



**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PROCESO DE
INTERVENCIÓN EN ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA
DEFENSORÍA NÚMERO UNO DEL CENTRO ZONAL ENGATIVÁ ICBF**

AUTOR:

**DAISSY ALEJANDRA GACHA BONILLA
ANLLY CATHERINE GUTIERREZ MORENO**

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

Bogotá D.C, II semestre de 2015



**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PROCESO DE
INTERVENCIÓN EN ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA
DEFENSORÍA NÚMERO UNO DEL CENTRO ZONAL ENGATIVÁ ICBF**

AUTOR:

**DAISSY ALEJANDRA GACHA BONILLA
ANLLY CATHERINE GUTIERREZ MORENO**

Propuesta de opción de grado en Trabajo Social - Modalidad de sistematización.

TUTORA:

**BIBIANA MARCELA ALVARADO BUSTOS
Trabajadora Social - Mg. Estudios Políticos**

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

Bogotá D.C, II semestre de 2015

GACHA BONILLA DAISSY ALEJANDRA, GUTIERREZ MORENO ANLLY KATHERINE.

Sistematización de la experiencia del proceso de intervención en atención y servicio a los usuarios de la defensoría número uno del centro zonal En gativá ICBF (2014/1-2014/2) Bogotá D.C 2015.

(Sistematización presentada como documento de proyecto de grado, para la Facultad de ciencias humanas y sociales, programa de Trabajo Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios)

PALABRAS CLAVE: Defensoría de familia, proceso de intervención, Hermenéutica, sistematización.

Esta propuesta es dedicada en primera instancia a Dios, por permitirnos generar un nuevo conocimiento a partir de la experiencia sistematizada, a nuestros padres por su apoyo y dedicación, por su esmero y el esfuerzo de querer hacer de cada una de nosotras unas profesionales éticas, honorables y comprometidas con la institución educativa en la cual nos formamos como trabajadoras sociales, y finalmente a todas las personas que nos apoyaron y estuvieron orientando nuestro proceso formativo.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	4
EXPERIENCIA DE INTERVENCIÓN SISTEMATIZADA	7
Antecedentes	7
Problemática	9
Actores participantes	12
Concepción teórica	13
Objetivos de intervención.....	24
Metodología de intervención	24
Relación institucional, local regional, nacional y global del proyecto como de sus relaciones internas.	27
RUTA METODOLÓGICA DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN	29
Objetivos de la sistematización	29
Marco teórico de la sistematización	29
Enfoque epistemológico	34
Proceso de Sistematización	36
Justificación	36



Contextualización y reconstrucción de la práctica	38
Descripción de la práctica. Elaboración del discurso descriptivo de la práctica reconstruida.....	41
Interpretación crítica de la práctica reconstruida.....	43
Conclusiones.....	45
Prospectiva	45
Socialización.....	46
APRENDIZAJES TEÓRICOS Y PRÁCTICOS	48
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	51

RESUMEN

En este trabajo se presenta una sistematización de la práctica profesional que tuvo lugar en el ICBF en el centro zonal Engativá, realizando énfasis en los procesos de intervención en atención y servicio en el área de defensoría. El proceso es evidencia de las actividades realizadas en la institución tales como reintegro, verificación de derechos, informes socio-familiares y visitas domiciliarias, con el acompañamiento del profesional del ICBF.

La reconstrucción de la práctica se desarrolla con la finalidad de analizar los conocimientos y experiencias obtenidas en la institución fomentando una crítica constructiva de las actividades realizadas en el campo de práctica, observando el manejo ejercido en las dinámicas sociales encontradas en el campo y desde ese contexto, cómo se desempeñó el profesional.

Este proceso de comunicar, analizar y compartir la experiencia, se realizó a través de la metodología del autor Antonio Sandoval, el cual sustenta su metodología de reconstrucción de la experiencia en cuatro aspectos específicos; los cuales se sustentan en reconstrucción ordenada de la práctica, producción de conocimiento, conceptualización de la práctica y la participación.

PALABRAS CLAVE: Defensoría de familia, proceso de intervención, Hermenéutica, sistematización.

INTRODUCCIÓN

El presente documento presenta la sistematización de la práctica realizada en el centro zonal de Engativá en la defensoría número uno de asuntos no conciliables del ICBF, para lo cual se divide metodológicamente en dos partes fundamentales.

La primera, presenta la experiencia sistematizada del proyecto de intervención realizado en la defensoría número uno, con el objetivo de apoyar la intervención desde las funciones que realiza el trabajador social en los procesos de restablecimiento de derechos de los niños niñas y adolescentes y la metodología de intervención la cual se basa en el modelo de trabajo social de grupo, dado que lo que se pretendía al momento de intervenir era conocer y analizar la dinámica familiar de los niños y su grupo familiar, así como con sus entornos más inmediatos.

Posteriormente, se presenta la ruta metodológica del proceso de sistematización con el objetivo de comunicar, reconstruir y analizar la experiencia de intervención, adicional a ello la sistematización tuvo como marco epistemológico el enfoque hermenéutico, dado que es el enfoque que permite interpretar y relatar el proceso de intervención dejando huella de las acciones realizadas.

El proceso se basó en la teoría definida por Antonio Sandoval, el cual sustenta el proceso de reconstrucción y análisis de la experiencia vivida en los cuatro aspectos mencionados anteriormente; los cuales dan origen a ocho pasos metodológicos que permiten minuciosamente sustentar, y comprender el por qué, como, y para qué de la experiencia de intervención.



Posteriormente, se resaltan los aprendizajes teóricos y prácticos del proceso, los cuales presentan su importancia en el aporte participativo de conocimientos teórico prácticos, frente al quehacer real del trabajador social, en el área de intervención al interior de las defensorías de familia, dado que el proceso de reconstrucción e interpretación crítica del mismo, permitió generar preguntas frente a la labor y la verdadera importancia del profesional de trabajo social en los procesos de restablecimiento de derechos de los NNA de nuestro país.

Finalmente, se describen los aportes disciplinares y la importancia de los procesos de sistematización, para la construcción de nuevos conocimientos que aporten al enriquecimiento de teoría frente a los procesos prácticos de intervención, con las cuales diariamente el trabajador social se enfrenta en diversos escenarios.

JUSTIFICACIÓN

En la formación académica se reciben aprendizajes tanto teóricos, conceptuales como epistemológico que guían el quehacer profesional, pero la experiencia se obtiene mediante la práctica dado que allí es donde se afianza el ejercicio profesional desempeñando roles o funciones propias de la carrera dejando en evidencia el conocimiento obtenido como los métodos, metodologías técnicas y enfoques, que definen el perfil que cada profesional en trabajo social ha construido.

Por tal motivo la recolección detallada de lo acontecido en el campo de práctica es importante, y el proceso de sistematización se constituye en el más adecuado puesto que es un mecanismo donde dejamos plasmadas las experiencias y conocimientos obtenidos en el campo, son aprendizajes que permiten al profesional tener bases, sobre cómo se ejecutaron los roles, y en qué circunstancias fueron necesarias los diferentes tipos de herramientas y técnicas

La sistematización realizada es importante y necesaria porque, desde el ámbito personal ayuda a desarrollar nuestras habilidades y capacidades como a su vez fortalecerlas, dado que el campo de práctica es donde aplicamos nuestros conocimientos. Situación que permite al individuo obtener experiencia y saber.

También ayuda estimulación de procesos de reflexión crítica desde la autonomía de cada sujeto, realizar un análisis propio sobre su proceso profesional, dado que en la mayoría de ocasiones solo conocemos las realidades, situaciones etc. que miramos o escuchamos durante el proceso de formación, pero al observar más horizontes reconocemos otras realidades que nos ofrecen otros conocimientos, obteniendo

habilidades y herramientas que generan una reflexión profunda sobre lo que hacemos, actuamos o pensamos.

Sistematizar la práctica realizada en el ICBF permite el acceso a las experiencias obtenidas en este campo: El reconocimiento del contexto del lugar de la práctica, describiendo las vivencias que se tienen en el campo de intervención reconociendo los procesos atención con las familias, grupos etc. La comprensión de estas tanto la magnitud de los dilemas que se atienden, como el comportamiento tanto personal como profesional que se debe tener frente a un determinado caso. Pero además de esto el aspecto más importante son las rutas de atención que utilizaron para la atención de los usuarios y sus problemáticas estos aportes son de gran ayuda, dado que los conocimientos aportados en la universidad son básicos pero son diferentes a los enfrentados en la vida real , pues la academia no tiene documentado cada caso o problemática que presenta cada individuo ni tampoco tiene plasmado como intervenir cada caso con que método , metodología o técnica dado que las problemáticas presentadas en la cotidianidad son tantas , por lo tanto cada profesional debe tomar lo aprendido y adaptarlo de la mejor manera posible al caso correspondiente .

Por eso es importante sistematizar esta práctica ya que se puede dejar evidencia de los casos que se atendieron, cómo se atendieron, como se actuó ante diferentes dilemas presentados, que métodos o técnicas se implementaron, como se llevó el manejo del sujeto, del grupo etc. que rutas de atención se hicieron. Son pautas que ayudan como guía a los estudiantes tanto para saber que hacer o que mejorar o que aportes dar.

Otro punto interesante es que fortalece las bases de intervención en caso y grupo dado que el campo de práctica del ICBF permite al trabajador social afianzar sus conocimientos, que este contexto es posible identificar las orientaciones, éticas, epistemológicas o metodológicas de la profesión al momento de realizar una

intervención con familia o grupos. La documentación de estos procesos es evidencia de cómo llevar a cabo una intervención en este ámbito.

Otro aporte de gran importancia es que en la sistematización se puede analizar cómo se está realizando los procesos de intervención por parte de los trabajadores sociales y como la institución apoya el proceso y permite que el profesional ejerza sus roles, dado que en muchos casos los campos de práctica presentan casos donde limitan a los practicantes no permitiendo llevar a cabo las funciones correspondientes a la profesión, esto lleva a que se comprendan los hallazgos encontrados tanto por los estudiantes, como docentes y por lo tanto generen un cambio en el sistema o manera de llevar la práctica. Tratando de mejorar las falencias encontradas. Así como también como la institución puede analizar posibles falencias como también las virtudes de los procesos ejecutados dentro de la institución para formular posibles propuestas con el fin de cada día tanto la carrera como el campo de práctica logre el mejor servicio como calidad.

En el contexto social permite a la sociedad conocer procesos que pueden ayudar a solucionar sus problemáticas especialmente situaciones donde los niños y niñas sean afectados por diferentes circunstancias que perjudiquen sus derechos, este sería una sistematización que dejaría en evidencia donde se pueden atender estos casos y como este proceso puede ayudar a los niños.

También al momento de producir y compartir los conocimientos, los usuarios como la comunidad que fueron beneficiarios en los procesos pueden observar cómo se llevó su caso y que falencias encontraron durante el servicio.

