



**IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO PARA LA ORGANIZACIÓN DEL  
CONSULTORIO SOCIAL UNIMINUTO (CSU) EN LA CORPORACIÓN  
SOCIAL SERVIMOS (CORPOSER) BARRIO RICAURTE, LOCALIDAD  
MÁRTIRES.**

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

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL  
BOGOTÁ D.C, 2009**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO PARA LA ORGANIZACIÓN DEL  
CONSULTORIO SOCIAL UNIMINUTO (CSU) EN LA CORPORACIÓN  
SOCIAL SERVIMOS (CORPOSER) BARRIO RICAURTE, LOCALIDAD  
MÁRTIRES.**

**TUTORA  
MARTA LOMBANA MARIÑO**

**Autoras**

**ASTRID ALEJANDRA PÁEZ CARREÑO  
DAYANA STEPHANIE PINZÓN GRANADOS  
YADIRA LEONOR SUSANA ZAMBRANO**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL  
BOGOTÁ D.C, 2009**

## AGRADECIMIENTOS

*A mis padres y hermano por apoyarme en este largo camino, por acompañarme y motivarme a seguir adelante a pesar de las adversidades; por que ustedes son el motor de mi vida. A mi prima Carolina Cortes, a mi tía Shirley Carreño, a mi abuelita Aurora de Carreño, a mi novio Víctor Cano, a mi amiga Solange Mogollón y todas las personas que estuvieron conmigo siempre.*

**Alejandra Paez Carreño.**

*A mis padres y hermanas por brindarme el apoyo necesario para ser la persona que soy hoy en día, por acompañarme en los buenos y malos momentos de mi vida, por estar siempre conmigo y llenarme de alegría, a Dios por darme salud y fortaleza, a mis amigas Alejandra, Liliana, Xiomara y Jessica por enseñarme el valor de la amistad, a mis demás amigos y a mis compañeras de tesis por que con ellas crecí como profesional y el inicio de una vida llena de éxitos.*

**Dayana Pinzón Granados.**

*A Dios por poner en mi camino a personitas tan maravillosas que me acompañaron durante este proceso; a mis padres, hermanos y demás familia, a mis amigos en especial a Jennifer y Carolina que me acompañaron durante este proceso y aunque no culminamos juntas siempre tuvimos las mismas metas, a Diana, Michael, Kerly y Vane que con su cariño y apoyo incondicional han hecho de este sueño una realidad y el comienzo de un camino lleno de éxitos.*

**Yadira Susa.**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Identificación del trabajo de grado.....</b>	<b>8</b>
1.1 Nombre del campo de práctica.....	8
1.1.2 Frente.....	8
1.2 Nombre de los autores.....	8
1.3 Nombre del tutor.....	8
1.4 Modalidad del proyecto de grado.....	8
1.5 Objetivos.....	9
1.5.1 Objetivo general.....	9
1.5.2 Objetivos específicos.....	9
<b>2. Análisis teórico conceptual sobre la problemática motivo de intervención.....</b>	<b>9</b>
2.1 Identificación, definición y justificación del tema.....	9
2.2 Resultado del análisis teórico conceptual. ....	11
2.2.1 ¿Qué es el consultorio social uniminuto? .....	11
2.2.1.1 ¿Cuál es su objetivo? .....	12
2.2.1.2 ¿De qué recursos dispone? .....	13
2.2.1.3 ¿Cuáles son los momentos de la implementación? .....	15
2.2.2 Gerencia social.....	15
<b>3. Componente de sistematización de la experiencia.....</b>	<b>17</b>
3.1 Identificación del grupo poblacional.....	17
3.1.1 Datos generales de la localidad.....	17
3.1.1.2 Población según edad y sexo.....	18

3.1.2 Caracterización de la población beneficiaria de los programas de CORPOSER.....	19
3.1.2.1 División por número de beneficiarios.....	20
3.1.2.2 Beneficiarios por programa social de Corposer.....	20
3.1.2.3 Divisiones por grupos etarios de los beneficiarios de Corposer.....	21
3.1.2.4 Nivel educativo.....	22
3.1.2.5 Actividad ocupacional.....	23
3.2 Método de intervención utilizado.....	23
3.3 Descripción del proceso de intervención.....	25
3.3.1 Descripción cronológica.....	25
3.3.2 Descripción metodológica.....	28
3.3.2.1 Preparación.....	28
3.3.2.1.1 Árbol de problemas.....	30
3.3.2.1.2 Objetivo.....	31
3.3.2.1.3 Finalidad.....	31
3.3.2.1.4 Misión.....	31
3.3.2.1.5 Visión.....	31
3.3.3 Lanzamiento.....	32
3.3.4 Prestación del servicio.....	33
3.4 Análisis de resultados de la intervención.....	34
3.5 Productos específicos del proceso de intervención.....	39

<b>3.5.1</b>	<b>Cartilla de información para la atención integral.....</b>	<b>39</b>
<b>3.5.2</b>	<b>Ruta de atención del consultorio social.....</b>	<b>40</b>
<b>3.5.3</b>	<b>Formatos del consultorio social uniminuto/servimos.....</b>	<b>43</b>
<b>3.5.3.1</b>	<b>Formato de valoración.....</b>	<b>43</b>
<b>3.5.3.2</b>	<b>Formato de referenciación.....</b>	<b>44</b>
<b>3.5.3.3</b>	<b>Formato de seguimiento.....</b>	<b>44</b>
<b>3.5.3.4</b>	<b>Carta de compromiso.....</b>	<b>44</b>
<b>3.5.3.5</b>	<b>Formato de retiro voluntario.....</b>	<b>44</b>
<b>3.5.3.6</b>	<b>Formato de registro de actividades.....</b>	<b>45</b>
<b>3.5.3.7</b>	<b>Formato cierre de caso.....</b>	<b>45</b>
<b>3.5.3.8</b>	<b>Formato de citación.....</b>	<b>45</b>
<b>4</b>	<b>Aprendizajes teóricos y prácticos.....</b>	<b>46</b>
<b>5</b>	<b>Bibliografía.....</b>	<b>50</b>
<b>6</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>51</b>

## **TABLA DE ANEXOS**

**ANEXO 1:** Cartilla de formación: Rutas de atención integral.

**ANEXO 2:** Carta de presentación.

**ANEXO 3:** Formato de valoración sociofamiliar.

**ANEXO 4:** Formato de referenciación.

**ANEXO 5:** Formato de seguimiento a caso.

**ANEXO 6:** Formato de acta de compromiso.

**ANEXO 7:** Formato de retiro voluntario.

**ANEXO 8:** Formato de realización de actividades.

**ANEXO 9:** Formato de cierre de caso.

**ANEXO 10:** Formato de citación.

**ANEXO 11:** Resultados

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO**

### **1.1 NOMBRE DEL CAMPO DE PRÁCTICA:**

LOCALIDAD LOS MÁRTIRES

#### **1.1.2 FRENTE:**

CORPORACIÓN SOCIAL SERVIMOS.

### **1.2 NOMBRE DE LOS AUTORES**

ASTRID ALEJANDRA PÁEZ CARREÑO

DAYANA STEPHANIE PINZÓN GRANADOS

YADIRA LEONOR SUSANA ZAMBRANO

### **1.3 NOMBRE DEL TUTOR**

MARTA LOMBANA MARIÑO

### **1.4 MODALIDAD DEL PROYECTO DE GRADO**

Sistematización de la práctica profesional.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general:**

Establecer un modelo de funcionamiento del Consultorio Social UNIMINUTO (CSU) a partir de la organización de la sede en la Corporación Social Servimos de la localidad de Los Mártires con el fin de brindar orientación, asesoría, atención y acompañamiento a los habitantes de la misma.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Identificar el espacio físico donde ubicará el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS.
- Establecer la misión, visión, y finalidad del Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS.
- Establecer el protocolo de atención y servicios del Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS.
- Ampliar la cobertura de la Corporación Social Servimos y sus programas sociales, mediante el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS.

## **2. ANÁLISIS TEÓRICO CONCEPTUAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA**

### **MOTIVO DE INTERVENCIÓN:**

#### **2.1 IDENTIFICACIÓN, DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA:**

La Corporación Social Servimos es una entidad que desarrolla programas de intervención social dirigidos a diferentes grupos poblacionales

que presentan condiciones de pobreza y vulnerabilidad económica y social desfavorables para su desarrollo personal e integral. Diariamente atiende personas en diferentes programas sociales con los siguientes componentes:

- Formación ciudadana y comunitaria.
- Fortalecimiento nutricional
- Desarrollo de habilidades creativas, productivas, artísticas, culturales, deportivas y recreativas.
- Formación en sistemas y empresarial.

Entre los diferentes programas sociales con los que cuenta CORPOSER están:

- Biblioteca publica
- Jardín infantil SERVIMOS
- Paradero para parques para libros
- Casa de hogar niñas
- Centros de desarrollo con aporte alimentario.
- Ciudadanía y cultura musical
- Proyección de identidad sostenible y productiva.

Aunque CORPOSER cuenta con una amplia oferta de programas sociales, la demanda de necesidades por parte de los beneficiarios de estos programas es aun mayor. Es de ahí donde surge la necesidad de implementar un modelo para la organización del Consultorio Social UNIMINUTO, de

manera que exista una centralización en la intervención que realizan las Trabajadoras Sociales en formación de UNIMINUTO.

