

**Sistematización de la experiencia de práctica profesional, proyecto Centro de
Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales de la Secretaría de
Movilidad de Medellín**

Eliana Carmenza Castañeda Rivera

Estudiante

Ángela Vargas Hernández

Asesora

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Bienestar

Programa Trabajo Social

Medellín, Colombia

1 de mayo de 2024

Contenido

Resumen	5
Introducción	6
Justificación	7
Antecedentes	8
Capítulo 1. Preguntas Orientadoras y Objetivos	9
Pregunta Orientadora	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9
Capítulo 2. Marco Contextual, Conceptual y Normativo	10
Marco Contextual - Descripción de la Práctica a Sistematizar	10
Marco Conceptual	11
<i>Siniestro Vial</i>	11
<i>Víctima de Siniestro Vial</i>	11
<i>Víctima Directa</i>	12
<i>Víctima Indirecta</i>	12
<i>Atención Integral a Víctimas</i>	12
<i>Factores Socioculturales</i>	12
El Rol del Trabajador Social	13
Marco Normativo	15
Conceptualización normativa	15
Capítulo 3. Marco Metodológico	17
A. El Punto de Partida	17

B. Las Preguntas Iniciales	18
C. Recuperación del Proceso Vivido	19
D. Las Reflexiones de Fondo	21
E. Los Puntos de Llegada	22
Diseño Metodológico	23
A. Estrategias e Instrumentos de Recuperación de la Práctica	23
B. Estrategias Para la Reconstrucción de la Memoria del Proceso ...	26
<i>Fortalecimiento del Área Social</i>	<i>26</i>
<i>La Entrevista</i>	<i>28</i>
<i>Análisis de Datos Cualitativos</i>	<i>29</i>
C. Estrategia Para el Análisis e Interpretación Crítica de la Práctica	
.....	30
Recuperación Histórica de la Práctica.....	33
Análisis y Reflexión con los Actores del Proceso	35
Significación de la práctica o interpretación, lecciones aprendidas	38
Referencias	40

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Elaboración propia. (2024)	33
--	-----------

Resumen

La sistematización de la experiencia de práctica profesional en el proyecto Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales de la Secretaría de Movilidad de Medellín, para el trabajador social representa un ejercicio hermenéutico, consiente, crítico y reflexivo, en correspondencia con el Paradigma Comprensivo, ejercicio que permite alimentar la disciplina y al profesional al contar y compartir la vivencia en un escenario de atención a población vulnerable.

El punto de partida se da en un escenario con alto grado de complejidad, nuevo y poco explorado ya que los territorios del duelo están asociados naturalmente a las perspectivas psicológicas, sin embargo, la experiencia permitió comprender que el trabajo social hace también una función fundamental en los procesos de duelo al acompañar, apoyar, orientar y brindar atención integral a las víctimas, haciendo un gran aporte a la gestión de una problemática global emergente que abarca los campos de la salud pública y la salud mental.

El planteamiento de preguntas acerca de cómo está interviniendo el trabajador social, cómo puede enriquecer el proceso de atención, cómo llegar a mejorar las áreas de la salud y qué se hace desde el trabajo social para llegar a comprender los siniestros viales y los componentes que lo configuran hacen que se fortalezca el proceso y a grandes rasgos, uno de los hallazgos más relevantes fue reconocer los factores socioculturales como elementos importantes y enfoques diferenciales para desplegar una intervención de calidad.

Comprender el proceso de atención del trabajador social, la importancia de su rol transversal y dar cuenta reflexiva de los significados que dan los actores a los factores socioculturales de sus contextos de cara a las problemáticas enmarcaron los objetivos de la sistematización de la experiencia de práctica que finalmente, permiten compartir las lecciones aprendidas y dejar recomendaciones al área para futuras inmersiones en escenarios de atención integral a víctimas y ampliar el panorama para el hacer desde otro punto de vista.

Introducción

Sistematizar la experiencia de práctica profesional en trabajo social en el Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales de la Secretaría de Movilidad del Distrito de Medellín fue un proceso para construir conocimiento, una forma de aportar a la disciplina a través de la experiencia vivida en el escenario del duelo, además fue un espacio para dar apertura a dimensiones del trabajo social que permiten una lectura e interpretación de las nuevas realidades que proponen grandes retos y adaptabilidad profesional.

La experiencia en este escenario puso a prueba las habilidades psicosociales del trabajador social, una experiencia desarrollada en un escenario de crisis permanente que planteó muchos desafíos en la medida que se avanzaba en el proceso, cada actuación y cada intervención funcionaron para producir un aprendizaje significativo, para compartir y enriquecer el área social y entender aquello que se relacione con la atención integral a víctimas.

El planteamiento de la sistematización contiene elementos históricos, experienciales y metodológicos para lograr transmitir lo encontrado y documentar lo vivido, apropiándose de las narrativas naturales del trabajo social y de los saberes de los demás actores que alimentaron el proceso, exponer este tema de la realidad global actual frente a la importancia de los factores psicosociales para el quehacer social evidencian su necesidad para llevar a cabo atenciones, orientaciones e intervenciones con sentido, de calidad y de cara a la búsqueda del bienestar.

Se planteó como objetivo general de la sistematización de la experiencia en trabajo social “Reconocer la incidencia de los factores socioculturales del contexto de las víctimas de siniestros viales para el fortalecimiento del proceso de atención del trabajador social” para reflexionar y entender acerca de múltiples factores de la realidad que están implícitos en las familias, en la sociedad y en lo que abarcan los siniestros viales, se concluyó que conocerlos permitió generar un mayor acercamiento, tejer una relación y una acción social más efectiva, donde se integra la teoría y la práctica como método que le permite al trabajador social movilizarse, sumergirse a fondo y luego salir para resignificar lo encontrado y compartirlo.

Justificación

Desde el proceso de práctica profesional en trabajo social en el Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales, se observó y reflexionó acerca de algunos elementos del factor humano que inciden en la ocurrencia de muertes por hechos de tránsito, se pueden mencionar carencias y problemas desde las diferentes dimensiones del ser, que van más allá de las necesidades básicas o fisiológicas, también la reflexión invitó a ocuparse de la salud mental, a preguntarse qué implicaciones tiene cumplir el rol de actor vial, qué pasa a nivel cognitivo mientras se camina o se conduce un vehículo teniendo en cuenta las condiciones del entorno, cómo las estadísticas de pérdida de vidas deben gozar de relevancia social y cómo gestionarla como una cuestión de salud pública donde el trabajo social se abre camino a un nuevo escenario de intervención y de reflexión teórica.

Es invaluable el peso de las narrativas de las víctimas, el hecho de compartir sus experiencias cotidianas posibilitó escuchar particularidades de la realidad para comprender a los actores desde su perspectiva, reconociéndose y pensando en la relación de las características de los casos de muerte y las características del entorno que llevan al interrogante para qué es importante conocer la incidencia de los factores socioculturales en los procesos de atención y orientación desde el trabajo social. La respuesta apunta a la mejora de los procesos, en la medida en que el trabajador social pueda leer y entender el contexto de las víctimas y sus elementos va a resignificar la profesión en este ámbito.

En este escenario se develan oportunidades y razones para que el trabajo social siempre precedentes que aporten a partir del conocimiento que genere la experiencia en la Secretaría de Movilidad de Medellín, en sus procesos de atención y orientación a nivel sociofamiliar e incluso pueda contribuir a los planes y proyectos locales y regionales que mitiguen el impacto de las muertes y que el aprendizaje de esta experiencia concreta permita descubrir aciertos y errores para intercambiar saberes y mejorar.

Antecedentes

Las revisiones en los términos vinculados a los siniestros viales y demás elementos que giran en torno a esta problemática emergente de salud pública y salud mental, de acuerdo a la literatura consultada, permite hallar los siguientes antecedentes para entender las víctimas como una población vulnerable y los factores socioculturales de sus contextos que importan e inciden en la intervención.

En la Universidad Academia de Humanismo Cristiana de Chile, un estudiante en su trabajo de grado realizó una investigación acerca de la accidentalidad en Chile, llamado “Una visión desde el trabajo social para una intervención con víctimas de accidentes de tránsito” plantea el impacto en la vida de la familia, la intervención psicosocial a partir del Modelo de Intervención en Crisis y el Modelo Centrado en la Tarea, también aportes y aproximaciones desde el trabajo social para la atención con víctimas. Fue un trabajo pionero en Chile, hasta ahora no se habían vinculado trabajadores sociales al Ministerio de Transporte para trabajar con víctimas de los accidentes de tránsito.