EXPERIENCIA DE INTERVENCIÓN SISTEMATIZADA

Antecedentes

El proceso de capacitación para la práctica profesional, inicia el 05 de agosto del año 2014 siendo el objetivo de la capacitación por parte del programa de trabajo social, fortalecer los conocimientos y habilidades adquiridas por los estudiantes de trabajo social durante el proceso de formación académica, para que de tal manera se orientara sobre los protocolos pertinentes a seguir en cada uno de los campos de práctica profesional nivel I Y II.

Los encuentros de capacitación, estuvieron liderados por la docente Olga Romero, directora de práctica de la facultad de trabajo social y docentes encargados de los diferentes campos de práctica, los cuales orientaron los diversos procesos de inducción a la práctica y protocolos de presentación a los respectivos campos de actuación profesional.

Es así como el día 14 de agosto del año 2014, las estudiantes Daissy Gacha y Dioni Fonseca, fueron presentadas como practicantes de trabajo social, ante la coordinación del Centro Zonal de la localidad de Engativá en cabeza de la coordinadora Ruth Solanyi Mora Gutiérrez la cual por medio de acta de recibido, asigna a cada una de las estudiantes a un grupo interdisciplinar de las dos defensorías de reparto del instituto, quedando bajo la orientación de las trabajadoras sociales Sandra Liliana Collazos y Diana Fonseca respectivamente.

A partir de este momento, las estudiantes asisten al centro zonal, con el propósito no solo de apoyar las diversas tareas de seguimiento post reintegro, verificación de derechos, informes socio familiares, visitas domiciliarias en compañía del profesional del ICBF, citaciones y seguimientos a familiares y gestión documental con el objetivo de fortalecer los conocimientos en trabajo social, sino que además el accionar estuvo centrado en generar un proyecto de intervención, el cual diera cuenta de las necesidades, limitaciones y dificultades más sentidas por los usuarios del Centro Zonal Engativá ICBF más específicamente en la defensoría número uno de reparto de la entidad.

Propuesta que durante la primera fase ha estado orientado por la docente Liliana Gamboa, tutora del campo de práctica, la cual por medio de actas de retroalimentación, seguimiento y visitas al instituto, oriento el proceso, corrigiendo errores y reafirmando los aciertos elaboradas por las trabajadoras sociales en formación, con el objetivo de generar resultados más precisos, en el proceso de investigación.

En total fueron cinco los encuentros físicos con la tutora de práctica, de las cuales hay evidencia y se presentan en el apartado de anexos al final de este documento, encuentros en los cuales se realizaron las correcciones pertinentes en lo referente a los procesos de consulta de referentes teóricos que aportaran al proceso de intervención, así como las recomendaciones pertinentes al proceso de redacción, citación y elaboración de la herramienta de recolección de datos.

Es así como el equipo de intervención, luego de identificar la problemática, a partir de la observación no participante, las entrevistas semiestructuradas con usuarios de la entidad, orienta el proyecto investigativo, a identificar las necesidades, limitaciones y dificultades de servicio y atención más sentidas por los usuarios de la defensoría número uno del centro zonal de la localidad de Engativá, Con la intención de conocer la perspectiva que tiene la comunidad sobre los servicios del ICBF, así como también se decidió llevar a cabo el diseño y posterior aplicación de cuestras que permitieran

evidenciar el nivel de satisfacción de los beneficiarios en cuanto al proceso de atención y servicio con la finalidad de mejorar los procesos que se manejan dentro del campo de práctica, y mejorar la calidad, del servicio y atención logrando estas transformaciones desde las estrategias que la población proponga. (Para evidencia del diseño y recolección de datos, se encuentran en el apartado de anexos el formato de encuestas y su respectiva tabulación.)

Problemática

A continuación, se presenta el diagnóstico de las diversas problemáticas manifestadas por los usuarios de la defensoría número uno del Centro Zonal Engativá ICBF, (instituto colombiano de bienestar familiar) y que se traducen en una serie de dificultades, limitaciones y necesidades, que prolongan el servicio y la atención que se le debe suministrar a los diversos procesos de restablecimiento de derechos que se adelantan en la Defensoría número uno del CZE (centro zonal Engativá)

El centro zonal ICBF de la localidad de Engativá, es en primera instancia, una entidad pública del Estado, en donde se desarrollan programas y servicios que buscan la protección integral de los niños, niñas y adolescentes de la localidad, también adelanta procesos de orientación y conciliación con las familias. Unas de sus labores principales se basa en realizar procesos de restablecimiento de derechos a todos los niños, niñas y adolescentes (NNA) de la localidad, su acción e intervención se rige de acuerdo a lo contemplado en la ley 1098 de 2006, con el fin de verificar y garantizar el pleno ejercicio de derechos de todos los NNA.

Es por ello que al aumentar la cantidad de usuarios que acuden al centro zonal de Engativá, aumenta la preocupación, acerca de cómo satisfacer cada una de las

necesidades de los usuarios. Es necesario tener en cuenta que se tienen unos recursos y una infraestructura limitada, dado que los aportes del estado y de más entidades que participan y colaboran con la institución no son de gran cobertura por lo tanto se tiene que adaptar y limitar a los recursos que ingresen al ICBF este factor se ve reflejado en la escasa cantidad de servidores públicos, se pueda generar eficacia y eficiencia en la atención de acuerdo a los lineamientos y objetivos que plantea el ICBF.

Es importante señalar que el proceso de intervención , realizado en cada uno de los grupos interdisciplinarios del área de protección (No conciliables) del centro zonal de Engativá, donde se han podido identificar una serie de necesidades que han manifestado tanto los usuarios como también los servidores públicos, fuera de esto en el preciso momento de atender a las familias, se ha detectado que hay necesidad de más programas y servicios por parte del ICBF que den respuesta a los diferentes procesos que allí se generan, a favor del restablecimiento y protección de los derechos de los NNA (niños ,niñas y adolescentes) de la localidad y de sus familias.

Según los datos iniciales recolectados, hace falta publicidad de los servicios que se prestan en el centro zonal, además es fundamental la responsabilidad que cada funcionario del equipo interdisciplinario puesto que, no son puntuales en la atención a las citas agendadas por los usuarios ya que esta situación genera, represión de casos, malestar y agresividad de los usuarios hacia los funcionarios. Desde otro Angulo varios de los integrantes del equipo interdisciplinario, (trabajadora social, nutricionista, psicóloga, defensora de familia y asistente) indican que es corto el tiempo que sugiere el ICBF para realizar seguimiento a las familias (6 meses), ya que muchas veces estas requieren de atención terapéutica inmediata y prolongada, para superar las problemáticas al interior de sus hogares y no cuentan con los recursos para acceder a estos servicios, situación que para muchos de los funcionarios significa” manosear a las familias sin hacer efectiva la intervención que se realiza” .

Es decir que el equipo interdisciplinar de la Defensoría número uno del Centro Zonal Engativá ICBF, requieren que tanto los usuarios como los directivos generales a nivel nacional de la entidad, reflexionen conjuntamente y generen propuestas que permitan crear un servicio sustentable y de calidad para los usuarios y los servidores públicos, como dice Larraín (2001) ¹“*La sustentabilidad requiere coherencia entre las necesidades humanas y la política, razón por la cual resulta fundamental la participación directa de los diferentes sectores de la población en las decisiones que afectan o condicionan su futuro, el de sus comunidades, sus recursos, su entorno y su cultura*”.

En conclusión , hay que resaltar que las principales problemáticas halladas mediante la observación no participante, la encuesta aplicada y diseñada por el equipo investigador, fueron principalmente, la demora en la atención, la prolongación de los tiempos establecidos para dar respuesta a los procesos que se desarrollan en la defensoría, que no existe una ruta de atención clara para cada caso y que por tanto es el personal de vigilancia el encargado de dar la información pertinente sobre los casos, en muchas de las ocasiones, dando información incorrecta para el paso a seguir del proceso adelantado en la defensoría, retraso en la verificación de derechos de NNA, demora en las visitas domiciliarias para los casos de reintegro al medio familiar, y represión masiva en los casos de seguimiento pos-reintegro al medio familiar, por tanto que la presente propuesta pretende dar respuesta a muchas de estas problemáticas manifestadas y por tanto permitirle al ICBF analizar y verificar la labor que realizan los servidores públicos.

Es pertinente mencionar, que las opiniones de los usuarios del centro zonal sobre la propuesta de intervención , fue realmente desesperanzadora, pues si bien el ICBF, es una entidad del Estado, razón por la cual, la comunidad de usuario considera que los procesos de servicio y atención no se pueden mejorar si no hay leyes que obliguen a los

funcionarios a cumplir los protocolos y tiempos establecidos por el SNBF(sistema nacional de bienestar familiar) para la atención y servicio que se le debe ofrecer a las familias. (Opinión descrita oralmente por uno de los usuarios del centro zonal).

Cabe anotar que en la mayoría de las entrevistas semiestructuradas, la comunidad usuaria opina que hace falta orden y prioridad en la atención de casos en donde la vulneración a los derechos de los niños niña y adolescente es considerada grave y que por lo tanto requieren de espacios inmediatos para darle seguimiento y solución a estas vulneraciones.

Para contrastar esta información, es pertinente resaltar, que en los resultados de la encuesta aplicada a la población, el 70% de la población opina que los procesos de servicio y atención en el centro zonal son regulares lo cual amerita una indagación a profundidad que permita dar cuenta del por qué, el proceso de servicio y atención en la defensoría es referido de manera regular por parte de los usuarios.

Actores participantes

Principalmente, los actores participantes, de este proceso, se reducen a miembros de la comunidad usuaria, de la defensoría número uno del centro zonal Engativá ICBF, funcionarios de la defensoría, (trabajador social, psicóloga, nutricionista, defensora de familia), y las estudiantes Alejandra Gacha y Angie Gutiérrez, actoras del proceso de sistematización de la práctica vivida.

Concepción teórica

La intervención implica una serie de cuestiones que es necesario estudiar y analizar desde diferentes aspectos. En principio, la intervención implica la generación de un tiempo-espacio artificial, es decir, un momento encuadrado desde la perspectiva de aquel que la recibe y del que la aplica. En este aspecto, la intervención puede ser entendida como dispositivo. La intervención es, desde esta perspectiva, una construcción que puede ser definida como discursiva y con una fuerte presencia en el imaginario social, como así también dentro del plano de lo simbólico.

En otras palabras, la intervención no es un episodio natural, sino que se haya construida y atravesada por discursos que se van construyendo a través del tiempo. Por otra parte, la intervención se origina a partir de algún tipo de demanda, esta puede ser institucional o espontánea. Pero, esa demanda, se encuentra también atravesada por las diferentes construcciones discursivas que conllevan a una construcción simbólica de la profesión o disciplina que la está llevando a la práctica.