## **2.2 RESULTADO DEL ANÁLISIS TEÓRICO CONCEPTUAL.**

### **2.2.1 ¿QUÉ ES EL CONSULTORIO SOCIAL UNIMINUTO?**

Clara Stella Juliao directora del programa de Trabajo Social UNIMINUTO define el Consultorio Social como un espacio de apoyo, servicio y acompañamiento a la población, para el análisis, referenciación e intervención de problemáticas sociales que afectan a individuos, familias, grupos y comunidades, de forma que se pueda facilitar el desarrollo de sus potencialidades y favorecer el ejercicio de los derechos ciudadanos.

El Consultorio Social está así enmarcado por la Misión de la Universidad donde se:

*“Promueve el desarrollo integral de las personas, las comunidades y las organizaciones, fomentando en ellas sus potencialidades, en términos de actitudes humanas, cristianas, ciudadanas y de servicio a la sociedad...”<sup>1</sup>*

También los Principios Fundamentales de la Universidad como el *Desarrollo Humano y Social, la Democracia Participativa, la Identidad Cultural*, entre otros, dan sustento a la propuesta del Consultorio Social.

---

<sup>1</sup> Nuestra Vocación Fundamental, Versión 2.0, 2001, PG. 5

El Consultorio Social UNIMINUTO, es también una modalidad de campo de Práctica Profesional para los estudiantes del Programa de Trabajo Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, es decir es un lugar donde la academia se hace visible a través de la práctica que, a su vez, alimenta nuevamente la academia, haciendo así manifiesto el Modelo Educativo por el que ha optado la Universidad (Modelo Praxeológico) que se *“...ordena, entonces, a la conformación de una persona que integra el saber (teoría) con el actuar (praxis) y es diestra para articular e integrar con la sociedad el proyecto de vida y de trabajo que, en sí misma, ha realizado”*<sup>2</sup>

Dicho Modelo se desarrolla en tres campos de formación: el Desarrollo Humano, la Responsabilidad Social y las Competencias Profesionales y se concreta en siete sistemas de los cuales vale destacar el Sistema de Proyección Social donde se *“...promueve la práctica social y profesional como validación de la teoría (praxeología) y el desarrollo humano y social sostenibles como motor en la búsqueda y aplicación de soluciones a los problemas de las comunidades...”*<sup>3</sup>

### **2.2.1.1 ¿CUÁL ES SU OBJETIVO?**

Con el fin de responder a los objetivos de UNIMINUTO, a los de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales y muy especialmente a los del

---

<sup>2</sup> Modelo Educativo, Versión 2.3, 2004, PG. 10

<sup>3</sup> Ídem, PG. 15

Programa de Trabajo Social en sus Prácticas Profesionales, el Consultorio Social UNIMINUTO tiene como objetivo la prestación de servicios, concretamente en informar, orientar, referenciar y brindar asesoría a la comunidad con relación a programas y proyectos que aporten alternativas de solución a sus problemáticas sociales de carácter individual, familiar o comunitario, y atención directa a casos, según necesidades detectadas.

#### **2.2.1.2 ¿DE QUÉ RECURSOS DISPONE?**

El Consultorio Social UNIMINUTO cuenta primordialmente con el recurso humano de los Trabajadores Sociales en formación que han adquirido conocimientos en diversas áreas, que se han acercado a las poblaciones y sus problemáticas a través de investigaciones de corto alcance y prácticas de campo concretas realizadas como complemento de algunas asignaturas, tanto del Macro-currículo de la Universidad, como del currículo específico del Programa.

El Trabajo Social cuenta con elementos para conocer, diagnosticar, evaluar e intervenir en problemáticas de personas, familias, grupos y comunidades. Algunas técnicas, instrumentos y estrategias se enuncian a continuación, siendo conscientes de que al estar inmersos en una realidad, institucionalidad y territorio concreto, se trabaja con otras áreas del conocimiento lo que posibilita la interdisciplinariedad en la planeación y

ejecución de los diferentes programas y por lo tanto, el trabajo arroja resultados más satisfactorios.

Técnicas: Según cada caso se hace uso de las diferentes técnicas que ofrece la investigación social como la observación, entrevistas, encuestas, talleres, cuestionarios, cartografía social, entre otros. Lo que también sucede con relación a las técnicas que ofrecen los métodos clásicos de intervención en Trabajo Social.

Instrumentos: Diario de campo, fichas de registro de atención, batería de preguntas que apoyan la construcción de fichas socio-familiares y socioeconómicas en escenarios particulares. A los que se suman instrumentos contruidos desde otros procesos del Programa pero que se incluyen en la batería de instrumentos disponibles para el trabajo de campo.

Estrategias:

- ❖ Formulación participativa de proyectos sociales: con el propósito de aumentar las prácticas democráticas y pluralistas que propicien alcanzar niveles más altos de autonomía y control por parte de las comunidades que se vinculan a los procesos de desarrollo local.

### **2.2.1.3 ¿CUÁLES SON LOS MOMENTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN?**

En el montaje del Consultorio Social se identifican tres momentos como claves:

Preparación en el que se requiere la gestión para la ubicación territorial y espacial; conocimiento del territorio y su potencial de servicios sociales; la elaboración de directorios que permiten de un lado alimentar el proceso de conocimiento del territorio y sus poblaciones, a la vez que facilita el acercamiento a las distintas redes institucionales de trabajo colaborativo.

Lanzamiento este concreta el inicio de la operación en el primer nivel de atención, ya que requiere necesariamente de un espacio de atención directa a las personas.

Prestación de servicios Corresponde a la realización de actividades en los niveles segundo y tercero, los cuales pueden ser desarrollados en espacios distintos del territorio de cobertura de la sede Consultorio Social Uniminuto. Se aclara que este momento puede ser desarrollado antes del lanzamiento del primer nivel.

### **2.2.2 GERENCIA SOCIAL:**

Según Bernardo Kliksberg la gerencia social “significa en la práctica cotidiana enfrentar “singularidades”... no es una operación organizacional “tubular”, sino otra de índole diferente, mucho más fluida, y de composición

ínter organizacional.”<sup>4</sup>, ya que se enfrentan a situaciones muy particulares y subjetivas relacionadas con los mismos problemas sociales de una determinada comunidad.

En este sentido al enfrentarse las particularidades de una determinada comunidad la gerencia debe ser eficiente; y plantea Kliksberg que “la gerencia social eficiente tiene que ver con optimizar el rendimiento de los esfuerzos de los actores sociales en el enfrentamiento de los grandes déficit sociales de la región, y el mejoramiento del funcionamiento y resultados de la inversión en capital humano y capital social.”<sup>5</sup> Es por esta razón que el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS busca a través del fortalecimiento de los programas sociales de Corposer una atención integral que permita a los habitantes de la localidad ser gestores de su propio cambio y de la transformación de su realidad donde exista una relación recíproca y de corresponsabilidad entre todos los actores.

La gerencia social es un paradigma que confirma lo establecido por Tomas Kuhn acerca de la apropiación de los resultados de investigación de las comunidades científicas y su aplicación mediante reglas a las organizaciones.

Es un modelo de gestión de desarrollo y un patrón interno de dirección de las organizaciones que se estableció a partir de los diferentes paradigmas de la administración, de los cuales a tomado los soportes para su aplicación.

---

<sup>4</sup> Bernardo Kliksberg, Hacia Una Gerencia Social Eficiente: Algunas Cuestiones Claves

<sup>5</sup> IBID.

(Reina de Zuluga J. (1997). Gerencia social: un nuevo paradigma en la formación profesional. Medellín, Colombia. Universidad de Antioquia Facultad de Ciencias Sociales y Humanas).

### **3. COMPONENTE DE SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

#### **3.1 Identificación del grupo poblacional:**

##### **3.1.1 DATOS GENERALES DE LA LOCALIDAD**

La localidad de Los Mártires esta ubicada en el área central de la ciudad, ocupando una superficie de 656.46 hectáreas, que corresponde a un 2% del área total de las 19 localidades más urbanizadas de Bogotá. Por su localización, posee un 98% de superficie desarrollada urbanísticamente. Debido a sus estructura y localización tiene una estructura desarrollada, de manera que el 99.17% cuenta con servicios de acueducto, alcantarillado y energía eléctrica. La localidad cuenta con 22 barrios; Voto Nacional, San Victorino, Listón, San Facón, Ricaurte, La Sabana, La Estanzuela, Eduardo Santos, El Vergel, La Fragueta, La Pepita, El Progreso, Panamericano, Urbanización Colseguros, Usatama, Cementerio Central, Santa Isabel Sur, Santa Isabel, Y Veraguas. El 94 % de las manzanas pertenece al estrato 3 seguido por el 5.3% que se encuentran en estrato 4. (SISTEMA DISTRITAL DE CULTURA, 1998)

Según las especificidades de las actividades de la población la localidad se divide en tres partes: la primera desde el extremo sur de la localidad hasta

la avenida sexta, esta conformada principalmente por un fuerte sector residencial, exceptuando la zona relativa al barrio Eduardo Santos, que presencia de industrias, talleres mecánicos formales y callejeros. La segunda parte de es netamente comercial e industrial, concentrada principalmente entre la avenida sexta y la calle 19; en ella se puede observar muy pocos residentes, en su mayoría concentrados en inquilinatos. Otro aspecto importante es la población flotante que gira alrededor de este punto, y la proximidad del parque de Los Mártires con la calle del Bronx y la llamada L, irradia gran problema de indigencia hacia la localidad. El tercer punto esta localizado hacia el norte de la avenida 19, hasta el límite con Teusaquillo, la avenida 26. Esta conformado principalmente por población, aunque el barrio Santa fe ha visto como alarmante número de sitios dedicados a la prostitución, con todos los problemas sociales que arrastra en su instalación. (SISTEMA DISTRITAL DE CULTURA, 1998)

### **3.1.1.2 Población según edad y sexo**

Según la Subdirección de gestión local en la localidad se observa dos características bien definidas: la primera es que puede calificarse como joven. El grupo de edad con mayor representatividad (55%) es el rango de edad menor a 30 años y, tan solo, el 12% de la población que habita en ella es mayor de 55 años. La población con los rangos de edades entre 20 y 24 años son los de mayor representatividad con 9.077 habitantes, seguido muy de

cerca las personas que se encuentran entre los 25 y 29 años. En su conjunto, representa un 21% de la población total local.