En la revista Documentos de Trabajo Social se publicó “El lado humano de los accidentes de tráfico, desde el trabajo social” desarrollado en España, narra las consecuencias de los accidentes en las familias y la sociedad, a nivel emocional, económico y social, se presenta desde una revisión teórico-crítica, planteando una nueva forma de abordar la esfera psicosocial del trabajo social. Se plantean los accidentes de tránsito como como una crisis donde el trabajador social debe profundizar en su rol de la atención en urgencias siguiendo una ruta de orientación establecida.

Capítulo 1. Preguntas Orientadoras y Objetivos

Pregunta Orientadora

¿Cómo comprender los factores socioculturales asociados a los siniestros viales en el proceso de atención del trabajador social en el Centro de Víctimas de la Secretaría de Movilidad de Medellín?

Objetivo General

Comprender el proceso de atención del trabajador social en el Centro de Orientación y Atención a Víctimas de la Secretaría de Movilidad de Medellín.

Objetivos Específicos

- ✓ Describir la importancia del rol del trabajador social en los procesos de atención a víctimas de siniestros viales.
- ✓ Reflexionar sobre las significaciones que dan los actores del proceso de duelo a los factores socioculturales del contexto.

Capítulo 2. Marco Contextual, Conceptual y Normativo

Marco Contextual - Descripción de la Práctica a Sistematizar

El Equipo de Transformación Cultural, que pertenece a la Subsecretaría de Seguridad Vial y Control de la Secretaría de Movilidad del Distrito Especial de Medellín, busca promover acciones unificadas para la humanización de la atención y orientación de las víctimas directas e indirectas de siniestros de tránsito, que propendan por el acceso a la información, servicios y recursos de la oferta institucional, proporcionando una atención integral de las necesidades que se deriven del hecho victimizante.

La ruta de atención está establecida en el marco del Protocolo de Atención y Orientación a Usuarios Víctimas Viales, describe las funciones para cada área de intervención y se dan los parámetros que direccionan a los profesionales hacia la atención desde las áreas social, psicológica y jurídica. El Centro prioriza la atención a los casos con homicidio de tránsito, dado el alcance para una ciudad donde a diario en promedio las autoridades de tránsito atienden 100 casos, de los cuales entre el 75 y el 95% involucran lesionados y 1.5 muertes cada 1.5 días. Los servicios del Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales se dan bajo principios de gratuidad y confidencialidad a víctimas directas e indirectas, se habla entonces de familias de fallecidos, lesionados, indiciados (persona implicada en el hecho) y sus familias, excepcionalmente allegados que se sienten afectados y agentes de tránsito con funciones de Policía Judicial, quienes realizan las diligencias de inspección técnica a cadáver en vía pública, centros hospitalarios e incluso residencias según las particularidades del hecho violento, siempre y cuando ocurran en la jurisdicción del Distrito Especial de Medellín.

Marco Conceptual

Siniestro Vial

Es el que permite vincular causas, consecuencias y responsabilidades de la persona en un evento de tránsito. Incluso, la palabra "siniestro" tiene un significado de catástrofe y se asocia con circunstancias dolorosas, como las lesiones o la pérdida de una vida, las cuales se pudieron haber prevenido en el marco de la responsabilidad y la autorregulación. (Educación Bogotá, 2019)

La siniestralidad vial está teniendo foco a escala mundial, en una realidad dinámica que crea la necesidad de interpretarla en sus nuevas complejidades, que requiere una inmersión profunda en las dimensiones que esta problemática abarca, como lo es la dimensión social, cultural, educativa, política y familiar. Inevitablemente la propuesta de interpretación e inmersión a la cual reta la realidad implica sensibilizarse con el entorno como ambiente natural de las familias, quienes aportan datos que permiten desde el rol del trabajador social realizar un proceso inductivo que permite explorar y describir posteriormente lo que se busca comprender.

Los factores que inciden en la ocurrencia de los siniestros viales están enmarcados en tres aristas: el vehículo, la infraestructura y el humano. El último relaciona los aspectos conductuales, cognitivos y fisiológicos. Conducir está clasificada como una actividad peligrosa, se requiere el cumplimiento de normas y la comprensión de conceptos como la percepción del riesgo, la seguridad vial y reconocer que los comportamientos pueden trascender a negligencia, impericia e imprudencia y pueden ocasionar daños y lesiones físicas, emocionales, mentales, económicas e incluso la muerte mientras se está cumpliendo un rol de actor vial.

Víctima de Siniestro Vial

“Toda persona que ha sufrido daño en su salud como consecuencia de un accidente de tránsito, de un evento catastrófico de origen natural, de un evento terrorista o de otro evento aprobado” (Decreto 056, 2015).

Víctima Directa

Persona que ha sufrido directamente una lesión, daño o menoscabo físico, mental, emocional, económico o la muerte como consecuencia de un incidente vial. Fallecidos, lesionados, indiciados, personas involucradas en los siniestros” (Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales, 2023).

Víctima Indirecta

Sujeto que no sufre directamente una lesión o trasgresión, pero ve afectados sus derechos, salud mental, física, emocional y sus condiciones económicas por las lesiones o daños que sufrió la víctima directa del hecho. Se consideran víctimas indirectas: los familiares, agentes de tránsito relacionados al proceso y testigos del hecho. (Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales, 2023)

Atención Integral a Víctimas

Acciones orientadas a reducir la internalización de los impactos que genera la siniestralidad vial en el actor vial involucrado en el siniestro y en su núcleo familiar. Por lo anterior, su abordaje debe propender por el tratamiento integral de los afectados por siniestros viales al involucrar los aspectos físicos, psicosociales y jurídicos derivados de un siniestro con el fin de evitar el deterioro de la calidad de vida de los afectados. (Asociación Iberoamericana de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI), 2016)

Factores Socioculturales

Constituyen aspectos sociales y culturales que son influyentes y determinantes en la vida de las personas y comunidades, se describe como un conjunto de valores, creencias, normas y prácticas que caracterizan a un grupo o una sociedad. Cuando las víctimas narran su experiencia posibilitan escuchar particularidades la realidad, por ejemplo, el anhelo de los niños por conducir una motocicleta y hacer maniobras o piruetas porque han observado a su antecesor o porque es lo que está latente en su entorno donde se cree que poseer moto les otorga identidad, estatus o pertenencia.

Los factores socioculturales facilitan comprender a los actores desde su perspectiva de la realidad y de cómo cuentan sus historias, de cómo y quién en el barrio les enseñó a manejar porque es una práctica que se transmite social y culturalmente en muchas zonas, donde no tomaron clases para conducir con instructores y escuelas certificados, incluso muchos contaron que no tienen licencia de conducción. Confluyen en este punto aspectos educativos, culturales, económicos, políticos y sociales necesarios para entender las dinámicas de la siniestralidad y sobre todo para entender a las víctimas en su contexto para cumplir la misionalidad y los objetivos institucionales de brindarles atención y orientación.

El Rol del Trabajador Social

En el desarrollo de la experiencia de práctica se pudo explorar la ayuda, el acompañamiento y la orientación como un todo, como un complejo en el proceso de atención a víctimas que va desde minimizar el hecho de recontar su historia hasta dar cumplimiento a la protección de sus datos sensibles, en el entendido que los procesos de duelo implican dimensiones cognitivas, fisiológicas, conductuales y afectivas.

Se entiende por dimensión terapéutica del Trabajo Social, los procesos de investigación-intervención realizados por un o una profesional, que pretenden lograr el cambio subjetivo, relacional y comunicativo de las y los sujetos, con el fin de que translaboren, resignifiquen y superen el sufrimiento subjetivo, o bien, que rompan con la repetitividad de su historia personal, familiar o comunitaria, cuando ésta se presenta como un obstáculo para su bienestar y el de su entorno. (Rojas Madrigal, 2011)

La dimensión terapéutica que aborda el trabajador social se basa en la concepción biopsicosocial del ser, donde se relaciona la salud, la discapacidad, el duelo y los problemas sociales, se apoya en herramientas para la intervención que direccionan a las personas a la comprensión de su situación, a través de un acompañamiento emocional, cognitivo y relacional, este último de relaciones posibilitadoras que lleven al individuo a ser protagonista de su proceso, resignificando necesidades y recursos, propios y de su entorno.

El trabajador social interviene facilitando la expresión de emociones en espacios seguros que eviten la revictimización, se busca la adaptación a la nueva situación, siempre en función de la dignidad humana y la comprensión el rol de las Se describe el área de trabajo social como eje transversal del equipo del Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales y como disciplina desde donde se enfocó el interés de este ejercicio de observación, de registro de experiencias y de construcción de conocimiento.

