

**Proyecto Social Tu Apoyo en la 13-Comisaría de familia Comuna 13 San Javier. Secretaría de seguridad y convivencia de Medellín.**

JULIANA MONTOYA URIBE

Estudiante Trabajo Social

ANGELA J VARGAS HERNÁNDEZ

Asesora de práctica

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Sociales Salud y Bienestar

Programa Trabajos Social

Medellín

2024

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| 1. <i>Contexto Institucional</i> .....                                  | 5  |
| 1.1 Identificación general de la agencia de práctica .....              | 5  |
| 1.2 Contextualización de la Agencia .....                               | 6  |
| 1.3 Ámbito de intervención.....   | 6  |
| 1.4 Naturaleza de la Organización .....                                 | 7  |
| 1.5 Rol del Practicante: .....  | 7  |
| 1.6 Objeto de Intervención.....   | 8  |
| 1.7 Reseña Histórica .....  | 8  |
| 1.8 Direccionamiento Estratégico .....                                  | 9  |
| 1.9 Oferta de Servicios Comisaria de Familia Comuna 13.....             | 10 |
| 2. <i>Relación con Políticas Públicas y Planes de Desarrollo</i> .....  | 10 |
| 3. <i>Caracterización de la Población</i> .....                         | 12 |
| 3.1 Recolección de la información: .....                                | 12 |
| 3.2 Instrumento de recolección .....                                    | 13 |
| 4. <i>Definición, análisis y priorización de la problemática.</i> ..... | 15 |
| 4.1 Diagnóstico social.....   | 23 |
| 5. <i>Propuesta de intervención</i> .....                               | 24 |
| 5.1 Justificación propuesta social: .....                               | 24 |
| 6. <i>Evaluación y cierre de proyecto</i> .....                         | 30 |
| <i>Bibliografía</i> .....   | 50 |

### Tabla de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Referentes legales principales en las Comisarías de Familia. .... | 10 |
| Tabla 2. Políticas Públicas Medellín.....                                  | 11 |
| Tabla 3. Plan de desarrollo Medellín.....                                  | 11 |
| Tabla 4. Matriz de descripción de problemas.....                           | 17 |
| Tabla 5. Matriz de vester y plano cartesiano .....                         | 20 |
| Tabla 6. Plano Cartesiano de la Matriz de Vester.....                      | 21 |
| Tabla 7. Plan operativo .....  | 26 |
| Tabla 8. Cronograma de Intervención y Evaluación de la propuesta .....     | 29 |
| Tabla 9. Objetivo Específico 1.....  | 31 |
| Tabla 10. Objetivo Específico 3.....                                       | 40 |
| Tabla 11. Objetivo Específico 4.....                                       | 44 |

### Tabla de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Edad de usuarios.....                           | 13 |
| Figura 2. Sexo de usuarios .....                          | 13 |
| Figura 3. Composición de las familias.....                | 14 |
| Figura 4. Frecuencia de discusiones en el hogar.....      | 14 |
| Figura 5. Desencadenantes de conflictos en el hogar ..... | 14 |
| Figura 6. Necesidades en el hogar .....                   | 15 |
| Figura 7. Árbol de problemas .....                        | 22 |
| Figura 8. Indicadores cuantitativos Fase 1.....           | 32 |
| Figura 9. Indicadores cualitativos Fase 1.....            | 32 |
| Figura 10. Objetivo Específico 2. ....                    | 35 |
| Figura 11. Indicadores cuantitativos fase 2.....          | 36 |
| Figura 12. Indicadores de seguimiento .....               | 36 |
| Figura 13. Indicadores cualitativos fase 2.....           | 37 |
| Figura 14. Indicadores cuantitativos fase 3.....          | 41 |
| Figura 15. Indicadores cualitativos fase 3.....           | 41 |
| Figura 16. Percepción frente al protocolo.....            | 42 |
| Figura 17. Indicadores Cuantitativos Fase 4.....          | 45 |
| Figura 18. Puntos de satisfacción.....                    | 45 |
| Figura 19. Indicadores Cuantitativos Fase 4.....          | 46 |
| Figura 20. Indicadores Cualitativos Fase 4.....           | 46 |

### **Tabla de anexos**

|  |    |
|--|----|
| Anexo 1. Guías Socioeducativas Impresas .....  | 52 |
| Anexo 2. Captura de pantalla Taller “Mejora tu comunicación y tus relaciones familiares”.....                              | 52 |
| Anexo 3. Listado de Asistencia al Taller “Mejora tu comunicación y tus relaciones familiares”.<br>.....                    | 53 |
| Anexo 4. Captura de pantalla Taller Virtual: “Conectando Corazones: Fortaleciendo los Vínculos<br>Familiars”.....          | 53 |
| Anexo 5. Listado de Asistencia al Taller Virtual: “Conectando Corazones: Fortaleciendo los<br>Vínculos Familiares”. .....  | 54 |
| Anexo 6. Fotografía taller práctico .....  | 55 |
| Anexo 7. Ejemplo encuesta de seguimiento para medir satisfacción de las capacitaciones.....                                | 55 |
| Anexo 8. Pantallazo formulario de registro estandarizado y digitalizarlo.....  | 56 |
| Anexo 9. Protocolo de Comunicación. ....   | 56 |
| Anexo 10. Guía de orientación y apoyo social .....   | 57 |
| Anexo 11. Ejemplo de encuesta de satisfacción con el servicio prestado dentro de la comisaria de<br>Familia comuna 13..... | 58 |

## 1. Contexto Institucional

### 1.1 Identificación general de la agencia de práctica

Nombre: Comisaria de Familia San Javier (Comuna 13).

Razón social: Alcaldía de Medellín Nit 890.905.211-1

Dirección: Calle 39C # 109-24

Teléfono: 6043855555 Ext 6453

Municipio: Medellín

Barrio: San Javier 20 de Julio

Departamento: Antioquia

Comisario: Adel Navarro Becerra

Correo: adel.navarro@medellin.gov.co

### Organigrama:



(Alcaldía de Medellín, 2014, p.2).

## **1.2 Contextualización de la Agencia**

La Comisaría de Familia (CDF) es la autoridad administrativa encargada de garantizar, proteger y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y los demás miembros de la familia en situaciones de violencia intrafamiliar, sus funciones están consagradas en la Ley 1098 de 2006, Ley de Infancia y Adolescencia (Colombia. Congreso de la República, 2006), y en el Decreto 4840 de 2007 (Colombia. Presidencia de la República, 2007).

Según la Alcaldía de Medellín, las Comisarias de Familia “son instituciones creadas para brindar apoyo a la familia en los ámbitos jurídicos y psicosocial, habilitando a sus miembros en el ejercicio de sus derechos y en la exigibilidad de los mismos” (Alcaldía de Medellín, 2014, p. 1).

Cabe mencionar que las Comisarias de Familia, nacen a partir del Decreto 2737 del 27 de noviembre de 1989, conocido como código del menor, por medio de este se logró darles vida jurídica e inscribirlas dentro del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) (Colombia. Presidencia de la República, 2019). Estas instituciones surgen como entes de carácter municipal, correspondiéndole a cada municipio la responsabilidad de estructurar sus Comisarías de acuerdo a las necesidades y problemáticas de la población. “Su identidad institucional está marcada por una condición que les es propia, y que le imprime un sello particular a su quehacer” (Alcaldía de Medellín, 2014, p. 1).

En el caso específico de la comisaría de San Javier, esta se encuentra dentro de una de las comunas de la ciudad de Medellín, como institución garante en la prevención, intervención y educación en temas jurídicos y psicosociales que atañen a la familia. Esta se encuentra ubicada en la casa de justicia del Barrio 20 de Julio y ha sido creada con el objetivo de brindar ayuda y orientación a las familias de la comuna 13 en pro de mantenerlas unidad en una sana convivencia dentro de los hogares.

## **1.3 Ámbito de intervención**

Las Comisarías de Familia son entidades claves para la protección de las familias colombianas, con un ámbito de intervención que abarca tanto la parte jurídica como la psicosocial, buscando garantizar el bienestar y la sana convivencia entre sus miembros, por ende, es una institución con identidad propia en su quehacer, donde dentro de su equipo se cuenta con abogados, psicólogos y trabajadores sociales y demás que contribuyen desde sus campos de conocimiento a la realización de un abordaje más integral de las problemáticas emergentes dentro de las familias de cada territorio donde se encuentra inmerso una comisaría de Familia.

Desde el ámbito de intervención psicosocial se brinda una atención integral al miembro de la familia que acude a solicitar algún tipo de servicio dentro de la comisaría de familia con el fin de

prevenir y atender situaciones de conflicto o violencia, esto se logra desde el acompañamiento psicológico y social a las víctimas y la promoción de la sana convivencia familiar.

#### **1.4 Naturaleza de la Organización**

Las Comisarías de Familia son dependencias o entidades de carácter administrativo e interdisciplinario del orden municipal o distrital, con funciones administrativas y jurisdiccionales, conforme a los términos establecidos en la ley 2126 de 2021. (Congreso de la República, Ley 2126 de 2021.)

Cabe aclarar que dentro de las comisarías se realizan funciones tanto administrativas como jurisdiccionales, dentro de las funciones administrativas se pueden mencionar las preventivas que buscan como su nombre lo indica prevenir situaciones de violencia, las de promoción que son aquellas que difunden los derechos de las familias y las de capacitación con las que se busca brindar información sobre temas relevantes o relacionados con las familias, en el caso de las funciones jurisdiccionales cabe destacar que desde allí se ordenen las medidas de protección, los restablecimientos de derecho y las imposiciones de medidas correccionales y sanciones, es importante destacar que las comisarías de familias están conformadas por un equipo interdisciplinario de profesionales, por mencionar algunos, están los abogados que asesoran y representan a las personas víctima de violencia intrafamiliar, por su parte los trabajadores sociales brindan acompañamiento y apoyo en diferentes aspectos en que estén inmersas las víctimas y los psicólogos brindan acompañamiento psicológico a las víctimas.

Para concluir, las comisarías de familia son entidades públicas que son financiadas por cada uno de los municipios donde se encuentran ubicadas, su naturaleza administrativa e interdisciplinaria les permite actuar tanto en la prevención y promoción de la convivencia familiar, como en la protección de los derechos de las víctimas de violencia intrafamiliar.