Asimismo, la intervención implica temporalidad, en cuanto a que se da en un contexto que posee historicidad. Esta historicidad le da significaciones propias. En definitiva, la intervención forma parte de un devenir clínico, desde la perspectiva que “hace actuar” a ambas partes contractuales. Clínico también porque, a partir de una lectura, análisis o estudio de lo que surge de ella, se pretende generar algún tipo de transformación en relación a la situación que es presentada de ahí que la intervención, especialmente desde una perspectiva contractual, se expresa como contrato metodológico, es decir, como un conjunto de reglas acordadas explícita o implícitamente, que regirán a ese proceso.

Es posible interrogar a la intervención desde la perspectiva de ¿quién tiene el poder de originarla?, ¿a quién se le deben rendir cuentas?, lo que puede dar una aproximación a la

inserción institucional de la misma, pero especialmente en cuanto a las características que va a tener ese contrato.

Por otro lado, dentro del sentido, si se quiere clínico de la intervención, se plantea como finalidad de esta, la posibilidad de producir modificaciones en relación a la demanda. dentro del campo del trabajo social, esas modificaciones se encuadran alrededor de aquello que la sociedad, la institución, el trabajador social, otras disciplinas, o el actor, definen como problema social.

En otras palabras, la intervención en si misma, va modelando un objeto sobre el cual va a actuar. Pero, este objeto, está atravesado por “construcciones previas”, que aparecen y operan a través de datos, transformados en significaciones, que pueden provenir del sentido común o desde el saber científico.

Todo este proceso se conforma a partir de un eje predominante. Estos son los relatos, los cuales atraviesan preponderantemente, el espacio tiempo de la intervención. De esta forma, el trabajo social analiza relatos encuadrados en el imaginario social, institucional o subjetivo de la idea de problemática social. Éstos forman parte del núcleo significativo del sujeto que se presenta en relación a la demanda de atención.

Los relatos hacen a la construcción simbólica de aquello que se ha presentado como problema. De ahí que dentro del dispositivo de la intervención, el proceso de análisis forma parte sustancial de la misma. Desde esta perspectiva, el proceso de análisis aparece como relevante, dentro del dispositivo de la intervención.

Incorporar, de esta manera, la idea de análisis implica, necesariamente, referenciarse dentro de un marco interpretativo, pero en especial, a partir de la construcción de categorías explicativas que sirvan a l mismo. Dentro de lo que en ciencias sociales se denomina el paradigma interpretativo, se plantea, desde diferentes autores, que el relato porta en sí mismo

las claves para su interpretación. De ahí la necesidad de construcción de categorías analíticas que aproximen a esas claves.

El sujeto de la intervención es entendido como un actor, que a su vez, permanentemente interpreta situaciones, capta motivaciones e intenciones de los demás y adquiere entendimientos intersubjetivos. Es decir que dentro de un dispositivo de intervención planteado desde la perspectiva analítico-interpretativa, tratamos de entender a ese sujeto como alguien que a su vez interpreta dentro de un contexto, que va cobrando nuevas significaciones.

Desde esta idea, el contexto de ese sujeto es la vida cotidiana. Esos relatos, forman parte del núcleo significativo del sujeto ubicado dentro del marco de la intervención.

Ese núcleo significativo, hace a la construcción social y simbólica de aquello que es presentado como problema. Ese espacio tiempo que signa a la intervención, tampoco se construye en forma autónoma, se circunscribe alrededor de una demanda social concreta, que a su vez tiene su plano material y su plano simbólico. a su vez, este se construye en forma histórico-social, es mediatizado por una metodología y atravesado por categorías analíticas. (Manuel, s.f.)

Por medio del presente marco teórico, se hace énfasis en los conceptos principales que marcaron y definieron el proceso de intervención, con el fin de entender los antecedentes de cada categoría de análisis seleccionada, sus características y de esta manera poder generar análisis innovador que permita un mejoramiento del servicio y la atención al interior del centro zonal de Engativá – ICBF. Tal como nos plantea (Egg, 2011).

Atención y servicio al ciudadano. De acuerdo a los lineamientos y estándares del ICBF, se busca brindar un servicio de calidad que dé respuesta las inquietudes, amenazas y problemáticas de las familias. Para ello cada centro zonal realiza procesos de orientación general. El ICBF

plantea estándares de calificación que plantean lineamientos específicos al establecer parámetros de adecuación y objetivos específicos, tales como mejorar el nivel de desempeño de cada Centro Zonal. La Organización Mundial de la Salud define un estándar como un nivel de cumplimiento acordado que especifica qué acción se debe emprender. Sirven como un punto de referencia para los recursos y capacidades (estándares de estructura); las actividades y su desarrollo (estándares de proceso) y los logros (estándares de resultado).

Es importante recordar y especificar que el servicio y la atención que se les debe facilitar a los usuarios de los centros zonales, se encuentra especificada por la Dirección Técnica, del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar (2004), de la siguiente manera:

² Definición: Los servicios de protección integral a la familia son acciones que desarrollan servidores públicos de los Centros Zonales del ICBF, de forma directa o en coordinación con los diferentes agentes del SNBF, ante demandas de apoyo por parte de padres y familiares que, por encontrarse en situación económica precaria o por deterioro de sus vínculos familiares, presentan riesgo o vulneración de derechos fundamentales de los niños y adolescentes.

El servicio que se presta en ICBF zonal Engativá, está directamente relacionado con la prevención, protección, bienestar y el restablecimiento de derechos de los NNA que han sido víctimas de maltrato, negligencia, amenaza o abandono. Por lo tanto, a continuación resaltaremos según algunos expertos administrativos la manera como definen el servicio.

Atención familiar. La atención a las familias, es un proceso que desarrollan distintas entidades de carácter público y privado, con el fin de orientar, acompañar e intervenir dentro de las dinámicas familiares para proporcionar una guía o solución es una problemática que afecta

al núcleo familiar, en este trabajo, es resaltar y evidenciar el significado que tiene “atención familiar” para el Instituto Colombiano de bienestar familiar.

Según Zurro A y Cano Pérez JF (2009) la atención familiar, es la que presta una serie de servicios profesionales, desde una situación de proximidad a la población, donde se enfocan sus actuaciones de intervención frente a una triple perspectiva: personal, familiar y colectiva, con una orientación estratégica hacia la mejora de una situación específica, a través del abordaje de problemas existentes.

La manera como se concibe dentro de los procesos que se adelantan dentro de las entidades de ICBF, si bien, la familia, a través del tiempo., es sometida a constantes tensiones y conflictos de orden económico, social político y psicológico, por lo que solucionar sus problemas, en la mayoría de las ocasiones exige cambios en las estructuras ideológicas presentes en los discursos de algunas entidades, así como requiere de la intervención de terceros para lograr estrategias de solución a sus diferentes situaciones por lo que según el³ “SNBF Siendo la familia un fenómeno humano omnipresente, es inevitable que sea abordado desde múltiples perspectivas y disciplinas.

No obstante, es necesario determinar los mínimos parámetros requeridos para que en los programas y en las intervenciones del SNBF, la familia sea comprendida en su condición de sistema complejo y para que las acciones que se le ofrecen obedezcan a los principios de integralidad, inclusión, pertinencia y consistencia”.

Marco contextual o geográfico. Con el fin de conocer los antecedentes históricos, las dinámicas y las principales actividades de la localidad en Engativá, se realizó un abordaje

general del contexto. Según El Departamento Nacional De Planeación,⁴ desarrollo un informe con las características principales del sector y su caracterización geográfica. (*Conociendo la localidad de Engativa, 2009*).

Historia de Engativá

El nombre Engativá, deriva de la ya conocida tradición chibcha, mediante la denominación compuesta “Engua-tiva” la expresión Engua que hace referencia a lo ameno y el vocablo “tiva” que significa señor de lo ameno, de lo sabroso. Engativá, fue en sus inicios, un poblado, creado inicialmente, en 1537, probablemente el 22 de mayo. En 1638 fue construida la parroquia de Engativá, erigida como la Iglesia parroquial por el papa clemente XII. En su época como Municipio, independiente, Engativá distaba a 17 km de la ciudad de Bogotá y su actividad económica se centraba en la agricultura y la ganadería. Finalmente, el 17 de diciembre de 1954 mediante el decreto legislativo N° 3646, Engativá entra a formar parte del naciente distrito especial de Bogotá D.C.

Ubicación geográfica de la localidad de Engativá.

Engativá se encuentra ubicada, en la zona occidental de la capital del país, limita al norte con el río Juan Amarillo, que la separa de la localidad de suba, al sur se encuentra limitando con la avenida el dorado y el antiguo camino de Engativá, que la separan de la localidad de Fontibón, al oriente, limita con la avenida 68 y las localidades de Barrios unidos y Teusaquillo y al occidente con el río Bogotá y el Municipio de Cota. Tiene una extensión total de 3.588Ha, de las cuales, 671 a corresponden a suelo protegido, además de aclarar que esta localidad ya no cuenta con suelo rural.

Caracterización geográfica

⁴ DNP conociendo la localidad de Engativá páginas 18-20 tomadas del informe anual de la alcaldía de Bogotá. Bogotá humana, con el propósito de reforzar la contextualización del espacio de práctica profesional.

Engativá, presenta un territorio plano, pero cuenta con la presencia de sistema hidrológico, el cual es de gran importancia para el ecosistema, por la presencia del río Salitre o Juan Amarillo y el río Bogotá en el costado Occidental, además, la localidad cuenta con tres humedales de gran interés para el Distrito, el humedal Jaboque, Santa María y limitando con el humedal Juan Amarillo. En lo referente a usos del suelo, la localidad presenta como uso predominante el residencial, no obstante en la localidad existen las zonas comerciales y de servicios, como los sectores aledaños al aeropuerto, Álamos y las ferias.