Funciones del trabajador (a) social en el Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales:

- ✓ Hacer contacto inicial con las víctimas para ofrecer y vincular a los usuarios a los servicios ofertados.
- ✓ Realizar y registrar los diagnósticos socio familiares de las víctimas atendidas, identificando necesidades para brindar un adecuado acompañamiento.
- ✓ Apoyar la gestión y socialización para establecer alianzas interinstitucionales para identificar programas de beneficio para las víctimas y hacer las derivaciones necesarias.
- ✓ Realizar seguimiento telefónico a las víctimas con el fin de conocer el estado de su proceso o duelo derivado del siniestro, gestionar el paso a seguir y evitar dilaciones que vayan en contra del derecho de víctimas o del proceso mismo.
- ✓ Participar en la documentación y actualización de procesos y procedimientos que hagan parte del Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales.
- ✓ Vincular a víctimas directas e indirectas a las redes de apoyo identificadas y a las proporcionadas por el Centro.

El practicante fue integrado al equipo interdisciplinar del Centro, recibido de manera acogedora, con un trato digno y sin distinción de calidad de practicante, por el contrario, se le refiere como profesional, es tenido en cuenta para aportar ideas y tomar decisiones, participa

en los Staff de la organización, en la documentación de procesos y se le asignan con confianza las funciones que también ejecuta el profesional en lo referente a la atención de usuarios y los procedimientos para manejo de la información, claramente contando con el acompañamiento del tutor y demás integrantes del equipo de trabajo.

Marco Normativo

Conceptualización normativa

La Agencia Nacional de Seguridad Vial es la máxima autoridad en Colombia para la aplicación e implementación de políticas y medidas en lo referente a la seguridad vial para prevenir y reducir las cifras de lesiones y muertes en siniestros viales. El impacto ha sido adoptado como una problemática se aborda a través de “políticas y acciones concretas, articuladas, integrales, medibles y controlables, ya que involucran la salud pública, la seguridad de los ciudadanos y la movilidad del país” plasmadas en el Plan Nacional de Seguridad Vial 2000-2031 y se integran una serie de elementos que incluyen la atención a las víctimas, punto donde se instala el accionar del trabajador social en el Centro de Víctimas de la Secretaría de Movilidad de Medellín.

Se puede entender según la Agencia Nacional de Seguridad Vial del Ministerio de Transporte que la seguridad vial como:

Conjunto de acciones y políticas dirigidas a prevenir, controlar y disminuir el riesgo de muerte o de lesión de las personas en sus desplazamientos ya sea en medios motorizados o no motorizados. Se trata de un enfoque multidisciplinario sobre medidas que intervienen en todos los factores que contribuyen a los accidentes de tráfico en la vía. (Agencia Nacional de Seguridad Vial [ANSV], 2022)

Las acciones que ejecuta la Agencia Nacional de seguridad Vial y otras instituciones como la Secretaría de Movilidad de Medellín, aportan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas que apuntan a la reducción del 50% de los fallecimientos a 2030 causados por siniestralidad vial y donde el trabajador social desempeña su rol en el componente de atención a víctimas.

Con el Decreto 0261 de 2019 [Alcaldía de Medellín]. Por el cual se adopta el enfoque denominado “Visión Cero” en materia de seguridad vial para el Municipio de Medellín y se dictan otras disposiciones. 2 de abril de 2019. Se propone implementar acciones para la reducción de muertes y lesiones en siniestros viales, surge a partir de un enfoque global de movilidad que nació en Suecia en 1997 como un conjunto de políticas públicas multidimensionales al cual se acogió Medellín, en concordancia con su Plan de Desarrollo 2020-2023 “Medellín Futuro” y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, objetivo 3 “Salud y Bienestar”. (Organización de las Naciones Unidas, s.f.)

El artículo 9, eje 5 del enfoque Visión Cero, describe las áreas de intervención, incluyendo víctimas directas e indirectas de los incidentes con ocasión del tránsito. Actualmente, se viene ejecutando el Plan Integral de Visión Cero Medellín 2021-2025 (PIVIC) en el eje de Vulnerabilidad Poblacional que otorga relevancia a la fragilidad de los usuarios viales, en especial a los más vulnerables, establece en el Numeral 1.2.1 “Atención oportuna y profesional de los lesionados durante y después de los siniestros viales” Decreto 0261 de 2019 [Alcaldía de Medellín]. Por el cual se adopta el enfoque denominado “Visión Cero” en materia de seguridad vial para el Municipio de Medellín y se dictan otras disposiciones. 2 de abril de 2019.

Durante 2023 fallecieron 256 personas por siniestros viales en Medellín, es la causa número uno en muertes violentas en niños, jóvenes y adultos entre 5 y 29 años a nivel mundial, según el Informe Sobre la Situación Mundial de Seguridad Vial 2018 de la OMS (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022) dejando 1.19 millones de víctimas mortales al año, descrito entonces como un problema de salud pública que en Medellín dejó durante 2022, 248 muertes, cifras que permiten dimensionar una situación donde se interrelacionan aspectos, sociales, culturales, educativos, económicos y políticos que generan cuestionamientos acerca de lo que está pasando en la ciudad y se manifiesta en las vías públicas en torno a la actividad peligrosa de la conducción de vehículos y el cumplimiento del rol de actor vial.

Capítulo 3. Marco Metodológico

Según la metodología de Jara, 1994 se sigue la sistematización de experiencia de trabajo social en el Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales de la Secretaría de Movilidad de Medellín en cinco fases, así:

A. El Punto de Partida

Participé de la experiencia en el rol de practicante de trabajo social desde febrero de 2023, en el Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales, ubicado en la Secretaría de Movilidad del Distrito Especial de Medellín, allí se dio inicio al desarrollo de un proyecto social planteado para cumplir en tres períodos académicos, naturalmente una nueva situación causa expectativas y diferentes emociones, sin embargo, era un escenario con un alto grado de complejidad en el entendido que la atención está centrada en variables como víctimas, duelo y siniestros viales, muchas veces sentí temor de enfrentarme a dichas variables, pensaba si estaba en el lugar correcto y me preguntaba si podría sortear todo lo que implicaba esa relación de variables ya que inevitablemente el común denominador era la atención en crisis.

En la medida que avanzaba el proceso se fue comprendiendo y adaptando a través del uso de herramientas tipo habilidades aprendidas a lo largo de la formación académica en términos de empatía, de escucha activa, de resolución de conflictos, de comunicación y de trabajo en equipo, sin duda fueron determinantes, sin embargo, fue necesario gestionar muchas más o profundizar porque el escenario de la realidad traspasa las fronteras de la academia, fue necesario tomar terapia y fortalecerse emocionalmente para evitar transferencias de la víctimas.

De la experiencia se guardaron registros de las acciones realizadas, se escribieron diarios de campo, se documentaron las actividades realizadas en la etapa de ejecución a partir de actas, fotografías e informes, fue demandante el factor tiempo para el cumplimiento de los requerimientos de la agencia y demás obligaciones académicas, fueron necesarios muchos ajustes para aprender a optimizar el tiempo y cumplir a cabalidad las funciones del rol.

B. Las Preguntas Iniciales

Conocer que hay factores socioculturales determinantes para comprender a las víctimas en su contexto y en su realidad es inamovible para la atención individualizada, familiar o el uso de cualquier otro método de trabajo social, sin embargo, aquí fue fundamental para orientar las víctimas partir de datos como los obtenidos en la etapa de diagnóstico, apropiándose de técnicas como la observación participante, no participante y la revisión documental para llevar a cabo la caracterización de la población; atender a una víctima o un sujeto de intervención en cualquier ámbito amerita que se le entienda en su contexto, saber de dónde viene y qué elementos lo rodean, de allí parten las preguntas iniciales.

La caracterización permitió encontrarse con que la mayoría de personas fallecidas son hombres en edad productiva, activos en el mercado laboral, son proveedores económicos totales o parciales del hogar y que pertenecen a estratos socioeconómicos bajos, así mismo corresponde su nivel educativo y se trasladaban en motocicleta, el segundo lugar en las estadísticas lo ocupan las personas mayores atropelladas y es válido preguntarse en este punto ¿qué está pasando con la salud mental? ¿qué estamos pensando mientras estamos en la vía pública cumpliendo un rol de actor vial interactuando con otras personas?

Así, compartir esta experiencia sirve para comprender lo que sucede en la realidad, no solo de las vías de Medellín, porque es una problemática global, pero que requiere asentarla en este contexto donde confluyen diferentes demandas y el trabajador social despliega su accionar encontrándose con sistemas vivos donde cambiarán por completo las dinámicas familiares a raíz de la muerte de uno de sus integrantes. Es importante establecer una relación entre esa problemática global que va en aumento, la salud mental y el reto que tiene el trabajo social para desarrollar habilidades psicosociales que mejoren los procesos de atención.