La segunda característica es la composición por sexo según la cual las mujeres son el 53% de la población y los hombres el 47%, lo cual constituye una distribución similar frente a los promedios de la ciudad. Dentro de la población femenina, el rango de edad que mayor se destaca es el que se encuentra entre los 20 y 24 años. (SISTEMA DISTRITAL DE CULTURA, 1998) Como resultado de esta distribución y del comportamiento del mercado de trabajo, el índice de dependencia económica es de 0.44 frente al 0.55 en Bogotá. En Los Mártires, por cada 100 habitantes en edad productiva dependen 36 personas menores de 15 años y 8 mayores de 65 años. Este resultado permite afirmar que la población local se sostiene económicamente del 56% de sus habitantes. (SISTEMA DISTRITAL DE CULTURA, 1998)

### **3.1.2 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA DE LOS PROGRAMAS DE CORPOSER**

La siguiente información fue tomada a partir de la sistematización de los datos arrojados por la caracterización de cada uno de los programas de Corposer entre ellos se encuentran; Comedor Comunitario Jardín, Comedor Comunitario Ricaurte, Jardín Infantil Servimos, Casa Hogar de niñas. Dicha sistematización fue realizada por las ejecutoras de este proyecto con el fin de

tener una caracterización general de los beneficiarios de los programas de Corposer la cual arroja lo siguiente:

### 3.1.2.1 División Por Número De Beneficiarios:

De acuerdo con el Balance Social 2008 entregado por Corposer esta cuenta actualmente con **2938** beneficiarios dentro de los programas de salud, nutrición, formación empresarial, protección al menor, educación y otras demandas de servicios sociales. En el *Gráfico N° 1* se observa la tipología de la intervención durante el año 2008 de los programas anteriormente mencionados:

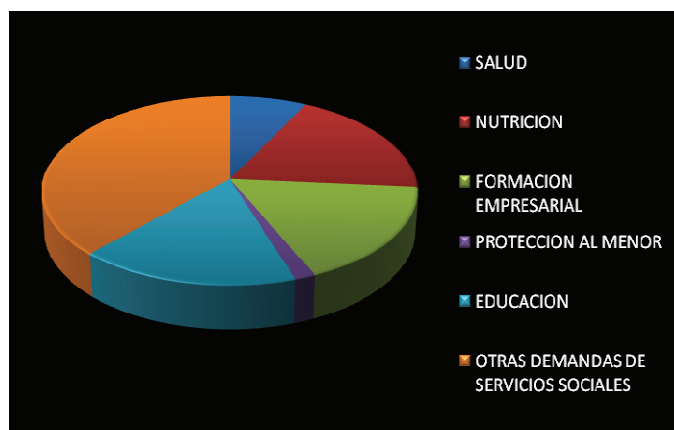


Gráfico N° 1 Tipología de la intervención 2008

### 3.1.2.2 Beneficiarios por Programa Social de Corposer

Los programas sociales de Corposer con mayor número de beneficiarios son los comedores comunitarios Jardín y Ricaurte, seguidos por el Jardín

Infantil Servimos y por último el programa que presenta menor numero de beneficiarios es Casa Hogar De Niñas.

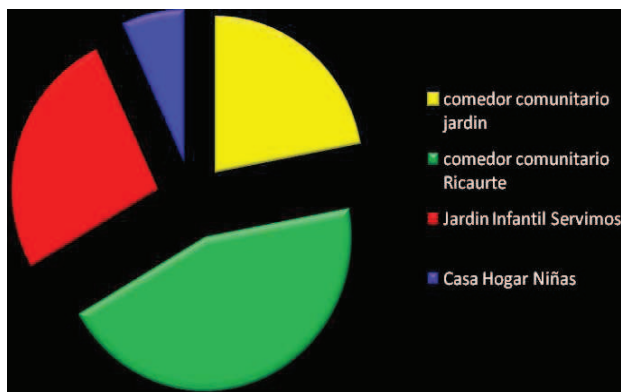


Gráfico N° 2: beneficiarios por Programa Social

### 3.1.2.3 División Por Grupos Etarios De Los Beneficiarios De Corposer

A partir de los datos arrojados por la sistematización, la población beneficiaria de Corposer se encuentra repartida en grupos poco homogéneos con un predominio de la población adulta quienes se encuentran en un rango de edad entre los 19 y 59 años de edad, seguido por la población en edad preescolar quienes de encuentran en un rango de edad entre los 2 a 5 años, siendo la presencia de jóvenes entre los 13 y 18 años y la de 60 años en adelante la población mas escasa.

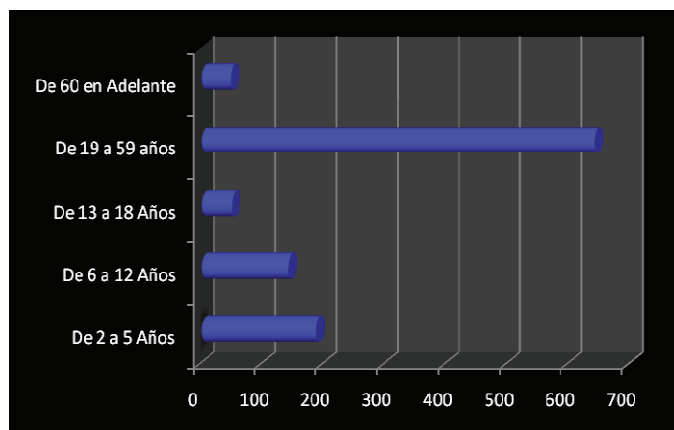


Gráfico N° 3 División por Grupos Erarios

#### 3.1.2.4 Nivel Educativo

Según el *gráfico N° 4* se evidencia que la mayor parte de la población beneficiaria de los programas de Corposer cuenta con un nivel educativo bastante bajo; donde predominan los estudios en preescolar y primaria, en cuanto a estudios superiores el porcentaje es muy bajo.

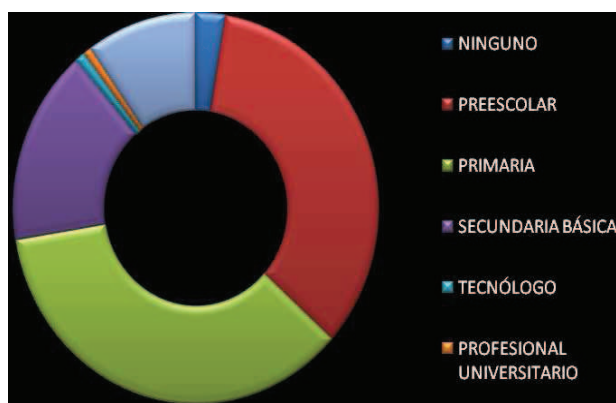


Gráfico N° 4 Nivel Educativo De los Beneficiarios de Corposer

### 3.1.2.5 Actividad ocupacional

El gráfico N° 5 muestra la actividad ocupacional de los usuarios de Corposer en el cual se observa que la mayor parte de la población se encuentra estudiando o Trabajando, seguido por quienes se encuentran trabajando, el menor porcentaje lo tienen quienes se dedican al hogar o sin actividad.

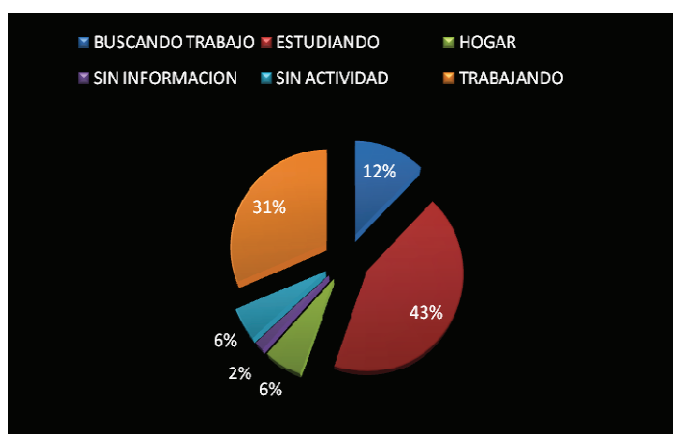


Gráfico N° 5 actividad ocupacional

### 3.2 Método De Intervención Utilizado.

Como se menciona anteriormente el método utilizado para la implementación del Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS se sustenta mediante la gerencia social así se hace referencia a la optimización de los servicios que se prestaran a la comunidad con la organización del mismo. De esta manera dicha metodología tendrá como uno de sus objetivos la creación de redes y alianzas para mejorar y perfeccionar el servicio que se le brinda a la comunidad.

El desarrollo de este método se ejecuta a partir de las siguientes herramientas de la gerencia social.