Localización geográfica

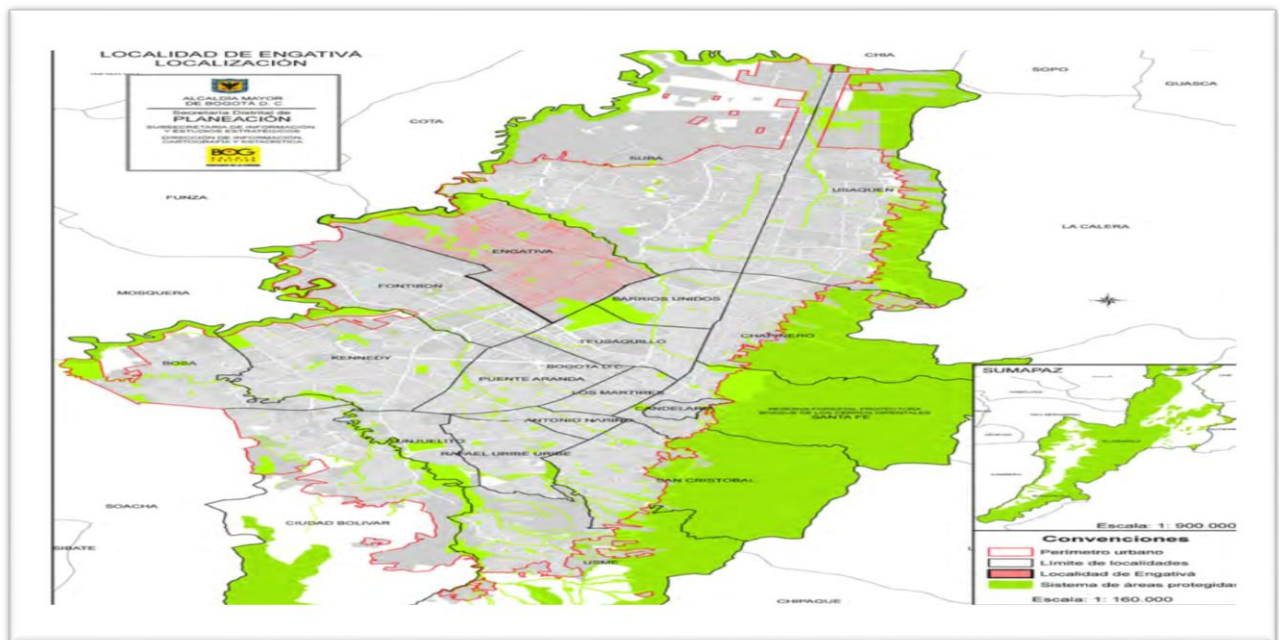


Figura No 1. Recopilada del Departamento Nacional De planeación, Conociendo la Localidad de Engativá. 2009

Educación: En cuanto a la educación se localizan en Engativá 63 colegios oficiales edemas de 35 colegios no oficiales dos universidades y tres instituciones universitarias, que pretenden generar la información intelectual, la capacitación y la preparación de los individuos para su integración i desarrollo social en la sociedad.

Demografía: Engativá cuenta con una población aproximada de 828.096 habitantes, que representan el 11.4% de la población total del distrito capital. Del total de las 828.096 personas que habitan en la localidad de Engativá, 394.266 son hombres y 433.530 mujeres, con la perspectiva de que para el 2015, la población total de Engativá, será de 874.755 personas.

Salud: en lo referente a la salud en la localidad de Engativá se localizan 29 equipamientos que corresponden a un centro de atención ambulatorio- CAA-7 centros médicos de atención inmediata- CAMI, 2 hospitales, tres instituciones de salud de nivel 2 y 16 unidades primarias de atención UPA –adicionalmente se localizan en esta localidad 884 instituciones privadas prestadoras de servicios de salud que corresponden a laboratorios consultorios médicos odontológicos y centros de salud entre otros que tienen como objetivo principal administrar, y suministrar a la población servicios integrales de salud a la comunidad en general.

Economía: Su economía se basa en el comercio que se desarrolla específicamente en los barrios de las ferias, álamos norte y quiligua. Además de contar con actividad industrial pero en el minoritaria de. La localidad de Engativá tiene 828.096 habitantes, los cuales representan el 11,4% del total de población de Bogotá. Por estrato socioeconómico se tiene que del total de habitantes de Engativá para el 2009, el 70,1% se encuentran en el estrato medio-bajo, el 25,6% en el bajo, el 2,4% en el medio, el 1,1% clasificado sin estrato y el 0,9% en el bajo-bajo.

Marco institucional. En el presente apartado se realizara un abordaje general acerca del que hacer institucional del Instituto Colombiano De Bienestar Familiar, la Ley 75: “Por el cual se dictan normas sobre filiación y se crea el Instituto de Bienestar Familiar”. La presente ley Decreta:

Artículo 50: Crease el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como un establecimiento público, esto es una entidad dotada de personería jurídica, con autonomía administrativa y patrimonio propio. (Escuela Virtual ICBF, 2014).



En síntesis, la función principal del ICBF es garantizar los derechos de los niños, las niñas y adolescentes. Para esto se organiza de la siguiente manera: en primer lugar está la sede nacional que es donde se realiza todo lo concerniente a la normatividad y los reglamentos; luego se encuentran las sedes regionales, las cuales se encargan de supervisar y velar por el cumplimiento de dichos reglamentos; finalmente, están los centros zonales que es en donde se ejecutan los distintos programas. En Bogotá se cuenta con un Centro Zonal regular por cada localidad y tres Centros Zonales especializados que son REVIVIR, CREER y CESP. (Escuela Virtual ICBF, 2014).

Misión

Trabajamos por el desarrollo y la protección de la primera infancia, niñez, adolescencia y bienestar de las familias en Colombia.

Visión

Ser ejemplo mundial en la construcción de una sociedad próspera y equitativa a partir del desarrollo integral de las nuevas generaciones y sus familias.

Principios Corporativos

Trascenderse a sí mismo frente el interés superior de los niños y niñas, priorizando su voz, Amor por las familias y las comunidades, Somos disciplinados en todo lo que hacemos, Damos más del 100 %, innovamos y compartimos conocimiento, Actuamos con patriotismo y no aceptamos lo inaceptable, Trabajamos con alegría y respetamos la voz de los demás, Vivimos una vida equilibrada.

Valores Institucionales: Honestidad, compromiso, solidaridad, respeto, servicio, confianza.

Objetivos Institucionales

El Instituto de Bienestar Familiar ICBF, fue creado mediante la ley 79 de 1979 y según lo expuesto en el capítulo II del artículo 20 y 21 tiene el principal objetivo de fortalecer a las familias colombianas y proteger a los menores de edad. (Granadas, s.f).

Según ICBF (2014) la población objetivo que se beneficia de aquellos programas, estrategias y modalidades de atención del Instituto y de acuerdo con la misión y visión institucional los diferentes beneficiarios del ICBF se clasifican de la siguiente manera: Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familias y Comunidades, por ultimo nutrición y Protección.

Marco legal

A continuación, se pretende dar a conocer la ruta crítica de atención al usuario, en donde se establecen las reglas y los tiempos establecidos, para dar respuesta a los diversos casos de restablecimiento de derechos que se llevan a cabo en los centros Zonales y Regionales del SNBF. Esto con el fin de dar a conocer lo que se debe hacer en cada caso, el tiempo estipulado para dar respuesta a cada proceso, para que de tal manera las estrategias de solución propuestas para dar solución a las diversas necesidades, dificultades y limitaciones manifestadas por los usuarios, estén enmarcadas dentro de los lineamientos y normas del SNBF (sistema nacional de bienestar familiar) .

En adición, con respecto al marco legal que regula la actuación en el ICBF - CZE, se encuentra que según la ley 1098 del 2006 “Código de infancia y adolescencia”, capítulo III, las defensorías de familias son dependencias del ICBF conformadas por equipos multidisciplinarios en los que participa un psicólogo, un trabajador social y un nutricionista, que se encargarán de prevenir, garantizar y restablecer los derechos de los NNA. Dentro de las funciones del equipo multidisciplinario esta la emisión de informes que tienen un carácter pericial y son los que orientaran las decisiones tomadas por el defensor de familia con respecto a las medidas de restablecimiento de derechos pertinentes para cada caso. Ley 1098 (2006). Así mismo, el capítulo II de la misma ley, describen las medidas de restablecimiento de derechos a las que

tienen lugar los NNA. Según la ley, la reivindicación de derechos hace referencia al restablecimiento de la dignidad e integridad de los NNA y a la capacidad de hacer que sean efectivos los derechos que le hayan sido vulnerados. Ley 1098 (2006).

El primer paso en el Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos es la verificación de la garantía de dichos derechos (art. 52) en este proceso, se deben verificar los siguientes documentos, para verificar que se esté dando cumplimiento a los derechos:

- A. Salud física y psicológica
- B. Estado nutricional
- C. Carnet de vacunación
- D. Carnet de crecimiento y desarrollo
- E. Registro civil de nacimiento – Tarjeta de identidad
- F. Condiciones habitacionales
- G. Certificado de escolaridad – en ocasiones se solicita informe de rendimiento académico y disciplinario del menor.
- H. Relaciones y dinámicas familiares

Estudio del entorno familiar e identificación de factores de riesgo y protectores para la vigencia de los derechos:

- A. Vinculación al sistema de salud y seguridad social
- B. Vinculación al sistema educativo o escolaridad.

Las medidas de restablecimiento de derechos para la ley 1098, consignadas en el artículo 53 son las siguientes:

- A. Amonestación con asistencia obligatoria a curso pedagógico.
- B. Retiro inmediato del niño, niña o adolescente de la actividad que amenace o vulnere sus derechos o de las actividades ilícitas en que se pueda encontrar y ubicación en un programa de atención especializada para el restablecimiento del derecho vulnerado.
- C. Ubicación inmediata en medio familiar.

- D. Ubicación en centros de emergencia para los casos en que no procede la ubicación en los hogares de paso.
- E. La adopción.
- F. Además de las anteriores, se aplicarán las consagradas en otras disposiciones legales, o cualquier otra que garantice la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes.
- G. Promover las acciones policivas, administrativas o judiciales a que haya lugar. Ley 1098 (2006)

Objetivos de intervención

Objetivo general. Analizar el proceso de atención y servicio a los usuarios de la defensoría número uno del centro zonal Engativá ICBF

Objetivos específicos:

1. Identificar las necesidades, dificultades y limitaciones de los procesos adelantados en la defensoría por los usuarios del centro zonal de Engativá - ICBF a través de encuestas, entrevistas no estructuradas y observación participante.
2. Diseñar estrategias que permitan fortalecer y optimizar los procesos de atención y de servicio que presta la defensoría número uno del CZE ICBF a los usuarios de la entidad.
3. Formular propuestas y actividades que permitan agilizar los procesos de servicio y atención adelantados en la defensoría.

Metodología de intervención

Es de resaltar, que todo el proceso de intervención, estuvo enmarcado por la teoría constructivista y sistémica, las cuales permitieron que desde la misma comunidad, se le diera

paso a la construcción colectiva de soluciones , dados los resultados que arrojaba cada una de las intervenciones realizadas desde el modelo de intervención de caso de trabajo social.

Método de caso

Si bien es cierto, los procesos no conciliables de la defensoría, pretenden de alguna manera y en concordancia con la ley 1098 de 2006, hacer efectiva la garantía de los derechos a los niños niñas y adolescentes, y dado que según el estatuto integral la defensoría de familia el trabajador social debe cumplir una función de peritaje en los procesos de restablecimiento de derechos, consideramos, que método de caso social individual es el método que permite de manera amplia identificar las problemática del niño y por lo tanto generar un concepto profesional de la situación de vulnerabilidad de los NNA.