Al señalar que el objetivo de la sistematización es la comprensión del proceso de atención desde el trabajo social en el Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales, se facilita también la comprensión de los factores socioculturales del contexto para orientar a la población objeto de intervención, se señala un período de tiempo muy importante en la experiencia de julio a noviembre de 2023, cuando se llevó a cabo la etapa de ejecución del

proyecto de práctica donde la fuente directa de obtención de información fueron los actores representados en las víctimas y en el equipo de profesionales que tejen relaciones cara a cara con ellas, momentos en que es necesario evaluarse y preguntar ¿se puede mejorar el proceso de atención integral a la población víctima? o ¿qué hago como trabajadora social para alimentar la intervención en este complejo escenario?

Preguntas que llevan a la necesidad de navegar a través de la ruta de atención donde se recogen datos desde el momento que se recibe la noticia y se reporta en fallecimiento en siniestro, la entrevista es la técnica protagonista ya que está presente en diferentes momentos, en la llamada de contacto primario, en el diagnóstico sociofamiliar y en el seguimiento, son tareas en cabeza del trabajador social responsable de esta parte del proceso donde es fundamental movilizar la participación de víctimas y equipo interdisciplinar desde una posición que deja una impronta que nutre y le tributa al área social y a la institucionalidad.

De acuerdo a la misionalidad y objetivos del Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales se direccionó el accionar del trabajador social sin dejar de lado sus posibilidades y sus intereses ya que el sello personal deja huella en las víctimas, en la institución y en sí mismo a través de la experiencia, interactuar con víctimas exige un punto de equilibrio donde es necesario gestionar la sensibilidad, manejar el estrés, el agotamiento, la fortaleza emocional, trabajar en equipo y resolver problemas como un modo de sintetizar las habilidades y capacidades propias del rol social.

C. Recuperación del Proceso Vivido

En el mes de julio de 2023 se dio apertura a la etapa de ejecución del proyecto social "La familia es el Centro" como una propuesta para el Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales de la Secretaría de Movilidad de Medellín en el marco de la práctica profesional en trabajo social de la Universidad Católica Luis Amigó, esto sucedió después de haber vivido una gran experiencia en la primera etapa de diagnóstico donde fue posible adentrarse en el contexto institucional y poder acceder a información tan valiosa para conocer el proceso de atención a víctimas desde lo social, lo penal, lo administrativo y lo

contravencional como áreas fundamentales del interés de la víctima para intervenir en el mejoramiento de su calidad de vida a través de un equipo interdisciplinar.

Una vez realizado el diagnóstico y diseñada una propuesta de proyecto social para la intervención con las víctimas, donde se identificó la necesidad de visibilizar más a los actores de los procesos de duelo atendidos en el Centro de Víctimas, la problemática fue evidenciada desde dos frentes, la institución y la familia, en ese orden de ideas, el objetivo de la propuesta se enmarcó en la integración de los actores a través de la articulación de herramientas institucionales y socio familiares para facilitar de esta manera la reorganización y la adaptación a la nueva situación de vida de las víctimas.

Es así, como se pone en marcha la ejecución realizando una serie de actividades y estrategias para la consecución de los objetivos, cumplir con el cronograma proyectado fue una tarea dispendiosa, el tiempo fue demandante, cumplir requiere optimización de los recursos y seguir una metodología de trabajo, tuvo una duración de 17 semanas donde se llevaron a cabo talleres, grupos de discusión, observación, entrevistas, se implementó el uso de la técnica del genograma para el área de trabajo social e incluirlo en el formato de diagnóstico sociofamiliar y se diseñó una herramienta educativa para las familias llamada “recetario emocional” con información para el manejo del duelo en niños, niñas y adolescentes para integrarlos al proceso, además de la promoción y prevención que se hizo en medio de las atenciones acerca del tema.

Se destacan momentos muy significativos a lo largo de los meses, interactuar con la población, hablando del equipo interdisciplinar y de las víctimas fue muy enriquecedor, permitió ir más allá de lo que gira entorno a la muerte, ha sido comprender que los factores socioculturales son determinantes en la ocurrencia de los siniestros viales, antes, durante y después, son unos condicionantes que deben estar presentes en la atención y orientación para leer, para comprender y para gestionar las condiciones direccionadas al bienestar y la calidad de vida de las víctimas.

Al final de la etapa de ejecución hubo satisfacción de poder establecer relaciones con la población, de lograr metas profesionales que también enriquecen a nivel personal, escuchar

palabras de gratitud de las víctimas y generar discusiones con los profesionales en torno a los temas de víctimas, en cómo ofrecer un mejor acompañamiento, movilizarse como grupo para gestionar formas de ayuda y de derivaciones a la red de apoyo institucional, terminando el mes de noviembre se cumplieron los objetivos y el cronograma de actividades a cabalidad, con un gran nivel de dificultad que amerita la coordinación entre habilidades y recursos personales y profesionales para cumplir con las funciones de un rol transversal en el ámbito de atención a víctimas.

Finalmente fue posible enlazar y tener otra perspectiva acerca de la relación entre los conceptos explorados y su desarrollo secuencial entendiendo la manera cómo el trabajador social despliega la atención a víctimas que nace a partir de la ocurrencia de un siniestro vial y cómo desde la disciplina se puede participar y conocer todo lo que gira alrededor del siniestro teniendo en cuenta factores como componentes socioculturales necesarios para leer las víctimas en su contexto, para abrir un canal para la salud mental y la salud pública como una integración para la búsqueda del bienestar.

D. Las Reflexiones de Fondo

La interpretación de la experiencia es producto del proceso vivido a lo largo de la permanencia en el Centro de Víctimas, desde la etapa del diagnóstico hasta la ejecución, un desarrollo cronológico de situaciones que llevó a su paso el trabajador social, quien en todo momento recauda datos e información que sirve para el análisis y mejora del proceso de atención y orientación. En todo momento surgieron interrogantes acerca de los diferentes elementos que confluyen en la ocurrencia de un siniestro vial, se piensa en el antes, durante y después, cómo era la vida de la víctima y de su sistema familiar, sus dinámicas y las nuevas realidades a partir de la pérdida.

Fue posible comprender las particularidades de las víctimas a la luz de los factores socioculturales, en consecuencia, analizarlas y relacionarlas a nivel familiar y social, proceso dado en torno a las entrevistas y la información recaudada con cada instrumento. Se dio cuenta de conceptos que son inseparables en este ámbito como la atención en crisis, el duelo, la

atención humanizada, la revictimización, la dignidad humana, lo psicosocial, la inclusión y el restablecimiento de derechos como principios de oportunidad, integralidad y de calidad dentro de las funciones misionales que cumple el trabajador social en el Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales de la Secretaría de Movilidad de Medellín.

Retomar a este punto la pregunta orientadora ¿Cómo comprender la influencia de factores socioculturales asociados a los siniestros viales la atención del trabajador social en el Centro de Víctimas de la Secretaría de Movilidad de Medellín? dio apertura a la reflexión desde otra posición a través del trasegar en el proceso, se destacan como factor fundamental las relaciones tejidas con las víctimas y con el equipo interdisciplinario para comprender la lógica y la influencia del contexto en las diferentes dimensiones que alberga un siniestro de tránsito.

E. Los Puntos de Llegada

Se reflexiona a partir de la nueva forma de abordar el escenario de la atención integral a víctimas como una posibilidad que abre esta experiencia a partir del aprendizaje adquirido durante el proceso, es una reflexión que se da sobre el hacer y cómo mejorar la intervención del trabajo social en los entornos poco explorados donde está haciendo apertura la profesión. Trabajar con víctimas partiendo de la base que hay unos precedentes en la situación de vulnerabilidad, de crisis y desequilibrio supone un reto para el trabajador social y exige un grado más de preparación ante la dificultad, hacer la inmersión en este ámbito está condicionando al trabajador social a entender que el contexto sociocultural está planteando factores que influyen en la siniestralidad y que se está llamado a interpretarlos para favorecer la intervención.

Es necesario llegar al punto de reconocer la importancia y el protagonismo de la intervención transversal que hace el trabajo social en la atención a víctimas, en los procesos de duelo, en el acompañamiento y en la orientación, el reconocimiento no viene solo, sino de la mano con la comprensión de los derechos de víctimas y con el conocimiento previo que debe tenerse a partir de algunos elementos de la realidad y de los contextos en lo social, lo cultural, lo educativo, lo económico y lo político en relación a lo que enmarca un siniestro vial como

problema de salud pública, además, es recomendable privilegiar significados infaltables como los determinantes sociales de la salud, cifras globales y locales, antecedentes e investigaciones existentes acerca la problemática.