#### **1.5 Rol del Practicante:**

El rol a desempeñar como practicante en la comisaría de familia de San Javier, comuna 13 de la ciudad de Medellín está inmerso dentro del equipo psicosocial, en este se realizan actividades enmarcadas en la realización de evaluaciones, asesorías, remisión e intervención de conflictos familiares, además de realizar informes de seguimiento a procesos de restablecimiento de derechos y violencia intrafamiliar, a su vez se apoya en el proceso de realización de verificación de garantías de derecho y a la realización de visitas domiciliarias, desde este quehacer es importante retomar lo plasmado por el congreso de la república de Colombia “toda forma de violencia en la familia se considera destructiva de su armonía y unidad y, por lo tanto, será prevenida, corregida y sancionada” (Congreso de la República, Ley 294 de 1996.). Corroborando la importancia de la

labor que ejerce el trabajador social en pro de la prevención de la violencia intrafamiliar en escenarios de práctica como estos.

En definitiva, es un escenario de práctica exigente que requiere de una formación y actualización periódica frente a las múltiples necesidades que emergen en la búsqueda de la protección de los derechos de todos los integrantes de las familias usuarias del servicio que presta la comisaría de familia de San Javier, esto sin desconocer la importancia de tener claro lo estipulado dentro del código de ética profesional del trabajador social, el cual permite desempeñar un ejercicio ético y centrado en las normas que rigen el actuar, frente a las funciones principales que se ejercen en esta entidad.

### **1.6 Objeto de Intervención**

La comuna 13 de Medellín históricamente ha sido escenario de diversos conflictos sociales, económicos y políticos. Estos conflictos han tenido un impacto significativo en las dinámicas familiares, generando altos índices de violencia intrafamiliar, en este contexto, los conflictos familiares se convierten en un objeto de intervención fundamental entendiendo que las familias son el núcleo fundamental de la sociedad y su bienestar es determinante para el desarrollo integral de San Javier, los conflictos familiares generan un impacto negativo y pueden escalar a niveles de violencia intrafamiliar, lo cual aumenta la pobreza y la desigualdad social al dificultar el desarrollo de las capacidades y oportunidades de las familias de la comuna 13 de Medellín. Según el informe de seguridad y convivencia ciudadana de la Ciudad de Medellín, en el año 2022 se registraron 2.500 casos de violencia intrafamiliar en la comuna 13, siendo la tercera comuna de Medellín que más registra este tipo de hechos. (Alcaldía de Medellín, 2022, p. 19). Estas estadísticas evidencian que los conflictos familiares son un problema real y urgente en la comuna 13 de Medellín, por ende, resulta necesario fortalecer las estrategias de intervención social que apunten a la atención de los conflictos familiares, a la prevención y al fortalecimiento de las familias como núcleo fundamental de la sociedad.

### **1.7 Reseña Histórica**

Las Comisarías de Familia nacen como resultado del Decreto 2737 del 27 de noviembre de 1989, conocido como Código del Menor, que fue el que les dio vida jurídica y las inscribió dentro del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. Colombia. Presidencia de la República, 2019). Surgen como entes de carácter municipal, correspondiéndole a cada municipio la responsabilidad de estructurar sus Comisarías de acuerdo a las necesidades y problemáticas de la población. Diversas razones confluyeron para darles vida. (Alcaldía de Medellín, 2014, p.3).

En el caso particular de la Comisaria de Familia de San Javier fue creada en el año 2000, como respuesta a la necesidad de brindar atención especializada a las familias de la Comuna 13, una zona con altos índices de violencia intrafamiliar y vulneración social, en sus inicios, la comisaría

operaba en una oficina pequeña ubicada en el Barrio San Javier, en el año 2006, se trasladó a su sede actual, ubicada en la calle 39C # 109-24, en el Barrio 20 de Julio, específicamente dentro de la casa de justicia, donde comparte el segundo piso con el instituto colombiano de bienestar familiar y con la inspección de policía.

## **1.8 Direccionamiento Estratégico**

**1.8.1 Misión:** Contribuir con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, garantizando el ejercicio de los derechos de los niños, los jóvenes y la familia, desde la atención jurídica y psicosocial, a través de la promoción, prevención, protección y conciliación, a fin de obtener una convivencia pacífica, para el mejoramiento de las relaciones familiares y consecuencialmente de la sociedad de Medellín. (Alcaldía de Medellín, 2014, p.1).

**1.8.2 Visión:** En el 2030 Medellín será una ciudad cuyo principal valor es el respeto a la vida. Tendrá una sociedad incluyente, equitativa, cohesionada, educada y con sólidos valores democráticos y ética ciudadana. Económicamente competitiva y generadora de riqueza colectiva. Respetuosa de la diversidad y promotora de la cultura. Con una institucionalidad pública eficiente y transparente, garante del ejercicio de los derechos humanos fundamentales y articulados con los actores del desarrollo. Territorialmente integrada y abierta al mundo, ambientalmente sostenible y con un hábitat seguro y de calidad. (Alcaldía de Medellín, 2013).

### **1.8.3 Valores**

**Objetividad:** Los funcionarios de las comisarías de familia de la ciudad de Medellín, son personas imparciales dentro de la intervención de la problemática familiar, honestas en su actuar, no hacen juicios de reproche, no hacen alianzas con los usuarios, son respetuosos y rectos en su gestión. (Alcaldía de Medellín, 2014, p.3).

**Compromiso:** Nuestra gestión está enmarcada dentro de la Misión Institucional de la Secretaría de Gobierno, con un alto sentido de responsabilidad. (Alcaldía de Medellín, 2014, p.3).

**Eficacia:** Buscamos ofrecer a los usuarios una respuesta a la problemática que los aqueja, aplicando la normatividad del derecho de familia y con observancia del cumplimiento de las garantías Constitucionales del debido proceso y Dignidad Humana. (Alcaldía de Medellín, 2014, p.3).

**Eficiencia:** Enfocamos todos nuestros recursos en la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y la Familia. (Alcaldía de Medellín, 2014, p.3).

**Liderazgo:** Realizamos nuestra labor incentivando a los usuarios y a la comunidad a generar espacios de convivencia. (Alcaldía de Medellín, 2014, p.3).

**Sensibilidad:** Entendemos que nuestro esfuerzo debe encaminarse a la comprensión de la problemática social con el fin de restablecer los derechos de la infancia, la adolescencia y la familia. (Alcaldía de Medellín, 2014, p.4).

### 1.9 Oferta de Servicios Comisaria de Familia Comuna 13

-Recepción de denuncias y tramitación de solicitudes de medidas de protección por violencia intrafamiliar de conformidad con la ley 294 de 1996.

-Recepción y tramitación de denuncias por niños, niñas o adolescentes en estado de vulneración, o inobservancia de sus derechos o en situación de desprotección de acuerdo con la ley 1098 de 2006.

-Recepción e intervención en conflictos familiares. (Alcaldía de Medellín, 2014, p.6).

## 2. Relación con Políticas Públicas y Planes de Desarrollo

**Tabla 1. Referentes legales principales en las Comisarías de Familia.**

| Referentes principales  | Disposiciones principales  |
|---|--|
| Constitución Política de 1991.                                    | La cuál vela por el respeto a la dignidad humana, lo que significa que es el valor supremo del ordenamiento jurídico constitucional y por lo tanto soporta la base de los derechos y principios constitucionales. (Asamblea constituyente de Colombia, 1991).  |
| Ley 294 de 1996 modificada parcialmente por la Ley 575 de 2000.   | Desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y dicta normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. Concepto de familia y sus integrantes. Señala los principios para su interpretación. Política de protección a la Familia. (El congreso de Colombia, 1996), (El congreso de Colombia, 2000).   |
| Ley 599 de 2000, modificada parcialmente por la Ley 1142 de 2007. | El Código Penal Colombiano, en sus artículos 229, 230 y 230 , tipificó los delitos de Violencia Intrafamiliar, Maltrato mediante restricción de libertad física y Ejercicio arbitrario de la custodia de hijo menor de edad. (El congreso de Colombia, 2007)   |
| Ley 882 de 2004.  | Por medio de la cual se modifica el artículo 229 de la Ley 599 de 2000. Delito de Violencia intrafamiliar. (El congreso de Colombia, Ley 882, 2004).   |
| Ley 1098 de 2006.   | Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Protección integral y perspectiva de género. Misión de las Comisarías de Familia: prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar, y las demás establecidas en la citada Ley. (El Congreso de Colombia, Ley 1098, 2006). |
| Ley 2126 de 2021.   | Por medio de la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarías de familia, en está también se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones. (El congreso de Colombia, Ley 2126, 2021).  |

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 2. Políticas Públicas Medellín.**

| <b>Política Pública</b>                                | <b>Disposiciones principales</b>   |
|--|--|
| Política Pública de Equidad de Género para las Mujeres | Esta política busca promover la igualdad de género y prevenir la violencia contra las mujeres, incluyendo la violencia intrafamiliar.<br>Se implementan programas para fortalecer la autonomía económica de las mujeres, la prevención de la violencia sexual y la atención a las víctimas de violencia. (Alcaldía de Medellín, 2018). |
| Política Pública de Infancia y Adolescencia            | Esta política busca garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, incluyendo la protección contra la violencia intrafamiliar.<br>Se implementan programas para la prevención del maltrato infantil, la atención a las víctimas de violencia y la promoción de la crianza positiva. (Alcaldía de Medellín, 2019).         |
| Política Pública de Salud Mental                       | Esta política busca promover la salud mental de la población, incluyendo la prevención y atención de la violencia intrafamiliar.<br>Se implementan programas para la promoción de la salud mental, la atención a las víctimas de violencia y la formación de profesionales en salud mental. (Alcaldía de Medellín, 2011).              |
| Política Pública de Convivencia y Seguridad            | Esta política busca promover la convivencia pacífica y la seguridad ciudadana, incluyendo la prevención de la violencia intrafamiliar.<br>Se implementan programas para la prevención de la violencia, la Atención a las víctimas y el fortalecimiento de la seguridad ciudadana. (Alcaldía de Medellín, 2015).                        |