El trabajo social individual es un proceso empleado por algunas instituciones consagradas para fomentar el bienestar público (ICBF) para ayudar al individuo a afrontar con eficacia sus problemas de ajuste social” Helen perlan.

Según la autora Lucía Maturana (2008) “El método de caso social individual es un proceso Sico-social destinado a operar cambios en el individuo y en su relación con el medio, con el fin que pueda enfrentar con efectividad sus problemas de funcionamiento social.”.

Según la autora Mary Richmond, el procedimiento metodológico que se debe seguir para minimizar los niveles de afectación de las problemáticas en los individuos debe ser.

Estructura de procedimiento del método de caso

1. Mary Richmond
 - a) encuesta que posibilita el diagnóstico.
 - b) diagnóstico que conduce al conocimiento del caso y orienta el tratamiento.
 - c) tratamiento, cuyos pasos deben llevar a la solución del problema individual.

Estudio: etapa en que se recoge información sobre el cliente, su medio y la situación que lo aflige. Es el propio asistido quien, generalmente, da los datos referentes a su identificación, status socioeconómico, acerca de su familia, de su problema, sea falta de trabajo, enfermedad, relaciones conyugales defectuosas, incapacidad de mantener a su familia, etc. También incluye información sobre la constitución del grupo familiar, medio exterior, casa, trabajo, escuela, barrio, condiciones sanitarias, etc.

A veces son necesarias varias entrevistas para establecer el raptor, indispensable para obtener la información deseada.

Todos los datos recogen información de fuentes directas o indirectas, ya sea personas y documentos.

El análisis de estos datos a la luz de los conocimientos generales y específicos, permite ver si están completo, si no hay lagunas, si encajan entre sí, si permite formarse un cuadro racional y objetivo del cliente y su situación y la formulación de un diagnóstico preliminar.

Diagnóstico: es la formulación de un juicio sobre el asistido y la situación en que se encuentra. “todo el acto del diagnóstico reside en saber qué hay que averiguar, lo que hay que descartar y cómo han de revisarse las conclusiones a la luz de los datos posteriores.”

El objeto del diagnóstico, como proceso y como producto en el caso social individual, consiste en encauzar los esfuerzos y técnicas del asistente social, dando sentido y dirección a su labor de ayuda.

En cuanto proceso, trata de identificar y apreciar la naturaleza del problema en relación con la personalidad del cliente y con los recursos internos y externos de éstos y en la relación con los medios que el organismo dispone para ayudarlo. En cuanto producto, da foco y dirección a las relaciones consiguientes entre el asistente social y el cliente y entre el mismo asistente social y todas aquellas personas que intervengan en el problema, ya sea como parte del mismo o como participante en su solución.

El tratamiento en base al diagnóstico es una terapia, si se quiere una terapia psicosocial. El tratamiento supone la prestación de servicios que están en relación con los diversos problemas que se han determinado en el diagnóstico, cuya solución se ha convenido entre el cliente y el asistente social.

Existen propósitos que buscan esencialmente, cambios psicológicos, tales como el desarrollo de la comprensión de sí mismo, autocontrol, vigorizar la personalidad, la propia identidad, la confianza en sí mismo.

Otra categoría incluye objetivos orientados a las relaciones interpersonales, lo que implica un cambio en la conducta del individuo o del medio. Cambios y mejoramientos en las relaciones conyugales, entre padres e hijos, entre miembros de una misma familia, en la escuela, el trabajo, etc. Otros tipos de propósito incluyen cambios en el ambiente externo, en el medio físico, tales como cambio de barrio, habitación, trabajo, mejoramiento del medio físico, lo que puede incluir el saneamiento, etc.

Finalmente están todos aquellos propósitos que dicen relación con la satisfacción de necesidades básicas del individuo, carencia de hogar, cuidados y atención de niños, enfermos, anciano, falta de medios económicos, vestuario, atención médica, educación, etc.

Relación institucional, local regional, nacional y global del proyecto como de sus relaciones internas.

Sintetizando la relación del proceso de intervención con las normas establecidas a nivel local, nacional y global, en cuanto a lo que es competencia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, hay que aclarar, que el estatuto integral de la defensoría de familia, a nivel local y regional, obliga a las defensorías a cumplir un deber de protección a la familia y a sancionar a quién de alguna manera vulnera los derechos de los niños niñas y adolescentes.



Por consiguiente, los lineamientos que rigen la protección de los derechos de los niños son iguales para todos los países que hacen parte de la declaración universal de los derechos del niño, y que desde entonces crean normas internas en cada país con el fin de sancionar y castigar a los sujetos que de alguna manera vulneren los derechos fundamentales, y para lo cual se crean competencias específicas en entidades propias como las defensorías de familia, con el propósito de que sea esta la encargada de castigar y desarrollar el proceso que permita el restablecimiento de los derechos de los NNA.

RUTA METODOLÓGICA DEL PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN

Objetivos de la sistematización

Objetivo general

Sistematizar la experiencia de intervención del proceso de atención y servicio a los usuarios de la defensoría número uno del centro zonal Engativá ICBF durante el segundo periodo del año 2014.

Objetivos específicos

- Revisar la experiencia de intervención realizada en el Centro Zonal Engativá para así optimizar los resultados que se puedan obtener de la investigación.
- Rescatar los hechos más importantes de la experiencia de intervención, para corregir falencias e identificar aciertos en el proceso.
- Analizar la experiencia de intervención, para generar propuestas de solución acordes a la problemática abordada.
- Evidenciar y divulgar su valor como formación profesional y ejercicio del trabajo social en intervención

Marco teórico de la sistematización

La época actual, se caracteriza por ser un periodo de acelerado ritmo de desarrollo, en consecuencia del proceso de globalización que se viene generando en el mundo desde hace ya varias décadas. En este sentido, las problemáticas sociales que se generan, a causa de las desigualdades que surgen en este proceso de desarrollo, se

convierten directamente, como lo menciona la autora Silvia Galeano de la O “en un objeto directo de intervención del trabajo social” dada su dimensión de problemática social .

En este sentido, sistematizar la práctica profesional se constituye en un proceso de aprendizaje que contribuye a dar respuesta a las problemáticas sociales, tal y como lo señala el autor Alfonso Torres Carrillo durante el año 2002, “es la interpretación crítica de una o varias experiencias, que a partir de su reconstrucción y ordenamiento descubre o explica la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, como se han relacionado entre si y por qué se han hecho de ese modo. Es así como este proceso pretende recuperar la experiencia vivida en el proceso de intervención en la defensoría número uno del CZE I.C.B.F.

El proceso de sistematización de la de intervención en la defensoría número uno del CZE ICBF, pretende analizar los significados del quehacer profesional construidos en la práctica, así como recuperar la importancia del trabajador social en las defensorías de familia, sin dejar de lado su labor de peritaje y apoyo al defensor de familia para el restablecimiento de los derechos de los niños niñas y adolescentes.

El presente documento de sistematización se basó en analizar, e interpretar el proceso de intervención, a la luz de la metodología del autor Antonio Sandoval, quién nos propone ocho pasos específicos para sistematizar y darle verdadero sentido e importancia al proceso de interpretación y análisis de la experiencia vivida.

El autor presenta un procedimiento específico para la realización del proceso de recolección de la información dado que en su ejecución maneja preguntas que permiten cuestionar y reflexionar a profundidad sobre la práctica logrando no solo obtener el procedimiento realizado en el campo si no también una perspectiva diferente de la

práctica generando una crítica constructiva con el ánimo de fortalecer y corregir lo que sea necesario y cada día permita un mejor desarrollo y a su vez mejores .

Es una metodología abierta no un recetario, como el mismo Antonio Sandoval afirma que permite llevar un proceso interesante diferente a otras metodologías que manejan procesos sólidos y estructurados. Al contrario permite, flexibilidad para la recolección de las experiencias, puesto que el campo de práctica del ICBF se caracteriza por tener un amplio contexto de datos, conocimientos importantes ya sea de los funcionarios que intervienen en el procedimiento como de los beneficiarios por lo tanto es necesario manejar en detalle cada información obtenida por la riqueza de conocimiento y experiencia que puede brindar el sitio de práctica.

Si bien es cierto, el autor menciona que “la formación del trabajador social requiere de un entrenamiento que le permita desarrollar un pensamiento que a su vez le permita entender las situaciones complejas y resolverlas en la complejidad que cada una de ellas tiene”. Si bien es cierto, según menciona Antonio Sandoval, en la “sistematización se ha puesto énfasis en cuatro aspectos fundamentales.

El primero de ellos, en la reconstrucción ordenada de la práctica; la cual según Martinic⁵, “es un proceso que pretende ordenar los resultados de un proyecto, buscando así explicar el curso del trabajo realizado”. El segundo paso consiste en la producción de conocimientos; lo anterior con el propósito de mejorar la práctica y enriquecer, mejorar, confrontar y modificar el conocimiento teórico y por lo tanto, entender y aportar a la transformación de la realidad social.

⁵ Martinic, Sergio “sistematización *de experiencias: un concepto enraizado en la realidad Latinoamericana*” 1984.

En tercer lugar, el autor menciona la conceptualización de la práctica el cual según Sandoval, “es uno de los objetivos centrales de la sistematización, dado que su importancia radica en poner orden a todo el proceso sistematizado, articulando lo que cada actor del proceso pretende y hace, incluyendo la razón de ser de la sistematización, y las limitaciones a las que se puede enfrentar”.⁶

Por último, Sandoval expone en la participación, como el último paso fundamental de la sistematización, y el cual define como “un proceso intencionado de creación participativa de conocimientos teórico prácticos desde y para la acción transformadora emancipadora, entendida como la acción protagónica

Teniendo como base este marco teórico y reconociendo que son escasos los estudios realizados sobre los procesos de intervención del trabajador social en las defensorías de familia, dado que su función dentro del equipo interdisciplinario esta relegada a ser una función solamente de peritaje; es de mencionar que en un estudio realizado por la autora Martha Patricia Umbarila Laiton el año 2010, titulado “contribución del trabajo social a la fundación del instituto colombiano de bienestar familiar I.C.B.F” se menciona que:

”La creación del ICBF significa un nuevo enfoque, adoptado por el Estado, sobre ciertos aspectos sociales colombianos, la novedad no estriba tanto en señalar nuevos problemas de nuestra colectividad, sino en el punto de vista desde el cual se les mira. Se trata primordialmente de una toma de conciencia de que ellos se integran a nivel familiar, inciden poderosamente en el funcionamiento de esta institución y que, como consecuencia, condicionan el proceso de desarrollo y formación de la niñez, de la

⁶ Antonio Sandoval “*Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional en trabajo social*” 2010

juventud y de las futuras generaciones, tanto en sus aspectos biológicos como psicológicos y sociales”. (ICBF, 1970; 10)

Por lo tanto, el propósito del quehacer del trabajador social en las defensorías de familia, debe fundamentarse en marcar la diferencia con otras profesiones con las cuales se comparten algunas dimensiones, en los procesos de intervención, y que debe marcarse la diferencia al momento de abordar las problemáticas en las defensorías de familia desde diferentes dimensiones.