Se resalta que relación que se teje entre los equipos profesionales de trabajo y las víctimas, permite la construcción de significados, la comprensión y la lectura del contexto que van a dar apertura a un buen diagnóstico y una intervención precisa y ajustada, de ahí parte la recomendación de perfilar las habilidades psicosociales del trabajador social, es fundamental pulir las habilidades laborales de la disciplina que lo hagan competente y le de claridad a la importancia de escuchar, de comunicar, de trabajar en equipo y de generar estrategias para lograr condiciones de bienestar y de calidad de vida para la población sin dejar de lado las metas organizacionales, la misión y los objetivos.

Diseño Metodológico

A. Estrategias e Instrumentos de Recuperación de la Práctica

En el proceso de sistematización de la experiencia de práctica en trabajo social se aplicaron técnicas e instrumentos de conocimiento y de intervención, cada categoría de acuerdo a su función posibilitaron la recolección de información y la apropiación del rol de practicante de trabajo social, se empezó con la revisión documental antes de incorporarse al lugar de práctica, se hizo un rastreo bibliográfico y de información relacionada sobre el génesis del Centro, se encontró que en Colombia sólo existen dos lugares donde se atienden víctimas de siniestros de tránsito, el otro está ubicado en la ciudad de Bogotá D.C. Se halló información sobre el componente de víctimas a nivel mundial descrito en informes de la Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de Salud, Organización de las Naciones Unidas, Políticas de Seguridad Vial en Colombia y Planes de Desarrollo Nacional y Local. También, se dio lectura a los protocolos de atención suministrados desde el área de Coordinación de Centro y algunos otros materiales de consulta logrados en sus procesos de gestión documental, de esta manera se dio el primer acercamiento al escenario.

El segundo momento donde la revisión documental tuvo apertura se dio cuando se asistió a la agencia de práctica y formalmente se dio la vinculación como practicante, en este punto ya se permitió acceder a las bases de datos y todo el material que usa en Centro para la prestación de los servicios, esta etapa dio inicio al diagnóstico, que a su vez comenzó con la exploración para definir la caracterización de la población objeto de atención del Centro, se encontraron múltiples bases de datos internas y oficiales donde reposan datos sensibles que deben ser manejados acorde a la protección que establece la ley.

La observación no participante, estuvo presente cuando fue el momento de contemplar, ver y escuchar las primeras atenciones recién se dio la llegada al Centro, se consideró prudente luego de recibir la inducción y el entrenamiento en el puesto de trabajo, permanecer solo observando y escuchando sobre los primeros casos. Generó gran impacto estar presente en el momento en que se dan las malas noticias a las familias, ya que en muchos casos las reciben al interior de las instalaciones de la Secretaría de Movilidad, lo cual resignificó la necesidad de estar preparado como profesional para la atención en crisis y tener conocimientos previos en primeros auxilios psicológicos. Luego de esto, se analizaban al final de la atención las fortalezas y las debilidades que se identificaron como trabajador social y evaluarlas de cara a las futuras atenciones e intervenciones.

La observación participante se empezó a instalar a medida que iban pasando los días, tanto con el equipo de profesionales, como con las víctimas en medio de las atenciones, se fue logrando confianza al establecer vínculos con ambas partes del proceso, esta observación permitió mayor acercamiento a la realidad, lo observado permitió examinar, registrar, analizar información y construir conclusiones que, a su vez, aportaron a identificar problemáticas, priorizarlas para generar un diagnóstico y en consecuencia, presentar una propuesta de intervención con su plan de trabajo.

A medida que se avanzaba en el proceso se diligenciaron diarios de campo, así fue posible documentar la memoria del proceso donde se registraban los acontecimientos, experiencias y situaciones representativas, se presentaron casos que expusieron situaciones muy complejas, multiproblemáticos, que antes de la pérdida ya presentaban desequilibrio en el sistema

familiar, algunos fueron objeto de estudios de caso con todo el equipo profesional debido a la cantidad de necesidades identificadas que requerían intervención, en este punto se aplicó la técnica de grupo de discusión, donde se expusieron los casos detectados desde trabajo social para buscar desde las diferentes áreas aportes y medidas para gestionar cambios para la calidad de vida y el bienestar de las víctimas.

La entrevista semiestructurada siempre estuvo presente, desde el momento en que se establece contacto primario con las víctimas, en las atenciones y diligenciamiento del formato donde se registra el diagnóstico sociofamiliar y en los seguimientos de casos. La entrevista permitió entablar una relación y comunicación con el usuario, donde se recaudó información valiosa para el proceso y se logró comprender el contexto al cual pertenecen los sujetos, entender las dinámicas de su familia y construir una relación como pilar fundamental de la intervención y donde, además, el trabajador social le aporte al individuo en su contexto cercano y este sea el protagonista de su proceso. La entrevista tiene un carácter intencionado, es una fuente de información y conocimiento muy valiosa en el quehacer del trabajador social. El trabajador social está en el inicio del proceso, durante y al final, hace trabajo de campo y en él se integra la teoría y la práctica, lo cual ha permitido generar propuestas para la mejora de los procesos, como ejemplo, se planteó la implementación del genograma como técnica de intervención y técnica documental que no se venía aplicando, se presentó en el plan de ejecución de proyecto social para explorar las diferentes relaciones establecidas dentro de la estructura del sistema familiar. La implementación se socializó con el equipo social para que profesionales y practicantes lo sigan ejecutando en su atención, se elaboró un instructivo con los pormenores sobre funcionalidad, beneficios, sugerencias de descarga del programa GenoPro y manejo de las herramientas del mismo.

B. Estrategias Para la Reconstrucción de la Memoria del Proceso

Durante las etapas de práctica profesional en trabajo social en el Centro de Orientación y atención a Víctimas de Siniestros Viales se aplicaron diferentes instrumentos para recolectar información, para realizar intervención con los actores, para interactuar y para construir una experiencia significativa que ha permitido reconocer el impacto que tiene en las víctimas la atención y la orientación como procesos, buscando que cada vez sean más humanizados. Para lograr el objetivo general se pensó en una construcción articulada a partir de los objetivos específicos que, a su vez, se valieron de herramientas y estrategias para su alcance.

Fortalecimiento del Área Social

Realicé tres actividades en la etapa de ejecución de la propuesta de intervención que permitieron identificar aprendizajes como aporte a la memoria de la experiencia de sistematización de la práctica en trabajo social, fueron actividades enfocadas a una mayor humanización del proceso de atención, se centró en cómo desde el trabajo social se puede a través de técnicas de intervención como la entrevista y el genograma recolectar información valiosa para orientar a las víctimas desde el conocimiento obtenido de la situación, de su contexto, de la estructura familiar, de los recursos y las demandas identificadas, esto permitió un intercambio entre las víctimas y trabajador social, un valioso proceso comunicativo y de lectura de la realidad.

La implementación del genograma como técnica documental y de intervención, permitió un gran avance en la tecnificación del trabajo social ya que es una herramienta que no se venía aplicando en el Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales y aportó a dotar de mayor profesionalismo la presentación del formato de diagnóstico sociofamiliar, además de la información que es posible recaudar a través del mismo para conocer más a fondo la estructura, las dinámicas familiares y las relaciones al interior del sistema. La ejecución se llevó a cabo en el programa llamado GenoPro, un programa de descarga gratuita que permite el diseño y elaboración del diagrama de representación familiar.

El seguimiento de casos se hizo a través de llamada telefónica, como técnica de relación e interacción para la intervención se utilizó la entrevista semiestructurada, permitió conocer la trascendencia que tienen los procesos de atención del Centro de Víctimas, el impacto en la vida de las personas que atraviesan por la situación de duelo, se permitió evaluar el alcance y la utilidad que las víctimas pudieron encontrar en la organización y en las entidades de la red de apoyo institucional a donde fue posible derivarlos, se resalta la vinculación que se logró con algunas personas que por diferentes motivos no habían decidido acceder a las atenciones y a partir del seguimiento, fue posible unirlos a los servicios ofertados, algunos retomaron los procesos que estaban inconclusos.

Ambas actividades como componentes de la estrategia permitieron describir la importancia de la profesión en los procesos de duelo, son actividades que ponen de presente la especificidad de la profesión, permiten un acercamiento al contexto de la realidad de las víctimas y escuchar sus voces, fue posible entender la expresión de personas que no cuentan con una red de apoyo familiar o social y ponen sus expectativas en la ayuda institucional del Centro. Hubo manifestaciones de la gratitud muy emotivas que sienten hacia el equipo humano por el acompañamiento, por la orientación y por estar presente en un momento difícil de su existencia.

