplica desde la solicitud de una entidad externa, o evaluación de la operación de un satélite vigente, hasta la firma del convenio.

3. Definiciones

3.1. Políticas

1. Todos los satélites del CSMD se guiarán por el modelo de Atención Social del CSMD
2. La apertura de nuevos satélites se efectuará previo acuerdo de voluntades y cooperación mutua entre las partes interesadas, CSMD- ENTIDAD EXTERNA
3. Para la apertura de un satélite se debe garantizar la existencia de recursos necesarios y suficientes para su funcionamiento.

4. El resultado de la aplicación del formato de verificación (No…) deberá superar el 70% de la calificación, para poder efectuar la aprobación del satélite.
5. La evaluación periódica de la operación de un satélite, puede dar origen a un cambio de sede.

4. Condiciones generales

1. Disponer y adecuar la infraestructura, espacios y condiciones necesarias para el desarrollo del objeto del convenio. Estos espacios incluyen el lugar, o local donde va a operar el Consultorio Social Minuto de Dios y los escenarios de desarrollo de los servicios y actividades.
2. La operación del Consultorio Minuto de Dios debe favorecer la investigación alrededor de las problemáticas atendidas, según el contexto.
3. Para el desarrollo de las actividades necesarias para la ejecución del objeto del convenio de operación, las partes podrán suscribir convenios específicos, en los que se determine la forma de realización y compromisos de las partes, conforme a las particularidades que se manifiesten en el momento de ser acordado.
4. La entidad externa solicitará por escrito la apertura de un satélite, manifestando la necesidad o justificación para creación del mismo, de acuerdo con su misión y objetivos.
5. El Consultorio Social deberá contar con los colaboradores necesarios para la realización de las labores pertinentes al satélite en cuestión.
6. La entidad externa dispondrá de al menos una persona que forme parte del comité técnico para el seguimiento a las actividades, ojala con formación o experiencia en las problemáticas a atender en el satélite.

5. Documentos relacionados

- Carta de solicitud
- Formato de verificación (Espacio físico, acuerdos)
- Convenio de operación
- RUT - Entidad externa
- Cámara de comercio - Entidad externa
- Copia de la cédula del representante legal - Entidad externa
- Constitución de la sociedad - Entidad externa (si es el caso)
- Acta de reunión
- Formato de paz y salvo
- Acta de terminación de convenios

Responsable	Descripción de la actividad	Recursos/Controles
Entidad externa/ Consultorio Minuto de Dios	**1.** Carta de solicitud. Solicitud de una entidad externa requiriendo la apertura de un nuevo satélite El Consultorio identifica una necesidad de la sociedad en la cual pueda intervenir mediante la apertura de un satélite.	Carta del solicitante de apertura (Dirigida al consultorio / Desde el consultorio)
Director(a) Consultorio Social Minuto de Dios/ Entidad respectiva	**2.** Revisión de la carta. La carta debe incluir los siguientes parámetros: • Misión u objetivo de la entidad solicitante. • Por qué se necesita el consultorio. • Funciones a realizar por el consultorio en la entidad.	Carta del solicitante de apertura o del director de CSMD
Director Consultorio Social Minuto de Dios	**3.** Aprobación de la carta para iniciar el proceso de verificación. Se define si las condiciones de un principio se ajustan a las necesidades, si no se aprueba se termina el proceso.	Carta de solicitud

Director Consultorio Social Minuto de Dios	**4.** Recepción de documentación legal Se determina la legalidad y que estén completos para continuar con el proceso, contar con documentación completa si no se dará fin al trámite.	Rut Cámara de comercio Copia de la cédula representante legal Constitución de la sociedad
Director Consultorio Social Minuto de Dios/ Profesional de apoyo	**5.** Visita de verificación de condiciones al lugar donde operará el consultorio. El profesional de apoyo o el director de CSMD deberán hacer una consideración con el formato de verificación de las condiciones.	Formato de verificación Acta de reunión (PR……)
Director del Centro de Trasformación Social / Director CSMD	**6.** Validación. El director de CTS debe hacer una revisión de los documentos (carta de solicitud documentación legal y el informe de la visita), verificando que el formato de aprobación se especifique el porcentaje mayor al 70%.	Carta de solicitud Formato verificación Documentación Informe de visita
Director del CSMD/ Entidad Externa	**7.** Envío, análisis y revisión de propuesta de convenio por las partes. El director de CSMD debe remitir la propuesta de convenio para revisión de la entidad externa, quien anexará la documentación requerida. De considerar pertinente las condiciones del convenio por las partes, continuar con la actividad 8, de lo contrario fin del procedimiento.	Convenio de operación. Actas de reunión o comunicaciones de ajuste
Representantes legales de las partes	**8.** Formalización Firma del convenio entre las partes.	Convenio de operación
	9. Fin del procedimiento	