HERRAMIENTA	SENTIDO DE APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA
<b>Análisis del entorno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diagnostico del contexto donde se desarrollara. Facilita evaluar la incertidumbre y proponer estrategias.</li> <li>❖ Análisis del comportamiento de los actores.</li> </ul>
<b>Planificación estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Es trazar la dirección futura de la organización.</li> <li>❖ Misión, Visión, oportunidades, riesgos y capacidades.</li> </ul>
<b>Análisis de problemas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Establecer relaciones de causa y efecto que definen los problemas.</li> <li>❖ Identificación de soluciones hacia situaciones deseables.</li> </ul>
<b>Diseño de proyectos y programas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Aplicar la metodología apropiada de acuerdo a la naturaleza del proyecto.</li> </ul>
<b>Seguimiento y evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Examinar resultados, procesos, efectos e impactos de las políticas en el corto, mediano y largo plazo.</li> </ul>
<b>Diseño y coordinación de redes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diseñar redes (forma parte del diseño organizacional).</li> <li>❖ Crear patrones de relacionamiento entre las distintas organizaciones.</li> </ul>

**Tabla N° 1 herramientas de la gerencia Social (Guevara Niño L. (2005). Gerencia social en la educación. Bogotá, D.C. Colombia: Ediciones Antropos Ltda.)**

Estas herramientas de gerencia social, además de buscar una respuesta frente a las situaciones, a los conflictos y a las innovaciones, apuntan también a tres logros que forman parte del enfoque de la gerencia social: la participación intra e Inter. Organizacional, el logro de los resultados y las transformaciones esperadas y la generación de conocimiento/aprendizaje organizacional. De igual manera contribuyen a potenciar la creatividad y el aprendizaje de los participantes, fortalecer el trabajo en equipo y desarrollar una visión compartida de los problemas y de las soluciones. (Guevara Niño L. (2005). Gerencia social en la educación. Bogotá, D.C. Colombia: Ediciones Antropos Ltda.)

### **3.3 Descripción del proceso de intervención**

El proceso de intervención se estructura desde dos descripciones la primera de tipo cronológico y la segunda de tipo metodológico:

#### **3.3.1 DESCRIPCIÓN CRONOLÓGICA:**

El proceso de intervención se estructura a partir de un plan de acción que contempla unas actividades de acuerdo a los objetivos y al diseño metodológico: (herramientas de gerencia social):

#### **Febrero- marzo de 2009: Análisis Del Entorno**

Mediante un proceso de observación se evidencia la carencia de un espacio físico donde se fuera posible iniciar un proceso de atención, prevención y promoción, para caso, grupo y comunidad; además del seguimiento y culminación del proceso.

En este lapso de tiempo se busco facilitar la recopilación de la información ya que cuando se iniciaba un proceso de atención, toda la información y logros obtenidos quedaban a la deriva, pero la falta de un protocolo de sistematización de atención obstaculizaba la construcción de una base de datos y una fuente verídica de información para los Trabajadores sociales en formación que llegarían a futuro a este campo de practica.

**Abril a junio De 2009: Planificación Estratégica**

Se convocó reunión donde asistieron las Trabajadoras Sociales en formación UNIMINUTO y representantes de Corposer, para establecer las pautas, lineamientos y espacios donde se desarrollara el consultorio social UNIMINUTO-Corposer. De igual manera se estipula la Misión, Visión y finalidad del consultorio social el cual recibió el nombre de consultorio social UNIMINUTO/SERVIMOS

Dando continuidad a este proceso se construyen los formatos respectivos a citación, historia socio familiar, seguimiento, referenciación, carta de compromiso y retiro. Se estipula el protocolo de atención a la población beneficiaria del consultorio.

**Julio 2009 Análisis De Problemas:**

Se identifican las principales problemáticas que presentan los beneficiarios de los programas de Corposer en relación a la Falta de un espacio de atención y asesoría que permita abordar e intervenir las problemáticas sociales.

A petición de Corposer y sin estar establecidas plenamente las rutas de Servicio del Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS se da Inicio al proceso de atención a la población beneficiaria remitida de los comedores Ricaurte y

Corposer Jardín, además de la Casa Hogar Libia Villegas y otros evidenciados en la población de la localidad de los Mártires en general.

#### **Agosto 2009-Diseño De Proyectos Y Programas Sociales:**

Se estipulan los niveles de atención con los que trabajará el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS y las líneas de acción desde las que se fortalecerán los procesos de intervención en caso grupo y comunidad.

#### **Septiembre 2009: Diseño y Coordinación de Redes.**

Con el fin de que el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS brinde a sus beneficiarios una atención integral y realice intervenciones mas efectivas se elaboró una cartilla de información a rutas de atención integral dónde se recopila toda la información acerca de las entidades institucionales públicas y privadas, además de su respectiva ruta de atención para facilitar la divulgación de la misma, además sirve como apoyo en cualquier tipo de intervención, para realizarla eficazmente. A su vez se realiza la presentación del Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS a los demás programas de Corposer con el fin de que ellos conozcan los servicios que ofrece.

#### **Octubre de 2009: Seguimiento Y Evaluación**

Se convoca una reunión con las integrantes de Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS con el fin de dar cierre a los casos que no fueron

efectivos y de analizar debilidades, fortalezas y posibles sugerencias frente al proceso.

### **3.3.2 DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:**

Para la descripción metodológica del proceso de intervención se tienen en cuenta las herramientas de la gerencia social y los momentos para la implementación planteados por el CSU razón por la cual el Consultorio social UNIMINUTO/SERVIMOS se consolida mediante las siguientes etapas:

#### **3.3.2.1 PREPARACIÓN:**

Basados en las herramientas de gerencia social como análisis del entorno, planificación estratégica, Análisis de problemas, Diseño de proyectos y programas se ejecuta esta fase la cual se describe a continuación.

A partir de las experiencias vividas en los comedores comunitarios, la casa hogar Libia Villegas y del acercamiento con los beneficiarios de estos, se hicieron latentes las problemáticas que estos presentan y la necesidad de iniciar un proceso de intervención con ellos que generara alternativas de solución y superación de dichos problemas.

Dicho acercamiento permite evidenciar que los actuales programas sociales de Corposer, a pesar de su interés por mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios, no logran abordar los problemas de las personas en su totalidad debido a que solo se busca contribuir a la satisfacción de una

necesidad (ya sea alimentación, protección, educación etc.) pero no al origen de esta, lo que ocasiona un desconocimiento de otros tipos de condiciones de vulnerabilidad que presentan las personas.

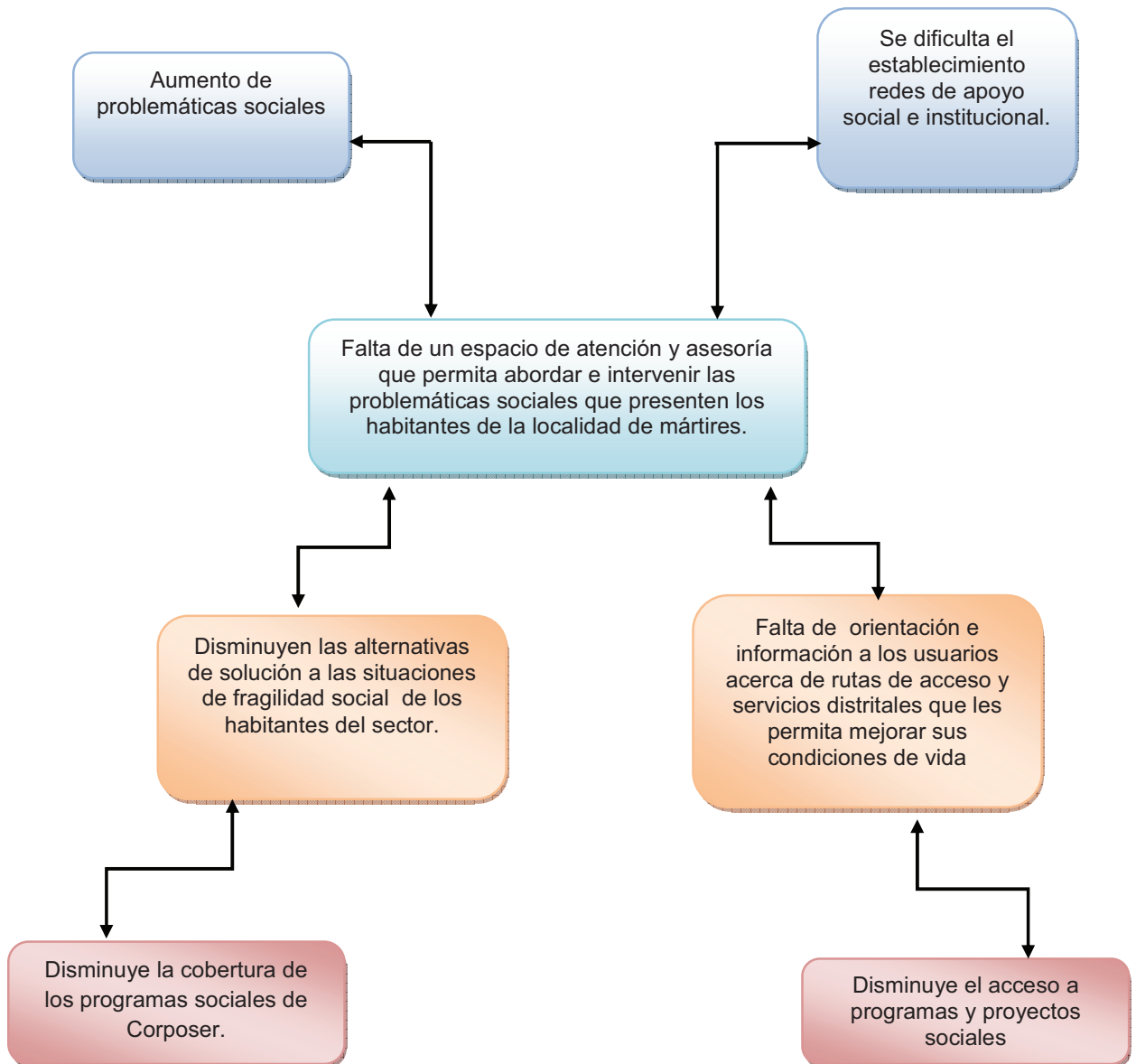
De igual manera se observaba que el rol que desempeñaban los Trabajadores Sociales en formación no era acorde con su nivel profesional; se desdibujaba en el momento en el que comenzaban a desempeñar labores de oficina y actividades operativas.