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 3. Plan de desarrollo Medellín.**

| <b>Línea Estratégica</b>           | <b>Objetivo</b>   | <b>Meta</b>   |
|------------------------------------|---|---|
| Equidad de género para las mujeres | Promover la igualdad de género y prevenir la violencia contra las mujeres, incluyendo la violencia intrafamiliar.       | Reducir la tasa de violencia intrafamiliar contra las mujeres.<br>Aumentar el número de mujeres que acceden a atención integral por violencia intrafamiliar.<br>Fortalecer la formación de los servidores públicos en temas de género y violencia contra las mujeres. (Alcaldía de Medellín, 2020). |
| Infancia y adolescencia            | Garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, incluyendo la protección contra la violencia intrafamiliar. | Reducir la tasa de maltrato infantil.<br>Aumentar el número de niños, niñas y adolescentes que acceden a atención integral por maltrato infantil.<br>Fortalecer la formación de los servidores públicos en temas de infancia y adolescencia. (Alcaldía de Medellín, 2020).                          |

| Línea Estratégica       | Objetivo   | Meta   |
|-------------------------|--|--|
| Salud Mental            | Promover la salud mental de la población, incluyendo la prevención y atención de la violencia intrafamiliar.       | Reducir la prevalencia de trastornos mentales en la población.<br>Aumentar el número de personas que acceden a atención integral en salud mental.<br>Fortalecer la formación de los profesionales en salud mental. (Alcaldía de Medellín, 2020). |
| Convivencia y Seguridad | Promover la convivencia pacífica y la seguridad ciudadana, incluyendo la prevención de la violencia intrafamiliar. | Reducir la tasa de homicidios.<br>Reducir la tasa de lesiones personales.<br>Fortalecer la formación de los servidores públicos en temas de convivencia y seguridad. (Alcaldía de Medellín, 2020).   |

Fuente de elaboración propia.

### 3. Caracterización de la Población

#### 3.1 Recolección de la información:

Para desarrollar un diagnóstico preciso y diseñar una intervención efectiva en relación con los conflictos familiares, se llevó a cabo una encuesta a una muestra aleatoria de 15 usuarios de la comisaría, quienes habían solicitado previamente servicios de mediación. Este instrumento, aplicado telefónicamente, permitió recopilar datos relevantes para comprender las dinámicas familiares y los factores que obstaculizan relaciones asertivas.

La muestra, compuesta principalmente por mujeres (91,7%) con edades comprendidas entre los 20 y 42 años, refleja una población en plena etapa de desarrollo personal y familiar. En cuanto a su nivel educativo, predomina el nivel técnico y profesional, lo que sugiere una búsqueda activa de superación personal. Respecto a su ocupación, la mayoría se desempeña como empleada, evidenciando una creciente independencia económica. Estos hallazgos resaltan la resiliencia de las mujeres en San Javier, quienes, a pesar de los desafíos, buscan mejorar su calidad de vida y el bienestar de sus familias.

Es importante resaltar que la encuesta es una herramienta valiosa en el trabajo social, ya que permite recopilar datos tanto cuantitativos como cualitativos sobre las opiniones, actitudes y condiciones de la población objetivo. Estos datos son fundamentales para comprender las dinámicas sociales, económicas y emocionales que afectan a las personas con las que trabajamos.

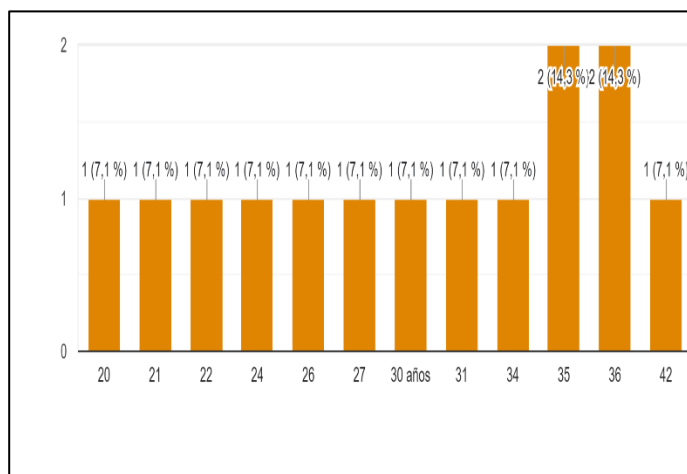
Con base en las respuestas recopiladas en la encuesta, se desarrolló una matriz de Vester. Esta matriz facilitó la observación y delimitación de las problemáticas identificadas, lo que permite ajustar los objetivos de manera más precisa y efectiva.

A continuación, se presentan las principales conclusiones derivadas de la matriz del análisis de las encuestas:

### 3.2 Instrumento de recolección

**Figura 1. Edad de usuarios**

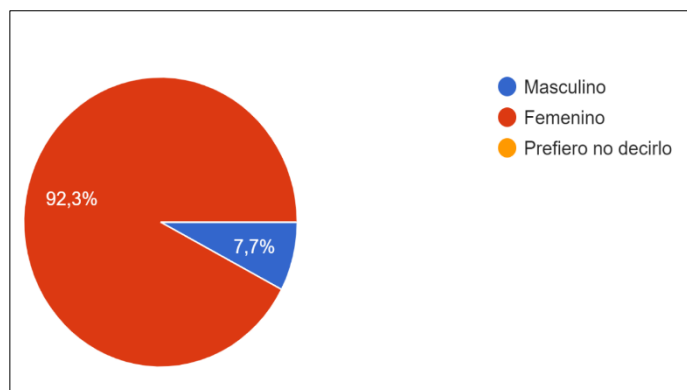
Fuente: (creación propia, 2024).



A partir de los datos obtenidos de los 14 encuestados, es posible inferir que la práctica de programar citas para resolver conflictos es más común entre individuos que se encuentran en la etapa de la juventud y la adultez con un rango de edades comprendido entre los 20 y 42 años.

**Figura 2. Sexo de usuarios**

Fuente: (creación propia, 2024).

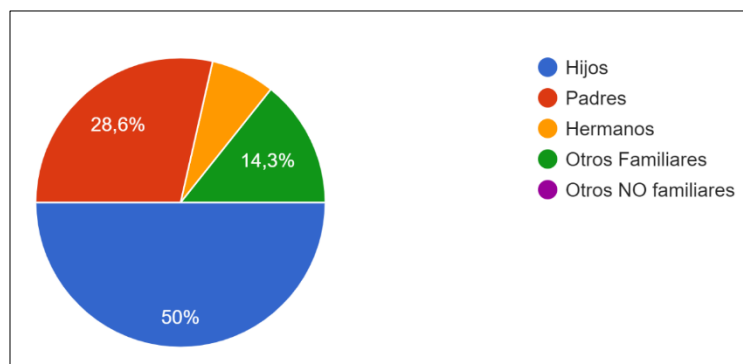


De los 14 usuarios que participaron en la encuesta, un 92.3% fueron mujeres y un 7.7% hombres. Está marcada disparidad revela una necesidad significativamente mayor entre las mujeres de solicitar citas de atención en intervención de conflictos. Los resultados obtenidos sugieren que las mujeres podrían estar experimentando una mayor frecuencia de situaciones conflictivas o sentirse más motivadas a

buscar apoyo externo para resolverlas.

**Figura 3. Composición de las familias**

Fuente: (creación propia, 2024).

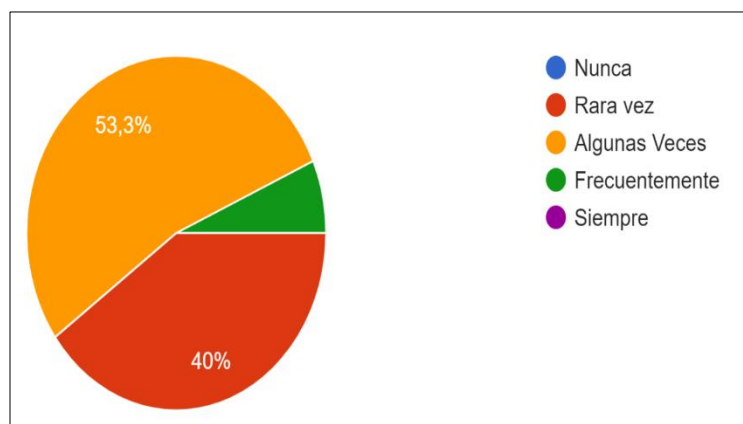


La gráfica nos presenta un panorama interesante sobre la composición familiar, dividiendo a las familias en tres grandes grupos: aquellas que viven con los hijos, aquellas que viven con los padres y aquellas que conviven con otros familiares. El objetivo es analizar cómo esta composición influye en los conflictos

interpersonales dentro del hogar. Es importante destacar que la composición familiar es solo uno de los muchos factores que influyen en la aparición de conflictos

**Figura 4. Frecuencia de discusiones en el hogar**

Fuente: (creación propia, 2024).

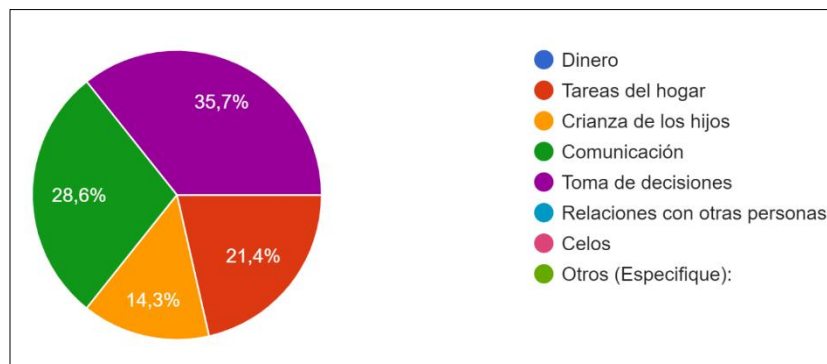


La gráfica nos presenta datos interesantes sobre la frecuencia de discusiones en los hogares, indicando que un porcentaje considerable (53.3%) experimenta discusiones de manera ocasional, mientras que otro grupo (40%) reporta discusiones poco frecuentes. Esto nos permite analizar cómo la frecuencia de estas interacciones conflictivas influye en la dinámica familiar y de parejas.

**Figura 5. Desencadenantes de conflictos en el hogar**

Fuente: (creación propia, 2024).