ANEXO 3. LISTA DE CHEQUEO PARA TRANSFERENCIA DEL MODELO

UNIMINUTO Corporación Universitaria Minuto de Dios. Educación de Calidad al alcance de todos	PROCEDIMIENTO	VERSION: 1.0
		CÓDIGO: PR-
LISTA DE CHEQUEO TRANSFERENCIA DEL MODELO DE ATENCIÓN SOCIAL DEL CSMD		FECHA: 21/10/2015

Ítem /Actividad	Cumplido (Fecha)	No cumplido	Observaciones
Solicitud expresa (Carta/ Correo Electrónico)			
Visita para revisión de condiciones institucionales e infraestructura (Acta)			
Aprobación de la solicitud (Carta de Dirección del CSMD)			

Ítem /Actividad	Cumplido (Fecha)	No cumplido	Observaciones
Reunión para presentación general de CSMD (Acta)			
Firma del Convenio (Documento firmado)			
Elaboración conjunta de plan de Transferencia del Modelo (Cronograma)			
Inicio Transferencia del Modelo Fase I (In situ) (Contenido Epistemológico y fundamentación) (Acta)			
Selección Colaboradores Coordinador(a), docentes, estudiantes.			

Ítem /Actividad	Cumplido (Fecha)	No cumplido	Observaciones
Socialización Fase II (Operación del CSMD) (En satélite Bogotá) (Actas)			
Preparación (Recolección de información previa situacional-Contexto)			
Lanzamiento del CSMD (Convocatoria Comunidad)			
Prestación del servicio del CSMD (En Satélite)			
Seguimiento y acompañamiento			

Impreso en el mes de diciembre de 2017
En su composición se utilizaron los tipos Chaparral Pro y Adobe Caslon Pro
Primera edición 2017
200 ejemplares
Bootá, D.C., 2017 - Colombia

El Consultorio Social Minuto de Dios es hoy, después de 15 años de operación y un poco más de ideación, una realidad para la proyección social de UNIMINUTO. Desde su concepción se planteó a favor de un desarrollo social humanista integral y armónico, que se comprometiera con el ser humano y el desarrollo de sus potencialidades individuales y comunitarias a través de la transformación de los entornos.

Para ello, fue necesario ir leyendo contextos en acción conjunta con sus actores, identificando necesidades y oportunidades para actuar y convertir esas necesidades, a la manera de Max Neef y Sen, en capacidades y potencialidades, siempre desde esquemas colaborativos a través del trabajo en red y el establecimiento de alianzas y convenios con entidades públicas, privadas y comunitarias. Hoy existen 23 satélites y otros en curso, que a través de diversos mecanismos y estrategias de operación son fiel reflejo del impacto misional de UNMINUTO, al trabajar por la innovación social en su actuar, al aplicar el modelo de atención social del consultorio y enfatizar nuestra vocación de servicio.

El modelo resalta la escucha interactiva que valora a quien se escucha en toda su grandeza, aunque esté sobrecogido por la visión negativa de falta de oportunidad o respuesta, porque estamos seguros que en su misma capacidad con algo de apoyo y trabajo conjunto se irá resolviendo su demanda.

En especial, el enfoque praxeológico, con el cual se observó lo actuado y se fue reflexionando y definiendo paso a paso, cómo avanzar en el propósito de servir a las comunidades de influencia para favorecer su desarrollo humano integral, convierte al Consultorio Social en un campo especial para la aplicación del proceso de formación y acompañamiento a personas y comunidades.

Aunque falte mucho por hacer estamos convencidos que con el apoyo de todos los actores vamos por camino seguro.

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Sede Principal

ISBN: 978-958-763-252-1