Es por esta razón se da a conocer la propuesta de consultorio social en la Corporación Social Servimos , dicha propuesta ya estaba planteada hace mas de un año por una Trabajadora Social en formación pero hasta ese momento no había sido ejecutada.

Con el fin de buscar la implementación de consultorio social UNIMINUTO en la corporación Servimos, se reestructura dicha propuesta a partir de un análisis del problema de la cual es presentada a las directivas de Corposer y fue avalada por los mismos.

En la reestructuración de esta propuesta se realiza un análisis de problema y una planificación estratégica de la Misión, Visión, objetivos y finalidad del Consultorio Social descritos a continuación:

### 3.3.2.1.1 Árbol De Problemas:



#### **3.3.2.1.2 Objetivo**

El Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS tiene como objetivo brindar un espacio de orientación, atención, asesoría y acompañamiento a los habitantes de la localidad de Mártires, barrio Ricaurte.

#### **3.3.2.1.3 Finalidad**

El Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS, se propone, con la apertura de una sede para el CSU, realizar un acompañamiento permanente a los habitantes de la localidad de los Mártires, brindándoles orientación y asesoría mediante los niveles de atención, promoción y prevención.

#### **3.3.2.1.4 Misión**

El Consultorio Social brinda atención, asesoría, orientación y acompañamiento a los habitantes de la localidad 14 y otras localidades que presenten algún tipo de vulnerabilidad social, haciendo énfasis en la construcción del tejido social.

#### **3.3.2.1.5 Visión**

El Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS desarrollará en la comunidad proyectos de carácter social, donde se manejan las principales problemáticas las cuales permiten mejorar la calidad de vida y asumir el compromiso con la transformación de la realidad en el contexto de la localidad.

Dado que se contaba con la aprobación de la propuesta por parte de Corposer , se realiza la ubicación espacial del consultorio social para el cual fue asignada una oficina dentro de las instalaciones de la Corposer, La sede del Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS queda ubicada en la Carrera 29 No. 8ª-26, Teléfono 2 01 07 77, Barrio Ricaurte.

Esta etapa concluye con construcción de los formatos propios del consultorio social (ver anexos formatos N° 1, 2, 3, 4, 5, 6,7 y 8). De igual manera se realiza una recolección de información de rutas de servicio de la localidad con la cual se construye la *CARTILLA DE INFORMACIÓN: RUTAS DE ATENCIÓN INTEGRAL* (ver anexo N° 1).

### **3.3.3 LANZAMIENTO:**

Debido a la altísima demanda de campos que requieren la intervención de las Trabajadoras Sociales en formación, desde el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS, fue necesario presentar a los Comedores Comunitarios y programas sociales adjuntos, anteriormente mencionados, un oficio de presentación donde se expresa la intencionalidad, objetivo, rol y beneficios que trae el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS a los mismos, esto se realizó con el fin de formalizar el proceso de iniciación e intervención. (ANEXO 2)

Para esto se hizo necesaria la implementación de diferentes metodologías para dar a conocer el nuevo servicio que se prestaría a los habitantes de la

localidad de los Mártires, tales como campaña publicitaria en los comedores mediante carteleras, volantes y voceadores.

Luego de realizar lo mencionado anteriormente, en conjunto con los inclusores sociales de los Comedores, La Casa Hogar y El Jardín Infantil SERVIMOS, fueron remitidos los primeros usuarios del Consultorio Social, caracterizados por presentar alguna característica de fragilidad social o por ser beneficiarios del servicio de Comedores por más de 1 año con el fin de que se detectaran los factores que impedían que estas personas superaran sus condiciones de fragilidad social, esta etapa inicia a nivel interno de Corposer con el fin de que los primeros beneficiarios fueran los usuarios de los otros programas sociales y así brindar una atención más integral.

#### **3.3.4 PRESTACIÓN DEL SERVICIO:**

La prestación del servicio en el CSUS inicia en el primer semestre de 2009 con algunos casos que fueron remitidos desde los programas sociales con los que cuenta CORPOSER, Comedor Comunitario Ricaurte y Comedor Comunitario Corposer Jardín.

Al término de este primer semestre se suspende la intervención que se estaba realizando a estos casos debido a que algunas de las Trabajadoras Sociales en formación no continuarían en este lugar y eran las encargadas de atender, orientar e intervenir con estas personas.

El proceso de atención se retomó nuevamente en el segundo semestre de 2009 en el mes de Agosto; este se realiza con los mismos casos que se venían

manejando, atendidos por Trabajadoras Sociales en formación que ingresan al frente de práctica, y con algunos nuevos que han sido remitidos desde el Comedor Comunitario Corposer Jardín y Casa Hogar Libia Villegas.

Esta etapa no culmina aún teniendo en cuenta que El Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS entra por completo en funcionamiento desde segundo semestre de 2009, como Corposer cuenta con tres frentes de práctica para UNIMINUTO que son: Casa Hogar, Comedor Comunitario Corposer Jardín, Comedor Comunitario Ricaurte estos tres campos se unificaron para convertirse en el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS, pero al observar que dichos frentes necesitaban un acompañamiento completo se espera que para primer semestre de 2010 cada campo de practica de comedor y casa hogar cuente con un Trabajador Social en formación y para Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS quedara a cargo de dos Trabajadores Sociales en formación y funcionará de lunes a viernes en las jornadas de mañana y tarde todo con el fin de que el espacio no se pierda.

### **3.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN:**

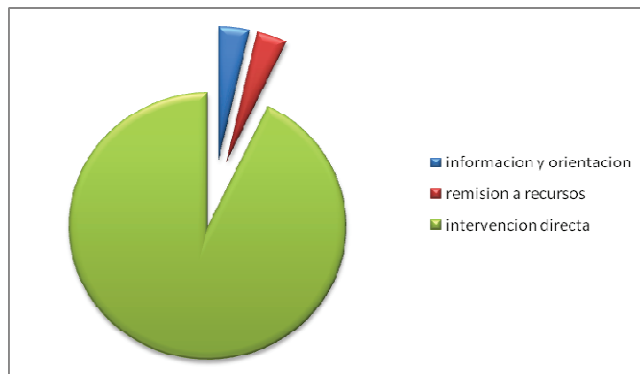
De acuerdo con las tres etapas en las que se implementa el modelo para la organización del Consultorio Social UNIMINUTO en la Corporación Social Servimos, los resultados obtenidos en cada una de estas etapas son muy satisfactorios tanto a nivel personal como a nivel profesional. Dentro de los logros obtenidos encontramos que:

- Durante la etapa de preparación la propuesta tuvo gran acogida por parte de la entidad ya que a pesar de que la idea de Consultorio Social ya existía no se había tenido la iniciativa de implementarla desde un espacio físico que contara con herramientas como: formatos de valoración, de remisión, de referenciación, de compromiso, de registro de actividades, cartilla que identificara las rutas de servicios de la localidad. Todas estas herramientas son adecuadas y permiten facilitar los procesos de intervención realizados por las Trabajadoras Sociales en formación de UNIMINUTO.
- La intervención desde líneas de acción como familia, género, educación, infancia y adolescencia ha facilitado el desarrollo de los procesos con la comunidad beneficiaria de Corposer, de igual manera ha permitido que el Consultorio Social tenga una cobertura mas amplia puesto que permite una interacción con todos los miembros de la población de la localidad sin importar, sexo, edad, religión o condición social.
- El Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS se logra consolidar como un programa social de Corposer que permite brindar un acompañamiento, una atención y asesoría desde el Trabajo Social a los habitantes de la localidad 14 Los Mártires es por esta razón que el campo de práctica que actualmente tenía tres frentes que eran: comedor comunitario Ricaurte, Comedor Comunitario Corposer Jardín y Casa Hogar Libia Villegas se ha unificado en uno solo CONSULTORIO SOCIAL UNIMINUTO/SERVIMOS

donde el Trabajador Social desempeña su rol de una manera autónoma que le permite adquirir nuevos conocimientos, realizar un trabajo interdisciplinar con áreas de psicología, pedagogía y educación, fortalecer conocimientos y ser gestor de nuevas ideas que conlleven a mejoras en la calidad de vida de las personas beneficiarias de este programa.