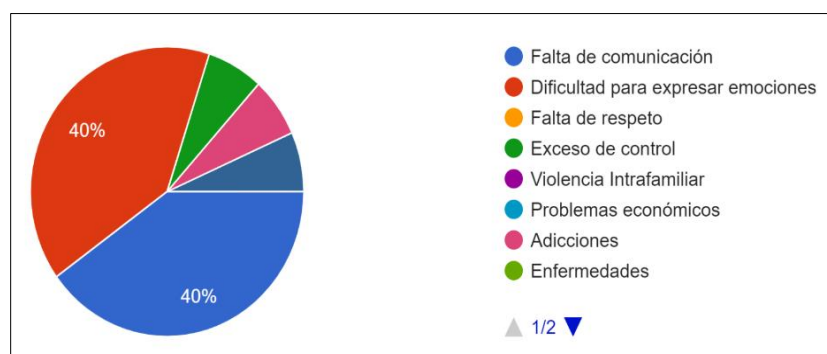
La gráfica nos presenta una visión interesante sobre los principales desencadenantes de conflictos al interior de las familias. Los resultados indican que la toma de decisiones, la falta de



**Figura 6. Necesidades en el hogar**

comunicación, las tareas del hogar y la crianza de los hijos son los temas que generan mayor fricción entre los miembros del hogar.

Fuente: (creación propia, 2024).



Si bien reportan una alta satisfacción con sus relaciones familiares, también expresan la necesidad de mejorar sus habilidades de comunicación y resolución de conflictos. Los temas más recurrentes son la comunicación, la toma de decisiones y la crianza de los

hijos. Es importante destacar que, a pesar de la percepción positiva de sus relaciones, las familias buscan activamente herramientas para fortalecer sus vínculos y prevenir futuros conflictos. Esto sugiere una proactividad y una conciencia de la importancia de las relaciones familiares saludables. Sin embargo, también se identificaron algunos desafíos, como la dificultad para expresar emociones y la tendencia a evitar el conflicto.

#### **4. Definición, análisis y priorización de la problemática.**

Para profundizar en las problemáticas identificadas y orientar el diagnóstico de manera integral, se empleó una combinación de herramientas analíticas. La matriz de descripción del problema permitió sistematizar y priorizar los desafíos, ofreciendo una visión clara y concisa de la situación. Complementariamente, la matriz de Vester se utilizó para analizar las interconexiones entre los diferentes problemas, revelando que el fortalecimiento de la sana convivencia familiar y de pareja es el problema central que subyace a otros desafíos, como los conflictos interpersonales y la presencia de temas sin resolver.

El plano cartesiano fue utilizado para visualizar gráficamente la relación entre variables clave, tales como la frecuencia y la gravedad de los problemas. Esta representación permitió identificar patrones y jerarquizar las problemáticas en función de su urgencia e impacto.

A continuación, se presentan las principales conclusiones derivadas del uso de estas herramientas:

-Identificación precisa: Se logró una identificación precisa de las problemáticas más relevantes que afectan a las familias usuarias de citas en intervención de conflictos de la comisaria en la Comuna 13.

-Comprensión holística: El uso conjunto de las herramientas permitió obtener una visión integral de la problemática, considerando tanto las causas directas como las indirectas.

-Análisis de causas raíz: Se identificó la necesidad del fortalecimiento de la sana convivencia familiar como la causa raíz de muchos de los problemas observados.

-Priorización estratégica: Se establecieron prioridades claras para la intervención, enfocándose en aquellas variables más influyentes y susceptibles de cambio.

Tabla 4. Matriz de descripción de problemas.

| <b>Matriz de descripción de problemas</b>                                      |  |   |
|--|--|---|
| <b>PROBLEMA</b><br>(Situación de insatisfacción o indeseada)                   | <b>DESCRIPCIÓN</b><br>(Significado)  | <b>EVIDENCIA</b><br>(Datos, cifras o hechos que indiquen la presencia del problema)   |
| 1. Se requiere el fortalecimiento de la sana convivencia familiar y de pareja. | Fortalecer la convivencia familiar y de pareja implica implementar acciones y estrategias que promuevan la resolución pacífica de conflictos. De esta manera, se evita que las diferencias se escalen y desemboquen en situaciones de violencia familiar.  | Aunque el 66.7% de los usuarios reporta tener una buena relación familiar, la alta demanda de servicios de intervención en conflictos indica la necesidad de implementar acciones preventivas, que expresan la urgencia de beneficiarse del programa social.  |
| 2. Conflictos interpersonales en el ámbito familiar y de pareja.               | La histórica violencia, la desigualdad socioeconómica, la escasez de oportunidades y la exposición a situaciones de riesgo han generado un deterioro significativo en las relaciones interpersonales al interior de los hogares. Esto se evidencia en dificultades de comunicación, conflictos recurrentes, desconfianza mutua y, en | Si bien, 53.3% de los encuestados reporta tener discusiones familiares ocasionalmente, el alto flujo de atenciones en la Comisaría de Familia de la comuna 13 sugiere la existencia de una problemática más profunda. Es probable que muchos casos de conflicto familiar no sean reportados o que la percepción de lo que |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | algunos casos, en la presencia de violencia intrafamiliar.  | constituye una "discusión" varíe significativamente entre los encuestados   |
| 3. Presencia de temas sin resolver dentro de las familias y parejas.                        | Se refiere a que las familias y parejas, son susceptibles a las tensiones y roturas. La falta de una comunicación abierta y honesta, sumada a la acumulación de temas pendientes, erosiona poco a poco los lazos afectivos, generando resentimiento, frustración y distanciamiento entre sus miembros.                                      | De acuerdo con la encuesta realizada a 15 usuarios, los principales temas que generan conflictos al interior de los hogares son: la toma de decisiones (35.7%), los problemas de comunicación (28.6%), la distribución de tareas domésticas (21.4%) y los desacuerdos en la crianza de los hijos (14.3%). |
| 4. Dificultad para resolver los conflictos existentes dentro de la familia o con la pareja. | La raíz de muchos conflictos familiares y de pareja se encuentra en la falta de habilidades de comunicación efectiva, la existencia de creencias y valores diferentes, o la presencia de traumas no resueltos. Estas dificultades subyacentes obstaculizan la capacidad de las personas para encontrar soluciones mutuamente satisfactorias | El 35.7% de los encuestados indicó que evitan el contacto con las personas involucradas como principal estrategia para resolver conflictos  |
| 5. Déficit de escucha activa en el seno familiar durante situaciones conflictivas.          | Esto sugiere que los miembros de la familia tienen dificultades para prestar atención y comprender los puntos de vista de los demás cuando surgen desacuerdos, lo que impide una resolución pacífica de los conflictos.   | El 53,3 % de los usuarios refiere que algunas veces escucha con atención, lo que sugiere que dentro de las familias al no existir escucha activa durante los conflictos se puede generar resentimientos, distanciamiento emocional y la   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | perpetuación de los problemas, afectando negativamente las relaciones familiares a largo plazo.   |
| 6. Existencia de factores que dificultan la consolidación de relaciones asertivas. | Se refiere a diversos factores que obstaculizan la capacidad de las personas para expresar sus necesidades y opiniones de manera asertiva, lo que dificulta la construcción de relaciones sanas. | Los principales factores que dificultan la consolidación de relaciones asertivas, según los usuarios encuestados, son la dificultad para expresar emociones (40%) y la falta de comunicación efectiva (40%). Otros factores mencionados, aunque en menor medida (6.7% cada uno), incluyen el exceso de control por una de las partes, la falta de acompañamiento y la presencia de alguna adicción. |

Fuente: Elaboración Propia

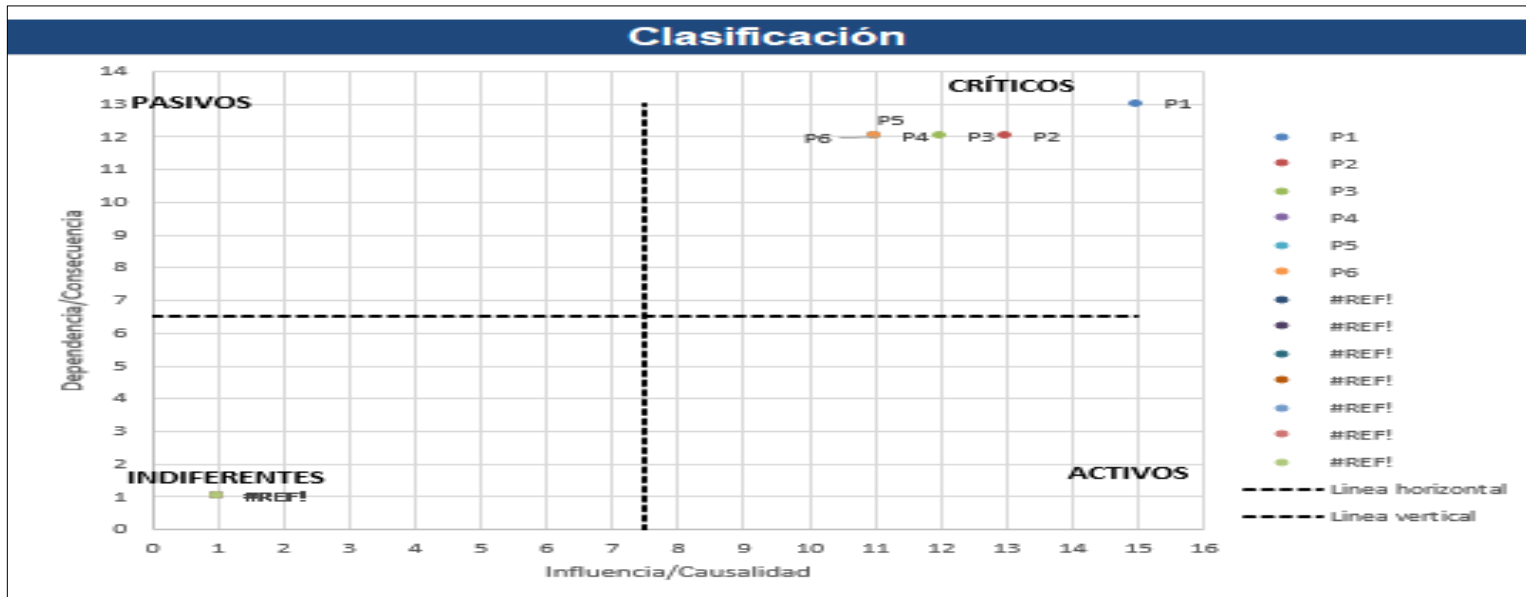
**Tabla 5. Matriz de vester y plano cartesiano**

| Código      | Variable   | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | INFLUENCIA |
|-------------|--|----|----|----|----|----|----|------------|
| P1          | Se requiere el fortalecimiento de la sana convivencia familiar y de pareja.              | 0  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 15         |
| P2          | Conflictos interpersonales en el ámbito familiar y de pareja.                            | 1  | 0  | 3  | 3  | 3  | 3  | 13         |
| P3          | Presencia de temas sin resolver dentro de las familias y parejas.                        | 3  | 3  | 0  | 2  | 2  | 2  | 12         |
| P4          | Dificultad para resolver los conflictos existentes dentro de la familia o con la pareja. | 3  | 2  | 2  | 0  | 2  | 2  | 11         |
| P5          | Déficit de escucha activa en el seno familiar durante situaciones conflictivas.          | 3  | 2  | 2  | 2  | 0  | 2  | 11         |
| P6          | Existencia de factores que dificultan la consolidación de relaciones asertivas.          | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 0  | 11         |
| DEPENDENCIA |  | 13 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 73         |