Otra actividad se llamó jornadas de sensibilización y capacitación para los profesionales y practicantes, se realizó a través de dos sesiones de talleres donde compartí información con herramientas de acompañamiento para la intervención familiar y reconocimiento de redes de apoyo con el fin de fortalecer los procesos de atención, si bien la estrategia se enmarcó en el rol social este punto fue ofrecido a todo el equipo, pero con el direccionamiento de la practicante de trabajo social. Se ejecutó en dos momentos apoyados en presentaciones con dispositivas y ejercicios a partir de casos donde se pudo explicar la dinámica e intencionalidad de los dos temas expuestos, fueron jornadas significativas, reflexivas y de interacción ya que había objetivos muy claros para lograr aplicar este conocimiento para el fortalecimiento de los procesos que permiten el relacionamiento con las víctimas.

La Entrevista

El trabajo social en su quehacer, metodológicamente obtiene conocimiento y la entrevista ha sido una técnica fundamental para este propósito que se alimenta de la información obtenida de las víctimas y demás actores del proceso de atención y orientación donde se ejerce la práctica profesional. La entrevista está presente en tres actividades que se cumplen desde el rol del trabajador social, en la llamada de contacto primario con las víctimas, en la realización del diagnóstico sociofamiliar y en el seguimiento de casos.

El diagnóstico sociofamiliar se hace de manera presencial, generalmente se atiende con cita previa, que se asignó a partir de la llamada de contacto primario, en otros casos las víctimas se comunican con el Centro de Víctimas y la solicitan, ya que se les comparte desde el primer momento los datos como ubicación, número telefónico y correo electrónico, personalmente utilizo la estrategia de preguntarles si me autorizan a enviar vía WhatsApp los datos mencionados para que accedan en el momento que lo consideren apropiado, ha funcionado muy bien, ya que la información queda allí registrada para su posterior consulta, ya que suele suceder que por su estado emocional olvidan fácilmente la información entregada en la llamada.

El seguimiento de casos ejecutado se registró en una matriz de Excel para consignar los resultados obtenidos de la conversación que permite la interacción con los actores, conocer sus percepciones, su experiencia y entender las expresiones y sentires desde el rol de víctimas. La entrevista permitió reconocer cómo se impactó la población en su experiencia, son actores en su mayoría pertenecientes a barrios populares y periferias de la ciudad, comúnmente cuentan que no tienen los recursos para acceder a servicios como los ofrecidos en el Centro de Víctimas.

Análisis de Datos Cualitativos

Comprender y reflexionar sobre la influencia que tiene el contexto a nivel social, cultural y educativo en los patrones de comportamiento de las personas requiere una valoración de datos y de información de orden cualitativo. En la ciudad de Medellín han heredado unos patrones de comportamiento que con fuerza se han extendido por generaciones desde las décadas de los años 80 y 90 que dejó una tendencia del narcotráfico y la violencia. Culturalmente se le ha dado gran trascendencia en los barrios de la ciudad a la posesión y conducción de vehículos tipo motocicleta, se tiene el imaginario que otorga estatus, pertenencia e identidad y a la vez es el vehículo con mayor vulnerabilidad que deja las cifras más altas asociadas a muertes y lesiones tanto en conductores como en acompañantes y peatones atropellados.

La experiencia de práctica profesional en una institución del orden gubernamental como la Secretaría de Movilidad de Medellín y en una entidad que apenas está abriendo espacios en el país a través del propósito de propender por los derechos de las víctimas de siniestros viales ha otorgado un privilegio para la profesión de trabajo social de poder intervenir en un escenario nuevo, a través de un enfoque poco explorado; además del privilegio de poder acceder a información valiosa para la comprensión de las nuevas realidades sociales.

Esta estrategia es denominada análisis de datos cualitativos porque se han entrelazado diferentes actividades con un común denominador que es el manejo de datos y de información para su transformación en conocimiento, lo cual resalta el carácter científico que también tiene la disciplina social. Aquí se puede mencionar la revisión documental, la observación, las encuestas de percepción aplicadas al equipo humano acerca de las propuestas y su ejecución en la segunda etapa del proyecto de intervención y nuevamente el protagonismo que ha tenido a lo largo del proceso la entrevista y el seguimiento.

El acceso a la información ha despertado la curiosidad de ir más allá de las cifras oficiales, 2023 cerró con 256 víctimas mortales, 8 más que en 2022 e invita a saber más del contexto de las víctimas, a querer saber qué pasa en las comunas de Manrique o Aranjuez por ejemplo a nivel cultural, social y educativo para que tengan estadísticas tan altas en la variable origen de los fallecidos en Medellín, son inquietudes que invitan a buscar respuestas para la

comprensión de los fenómenos que influyen en el contexto social de tal manera que logran transmitir, impactar y movilizarse entre generaciones como patrones de conducta.

La revisión documental se soporta en diferentes fuentes de información que van desde el diario de campo hasta plataformas de uso oficial, bases de datos de las víctimas con todos sus datos sensibles de los pormenores de la atención del siniestro como hora y lugar de ocurrencia, hora y fecha del levantamiento al cadáver, la forma de muerte, vehículos implicados, conductores involucrados, calidad de actor vial y edad. Son datos que permiten realizar una caracterización y clasificación de aspectos socioculturales importantes que se integran a las narrativas de los actores y permiten la lectura de la realidad, estableciendo una relación entre los factores socioculturales, los patrones heredados de conducta y las cifras de muerte por siniestro vial.

C. Estrategia Para el Análisis e Interpretación Crítica de la Práctica

El ejercicio de sistematización de la práctica se fundamenta en los planteamientos hermenéuticos utilizando las experiencias vividas en el Centro de Orientación y Atención a Víctimas de Siniestros Viales y el registro obtenido en los diarios de campo, además, haciendo uso de los instrumentos aplicados en las fases del proyecto social, el proceso hermenéutico tiene características del orden reflexivo y crítico, en correspondencia con el paradigma comprensivo permitiendo el encuentro de significados a través de las relaciones tejidas con los actores integrando la teoría y la práctica.

A partir del enfoque hermenéutico fue posible construir una configuración de significados, en esta parte se tomaron los significados propios encontrados a partir del ejercicio en el área social y los significados expresados por los actores como el equipo de profesionales y de las víctimas, de estos últimos surge en gran medida la necesidad de comprender la influencia de los factores socioculturales tanto en la siniestralidad como en los procesos de atención y orientación. Así mismo, el enfoque hermenéutico facilitó crear una estructura de relaciones entre las partes del proceso vivencial que requiere reflexión y la construcción de un patrón de significados para lograr llegar a punto de la comprensión.

El aprendizaje encontrado reposa en la influencia que tiene el área de trabajo social en el Centro de Víctimas, se reconoce como un eje transversal de todo el proceso de atención y orientación, ya que está en el antes, el durante y el después de la intervención con las víctimas, el usuario tiene la posibilidad de decidir si toma o no servicios de psicología y jurídica de acuerdo a sus condiciones y necesidades, pero sea cual sea su elección siempre pasará por atención en trabajo social porque así lo establece el protocolo, lo cual garantiza que el área en cada caso tiene un rol activo y participativo.

Lo logrado desde los instrumentos aplicados con el genograma y el seguimiento permitieron un acercamiento a las víctimas, se da una relación cara a cara ya que se obtiene la información de la primera fuente, se gesta la interacción con las víctimas y con el equipo humano porque es necesario discutir ciertos puntos de los casos para la intervención y búsqueda de las mejores oportunidades que estén al alcance de la gestión. Cuando apliqué los instrumentos sentí que eran pertinentes y necesarios, en el caso del seguimiento porque se permite el acompañamiento, se reflexiona a partir de la expresión de las víctimas cuando agradecen que una institución les muestra un lado humano y un respaldo en su situación, sobretodo porque la mayoría son personas vulnerables como se describió en la caracterización y que comúnmente tienen poca confianza y credibilidad en la institucionalidad.

En cada una de las actividades donde se aplicó la entrevista como instrumento de recolección de información, sea llamada de contacto primario, diagnóstico sociofamiliar o seguimiento se ha podido recoger datos, reflexiones y percepciones acerca de los factores socioculturales del contexto de las víctimas. La entrevista en cada caso permite la interacción con las víctimas, es un espacio de escucha, de acompañamiento, de expresión de necesidades y a la vez, de aprendizaje ya que en cada caso la voz de las víctimas me transmite un mensaje de donde extraigo conocimiento, ellos tienen un significado y sus representaciones de la realidad y esto dota de sentido lo que interpretan acerca de los factores socioculturales lo que permitió en cada entrevista encontrar un nuevo aprendizaje.