- Durante la etapa de lanzamiento se logra la apertura de nuevos campos para el Consultorio Social como fue el Jardín Infantil Servimos que a pesar de hacer parte de los programas sociales de Corposer la intervención que realizaban Trabajadores Sociales en formación era escasa y en ocasiones hasta nula. Se realiza la presentación del Consultorio Social a los demás programas de Corposer con el fin de que el proyecto empezara a ejecutarse primero a favor de los beneficiarios de la Corporación y luego a favor de toda la localidad.
- Durante la prestación del servicio se recibieron 28 casos, los cuales en su mayoría fueron remitidos por los otros programas de Corposer y sus principales características se describen a continuación:

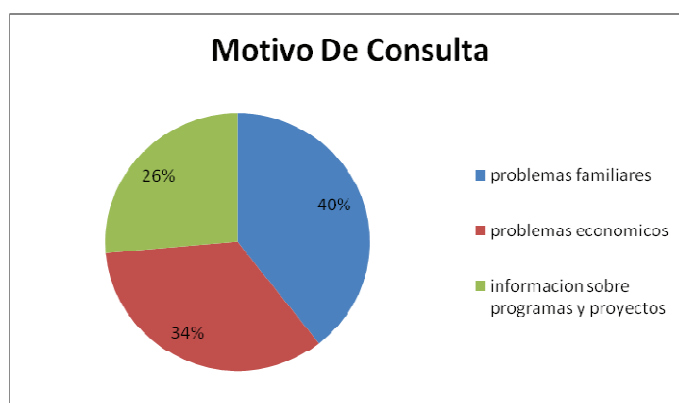
### Tipo de intervención:



**Gráfico N° 6 tipo de Intervencion realizada por el CSUS**

Según el tipo de intervencion , se evidencia que en la mayoría de los casos se realizo una intervencion directa desde la terapia familiar Sistemica y Trabajo Social con familia.

### Motivo de Consulta



**Gráfico N° 7 motivo de consulta**

Al observar el gráfico número 7, los principales motivos de consulta estaban relacionados con problemáticas familiares como: violencia Intrafamiliar, maltrato infantil, mal comportamiento y deterioro de las relaciones familiares, seguido por las problemáticas relacionada con el ámbito económico donde se ubica el desempleo, la falta de ingresos económicos, y falta de recursos para suplir sus necesidades básicas.

Por último se encuentra la información sobre programas y proyectos aunque esta estrechamente ligada a los dos motivos anteriores el porcentaje del gráfico hace referencia a aquellos usuarios con los que solamente se realiza una orientación y un acompañamiento.

- De igual forma a través de la gestión del Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS desde los niveles de promoción y prevención se brindaron a la comunidad herramientas y conocimientos básicos en temas como Prevención de abuso sexual, maltrato intrafamiliar, violencia contra la mujer, prevención de la deserción escolar entre otros.

De la misma manera se logra fortalecer en los beneficiarios del Consultorio Social el conocimiento y la apropiación de sus derechos, la promoción del buen trato y de la convivencia.

- Probablemente la etapa más enriquecedora y satisfactoria de todo el proceso de implementación ha sido la prestación del Servicio puesto que ha permitido a las autoras un desarrollo profesional único donde la

generación de nuevos conocimientos ha sido el mayor de los logros, el fortalecimiento de los procesos de intervención, la relación que se ha logrado establecer con personas, grupos y la comunidad han hecho que todo este trabajo valga la pena. Hoy se puede decir que nos sentimos parte de esta comunidad y que a pesar del corto tiempo que lleva el funcionamiento el Consultorio Social es un proyecto que promete y que se espera que siga siendo útil para la población y que en algún momento no beneficie solo la localidad Mártires sino también a más localidades en Bogotá.

### **3.5 PRODUCTOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN.**

Dentro de los productos específicos del proceso de intervención se encuentran:

#### **3.5.1 Cartilla De Información Para La Atención Integral:**

Para brindar un servicio de calidad a los usuarios de Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS se construyó una cartilla de información Integral la cual cuenta con toda la información correspondiente del Consultorio Social como: Misión, Visión, Principios, Líneas de Acción y niveles de intervención.

Además esta cartilla es el resultado de la recopilación de información relacionada con proyectos y programas a nivel local y distrital en áreas de salud, vivienda, educación y demás programas de carácter social donde se involucra el papel del Trabajador Social en cada uno de las problemáticas de

mayor impacto dentro de la localidad. Este instrumento facilita la intervención y hace que el lector encuentre en ella una herramienta práctica y de asesoría para las personas que así lo requieran. (ANEXO 1)

### **3.5.2 Ruta de atención del Consultorio Social:**

Con el fin de que las trabajadoras Sociales en formación que hagan parte del Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS comprendan el proceso del mismo se crea la ruta de atención la cual se describe a continuación:

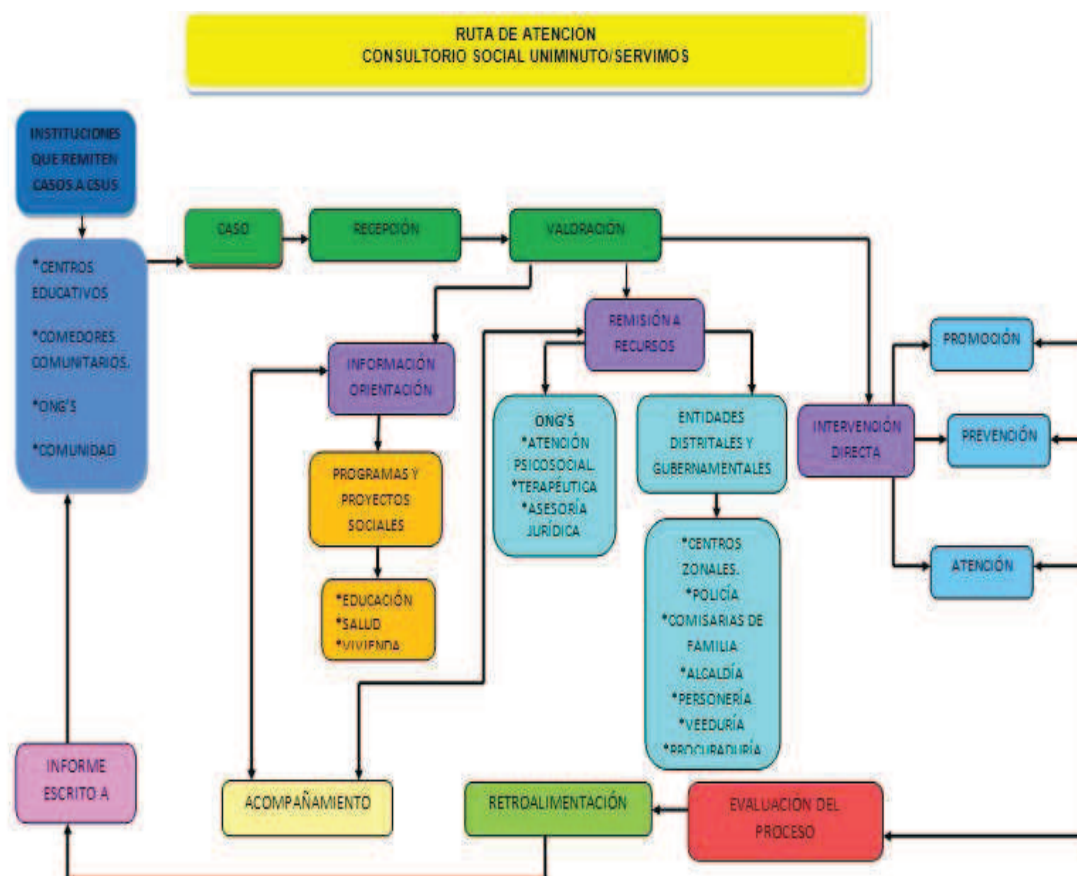
- inicia desde el momento en que el Trabajador Social realiza la recepción del caso (*formato N° 1 valoración inicial*) ya sea con remisión por parte de otra entidad o por que el usuario asiste por sus propios medios.
- el paso siguiente es la valoración por parte del Trabajador Social el cual determinará si es necesario remitirlo a recursos (*formato N° 2 referenciación*) ya sea a una entidad de carácter publico o privado ó si recibirá una atención directa desde el consultorio social ya sea desde los niveles de prevención, promoción y atención.
- seguido a esto orienta al usuario acerca del programa o servicio que desea (*guiado por la cartilla de rutas de Servicio*) dado que el Trabajador Social actuara como primer respondiente en el caso que el consultorio acaba de conocer.

- Continúa con la valoración por parte del Trabajador Social el cual determinará si se brinda información y/o orientación o si se remite a recursos (*formato N° 2 referenciación*) ya sea a una entidad de carácter público o privado ó si recibirá una atención directa desde el consultorio social ya sea desde los niveles de prevención, promoción y atención.
- Si la persona ha sido referenciada a alguna entidad el Trabajador Social Procederá hacer un acompañamiento con el fin de identificar si la acción fue efectiva o no.
- En caso de que la valoración indique que es necesaria una intervención directa desde el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS se determinara desde qué nivel de intervención se ha de realizar.
- En caso de ser desde el nivel de atención, todas las actividades quedarán registradas en la hoja de seguimiento (*formato N°*) la cual se archiva en una carpeta de cartón tamaño oficio la cual va marcada con un membrete y el nombre del usuario, en caso de ser remitido por alguna otra entidad en el proceso de orientación el usuario firmara el acta de compromiso (*formato N° 4*) donde se compromete a asistir a todas las actividades programadas por parte del Consultorio, en caso de que la persona desee retirarse o discontinuar el proceso se firmara el formato de retiro voluntario (*formato N° 5*) en el cual el usuario refiere el motivo por el cual desea retirarse del

programa, y permite que el Consultorio realizar una gestión de calidad a los procesos que esta llevando.