Fuente: Elaboración Propia

Se lleva a cabo un análisis de Vester para abordar los problemas identificados. En esta matriz, los problemas se enfrentan entre sí y se evalúa su influencia en una escala del 0 al 3. Después de asignar puntajes y sumar los valores obtenidos, se grafican los problemas como se observa en la Figura del Diagrama de Vester. Se concluye que el problema central es el fortalecimiento de la sana convivencia familiar y de pareja que ejerce la mayor causalidad y afecta a otros problemas identificados, como los conflictos interpersonales en el ámbito familiar y de pareja y la presencia de temas sin resolver dentro de las familias y parejas.

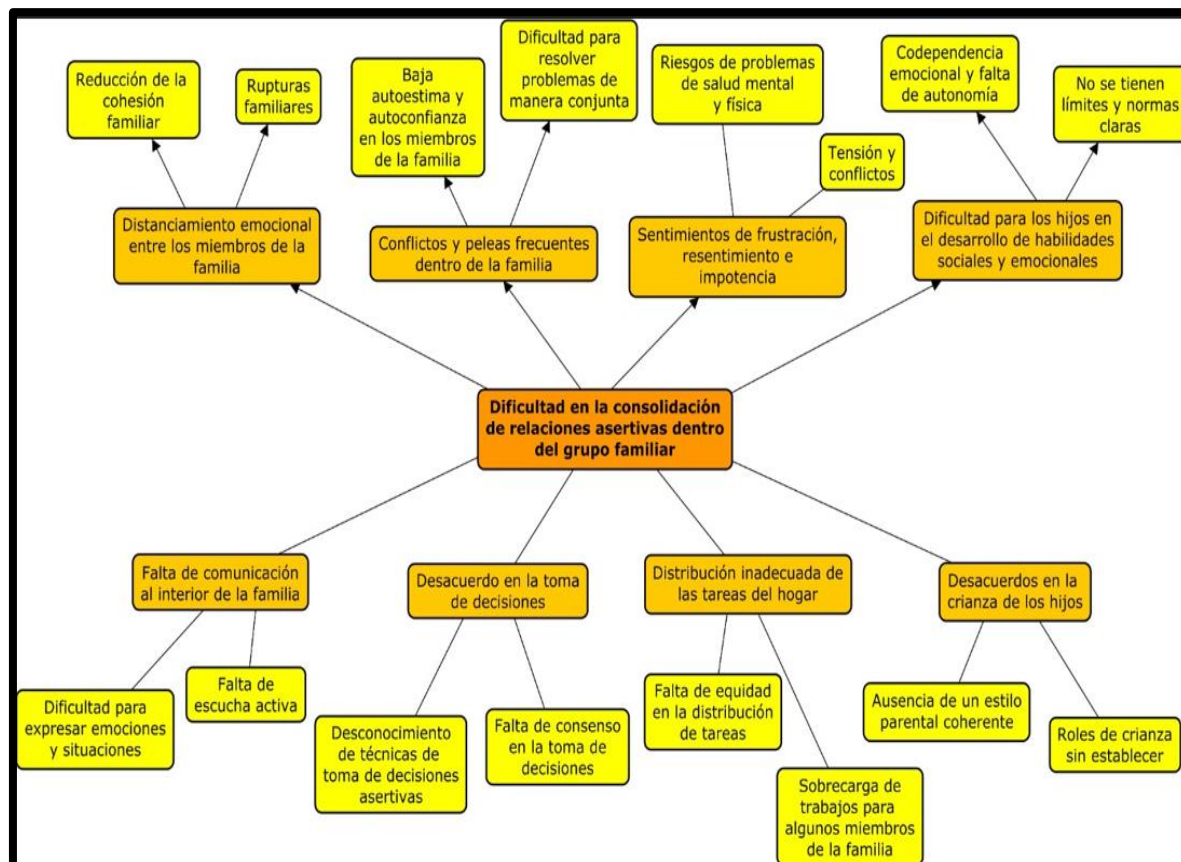
Tabla 6. Plano Cartesiano de la Matriz de Vester



Fuente: Elaboración Propia

En resumen, el análisis del plano cartesiano basado en los resultados de la Matriz de Vester subraya la importancia de centrar los esfuerzos en el fortalecimiento de la sana convivencia familiar y de pareja ya que este es el punto crítico que influye en la resolución de otros problemas identificado

Figura 7. Árbol de problemas



Fuente: Elaboración Propia

El árbol de problemas ha revelado que el fortalecimiento de la sana convivencia familiar y de pareja es un aspecto fundamental para abordar los desafíos que enfrentan las familias en la Comuna 13. Las causas subyacentes a esta problemática se centran en deficiencias en la comunicación, una distribución inequitativa de las tareas del hogar, desacuerdos en la crianza de los hijos y dificultades en la toma de decisiones conjuntas. Estas deficiencias generan un distanciamiento emocional entre los miembros de la familia, fomentando un clima de conflictos frecuentes y sentimientos negativos como frustración, resentimiento e impotencia. Como consecuencia, se observan tensiones y conflictos recurrentes que afectan la estabilidad y el bienestar de las familias.

Para abordar estas dificultades, se requiere una estrategia integral que atienda cada una de estas necesidades de manera simultánea. Esto implica la implementación de un proceso de planificación, la creación de mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación además del diseño e implementación de acciones complementarias que empoderen a los usuarios de las citas en intervención de conflictos de la comisaría de familia de la comuna 13.

Al fortalecer cada uno de estos aspectos, se puede garantizar una intervención más efectiva y sostenible en el tiempo, que tenga un impacto positivo en las familias usuarias y se contribuya significativamente a mejorar las condiciones de vida y que se posibilite una convivencia pacífica.

#### **4.1 Diagnóstico social**

Al abordar la atención psicosocial para promover la convivencia pacífica en las familias atendidas por el programa de intervención en conflictos de la Comisaría de Familia de la Comuna 13, es fundamental destacar la relevancia de la Ley 2126 de 2021. Esta ley subraya la importancia del trabajo interdisciplinario y del enfoque psicosocial en la resolución de conflictos familiares y de pareja. Además, resalta la necesidad de ofrecer apoyo informativo y realizar derivaciones adecuadas a otras instancias cuando la situación lo requiera.

La Comuna 13 de Medellín es una zona que ha sufrido históricamente por la violencia y problemas socioeconómicos, lo que afecta profundamente la dinámica familiar. Los conflictos familiares y de pareja son comunes, y suelen estar relacionados con dificultades en la expresión emocional, la falta de comunicación, problemas en la distribución de las tareas del hogar y la crianza de los hijos.

En este contexto, la Comisaría de Familia desempeña un papel crucial en la intervención y prevención de estos conflictos, siendo el primer punto de contacto para las familias en crisis. Sin embargo, debido a la alta demanda de servicios, es esencial contar con un sistema de apoyo sólido que permita la derivación eficiente a otras entidades, como servicios de salud mental, protección infantil y asesoría legal.

El apoyo psicosocial es vital en la atención de conflictos familiares, ya que no solo aborda las necesidades inmediatas de las personas, sino también los factores emocionales y psicológicos subyacentes que pueden estar contribuyendo a los problemas. Aquí, el trabajo social juega un papel clave en identificar estas necesidades y en proporcionar recursos e información que permitan a las familias acceder a otros servicios especializados.

Este enfoque psicosocial también incluye la mediación y el acompañamiento, ayudando a las personas a comprender sus derechos y opciones, y a tomar decisiones informadas sobre su situación. La sistematización de estos procesos desde el trabajo social permite identificar patrones comunes, mejorar la calidad de la intervención y asegurar que las derivaciones a otras dependencias sean efectivas y oportunas.

En conclusión, el diagnóstico social realizado destaca la importancia de fortalecer la sana convivencia familiar y de pareja mediante la atención inicial del caso. La identificación de las causas y efectos asociados revela la necesidad urgente de implementar una estrategia integral que aborde las necesidades detectadas. Al hacerlo, no sólo se garantizará un mejor acceso a la información, sino que también se contribuirá significativamente al bienestar social y al desarrollo

integral de las familias atendidas por la Comisaría de Familia de esta comuna, reflejándose así el compromiso del equipo psicosocial con la misionalidad de las comisarías de familia y con la mejora en la calidad de vida de la población usuaria de la comisaría de Familia de la comuna 13.

## **5. Propuesta de intervención**

En la Comuna 13 de Medellín, la Comisaría de Familia enfrenta desafíos significativos en la atención de conflictos familiares y de pareja, debido a la complejidad de los casos y el alta demanda de servicios. El fortalecimiento de las capacidades del equipo psicosocial en la atención inicial de los casos es crucial para mejorar la calidad de las intervenciones y, en última instancia, promover la sana convivencia entre las familias y parejas usuarias de la comisaría. Esta propuesta de intervención busca no solo fortalecer las capacidades del equipo psicosocial en la Comisaría de Familia de la Comuna 13, sino también contribuir de manera significativa a la promoción de la convivencia pacífica y al bienestar integral de las familias y parejas de la comuna. A través de un enfoque integral y coordinado, se espera lograr un impacto positivo y duradero.