Es así como según la autora Silvia Galeana de la O en su artículo sobre campos de acción en Trabajo social (2004) menciona: “el trabajo social como profesión tiene un gran reto y compromiso en las diferentes procuradurías y dependencias encargadas de velar por la justicia y el respeto a los derechos humanos. Adicional a ello en otro de sus apartados, la misma autora menciona que la intervención profesional del trabajador social debe estar caracterizada por dar respuesta inmediata a situaciones provocadas por fenómenos naturales o por error humano.

Lo anterior genera responsabilidad para el trabajador social, como parte del equipo interdisciplinario, de la defensoría de familia, dado que de acuerdo a lo establecido en la ley 1098 de 2006, las funciones de cada uno de los profesionales de la defensoría de familia, “ debe estar enfocada a la prevención, protección garantía y restablecimiento de derechos, las cuales se concretan en actuaciones administrativas y e policía que corresponden como integrantes del ICBF , y en acciones judiciales administrativas, penales y demás normas concernientes al código de infancia y adolescencia .

En conclusión, y haciendo alusión al mensaje de la corte constitucional, una sociedad que no vela porque “sus niños niñas y adolescentes crezcan saludables en un

ambiente propicio para ejercer de modo pleno sus derechos, libres de carencias de maltratos, de abandonos y de abusos, no sólo pone en duda su presente, sino que siembra serias incertidumbres sobre lo que habrá en el futuro.

Por lo tanto es un reto para los trabajadores sociales, luchar por un restablecimiento de derechos, basado en la transformación de la dimensión familiar, cultural, política y social, de cada uno de los niños niñas y adolescentes vulnerados y marginados por miembros de la misma sociedad.

Enfoque epistemológico

Si bien es cierto, el enfoque hermenéutico es el sinónimo de la interpretación, razón por la cual por medio de este enfoque metodológico, pretendemos recuperar y darle significado y sentido a este proceso de recuperación de la experiencia vivida. Esta sistematización, no sólo pretende relatar los hechos acontecidos durante la práctica, sino que además pretende generar nuevos aprendizajes y conocimientos, útiles a generaciones presentes y futuras de trabajadores sociales.

El enfoque histórico hermenéutico enmarca el proceso de sistematización, según el autor Max Weber, en la hermenéutica como conocimiento comprensivo, que permite una relación entre sujeto objeto, en este caso, permite analizar e interpretar el proceso de intervención, a la luz de las realidades que vivió y manifestó cada uno de los usuarios de la defensoría, frente a los diferentes procesos de restablecimiento de derechos que cada uno de ellos adelanta en dicha defensoría.

Es de suma importancia resaltar que este enfoque metodológico a diferencia de otros como el positivista, el dialectico, permite incluir la interpretación y la empatía,

como herramientas principales, para el proceso de reconstrucción de la experiencia vivida. Adicionalmente, permite que desde cada uno de los actores del proceso de intervención, exista y se genere una crítica constructiva frente al proceso vivido, si tenemos en cuenta que en este enfoque es fundamental la reconstrucción colectiva, lo cual permite recrear y hacer empatía frente a las diversas formas de pensar, actuar y sentir de los participantes del proceso de intervención.

El enfoque hermenéutico, entonces permite reconstruir y analizar una experiencia vivida, para lograr este proceso con éxito, se vale de herramientas, exclusivas del método, las cuales se traducen en la narración, por medio de la cual se pretende, resumir de manera descriptiva la experiencia vivida lo cual se traduce a su vez en un relato que da cuenta de las cosas importantes y que se deben resalta de la realidad vivida.

Por otro lado, según el autor Jaime Rubio Angulo (1985), lo que se puede transmitir al lector, sobre la realidad vivida, no es solamente el sentido (ideal) de lo experimentado, sino la referencia (real) de lo que la experiencia lleva en su lenguaje y finalmente, el mundo y su temporalidad que la referencia despliega sobre ella.

En otras palabras, es el relato como técnica del enfoque hermenéutico, el que me permite dar cuenta literariamente del impacto de la realidad vivida, resignificando la experiencia en su espacio temporal, adicional a ello, es el relato el que me permite desde el enfoque hermenéutico, verdaderamente interpretar y criticar las acciones correctas o incorrectas realizadas en el proceso de intervención, con los usuarios del centro zonal.

Si bien es cierto, el relato, también es una herramienta que permite que el pueblo tenga voz, es por ello que en nuestro proceso de sistematización, consideramos el relato como una de las herramientas que permite resignificar la experiencia vivida, de tal

manera que en nuestro escrito, se conserven los valores y los hallazgos positivos y negativos en el proceso de intervención.

Por lo anterior, es importante mencionar que según el autor Hanna Arent e su admirable obra la condición humana distingue entre trabajo, obra y acción. En donde según el autor, el “trabajo apunta solamente a la supervivencia en la lucha entre el hombre y la naturaleza. La obra intenta dejar una señal durable en el curso de las cosas. La acción solo es digna de ese hombre cuando es recogida en relatos cuya función es procurar una identidad al agente.

En conclusión lo que el relato nos permite es saber y reconocer lo que se hizo y se vivió en la práctica vivida, dando a conocer la historia de lo que se hizo, para que otras personas puedan opinar, reflexionar y criticar sobre lo vivido, para que las próximas experiencias y hallazgos encontrados en el proceso de sistematización, sean más eficientes al momento de ejecutarse.

Tal como lo menciona el autor Alfredo Ghisol (1992) “sistematizamos experiencias, esto es interpretaciones de un acontecimiento desde el espesor sociocultural de cada uno de los participantes”.

Proceso de Sistematización

Justificación

La experiencia vivida, de la cual pretendemos realizar el proceso de sistematización, es el proceso de intervención práctica profesional, desarrollada en el Centro Zonal Engativá ICBF, durante el segundo periodo del año 2014, teniendo como objetivo principal, sistematizar la

experiencia de investigación en el proceso de atención y servicio a los usuarios de la defensoría número uno del centro zonal Engativá.

Si bien es cierto, una de las labores específicas desde el trabajo social, debe ser la de apoyar a los individuos, grupos y comunidades a superar los obstáculos que les impiden optimizar su calidad de vida y por supuesto su desarrollo humano, razón por la cual, es fundamental para nosotras como trabajadoras sociales, sistematizar la experiencia de investigación vivida, dado que los procesos de atención y servicio que se quedan represados y a los cuales no se les da un manejo pertinente, pueden alterar la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes NNA y por lo tanto que sus derechos sean vulnerados.

Adicionalmente, es necesario mencionar, que la importancia de este proceso de sistematización, radica en que para nosotras como trabajadoras sociales, es un deber procurar el bienestar de los individuos, y por lo tanto, la presente propuesta de sistematización, nos permite evidenciar los hallazgos de la investigación realizada, y generar a partir de este proceso, resultados que mitiguen el impacto de la falta de optimización del servicio y la atención que se presta en el centro zonal, defensoría número uno ICBF.

De otro lado, es importante mencionar como lo cita la autora Carmen Barranco en su documento sobre "la intervención en trabajo social desde la calidad integrada", " la incorporación de la calidad es una exigencia ética para los sistemas de bienestar social, la finalidad perseguida, no debe ser la mejora de la calidad de los servicios, sino la mejora de la calidad de vida de las personas".

En síntesis, es importante mencionar que la presente propuesta de sistematización, pretende no solo revivir la experiencia vivida sino que además se pretende analizar la experiencia de investigación, con el propósito de generar propuestas de solución a la

problemática abordada, además de evidenciar y divulgar el valor de la propuesta a nivel del trabajo social y en el ejercicio de la formación e intervención profesional.

Contextualización y reconstrucción de la práctica

La sociedad con el paso del tiempo ha venido adoptando diversas acciones tanto positivas como negativas que afectan a la misma colectividad es así como hoy en día los individuos menores de edad son los principales afectados de las actuaciones de los adultos por tal motivo el ICBF creado en 1968, ha cambiado al paso del tiempo su método de intervenir y procesos, programas dado que cada día las problemáticas presentadas son más complejas con una dinámica de intervención y transformación diferente por tal causa la institución al pasar el tiempo ha cambiado su forma de intervenir tanto en la organización como en la atención manteniendo esta constitución hasta el día de hoy.

A continuación, damos a conocer el contexto histórico, económico, educativo, social económico y cultural, del lugar en donde se realizó y se vivió el proceso de investigación sobre el servicio y atención de los usuarios de la defensoría número uno del centro zonal Engativá ICBF.

La práctica profesional, inicia el 14 de agosto del año 2014, luego de que las estudiantes Daissy Gacha y Dioni Fonseca, son seleccionadas para realizar su primera práctica profesional en el centro zonal Engativá ICBF, al llegar al centro zonal, cada una de nosotras, fuimos asignadas a una de las defensorías de reparto del centro, en donde se atienden todas las denuncias y casos extraprocesales, con el propósito de restablecer los derechos de los NNA de la localidad.

Por otro lado, durante las dos primeras semanas, nuestro objetivo estuvo puesto e realizar una observación minuciosa y participativa, sobre la manera como eran abordados cada uno de los casos que llegaban a las defensorías, es así como logramos identificar que una de las

principales problemáticas por las que atravesaba una de las defensorías, en este caso la defensoría número uno del centro zonal, era precisamente el represamiento de los casos y por tanto era bastante complejo abordar el tema del servicio y la atención que se le brindaba a la comunidad.

Es así como nace la propuesta de investigar el proceso de servicio y atención que se le brindaba a los usuarios de la defensoría número uno del zonal, es así como en el mes de septiembre, nos damos a la tarea de indagar con preguntas abiertas, con los usuarios, sobre la manera como percibían el servicio y la atención en la defensoría, lo anterior teniendo en cuenta que es uno de los espacios que permite o no el restablecimiento y la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes del sector.

Este primer acercamiento realizado a través de la observación no participante y entrevistas no estructuradas nos permitió evidenciar múltiples inconvenientes e inconformidades por parte de los usuarios, al momento de solicitar atención y servicio a la defensoría, razón por la cual, nuestro proyecto de investigación, estuvo basado en identificar el proceso de atención y servicio al usuario, por parte del equipo interdisciplinario de la defensoría.

De acuerdo a lo indagado en la etapa inicial del proceso de práctica profesional, hay que resaltar que las principales necesidades, dificultades, y limitaciones manifestadas por los usuarios, fueron principalmente, la demora en la atención, la prolongación de los tiempos establecidos para dar respuesta a los procesos que se desarrollan en la defensoría, que no existe una ruta de atención clara para cada caso y que por tanto es el personal de vigilancia el encargado de dar la información pertinente sobre los casos, en muchas de las ocasiones, dando información incorrecta para el paso a seguir del proceso adelantado en la defensoría, retraso en la verificación de derechos de NNA, demora en las visitas domiciliarias para los casos de reintegro al medio familiar, y represión masiva en los casos de seguimiento pos-reintegro al medio familiar, lo cual impide el cierre definitivo de un proceso con el SNBF.