- En caso de que la intervención se realice desde el nivel de prevención o promoción se diligencia el formato de realización de actividades el cual permitirá llevar el registro de la acción que se realizó con número de participantes, edad e identificación de logros y resultados obtenidos (*formato N° 6*).
- La última fase de la ruta de atención es la de evaluación del proceso la cual permitirá una retroalimentación de las intervenciones. Desde el nivel de caso la evaluación del proceso se realiza a través del formato cierre de caso (*formato N° 7*) donde al igual que en el formato N° 6 se registraran las debilidades, fortalezas, dificultades y conclusiones del proceso.
- En caso de que el usuario haya sido remitido por parte de alguna entidad se procede a enviar un informe escrito de las acciones que se tomaron frente al caso.

Esta ruta de atención busca contribuir a la eficacia de las intervenciones que realice el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS desde todas sus líneas de intervención.



**Grafico N° 6 Ruta De Atención Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS**

### 3.5.3 FORMATOS DEL CONSULTORIO SOCIAL UNIMINUTO/SERVIMOS

#### 3.5.3.1 Formato de Valoración:

Como su nombre lo indica es un formato con el cual se realiza una valoración inicial a la persona es atendida por el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS. Es utilizado con el fin de realizar un reconocimiento primario de la persona y de la situación problema, en esta valoración se tienen

en cuenta aspectos socio-familiares y económicos que permitan determinar de que manera se va a realizar la intervención. (ANEXO 3)

#### **3.5.3.2 Formato de Referenciación:**

Este formato permite remitir al usuario a otras instancias ya sean entidades distritales o privadas con el fin de que se le brinde al usuario una atención integral que le permita ya sea el restablecimiento de sus derechos como: comedores comunitarios, Casa de la Justicia; comisarías de familia, o acceder a algún tipo de información como puede ser: servicios y ofertas educativas, empleabilidad, micro créditos etc. (ANEXO 4)

#### **3.5.3.3 Formato de seguimiento:**

En este formato se registran las acciones al seguimiento del caso y demás observaciones del profesional. (ANEXO 5)

#### **3.5.3.4 Carta de compromiso:**

Es un compromiso el cual deberá ser firmado por aquellos usuarios que son remitidos por otro programa con el fin de que estos contribuyan al desarrollo adecuado del proceso de intervención. (ANEXO 6)

#### **3.5.3.5 Formato de retiro Voluntario:**

Este formato busca ejercer un control de calidad dentro del Consultorio con el fin de identificar posibles debilidades y dificultades que se presentan

durante los procesos de intervención, de igual manera busca tener un soporte en caso de que las personas que han sido remitidas por otras entidades decidan retirarse del proceso, se enviara un informe a la entidad correspondiente. (ANEXO 7)

#### **3.5.3.6 Formato de Registro de Actividades:**

Sirve como soporte de todas las acciones que se realicen desde el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS como reuniones, talleres, conversatorios y demás actividades. (ANEXOS FORMATO 8)

#### **3.5.3.7 Formato Cierre de Caso:**

Al igual que el formato de retiro voluntario el formato de cierre de caso busca ejercer un control de calidad dentro del Consultorio con el fin de identificar posibles debilidades y dificultades que se presentan durante los procesos de intervención, además de esto este formato busca conocer de manera clara, específica y concisa cuales fueron las acciones que se tomaron frente a los casos que se intervinieron y de que manera fueron abordados por las (los) Trabajadores(as) Sociales en formación. (ANEXO 9)

#### **3.5.3.8 Formato de Citación:**

Se creo con el fin de buscar un medio de comunicación que permitiera comunicar a los usuarios y sus familias cuando es necesaria su presencia en el consultorio Social se utiliza para la recepción de nuevos casos remitidos por

otros programas o para darle continuidad a los procesos de intervención. (ANEXO 10).

Estas son algunos de los resultados en lo que hace referencia a elementos y materiales, dentro de los aprendizajes teóricos y prácticos podemos decir que se han fortalecido conocimientos en lo relacionado con Gerencia Social, Organización y Planeación. Durante todas las etapas utilizadas para la implementación de este modelo se manejaron conceptos que fue necesario profundizarlos un poco mas como la presentación de proyectos, la ejecución de planes de acción, las rutas de acceso de la localidad, los programas a los cuales las personas pueda acceder y sobretodo el Trabajo Social con Caso Grupo y Comunidad, consideramos que este trabajo es el resultado de una formación integral.

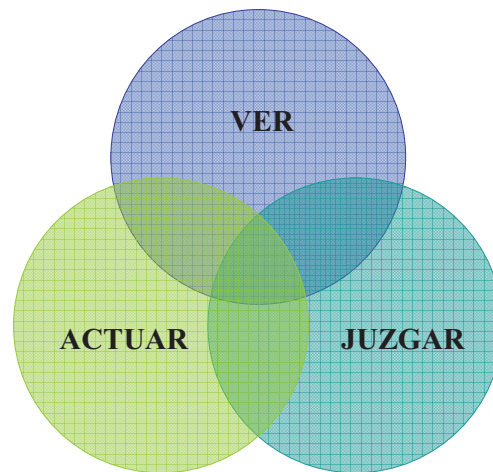
#### **4. APRENDIZAJES TEÓRICOS Y PRACTICOS:**

- La práctica en la Localidad de los Mártires se direccionó desde el modelo Praxeológico de Uniminuto, partiendo de este modelo las acciones que se realizaron en dicho campo de práctica se hicieron desde el actuar humano reflexivo, la movilización de ideas, valores, actos y palabras encaminados al desarrollo del otro y al cambio de su entorno con miras a un ascenso del bienestar personal y colectivo.

La práctica profesional se desarrolla tomando como referencia el planteamiento del padre Carlos Juliao, donde relaciona la praxeología con el ver, juzgar y actuar el cual se explica a continuación:

- **Ver:** Este primer paso condiciona el conjunto del proceso. Se trata de retomar los datos para establecer una problemática que, por una parte, supone que la práctica, tal como es ejercida, se puede mejorar y, por otra, exige una comprensión (una segunda mirada) que no aparece de manera espontánea y que implica un segundo momento.
- **Juzgar:** El hecho de estar inmerso en la realidad deja poca distancia crítica frente a las experiencias. Y como la acción está en un devenir constante aparece siempre desfasada con relación a así misma. De ahí que, para muchos, dedicar un lapso a entender su propia actividad es como perder el tiempo. De eso se trata, de aceptar perder el tiempo, de separarse de la situación concreta para intentar abarcarla.
- **Actuar:** cuando se llega a este momento, se comprende que actuar no es únicamente la aplicación de políticas llegadas de afuera. Un adecuado entendimiento de si mismo, del medio, de los diversos

actores permite rigurosidad en la formulación, plantación y elaboración estratégicas de la acción que se desea como eficiente y eficaz<sup>6</sup>.



---

<sup>6</sup> Carlos G. Juliao Vargas, cjm, La Praxeologia: Una teoría de la práctica, Serie Investigación social, Facultad de Comunicación Social-Periodismo, UNIMINUTO, fondo editorial.

**RECOMENDACIONES:**

- Se espera que este modelo pueda ser implementado en otros campos de práctica y se adapte según las necesidades del sitio.
- Se recomienda que en la Corporación Social Servimos se ubiquen las Trabajadoras Sociales en formación de la siguiente manera: Dos estudiantes estén atendiendo el Consultorio Social Uniminuto Servimos, otras brindando apoyo a inclusión social en cada uno de los comedores de la Corporación y otras en la Casa hogar.

## 5. BIBLIOGRAFÍA:

- KLIKSBERG BERNARDO, (2005). HACIA UNA GERENCIA SOCIAL EFICIENTE: ALGUNAS CUESTIONES CLAVES HERRAMIENTAS DE LA GERENCIA SOCIAL. BOGOTÁ.
- GUEVARA NIÑO L. (2005). HERRAMIENTAS DE LA GERENCIA SOCIAL, GERENCIA SOCIAL EN LA EDUCACIÓN. BOGOTÁ, D.C. COLOMBIA: EDICIONES ANTROPOS LTDA.
- CARLOS G. JULIAO VARGAS, CJM, LA PRAXEOLOGIA: UNA TEORÍA DE LA PRÁCTICA, SERIE INVESTIGACIÓN SOCIAL, FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO, UNIMINUTO, FONDO EDITORIAL.
- DOCUMENTO TERESOPOLIS Y ARAXA. NIVELES DE INTERVENCION EN TRABAJO SOCIAL.
- LOMBANA, M. *DOCUMENTO CONSULTORIO SOCIAL* . BOGOTA D.C
- LARA SANCHEZ, F. (2005). *EL TRABAJADOR SOCIAL Y LA AYUDA PSICOSOCIAL*. MÁLAGA: ALJIBE.
- SERRANO PEREZ GLORIA, (2000). ELABORACION DE PROYECTOS SOCIALES: CASOS PRÁCTICOS. MADRID: NARCEA.
- ALDANA VALDÉS, EDUARDO, (2004). DISOLVER PROBLEMAS CRITERIO PARA FORMULAR PROYECTOS SOCIALES. BOGOTÁ: UNIANDÉS.

## ANEXO 1:



\* La cartilla de Rutas de Atención Integral se encuentra adjunta en un documento de PDF.