### **Objetivo general**

Mejorar las acciones implementadas en la Comisaría de Familia de la Comuna 13 de Medellín para prevenir, proteger y atender integralmente a las familias y parejas en situación de conflicto, promoviendo la resolución pacífica de diferencias y garantizando el bienestar de todos sus miembros, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad.

### **Objetivo Específicos**

- Capacitar al equipo para identificar, prevenir y responder a la violencia intrafamiliar, mejorando la atención a las víctimas.
- Implementar un sistema digitalizado para optimizar el registro y seguimiento de las remisiones a instituciones especializadas, mejorando la eficiencia y la toma de decisiones.
- Establecer protocolos de comunicación claros y eficientes con instituciones externas.
- Fomentar la participación de los usuarios a través de encuestas de satisfacción.

### **5.1 Justificación propuesta social:**

Se plantea un proyecto social de intervención que tiene por objetivo general mejorar las acciones implementadas en la Comisaría de Familia de la Comuna 13 de Medellín para prevenir, proteger y atender integralmente a las familias en situación de conflicto, promoviendo la resolución pacífica

de diferencias y garantizando el bienestar de todos sus miembros, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad, el proyecto se nombra tu espacio de apoyo en la comuna 13. La propuesta se alinea con la ley 2126 de 2021, donde se enfatiza la importancia de brindar una atención integral y especializada a las familias en conflicto, la propuesta representa un paso significativo hacia la mejora de la atención brindada por las Comisarías de Familia de la comuna 13 al fortalecer la capacidad de respuesta se está contribuyendo a la construcción de un entorno más seguro para todos. Uno de los principales argumentos para esta intervención es la importancia de una atención psicosocial temprana y adecuada, es importante mencionar que si los conflictos familiares, no se abordan de manera efectiva desde el inicio, pueden escalar rápidamente, llevando a situaciones de violencia intrafamiliar.

El equipo psicosocial de la Comisaría de Familia, que está en la primera línea de atención, debe estar preparado para manejar estos casos con la mayor competencia posible. Por lo tanto, es imperativo fortalecer estas capacidades a través de un plan de capacitación integral. Otro aspecto crítico es la necesidad de un protocolo más efectivo entre la Comisaría de Familia y otras entidades especializadas que brindan intervención, como servicios de salud mental, protección infantil y asesoría legal, entendiendo que los conflictos familiares son multifacéticos y a menudo requieren intervenciones que van más allá de las capacidades de una sola institución. Sin una coordinación adecuada, los casos pueden quedar estancados, lo que prolonga el sufrimiento de las familias afectadas. Fortalecer esta coordinación no solo hará que el proceso de derivación sea más eficiente, sino que también garantizará que las familias reciban el apoyo necesario de manera oportuna.

El impacto positivo de esta intervención en los usuarios de las citas en intervención de conflictos de la Comuna 13 no puede subestimarse. Al mejorar la atención inicial y fortalecer la capacidad de respuesta del equipo psicosocial, se espera no solo reducir la incidencia de conflictos, sino también promover una cultura de convivencia pacífica. Las familias que reciben una atención adecuada en momentos de crisis tienen una mayor probabilidad de resolver sus conflictos de manera constructiva, lo que contribuye al bienestar general de la comunidad. Además, esta intervención tiene un efecto preventivo, ya que, al abordar los problemas desde su raíz, se reduce la probabilidad de que estos se repitan o escalen en el futuro.

En conclusión, el fortalecimiento de las capacidades del equipo psicosocial de la Comisaría de Familia de la Comuna 13 es una intervención necesaria, porque la atención psicosocial temprana y efectiva es crucial para prevenir la escalada de conflictos familiares, y una mejor coordinación interinstitucional garantizará que las familias reciban el apoyo que necesitan.

Tabla 7. Plan operativo

| <b>Objetivo general:</b> Mejorar las acciones implementadas en la Comisaría de Familia de la Comuna 13 de Medellín para prevenir, proteger y atender integralmente a las familias y parejas en situación de conflicto, promoviendo la resolución pacífica de diferencias y garantizando el bienestar de todos sus miembros, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad. |  |  |   |  |                            |                       |
|---|--|--|---|--|----------------------------|-----------------------|
| Fase  | Objetivo Específico  | Actividades  | Indicadores Cuantitativos   | Indicadores Cualitativos   | Responsable                | Estimado Presupuestal |
| Sembrando semillas  | Capacitar al equipo para identificar, prevenir y responder a la violencia intrafamiliar, mejorando la atención a las víctimas. | Realizar talleres prácticos sobre comunicación efectiva, manejo de conflictos y detección de señales de violencia. | Número de participantes en cada taller  | Aumento en el conocimiento de los conceptos clave sobre violencia intrafamiliar. | Practicante Trabajo Social | \$108.000             |
|   |  | Aplicar una encuesta de seguimiento para medir la satisfacción de la capacitación.                                 | Porcentaje de participantes que aplican los conocimientos adquiridos en su trabajo diario | Valoración de los participantes sobre la utilidad de los talleres.               |                            | \$27.000              |
| Cultivando la Solución  | Implementar un sistema digitalizado para optimizar el registro y seguimiento de las remisiones a instituciones especializadas, | Diseñar un formulario de registro estandarizado y digitalizarlo.   | Número de formularios diseñados.  | Facilidad de uso del formulario por parte del equipo.                            | Practicante Trabajo Social | \$540.000             |
|   |  | Capacitar al equipo en el uso del nuevo formulario.  | Número de funcionarios capacitados.   | Tiempo promedio de llenado del formulario.                                       |                            | \$108.000             |

|                           |  |   |   |   |                            |           |
|---------------------------|--|---|---|---|----------------------------|-----------|
|                           | mejorando la eficiencia y la toma de decisiones.   | Establecer indicadores que permitan medir el avance de cada caso y el cumplimiento de las acciones determinadas por el Comisario. KPI (PARD, Fecha de cierre, Curso defensoría del pueblo). |   |   |                            | \$540.000 |
|                           |  |   | Porcentaje de casos cerrados con éxito. | Satisfacción de los usuarios con el proceso de seguimiento. |                            |           |
|                           |  | Realizar un mapeo de las instituciones especializadas a las que se remiten los casos.   | Número de instituciones identificadas.  | Calidad de la relación actual con cada institución.         |                            | \$135.000 |
| Cosechando los resultados | Establecer protocolos de comunicación claros y eficientes con instituciones especializadas externas. | Establecer un protocolo de comunicación con cada institución.   | Número de protocolos elaborados.        | Claridad y especificidad de los protocolos.                 | Practicante Trabajo Social | \$54.000  |
|                           |  | Diseñar una encuesta de satisfacción para los usuarios.   | Número de encuestas diseñadas.          | Claridad y pertinencia de las preguntas de la encuesta.     |                            | \$104.000 |
| Floreciendo la paz        | Fomentar la participación de los usuarios a través de encuestas de satisfacción.                     | Aplicar la encuesta a los usuarios de manera sistemática.   | Número de encuestas aplicadas.          | Tasa de respuesta de los usuarios.                          | Practicante Trabajo Social | \$54.000  |

|  |  |  |   |  |  |                    |
|--|--|--|---|--|--|--------------------|
|  |  | Analizar los resultados de las encuestas para identificar áreas de mejora. | Identificación de los principales puntos de satisfacción y áreas de mejora. | Elaboración de un plan de acción para abordar las áreas de mejora. |  |                    |
|  |  |  |   |  |  | <b>\$1'670.000</b> |

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 8. Cronograma de Intervención y Evaluación de la propuesta**

| Actividades   | Agosto   | Septiembre | Octubre  | Noviembre |
|---|----------|------------|----------|-----------|
| <b>Propuesta de Intervención</b>  |          |            |          |           |
| <b>Fase 1: Sembrando Semillas</b>   |          |            |          |           |
| Realizar talleres prácticos sobre comunicación efectiva, manejo de conflictos y detección de señales de violencia.  | Semana 4 |            |          |           |
| Aplicar una encuesta de seguimiento para medir la satisfacción de la capacitación.  | Semana 4 |            |          |           |
| <b>Fase 2: Cultivando la Solución</b>   |          |            |          |           |
| Diseñar un formulario de registro estandarizado y digitalizarlo.  |          | Semana 1   |          |           |
| Capacitar al equipo en el uso del nuevo formulario.   |          | Semana 1   |          |           |
| Establecer indicadores que permitan medir el avance de cada caso y el cumplimiento de las acciones determinadas por el Comisario. KPI (PARD, Fecha de cierre, Curso defensoría del pueblo |          | Semana 2   |          |           |
| <b>Fase 3: Cosechando los resultados</b>  |          |            |          |           |
| Realizar un mapeo de las instituciones a las que se derivan los casos.  |          | Semana 2   |          |           |
| Establecer un protocolo de comunicación con cada institución.   |          | Semana 3   |          |           |
| <b>Fase 4: Floreciendo la paz</b>   |          |            |          |           |
| Diseñar una encuesta de satisfacción para los usuarios.   |          | Semana 3   |          |           |
| Aplicar la encuesta a los usuarios de manera sistemática.   |          | Semana 4   |          |           |
| Analizar los resultados de las encuestas para identificar áreas de mejora.  |          | Semana 4   |          |           |
| <b>Evaluación de la propuesta</b>   |          |            |          |           |
| Realización de informe de evaluación  |          |            | Semana 1 |           |
| Entrega final Staff de Práctica   |          |            |          | Semana 2  |

Fuente: Elaboración Propia

## **6. Evaluación y cierre de proyecto**

### **Objetivo general**

Mejorar las acciones implementadas en la Comisaría de Familia de la Comuna 13 de Medellín para prevenir, proteger y atender integralmente a las familias y parejas en situación de conflicto, promoviendo la resolución pacífica de diferencias y garantizando el bienestar de todos sus miembros, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad.