Por lo tanto, con proceso el proceso de sistematización pretendemos recuperar y fortalecer el trabajo de intervención que se ha estado desarrollando al interior del Centro Zonal ICBF Engativá, por medio del reconocimiento de aciertos y desaciertos ejecutados durante el proceso de práctica, de tal manera que estos resultados positivos se potencialicen con nuevas estrategias, propuestas y que los errores, sirvan como experiencia para otros escenarios de actuación profesional del trabajador social, también para que personas que en el futuro realicen sus prácticas e intervenciones en la entidad, tengan un soporte estratégico de investigación sobre el cual basarse, para generar nuevas e innovadoras propuestas de intervención, en beneficio tanto de los equipos interdisciplinarios que ofrecen servicio y atención en los procesos de las defensorías, como para la optimización de servicio y atención ofrecida a los usuarios.

Sin embargo hay que resaltar que nuestro propósito es sistematizar las acciones y el proceso de investigación realizado durante la primera práctica profesional, teniendo en cuenta que no fue posible continuar el nivel dos de práctica en el centro zonal, y que por tanto la ejecución total de las actividades propuestas para el proyecto, no fueron efectuadas en su totalidad.

Relacionando la práctica con las dimensiones que describe Antonio Sandoval es posible afirmar lo siguiente:

- Dimensión social - contexto institucional, se caracteriza por atender problemáticas presentadas por los usuarios que giran en torno al núcleo familiar, identificando desestructuración de la familia dado que se evidencia en varios casos madres o padres cabeza de hogar, o en otras situaciones se puede observar un familia nuclear pero con relaciones nocivas o agresivas entre ellos mismos con sus parientes e hijos que conllevan a situaciones de maltrato o abandono que afectan especialmente a los niños y su integridad.
- Cultural: se identificó en los diagnósticos realizados por los profesionales que factores como la pobreza, pueden contribuir a la vulneración de la integridad de los niños dado

que impulsan a padres de familia alejarse del núcleo familia en busca de una mejor estabilidad económica dejando a un lado la convivencia con los hijos, por otro lado la búsqueda de factores que ayuden a mitigar su emergencia económica los puede conducir a vivir en hacinamiento, a su vez con falta de privacidad, situación que puede ocasionar disputas, maltrato y hasta abusos sexuales tanto por los familiares, como del entorno que los rodea; donde resultan afectados los menores .

Descripción de la práctica. Elaboración del discurso descriptivo de la práctica reconstruida

El centro zonal ICBF de la localidad de Engativá, es en primera instancia, una entidad pública del Estado, en donde se desarrollan programas y servicios que buscan la protección integral de los niños, niñas y adolescentes de la localidad, también adelanta procesos de orientación y conciliación con las familias. Unas de sus labores principales se basa en realizar procesos de restablecimiento de derechos a todos los niños, niñas y adolescentes (NNA) de la localidad, su acción e intervención se rige de acuerdo a lo contemplado en la ley 1098 de 2006, con el fin de verificar y garantizar el pleno ejercicio de derechos de todos los NNA.

El eje principal de la práctica es la prevención y protección integral de la primera infancia por lo tanto las actividades, procesos etc, están enfocadas en la atención primordial a los niños y su familia ateniendo casos , de abuso sexual , maltrato , abandono , o cualquier otra acción que presente una amenaza insolvencia o vulneración de derechos.

En el proceso de la práctica se llevaron a cabo las siguientes actividades al momento, de llegar el caso de un menor al ICBF primero el ingreso se hace un atención donde se escucha el caso abriendo una historia , dependiendo de la situación se cita al representante

del menor haciendo para realizar entrevistas que den cuenta de la situación y así saber qué dirección de atención dictando medida transitoria otra actividad dentro de la práctica es realizar el diagnostico que plasma información general del problema que ayude a la toma de una decisión con la situación del menor . .

Adicional a lo anterior, el proceso de intervención, permitió identificar una serie de necesidades, dificultades y limitaciones de los usuarios del centro zonal, las cuales permitieron generar planes de acción que permitieran mitigar el impacto de esas necesidades en la prolongación y falta de solución a los temas de vulneración de derechos de los NNA.

Es por ello que el ICBF realiza procesos de intervención donde busca dar respuestas a la deficiencia nutricional, la desintegración e inestabilidad de la familia, también proteger a la niñez abandonada y a todos los menores que sufren de algún tipo de vulneración a sus derechos. Debido a su alta demanda, en el ICBF Aumentan considerablemente la cantidad de casos y de usuarios que acuden al centro Zonal de Engativá, en búsqueda de una posible ayuda y orientación para obtener soluciones que mitiguen el impacto que tiene para las familias, la sociedad y para el propio desarrollo de los NNA el proceso de crecimiento inadecuado, y la incapacidad que algunas veces tienen las familias para proporcionar control y bienestar a los NNA dentro de sus hogares.

En conclusión, el proceso de intervención estuvo ligado también a los lineamientos legales del ICBF por lo que las actividades de intervención, de alguna manera estuvieron sujetas a lo establecido por la defensoría y a lo asignado por la trabajadora social del equipo interdisciplinar.

Sin embargo, podemos concluir que a pesar de que el ICBF es una entidad pública, y la defensoría de familia está llamada a cumplir con lo establecido en el estatuto integral del defensor de familia, el campo de acción del trabajador social aunque está muy limitado dentro de este espacio de intervención, el proceso permitió evidenciar que nuestra disciplina puede hacer más por el individuo, cuando las propuestas de transformación de esas

realidades están fundamentadas en la voz de la comunidad y no en lo que cada entidad o profesional piensa que es bienestar para el individuo.

Interpretación crítica de la práctica reconstruida.

En el transcurso de este proceso de sistematizar la experiencia vivida en la propuesta de intervención, sobre el proceso de intervención, en atención y servicio a los usuarios de la defensoría número uno del centro zonal Engativá ICBF, nos permitió reflexionar, sobre los procesos que deben realizar los usuarios del centro zonal para acceder a los servicios ofrecidos por la defensoría de reparto, y las encuestas aplicadas, las cuales permitieron conocer la opinión de los usuarios frente al servicio, concluyendo a través de la sistematización que las principales inconformidades son:

- Falta de personal para la atención a los usuarios, ya que diariamente llegan al ICBF innumerables casos pero por falta de funcionarios no se pueden atender todas las denuncias radicadas en la defensoría.
- Falta de compromiso por parte de los funcionarios en cumplimiento de su deber en la atención de los usuarios dado que este proceso no es rápido, y ágil teniendo como resultado acumulación de los casos. e irritación en los usuarios por la demora en la atención a los procesos
- Demora en la respuesta de los respectivos casos puesto que debería ser inmediata o acortó plazo pero al contrario el tiempo de respuesta tarda.

- El equipo interdisciplinario (psicólogo, trabajador social etc.) no tienen la capacidad para atender todos los casos que llegan al ICBF primero por falta de personal dado que la cantidad de casos que llevan superan el número de profesionales disponibles para intervenir segundo la disponibilidad de tiempo en la atención de cada problemática es corto dado que hay situaciones que absorbe tiempo por la complejidad del suceso.
- Para el trabajo social el SNBF (sistema nacional de bienestar familiar,) representa un amplio campo de acción dado que brinda los espacios y herramientas necesarias para realizar un proceso de intervención que permite construir el quehacer social del profesional
- Es un campo que permite tanto al practicante como al profesional de trabajo social la confianza y el apoyo al momento de intervenir dado que le permite al sujeto dar respuestas a la necesidad presentada. Además permitiendo escuchar sus observaciones, conocimientos y experiencias que puede brindar el profesional.

Finalmente, podemos decir que la sistematización, permitió identificar falencias en el proceso de redacción de la propuesta investigativa, y establecer otras estrategias de investigación, que permitan optimizar los resultados de la propuesta y por lo tanto tener mayor claridad en el objetivo de investigación, para que de tal manera se puedan generar resultados más pertinentes y eficientes frente a la problemática hallada en el campo de práctica

Conclusiones

Fue una práctica productiva tanto para la comunidad como los menores, primero porque permitió cambiar la forma de vida que llevaban los menores brindándoles una oportunidad de tener una niñez donde el respeto por sus derechos, se constituya en el núcleo fundamental. Segundo concientiza a la familia del cuidado de los niños y niñas brindándoles herramientas sobre la crianza y protección y la importancia de los menores. Tercero se logró generar un espacio donde la comunidad lograr denunciar los casos de abuso o violencia que hay en los niños de la comunidad y así buscar ayuda para poder salvar estos menores a los abusos sometidos. Cuarto permitió la participación de la comunidad mediante entrevistas con el objetivo de identificar limitaciones, dificultades que se observaron en el trascurso de la práctica con el fin de mejorar el proceso

En cuanto a los objetivos, se logró dar atención durante el proceso de práctica a la mayoría de casos que llegaron al ICBF permitiendo cambiar la situación de muchos menores. Mediante la experiencia vivida se dejó evidencia de los procesos de intervención, los cuales sirven para tomarlos como base para complementarlos y otros para mejorar las prácticas futuras.

Se logró dejar evidencia del proceso realizado en la práctica con la finalidad de mejorar futuras experiencias en este ámbito profesional, diseñando estrategias, que permitan optimizar y agilizar los procesos de atención y servicio a la ciudadanía, que en últimas se constituyen en la puerta de entrada para la garantía de los derechos de las personas.

Prospectiva

Se reconocen los esfuerzos que ha realizado el ICBF para el mejoramiento de sus actividades, programas y proyectos y su lucha con el objetivo de incluir a nivel general los menores a los que se han vulnerado sus derechos pero a pesar de los esfuerzos a un falta, establecimientos para la atención de los jóvenes, y que las políticas de protección beneficieren a

la mayoría de niños en Colombia que en la actualidad representan un gran porcentaje los cuales no han recibido protección.

Otro punto a resaltar es la falta de personal para cubrir las necesidades que los usuarios continuamente expresaban dificultando poder llegar a cubrir todas las necesidades expresadas por los individuos repercutiendo en la inconformidad del usuario. También se presenta demora en la respuesta de los casos que llegan al ICBF. Estas son algunos de los casos observados en la práctica donde se sugiere la búsqueda de nuevas alternativas que llevan al mejoramiento del servicio.

Posteriormente, el proceso de intervención, nos permitió evidenciar, que nos siempre son las instituciones las que limitan al profesional en su actuar profesional, sino que por otro lado, son los profesionales los que en ocasiones no se atreven a proponer estrategias de cambio, y transformación de la realidad que viven las diversas comunidades en las que actúa el profesional.