**ANEXO 2**  
**CORPORACION SOCIAL SERVIMOS**  
**CONSULTORIO SOCIAL**  
**CARTA DE PRESENTACION**



CORPOSER

**Bogota DC Abril 16 de 2009**

**Señores**

**Institución Educativa**

**Rectoría y/o coordinación**

Por parte de la Corporación Social Servimos entidad sin ánimo de lucro y su Consultorio Social, dedicados al abordaje de problemáticas sociales tales como violencia intrafamiliar, adicciones, y situaciones de vulnerabilidad, es grato dirigirnos a ustedes con el fin de hacerlos partícipes en especial a los alumnos de su institución que se remitan a aquellos que crean ustedes que necesitan nuestra ayuda.

Cabe resaltar que el consultorio social de nuestra Corporación esta respaldado por un grupo interdisciplinario de profesionales con amplia experiencia en el abordaje de los temas mencionados anteriormente, además de eso no tendrá ningún costo.

Nuestro objetivo, es brindar el asesoramiento necesario y adecuado a cada una de las personas que requieran nuestra intervención, y así superar su problemática y contribuir con el desarrollo humano de los habitantes de nuestra localidad.

Agradecemos su atención prestada.

**Atentamente**

**Trabajadoras Sociales en formación**

**Corporacion Universitaria Minuto de Dios**



**ANEXO 3**  
**CORPORACIÓN SOCIAL SERVICIOS**  
**CONSULTORIO SOCIAL**  
**VALORACIÓN SOCIO FAMILIAR**  
**Formato N° 1**



CORPOSER

Fecha de aplicación

d	m	a
---	---	---

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:**

Nombre \_\_\_\_\_ edad \_\_\_\_\_

Tipo de documento \_\_\_\_\_ Número \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_ Barrio \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

Ocupación \_\_\_\_\_ EPS \_\_\_\_\_

**2. MOTIVO DE CONSULTA:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FUE REMITIDO SI \_\_\_ NO \_\_\_

POR \_\_\_\_\_

**3. ESTRUCTURA FAMILIAR:**

Nombre	edad	sexo		Estado civil	Parentesco	Escolaridad	Ocupación
		F	M				

(Personas que habitan en el domicilio)

Dinámica familiar: (Genograma)

--	--

**Observaciones:**


---



---

4. Eventos vividos en la familia en el último año o muy significativos en su historia Marque con X los eventos significativos en la historia familiar:

Conflictos graves entre padres e hijos	Discapacidad física	
Conflictos graves entre cónyuges	Enfermedades o accidentes graves	
Ruptura de la relación conyugal	Trastornos psicológicos	
Embarazo de menores de 18 años	Trastornos psiquiátricos	
Menores de 18 sin estudio	Abuso de alcohol o de drogas	
Menores de 18 maltratados	Problemas con la ley, personas en la cárcel	
Menores de 12 años que trabajan	Problemas o pérdidas económicas graves	
Fuga del hogar de menores de 18	Adultos desempleados	
Menores abandonados	Hechos de inseguridad o de violencia social	
Menores institucionalizados	Desplazamiento forzoso/ amenazas	
Abuso sexual	Muertes cercanas	

Actualmente están incurso en otros procesos legales: No\_\_ Sí \_\_

Cuáles \_\_\_\_\_

5. Recibe algún servicio o ayuda por parte del estado:

---



---

6. Cual es el Ingreso mensual PROMEDIO del hogar:

\$ \_\_\_\_\_

7. Concepto profesional:

---



---



---

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

**TRABAJADOR/ A SOCIAL EN FORMACIÓN**



**ANEXO 4**

**CORPORACIÓN SOCIAL SERVIMOS  
CONSULTORIO SOCIAL  
FORMATO DE REFERENCIACIÓN  
Formato N° 2**



**Fecha**

D	M	AAA
---	---	-----

**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:**

Nombre completo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Documento: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Dirección \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_ Estrato: \_\_\_\_\_

Ocupación actual: \_\_\_\_\_

EPS o ARS a la que esta afiliado: \_\_\_\_\_

**2. DESCRIPCIÓN DEL CASO:**

---



---



---



---

**3. MOTIVO DE LA REMISIÓN:**

---



---

**4. NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL LUGAR A DONDE SE REMITE:**

---



---

**5. OBSERVACIONES:**

---



---



---

Firma del usuario: \_\_\_\_\_

C.C.: \_\_\_\_\_

Trabajador/a social: \_\_\_\_\_

C.C.: \_\_\_\_\_

Carrera 29 No. 8ª-26 Teléfono 2 01 07 77

Barrio Ricaurte



ANEXO 6



CORPORACIÓN SOCIAL SERVIMOS  
CONSULTORIO SOCIAL  
ACTA DE COMPROMISO  
*Formato N° 4*



CORPOSER

ACTA DE COMPROMISO

Yo \_\_\_\_\_ identificado con CC numero \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ he sido informado del seguimiento que se me va a realizar por parte del \_\_\_\_\_ a través del CONSULTORIO SOCIAL SERVIMOS/ UNIMINUTO.

Es por esta razón que me comprometo a: Cumplir con todas las citas que me sean asignadas, colaborar durante el proceso de intervención, informar oportunamente mi retiro, y a comunicar alguna irregularidad que se pueda presentar durante el proceso.

Este compromiso se firma a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_. El no cumplimiento de este compromiso acarreará las sanciones que el programa que me remite considere correspondientes.

\_\_\_\_\_

FIRMA

Carrera 29 No. 8ª-26 Teléfono 2 01 07 77

Barrio Ricaurte

**ANEXO 7**



**CORPORACIÓN SOCIAL SERVIMOS  
CONSULTORIO SOCIAL  
RETIRO VOLUNTARIO  
Formato N° 5**



CORPOSER

**FECHA** \_\_\_\_\_

YO \_\_\_\_\_ identificado con CC numero \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ manifiesto mi intención de retirarme del proceso que he venido llevando desde el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ con el/la Trabajador(a) Social \_\_\_\_\_ desde el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS por las razones que expongo a continuación:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

De igual manera reitero que mi retiro es voluntario y en caso de no ser así he acudido a las instancias correspondientes para la solución de la causa que me hace tomar esta decisión y no he tenido respuesta alguna, además de esto soy consciente de que en el momento que yo decida retomar el proceso el Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS estará dispuesto a atenderme nuevamente.

\_\_\_\_\_  
FIRMA  
CC

**Carrera 29 No. 8ª-26 Teléfono 2 01 07 77**

**Barrió Ricaurte**



ANEXO 8  
CORPORACIÓN SOCIAL SERVIMOS  
CONSULTORIO SOCIAL  
FORMATO DE REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES  
Formato N° 6



FECHA: \_\_\_\_\_

TEMA: \_\_\_\_\_ LÍNEA DE ACCIÓN:

\_\_\_\_\_

RESPONSABLE:

\_\_\_\_\_

NOMBRE DE LA  
ACTIVIDAD \_\_\_\_\_

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

LOGROS Y CONCLUSIONES:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DIFICULTADES

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NUMERO DE ASISTENTES \_\_\_\_\_ NIÑOS Y NIÑAS \_\_\_\_\_ MUJERES \_\_\_\_\_ HOMBRES \_\_\_\_\_  
ADOLESCENTES \_\_\_\_\_

ANEXO 9



CORPORACIÓN SOCIAL SERVIMOS  
CONSULTORIO SOCIAL  
FORMATO CIERRE DE CASO  
Formato N° 7



FECHA \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL USUARIO \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL TRABAJADOR SOCIAL QUE ATIENDE EL CASO: \_\_\_\_\_

FECHA DE INICIO DE INTERVENCIÓN: \_\_\_\_\_

FECHA DE TÉRMINO DE LA INTERVENCIÓN: \_\_\_\_\_

MOTIVO DE CIERRE: \_\_\_\_\_

MOTIVO DE CONSULTA:

ACCIONES REALIZADAS FRENTE AL CASO:

LOGROS Y DIFICULTADES OBTENIDOS DURANTE EL PROCESO DE LA INTERVENCIÓN:

COMPROMISOS ADQUIRIDOS DURANTE EL PROCESO:

OBSERVACIONES:

---

---

---

---

---

---

---

---

TRABAJADOR SOCIAL

ANEXO 10



CORPORACIÓN SOCIAL SERVIMOS  
CONSULTORIO SOCIAL  
CITACIÓN  
Formato N° 8



CORPOSER

CON EL FIN DE CONTINUAR EL PROCESO FAVOR PRESENTARSE SIN FALTA EN LAS INSTALACIONES DEL CONSULTORIO SOCIAL

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

TRABAJADORA SOCIAL : \_\_\_\_\_

MOTIVO: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

SE REQUIERE OTRA CITACIÓN: SI \_\_\_ NO \_\_\_  
Porque: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
TRABAJADORA SOCIAL \_\_\_\_\_ USUARIO \_\_\_\_\_

---

CON EL FIN DE CONTINUAR EL PROCESO FAVOR PRESENTARSE SIN FALTA EN LAS INSTALACIONES DEL CONSULTORIO SOCIAL

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

TRABAJADORA SOCIAL : \_\_\_\_\_

MOTIVO: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

SE REQUIERE OTRA CITACIÓN: SI \_\_\_ NO \_\_\_  
Porque: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
TRABAJADORA SOCIAL \_\_\_\_\_ USUARIO \_\_\_\_\_

**ANEXO 11:  
RESULTADOS**



**Consultorio Social UNIMINUTO/SERVIMOS, atención de caso.**





**Apoyo en actividades con la comunidad.**



**Intervención desde los niveles de promoción y prevención**



Realización de cartografía social.