El diagnóstico sociofamiliar ha permitido obtener conocimiento y aprendizaje del significado que los actores dan a los factores socioculturales, es un espacio donde se teje una relación

usuario-profesional en medio de una situación de crisis y de desequilibrio familiar, se registra en un formato institucional formalizado en la Administración Municipal de acuerdo a su política de tratamiento de datos personales, se recauda información a través de preguntas que recopila datos de diferentes dimensiones cultural, social, educativa, económica, demográfica y familiar que han permitido pensar y reflexionar la relación de los factores que encierran tales dimensiones y los siniestros viales.

El análisis de datos permitió la construcción de conocimiento muy valioso para la lectura de la realidad, en consecuencia, interpretar los datos a la luz de lo cualitativo, las cifras permitieron caracterizar e identificar a los actores y las dimensiones que componen los siniestros viales, se partió describiendo estadísticas a nivel mundial, estrategias, proyectos y programas propuestos para generar acciones y adaptarlas a nuestro contexto para aplicarlas de acuerdo a las demandas y recursos, sin embargo, se reconoce que los factores socioculturales tienen una gran influencia en el contexto para el cumplimiento de los objetivos visualizados mediante los planes y proyectos.

A partir de la aplicación de instrumentos y estrategias, se reflexiona sobre relación que hay entre la incidencia de los factores socioculturales en la siniestralidad, en el duelo y en la percepción que tienen los actores acerca de cada uno de esos elementos, incluso se suma la voz del equipo de profesionales y practicantes, sus reflexiones a partir de lo que experimentan en sus atenciones, en lo que se dialoga en los estudios de caso y en la misma inquietud que dejan en muchas ocasiones los usuarios y su situación que hace que nos movilizemos como equipo en búsqueda nuevas articulaciones y ayudas para casos particulares.

Recuperación Histórica de la Práctica



Ilustración 1. Elaboración propia. (2024)

La práctica profesional en trabajo social inició en el mes de febrero de 2023, para llegar al Centro de Orientación y Atención a Víctimas fue necesario participar de un proceso de selección realizado por el Centro de prácticas del Distrito Especial de Medellín, al llegar a la agencia se recibió un trato digno y siempre refiriéndose al practicante como profesional, fue tenido en cuenta en las acciones y propuestas de mejora, participando de la toma de decisiones.

Fue necesario tomar apoyo terapéutico antes de iniciar la incorporación a la agencia de práctica para evaluar y fortalecer los puntos débiles, ya que se tenía la claridad desde el proceso de selección que iba a ser un escenario complejo y era absolutamente necesario evitar transferencias del usuario al trabajador social, esto en el entendido que las atenciones siempre se dan en situación de crisis y debe imposibilitarse la revictimización; también, se exploró

información sobre primeros auxilios psicológicos para tener herramientas a la mano para el momento necesario.

Asentarse en el rol para el cumplimiento de las funciones en principio no fue sencillo, en el ambiente de duelo se requiere transmitir confianza, tacto, sensibilidad, es imprescindible desarrollar la capacidad de escucha, empatía y habilidades comunicativas para establecer una relación cara a cara, donde se reconozca el sentir de las víctimas como la forma de brindar una orientación lo más humanizada posible, obrando siempre bajo un enfoque de derechos; de esta parte se extrajeron diferentes conceptos importantes para tejer conocimiento a partir de la experiencia.

La comprensión conceptual permitió vincular los saberes, las acciones, las situaciones y la experiencia, desde lo práctico y lo disciplinar, el proceso de práctica en trabajo social ha despertado curiosidad de pensar en el antes de la ocurrencia de la muerte donde se asocian elementos sociales, educativos, culturales y de salud mental, además, de reflexionar acerca de las nuevas realidades y en los desafíos que vienen para el sistema familiar.

Brindar una atención humanizada hace la diferencia en las víctimas porque a la salida del Centro van a regresar al entorno donde pertenecen, se busca que salgan con información valiosa para que sean actores activos en su proceso y con herramientas para gestionar su situación a partir de la orientación del trabajador social. Los procesos que lleva el trabajador social en el Centro de Víctimas evidencian la relevancia de la atención individualizada, se comprendió cómo el uso de los métodos del trabajo social permite acercarse y llegar a la población y cómo se pueden articular y confluyen entre sí para usarlos a favor del bienestar de los sujetos de intervención.

Análisis y Reflexión con los Actores del Proceso

El trabajador social dentro del escenario descrito, pudo conocer y entender desde otra perspectiva las diferentes situaciones que desencadena la muerte en un accidente de tránsito y la manera cómo impactan la dinámica familiar, entrevistar los actores objeto de intervención y escuchar sus historias ha sido una experiencia enriquecedora que permite la interacción y adopción una posición crítica y reflexiva para dar lectura a esta realidad que día a día se presenta en las vías de Medellín.

La percepción de los actores siempre ha estado presente, en la expresión del equipo, en el staff, en las discusiones, en los estudios de caso, cada uno se ha permitido desde su subjetividad y su saber aportar a los procesos de atención y orientación que son un logro del trabajo en equipo porque reconozco que es sincrónico y puedo manifestar el orgullo que siento de ejercer mi rol en un escenario diferente, poco explorado y complejo donde se atiende este tipo de población que se desarma, que narra su historia, que es sensible, que es vulnerable, que llora en su duelo, que llora sus muertos, que se ve obligada por las circunstancias a adaptarse y reorganizarse y que necesitan el acompañamiento y la guía de personas profesionales con empatía y respeto por la dignidad humana en su condición de víctimas.

Escuchar las narrativas de las víctimas atendidas y orientadas ha funcionado para establecer una relación causal con los datos y la información hallada, aunque el protagonismo en las narrativas radica en la subjetividad de los actores que estuvieron presentes, en su percepción, en la forma de vivir su duelo y en sus cosmovisiones, ha sido posible reflexionar a partir de lo encontrado, se humanizó mucho más la atención y la orientación con el paso de los días en la experiencia de sistematización de la práctica en trabajo social y a la vez se aportó al equipo para fortalecer sus procesos, esta experiencia da cuenta de una participación muy significativa en el escenario de las víctimas de siniestros viales.

En medio de las entrevistas se percibe gran parte de la significación que las personas tienen de los factores socioculturales y en definitiva el profesional y el practicante logran establecer relaciones entre estos y lo que está ocurriendo en la realidad con la salud mental, la situación

económica, cultural, social, educativa y el hecho de ejercer un rol de actor vital; las narrativas de las víctimas reúnen sus carencias, sus tristezas, están en un espacio donde se permite la expresión de sus emociones y sus sentimientos, cuentan las dificultades para garantizar el cubrimiento de necesidades básicas, cuentan sus preocupaciones porque falleció el proveedor económico del hogar, incluso cuentan cuando el niño de la casa quiere tener una moto como su familiar fallecido y en definitiva esta relación comunicativa permite el conocimiento para la comprensión de las subjetividades.

Actores del proceso como la coordinadora del Centro de Víctimas, los practicantes y profesionales de las tres áreas de intervención tuvieron una participación activa en las actividades realizadas a partir de las jornadas de sensibilización y capacitación, en primera instancia los talleres para el fortalecimiento de los procesos fueron espacios muy enriquecedores donde todos hicieron retroalimentación desde su saber, se permitió la construcción de conocimiento valioso que sirve para mejorar y humanizar la atención y orientación. En esta parte se compartieron unas tareas llamadas “tareas genéricas” como herramienta de intervención para el acompañamiento familiar y también se trabajó el reconocimiento y fortalecimiento de las redes de apoyo, que son vitales para articular el trabajo de intervención.

Estos dos espacios fueron bastante significativos porque el equipo se reunió, aportó y construyó conocimiento, cada área se retroalimentó de la otra. A este punto se logra reconocer que el propósito se cumplió y funcionó para llegar al equipo humano y para llegar a las víctimas, se recibieron muy buenos comentarios de parte de los practicantes y profesionales al finalizar las jornadas reconociendo que las herramientas fueron acertadas para contribuir a la mejora de los procesos de acompañamiento a las víctimas, también se recibieron palabras positivas de las víctimas cuando se presentaron las herramientas y fueron compartidas las tareas para el manejo del duelo y sobretodo reconocieron su utilidad cuando experimentaron momentos de recaída o de soledad y las aplicaron en su entorno natural, es un acompañamiento que se hace cuando están fuera del Centro de Víctimas y lo tienen a la mano para los momentos necesarios.

Se obtuvo un gran aprendizaje con el equipo humano ya que cada 15 días se realizó staff general para exponer estudios de caso y estar en permanente retroalimentación, así mismo se realizaron staff por áreas de intervención y hablar de las debilidades, fortalezas, acciones de mejora y logros alcanzados que definitivamente se logran identificar es a partir de la interacción con las víctimas y de escuchar su percepción de todo lo que enmarca el duelo y lo que significa poder compartir su experiencia con los profesionales, quienes escuchamos y gestionamos un cambio en su situación.