Es de aclarar que para mejorar los procesos de intervención de los practicantes en trabajo social, hay que en primera instancia ampliarlos espacios de interacción profesional, adicional a ello que el acompañamiento y la orientación del profesional a cargo del practicante estén siempre presentes, al momento de corregir los aciertos y desaciertos del profesional en formación, además de apoyar los proyectos del aprendiz en su etapa formativa.

Finalmente para que las prácticas se puedan mejorar, hay que fomentar el espíritu propositivo e innovador de los estudiantes, dado que son los campos de intervención y las comunidades, las que manifiestan las necesidades, mediante las cuales el profesional debe basar sus proyectos de intervención.

Socialización

Es importante socializar el proceso de práctica en el curso con los compañeros de clase y docentes del área con el ánimo de compartir el proceso de sistematización realizada con el fin de compartir los conocimientos adquiridos como a su vez recibir retroalimentación de la actividad lo cual ayude a verificar y mejorar los aspectos más relevantes del trabajo .

Adicionalmente, se debe socializar directamente con el instituto de bienestar familiar con el objetivo de que pueden analizar como tal las sugerencias o procesos realizados en la sistematización con la intención de que tome los aportes tanto por el grupo como individuos que participaron en la retroalimentación con la finalidad que acojan los comentarios realizados para que realicen los cambios o transformación respectiva.

APRENDIZAJES TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

La experiencia de sistematización, sobre el proceso de servicio y atención a los usuarios de la defensoría número uno del centro zonal ICBF deja enseñanzas muy importantes dado que suministra herramientas y estrategias para posibles sistematizaciones de experiencias académicas dado que permite plasmar información tanto de la práctica, y sus resultados como también del proceso de sistematización en la recolección de datos e información puesto que esto permite plasmar las experiencias, dejar evidencia de los quehaceres sociales de la profesión concebidos durante el proceso de práctica, datos que pueden aportar a la construcción y avance de la profesión dado que permite analizar los enfoques, y las metodologías de intervención desde la profesión, manejados en cada proceso; permitiendo analizar tanto el proceso de sistematización, como el campo de práctica y los roles ejercidos en este logrando formular opciones que permitan mejorar estos contextos como se evidencio los pasos en el proceso etc. diaria.

Otro aspecto importante es que permitió no solo a los gestores del proceso sino también a los estudiantes en formación o profesionales que leen y absorben la información observar y comprender esta experiencia permitiendo evidenciar la relación que existe en la realidad con la teoría y la práctica y como esta se complementa y a su vez se relaciona en el campo de acción permitiendo comprender cual fue el rol o papel del profesional como las metodologías y métodos fueron utilizados y como ayudaron a llevar a la solución dilemas encontrados reflexionando si fueron los roles o técnicas etc. Que se debieron implementar o si al contrario no fueron las más convenientes para el proceso.

Adicional a lo anteriormente expuesto, este proceso de sistematización, también contribuyo crecimiento personal y profesional si tenemos en cuenta que es un proceso orienta y acrecienta el sentido crítico y reflexivo desde el trabajo social, dado que al momento de

sistematizar no solo se trata de transferir los pasos, técnicas y recetas utilizadas durante la práctica si no de ir más allá de la simple transmisión de un proceso es estimular la crítica constructiva aportando los conocimientos y experiencias que ayuden a un mejor proceso de practica como de sistematización.

Se consolido un espacio que llevo a la reflexión sobre el proceso de la sistematización como de la práctica lo cual es importante puesto que permitió analizar sobre las falencias encontradas durante el tiempo de práctica, como en la recolección de información para la sistematización construyendo posibles propuestas, rutas y estrategias que lleven a mejorar cada día tanto la profesión como los procesos de construcción de nuevo conocimiento a partir de la sistematización.

En el campo de práctica se pueden evidenciar diferentes situaciones que permiten identificar falencias o aciertos en el proceso, para lo cual se retoman algunas de las problemáticas identificadas anteriormente, con su correspondiente alternativa de solución:

- Falta de personal para la atención a los usuarios, ya que diariamente llegan al ICBF innumerables casos pero por falta de funcionarios no se pueden atender todas las denuncias radicadas en la defensoría.

Para esto, se podría sugerir la gestión de practicantes de diferentes disciplinas que desempeñen sus habilidades y conocimientos en la recepción en la atención de los usuarios. Con la finalidad de un servicio de calidad tanto en la recolección de datos de los diferentes casos como en la respuesta de los mismos.

- Falta de compromiso por parte de los funcionarios en cumplimiento de su deber en la atención de los usuarios dado que este proceso no es rápido, y ágil teniendo como resultado acumulación de los casos. e irritación en los usuarios por la demora en la atención a los procesos.

Dirigir de manera constante capacitaciones a los funcionarios con la intención de concientizar a los sujetos, sobre la importancia de su trabajo con los

usuarios y los dilemas sociales por los cuales están atravesando, y como desde su buen desempeño pueden contribuir a un mejor servicio social

- Demora en la respuesta de los respectivos casos puesto que debería ser inmediata o acortó plazo pero al contrario el tiempo de respuesta tarda.

Orientar a los usuarios en utilización de los mecanismos jurídicos para la exigibilidad de derechos, establecidos en la Constitución Política de Colombia, para que reclamen o exijan calidad y eficacia en los procesos.

- El equipo interdisciplinario (psicólogo, trabajador social etc.) no tienen la capacidad para atender todos los casos que llegan al ICBF primero por falta de personal dado que la cantidad de casos que llevan superan el número de profesionales disponibles para intervenir segundo la disponibilidad de tiempo en la atención de cada problemática es corto dado que hay situaciones que absorbe tiempo por la complejidad del suceso.

Gestionar en diferentes universidades estudiantes que estén en periodo de práctica profesional como psicólogos y trabajadores sociales que ejecutan sus respectivos conocimientos en las problemáticas que llegan a la institución. Y así ayuden a agilizar los procesos como a su vez dar solución con las pautas respectivas del proceso.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Avila, A. S. (2001). *propuesta metodologica para sistematizar la práctica profesional del trabajo social*. Buenos Aires: lflacso.

Burbano, A. C. (2004). *Teoria y práctica de la sistematización de experiencias*. cali: universidad del valle 1 edición. Obtenido de Teoria y práctica de la sistematización de experiencias.

DNP (2014) *conociendo la localidad de Engativá* .Obtenido de <https://bogotá.gov.co/localidades/Engativa>

Egg, A. (2011). Marco tórico . En A. Egg.

Escarcega, R. M. (s.f.). *Los estados de conocimiento de la investigación educativa su objeto método*. Obtenido de Los estados de conocimiento de la investigación educativa su objeto método.

Estalayo, M. (2014). *Intervención Social en tiempos de sufrimiento social*. Obtenido de Intervención Social en tiempos de sufrimiento social: <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/45831/43053>

Exposito, C. B. (2004). *La intervención en trabajo social, desde la calidad integrada*. Obtenido de La intervención en trabajo social, desde la calidad integrada: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf

ferrando, m. g. (s.f.). *metodosytecnicas.com/Metodologia/encuesta.doc*. Obtenido de metodosytecnicas.com/Metodologia/encuesta.doc:
metodosytecnicas.com/Metodologia/encuesta.doc

Forero, N. A. (2007). Metodología, método y propuestas metodológicas en trabajo social. 15-45.

Forero, N. A. (2007). Metodología, Método y propuestas metodológicas en trabajo social. *revistas tendencia y retos*, 1-17.

Freire, P. (12 de 10 de 2010). *La sistematización de experiencias un metodo para impulsar procesos emancipadores*. Obtenido de La sistematización de experiencias un metodo para impulsar procesos emancipadores:

http://www.postgrado.unesr.edu.ve/EYCH/template_2/PDF/08_Resena_Bibliografica.pdf

Gomez, J. M. (22 de 03 de 2011). *Intervención y saberes de acción desde el trabajo social*. Obtenido de Intervención y saberes de acción desde el trabajo social:
http://www.bdigital.unal.edu.co/5148/1/Intervenci%C3%B3n_y_Saberes_de_acci%C3%B3n_desde_Trabajo_Social.pdf

Guiso, A. M. (2010). *la sistematización en contextos formativos universitarios*. Obtenido de la sistematización en contextos formativos universitarios:

http://www.cepalforja.org/sistem/sistem_old/Articulo_Funlam.pdf

Hernandez, S. (1991). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación: <http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cecaedes/metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Leyton, M. P. (20 de 06 de 2010). *contribución del trabajo social a la fundación del instituto Colombiano de Bienestar Familia*. Obtenido de contribución del trabajo social a la fundación del instituto Colombiano de Bienestar Familia:

http://www.bdigital.unal.edu.co/5021/1/DOCUMENTO_FINAL_TRABAJO_DE_GRADO..pdf

Manuel, A. J. (s.f.). *periodico de trabajo social y ciencias sociales* . Obtenido de periodico de trabajo social y ciencias sociales :

<http://www.margen.org/suscri/margen38/losoc.html>

Martinez, R. (2011). *Los estados de conocimiento de la investigación educativa su objeto método*. Obtenido de Los estados de conocimiento de la investigación educativa su objeto método:

http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_11/ponencias/0756-F.pdf

Mauricio Ramirez. (21 de 07 de 2014). *curso de capacitación virtual, programa de inducción y reinducción institucional ICBF*. Obtenido de curso de capacitación virtual, programa de inducción y reinducción institucional ICBF:

<https://www.google.com.co/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=curso+de+capacitaci%C3%B3n+virtual%2C+programa+de+inducci%C3%B3n+y+reinducci%C3%B3n+institucional+ICBF>

MONDRAGON, I. T. (2015 de 10 de 2015). *Temerario 3 volumen de trabajo social*. Obtenido de Temerario 3 volumen de trabajo social:

<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/issue/view/2759/showToc>

Morella Arráez, Josefina Calles, Liuval Moreno de Tovar. (2006). *La Hermeneutica una actividad interpretativa*. Obtenido de La Hermeneutica una actividad interpretativa:
<http://www.redalyc.org/pdf/410/41070212.pdf>

Ortiz, J. N. (2010). *La comprensión Hermeneutica en la investigación educativa*. Obtenido de La comprensión Hermeneutica en la investigación educativa:
<http://investigacioneducativa.idoneos.com/349683/>

social, t. d. (2013). *Tecnicas de investigación social*. 2011: editorial brujas.

Verguer, A. (2007). *sistematizando experiencias , analisis y recreación de la colectiva desde la educación popular acción*. Obtenido de sistematizando experiencias , analisis y recreación de la colectiva desde la educación popular acción sistematizando experiencias , analisis y recreación de la colectiva desde la educación popular acción:
http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_5/5/4.Verguer_i_Planells.pdf