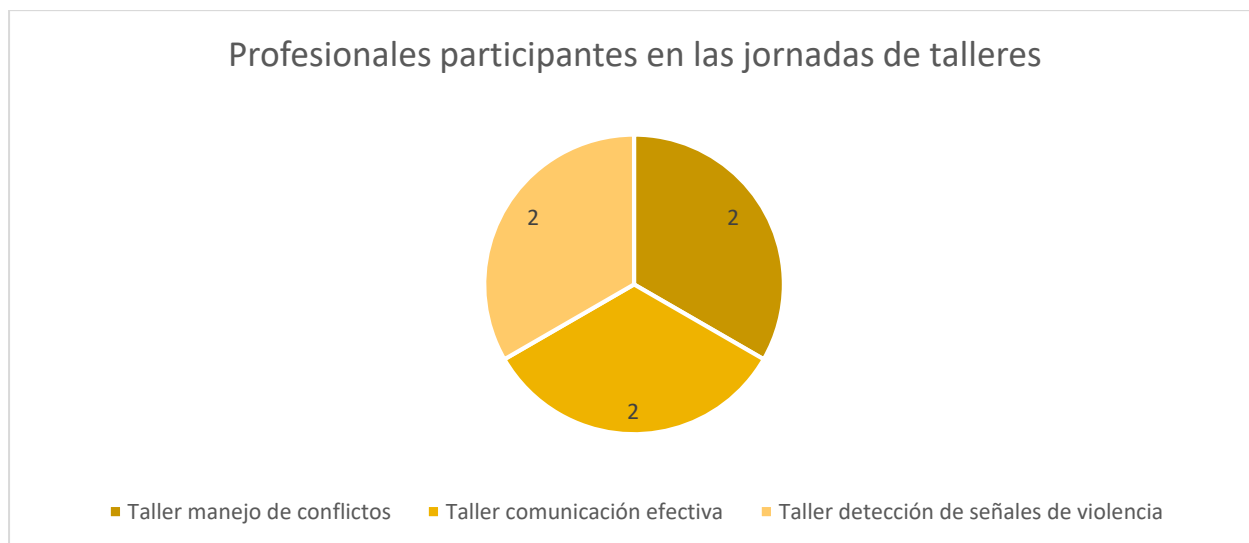
### **Desarrollo Metodológico**

Durante el período comprendido entre los meses de mayo a octubre de 2024, se llevó a cabo la ejecución del proyecto social “Tu Apoyo en la 13” a partir de un plan operativo que incluyó tanto a los profesionales como a las personas usuarias de la comisaría de familia. El objetivo fue mejorar las acciones implementadas en la Comisaría de Familia de la Comuna 13 de Medellín para prevenir, proteger y atender integralmente a las familias y parejas en situación de conflicto, promoviendo la resolución pacífica de diferencias y garantizando el bienestar de todos sus miembros, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad, en tal sentido se propusieron estrategias y actividades que ayudarán a la consecución de las metas trazadas, para esto fue fundamental la aplicación de técnicas e instrumentos que se describen y analizan por cada fase adelantada dentro del proyecto, en concordancia con cada objetivo e indicadores cuantitativos y cualitativos propuestos que se vincularon cuidadosamente a la misión institucional para dar cuenta de la importancia de la intervención social

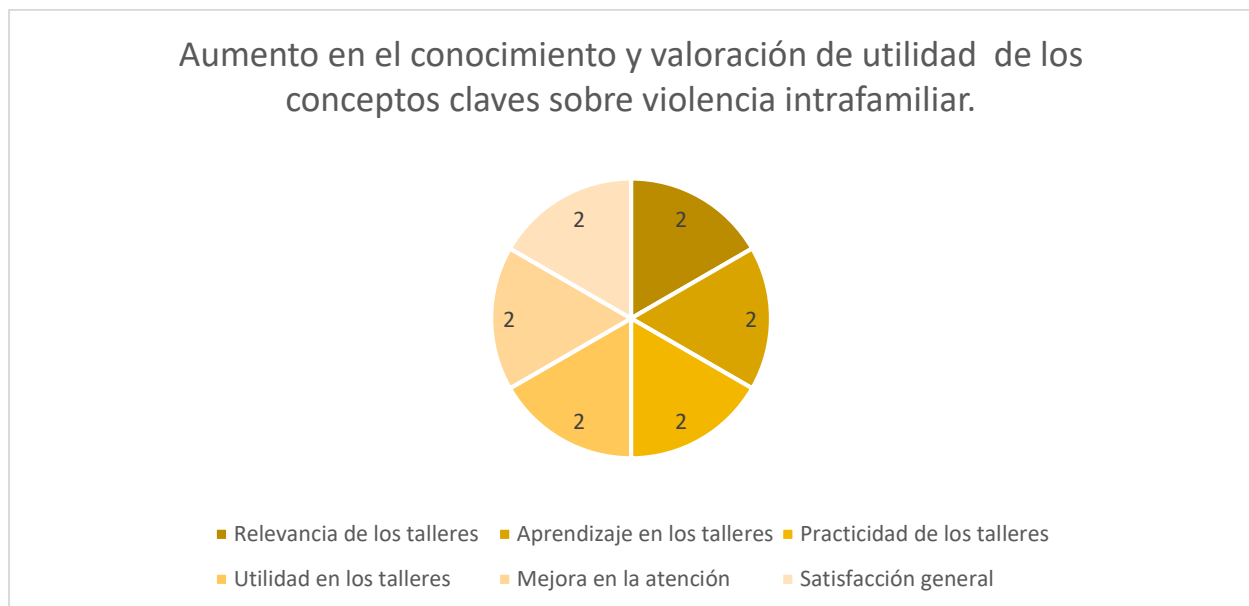
Tabla 9. Objetivo Específico 1

| Fase               | Objetivo específico  | Actividades  | Indicadores Cuantitativos   | Indicadores Cualitativos   |
|--------------------|--|--|---|--|
| Sembrando semillas | Capacitar al equipo para identificar, prevenir y responder a la violencia intrafamiliar, mejorando la atención a las víctimas. | Realizar talleres prácticos sobre comunicación efectiva, manejo de conflictos y detección de señales de violencia. | Número de participantes en cada taller  | Aumento en el conocimiento de los conceptos clave sobre violencia intrafamiliar. |
|                    |  | Aplicar una encuesta de seguimiento para medir la satisfacción de la capacitación.                                 | Porcentaje de participantes que aplican los conocimientos adquiridos en su trabajo diario | Valoración de los participantes sobre la utilidad de los talleres.               |

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 8. Indicadores cuantitativos Fase 1**

De un total de 2 profesionales pertenecientes al área psicosocial de una de las duplas de la comisaría de familia comuna 13, trabajo social y psicología, asistieron en su totalidad a los talleres propuestos para afianzar las herramientas utilizadas en los procesos de atención y orientación a los usuarios de la comisaría de familia, con el objetivo de capacitar al equipo para identificar, prevenir y responder a la violencia intrafamiliar y mejorar la atención a los usuarios, esto indica una participación porcentual del 100% de los profesionales del equipo.

**Figura 9. Indicadores cualitativos Fase 1**

Se evidencia una participación efectiva de la población de profesionales del área psicosocial en los talleres realizados, las percepciones recogidas en formato de encuesta estuvieron dirigidas tanto al área de psicología, como al área de trabajo social debido a las funciones que cumplen en la intervención de conflictos para reducir la probabilidad de que las personas incurran en actos de violencia dentro de las familias, se recaudó la información acerca de la percepción incluyendo la realización de los 3 talleres, donde se encontró que las dos participantes están completamente de acuerdo con que los talleres fueron relevantes, se obtuvieron aprendizajes, fueron prácticos, útiles, se mejoró la atención y en generar la satisfacción fue buena lo cual muestra una fuerte inclinación hacia la consecución del objetivo propuesto en la fase.

### **Análisis Fase 1**

La fase 1 se alinea con los compromisos del Código de Ética de los Trabajadores Sociales, en lo referente a los compromisos con las organizaciones, “Defender, en las políticas y los programas institucionales, los derechos de los sujetos” Código de Ética de los Trabajadores Sociales en Colombia [CETSC]. Acuerdo N° 024. 21 de agosto de 2019. Artículo 17 (Colombia). En línea con esto, el proyecto social "Tu Apoyo en la 13" capacitó al equipo psicosocial de la Comisaría de Familia de la comuna 13 de Medellín en herramientas para la intervención en conflictos, prevención y detección de violencia intrafamiliar. Esta iniciativa, desarrollada entre mayo y octubre de 2024, responde a la misión institucional y a la visión de la Alcaldía de Medellín sobre las Comisarías como espacios de apoyo familiar.

En la búsqueda del bienestar de los usuarios como elemento común entre la fase 1 de la propuesta del proyecto social y las funciones encomendadas al trabajador social en su rol establecido dentro del escenario de práctica, se realizaron tres talleres prácticos sobre comunicación asertiva, manejo de conflictos y detección de señales de violencia intrafamiliar, donde se contó con la participación de 2 funcionarias, se registró lista de asistencia y a partir de guías impresas, videos y ejemplos prácticos se expuso el contenido, se entregaron las guías a las profesionales; fueron espacios de reconocimiento por parte del equipo respecto al aporte y valor representado en los talleres donde se dio la interacción, participación e intercambio de saberes desde cada área de intervención. El objetivo de capacitar al equipo de profesionales bajo la propuesta social, se midió cualitativamente a través del indicador del aumento en el conocimiento de los conceptos claves sobre violencia intrafamiliar y la valoración de los participantes sobre la utilidad de los talleres, también se midió cuantitativamente la cantidad de profesionales que participaron de los talleres, esto permitió saber que se llegó con la información al área de intervención y que fue de beneficio para la disminución de hechos que generan violencia dentro de las familias usuarias de la citas en intervención de conflictos.

### **Conclusiones**

El proyecto 'Tu Apoyo en la 13' ha fortalecido significativamente la capacidad de respuesta de la Comisaría de Familia de la Comuna 13 ante los hechos de conflictos familiares o de violencia intrafamiliar. Gracias a los talleres impartidos, el equipo psicosocial ha adquirido las herramientas necesarias para identificar, prevenir y atender de manera integral a las víctimas. La capacitación ha permitido mejorar la calidad de la atención brindada a las familias, fomentando la resolución

pacífica de conflictos y el empoderamiento de los profesionales. En conjunto, estos resultados demuestran el éxito de la iniciativa en el fortalecimiento del equipo y la mejora de los servicios ofrecidos a la comunidad.

La adquisición de nuevas herramientas y conocimientos, gracias a la participación activa en los talleres, ha generado un mayor interés en los profesionales por aplicar los aprendizajes en su práctica diaria. La retroalimentación positiva recibida confirma que esta iniciativa ha contribuido significativamente a su desarrollo profesional, lo que fortalece su vinculación a largo plazo con la propuesta.