Las voces de los actores traen el componente histórico donde cuentan las tradiciones familiares en torno a las motos, en cómo es un medio de transporte muy accesible, cuentan la forma cómo aprendieron a conducir mencionando que no fue en una escuela certificada, sino que fue un conocimiento empírico transmitido de familiares y amigos en las calles de su barrio a tempranas edades, es interpretado casi como un requisito sociocultural sobre todo entre el género masculino, fue muy común escucharlo en las entrevistas como elementos importantes dentro de su sistema familiar, ya que en la muchos de los hogares hay niños, niñas y adolescentes que manifiestan su inclinación hacia los mismos patrones.

Es frecuente en los barrios ver a los familiares en horarios escolares a las afueras de las instituciones educativas transportando niños, niñas y adolescentes en motocicleta violando cuanta norma de tránsito sea posible, conductas que son transmitidas y socialmente aceptadas y que los más pequeños quizás consideran adecuadas, con mayor razón viniendo del ejemplo de sus cuidadores y que son normalizadas a nivel sociocultural, incluso en contraste, en algunas zonas de la ciudad hay restricciones impuestas por grupos al margen de la ley que prohíben el uso de casco de protección a los motociclistas con el fin de tener su plena identidad, aunque esto es una situación que pasa a asuntos de seguridad crea costumbre y en algunos contextos la costumbre se convierte en ley.

Se hizo un ejercicio de observación no participante en la comuna 4 Aranjuez a las afueras de la Institución Educativa Gilberto Alzate en la calle 92 con carrera 51 para recaudar información del contexto real y aportar a la descripción de la influencia de los factores socioculturales en los patrones comportamentales, sin embargo es una realidad que se evidencia no solo en esta

comuna, es lo normalizado en la mayor parte del territorio medellinense, sobre todo en las periferias o donde no hay presencia constante de la institucionalidad a través de las autoridades. Finalmente, el ejercicio de observación permite concluir que el contexto influye en cómo se transmiten y heredan patrones de conducta, muestra el sentir de las personas, la interpretación que tienen del autocuidado y la responsabilidad con el otro y la convicción para cumplir normas.

Significación de la práctica o interpretación, lecciones aprendidas

El trabajador social en un escenario complejo de permanente atención en crisis tiene la posibilidad de convertirse en un cazador de oportunidades, entre otras, la de mejorar las áreas de la salud donde hace intervención, preguntarse a partir de esta y alimentar la profesión. El ejercicio de sistematizar la experiencia de práctica es una reflexión sobre el hacer, sobre cómo se hizo y cómo se trabajó con la población de víctimas que no solo están en entornos de conflicto armado, se comprendió a las víctimas en otras condiciones, se entendió que están en otros escenarios y que es necesario contemplar los constructos que enmarcan los siniestros viales.

Desde el punto de vista metodológico del trabajo social se reconoce un gran aporte a las metas y objetivos organizacionales del Centro de Víctimas de la Secretaría de Movilidad, el quehacer social está en la plena capacidad de ser transversal en los procesos de intervención, de participar activamente en los diferentes momentos de la orientación, la atención, el apoyo y el acompañamiento integral a población en condición de víctimas, un trabajador social en este escenario asume un reto constante para propender por el bienestar a partir de la gestión del duelo en un proceso eminentemente social.

Se recalca que no es posible desligarse de los enfoques teóricos, de los conceptos y de la metodología del trabajo social, el carácter disciplinar siempre debe estar presente para guiar la intervención y es necesario entender la relevancia que tienen los métodos de trabajo social que permiten llegar a la población, en un escenario complejo de atención a víctimas es

necesario un trabajador social integral, que perfile sus habilidades psicosociales y laborales que lo hagan competente y estratega para generar condiciones de bienestar y calidad de vida. La comprensión de las víctimas de siniestros viales implicó entender las redes que las rodean, no en vano en la academia siempre se direcciona a ubicar al sujeto en su contexto, en el escenario real es imperativo leer el contexto, entenderla en su contexto, manejar el proceso desde una perspectiva psicosocial y construir relaciones que se movilicen sobre dichas redes, entender a los actores desde los elementos naturales de su realidad hizo diferencia en la intervención, razón por la cual fue necesario interesarse por ellos para mejorar el proceso de atención y orientación.

Se recomienda pensar e intervenir los escenarios de atención a víctimas desde los factores socioculturales que las rodean y desde la salud mental, además de construir una relación entre las variables inmersas en los procesos de duelo que se acompañan desde el trabajo social. Frente a estos escenarios de situaciones complejas se sugiere enlazar los componentes de orientación social, con la creación de escenarios de apoyo favorables a las víctimas y la gestión procesos de resiliencia como un sello que singulariza la profesión y sirva para comunicar y compartir los aprendizajes.

Referencias

Agencia Nacional de Seguridad Vial. (2022). *Plan Nacional de Seguridad Vial 2022-2031 Documento técnico de soporte.*

<https://www.ansv.gov.co/sites/default/files/Documentos/Agencia/PNSV/22.08.30%20-%20Documento%20te%CC%81cnico%20de%20soporte%20-%20PNSV.pdf>

Agencia Nacional de Seguridad Vial. (17 de diciembre de 2022). *Ruta integral de atención a víctimas de siniestros viales en Colombia.* Ministerio de Transporte.

<https://ansv.gov.co/agencia/pilares/atencion/guias>

Astrea. (2 de abril de 2019). *Decreto 0261 de 2019.* Alcaldía de Medellín.

https://www.medellin.gov.co/normograma/docs/astrea/docs/d_alcamed_0261_2019.htm

Decreto 056 de 2015 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por el cual se establecen las reglas para el funcionamiento de la Subcuenta del Seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes de Tránsito -ECAT y las condiciones de cobertura. Reconocimiento y pago de los servicios de salud, indemnizaciones y gastos derivados de accidentes de tránsito, eventos catastróficos de origen natural, eventos terroristas o los demás eventos aprobados por el Ministerio de Salud y Protección Social en su calidad de Consejo de Administración del Fosyga, por parte de la Subcuenta ECAT del FOSYGA y de las entidades aseguradoras autorizadas para operar el SOAT. 14 de enero de 2015.

Educación Bogotá. (2019). *Protocolo de víctimas de siniestros.*

https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/portal_institucional/gestion-educativa/protocolo-de-victimas-de-siniestros

Equipo de Transformación Cultural. (2023). *Protocolo de Orientación y Atención a Usuarios Víctimas Viales*. Secretaría de Movilidad de Medellín.

Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial. (2016). *Guía Iberoamericana de Atención Integral a Víctimas de Tránsito*
<https://contralaviolenciavial.org/actualidad/guia-iberoamericana-de-atencion-integral-a-victimas-de-siniestros-de-transito/gmx-niv44-con235.htm>

Figuroa, M., Cáceres, R. y Torres, A. (2020). *Manual de capacitación para acompañamiento y abordaje del duelo*. Fundasil. UNICEF.

Jara, O. (2011). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. [archivo PDF]. <https://cepalforja.org/sistematizacion/bvirtual/>

Ley Estatutaria 1581. (2012). Congreso de la República. Para la protección de datos personales.

Naciones Unidas. (s.f.). *Objetivos del Desarrollo Sostenible*. Organización de las Naciones Unidas. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>

Organización Mundial de la Salud. (20 de junio de 2022). *Traumatismos causados por el tránsito*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/road-traffic-injuries>

Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *Determinantes Sociales de la Salud*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.paho.org/es/temas/determinantes-sociales-salud#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,condiciones%20de%20la%20vida%20cotidiana%22>

Riquelme, T. (2012). *Accidentalidad en Chile: Una visión desde el trabajo social para una intervención con víctimas de accidentes de tránsito*. [Tesis de grado, Universidad Academia de Humanismo Cristiano]

<https://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/1886>

Rojas Madrigal, C. (noviembre 2011). La dimensión terapéutica del Trabajo Social y la protección de los derechos humanos. *Revista costarricense de Trabajo Social*. 1 (especial), 19-23. <https://ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000263.pdf>

Rucabado, A., Cañada, L. (2018). El lado humano de los accidentes de tráfico, desde el trabajo social. *Documentos de trabajo social*, (61), 213 – 232.

https://cendocps.carm.es/documentacion/2019_Documentos_Trabajo_Social_N61.pdf

Secretaría de Movilidad de Medellín. s.f. *Función de la Secretaría*. Alcaldía de Medellín.

<https://www.medellin.gov.co/es/secretaria-de-movilidad/>