La violencia intrafamiliar es un problema complejo que requiere de acciones sostenidas en el tiempo. La continuidad de esta iniciativa es fundamental para consolidar los conocimientos del equipo, adaptar las estrategias a las nuevas realidades y generar conciencia en la comunidad. Al fomentar una cultura de respeto y cuidado, se sentarán las bases para prevenir futuros casos de violencia intrafamiliar y construir una comunidad más segura y equitativa.

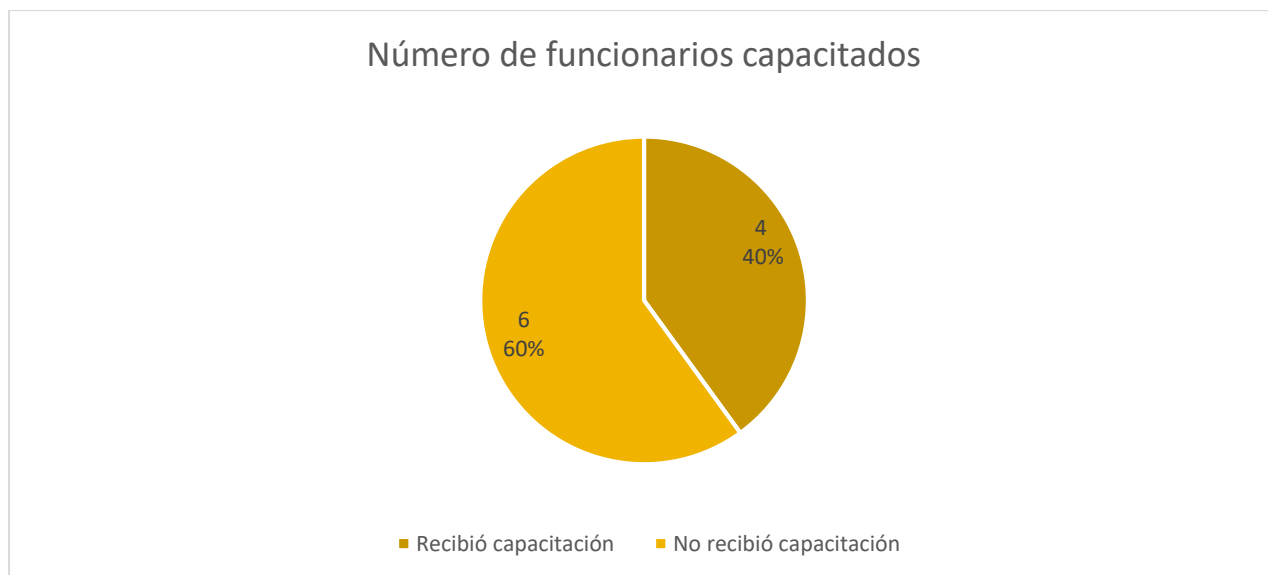
### **Recomendaciones para la agencia**

El proyecto 'Tu Apoyo en la 13' ha demostrado ser un paso significativo en la lucha contra la violencia intrafamiliar relevante y la implementación de metodologías activas y participativas. Sin embargo, para ampliar su impacto y sostenibilidad, es necesario fortalecer la articulación con otras instituciones y organizaciones comunitarias, promover la investigación sobre la violencia intrafamiliar en la localidad y difundir los resultados obtenidos. Adicionalmente, se deben considerar oportunidades de mejora como la ampliación de la oferta de capacitación, la inclusión de otros actores comunitarios y el fortalecimiento de la evaluación de impacto. A pesar de las limitaciones en recursos humanos y financieros, y la dificultad de llegar a todos los miembros del equipo, el proyecto ha logrado avances significativos. Es fundamental continuar trabajando para consolidar estos logros, superar los desafíos y ampliar el alcance de las acciones, con el objetivo de brindar un apoyo integral a las víctimas de violencia intrafamiliar en la comuna

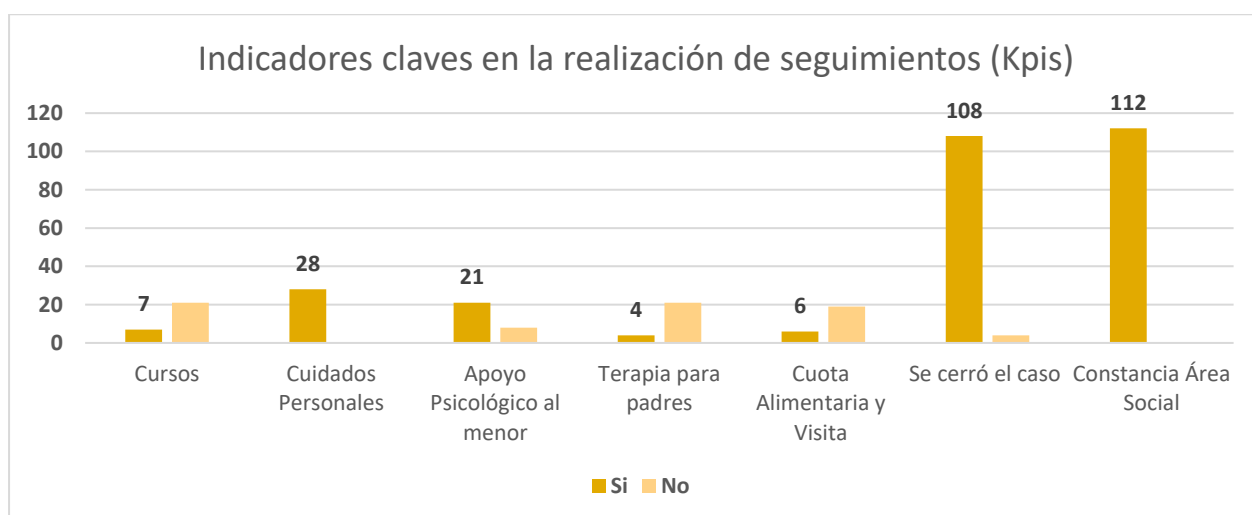
Figura 10. Objetivo Específico 2.

| Fase                   | Objetivo específico   | Actividades   | Indicadores Cuantitativos               | Indicadores Cualitativos                                    |
|------------------------|---|---|---|---|
| Cultivando la Solución | Implementar un sistema digitalizado para optimizar el registro y seguimiento de las remisiones a instituciones especializadas, mejorando la eficiencia y la toma de decisiones. | Diseñar un formulario de registro estandarizado y digitalizarlo.  | Número de formularios diseñados.        | Facilidad de uso del formulario por parte del equipo.       |
|                        |   | Capacitar al equipo en el uso del nuevo formulario.   | Número de funcionarios capacitados.     | Tiempo promedio de llenado del formulario.                  |
|                        |   | Establecer indicadores que permitan medir el avance de cada caso y el cumplimiento de las acciones determinadas por el Comisario. KPI (PARD, Fecha de cierre, Curso defensoría del pueblo). | Porcentaje de casos cerrados con éxito. | Satisfacción de los usuarios con el proceso de seguimiento. |

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 11. Indicadores cuantitativos fase 2**

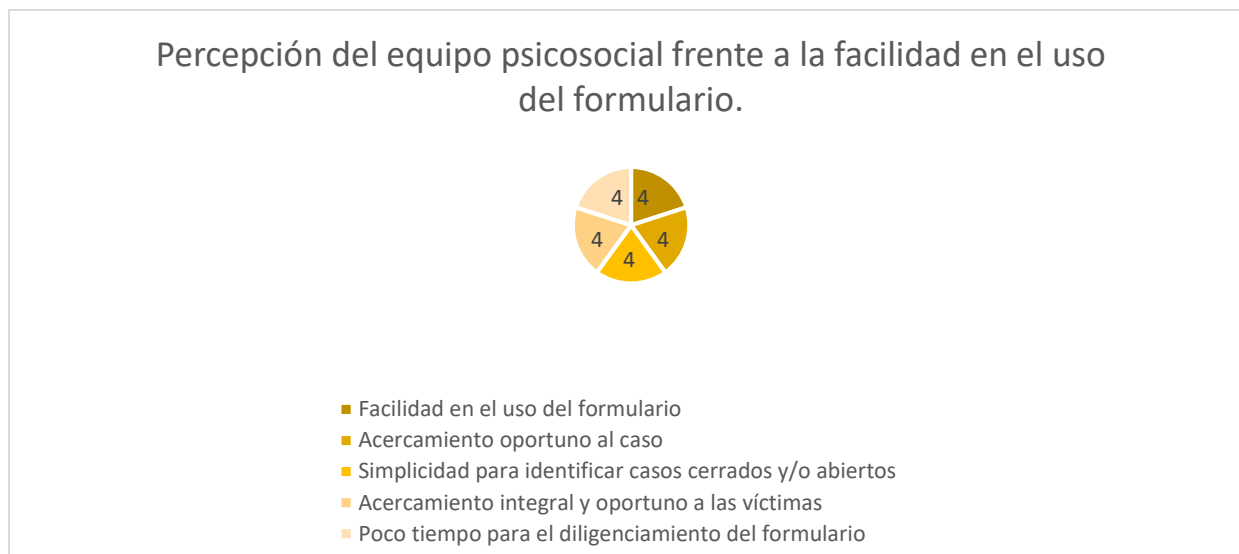
Se desarrolló un formulario de registro único, estandarizado y digitalizado en Microsoft Excel para el seguimiento de casos de violencia intrafamiliar (Ley 294 de 1996) y verificación de derechos (Ley 1098 de 2006). Dada las limitaciones tecnológicas de la Comisaría de Familia de la comuna 13, se optó por esta herramienta. Se capacitó al 100% del personal psicosocial encargado de realizar estos seguimientos (4 funcionarios) en la utilización del mismo.

**Figura 12. Indicadores de seguimiento**

Los datos recopilados a través del formulario de seguimiento de casos de violencia intrafamiliar (Ley 294 de 1996) y verificación de derechos (Ley 1098 de 2006) revelan los siguientes hallazgos: entre agosto y octubre de 2024, se emitieron 112 constancias desde el área de trabajo social,

permitiendo el cierre de 108 casos. De estos, 35 correspondieron a procesos de restablecimiento de derechos. En cuanto a los indicadores clave de desempeño (KPI), se observa que de los 35 casos solo 7 progenitores asistieron al curso de derechos de la niñez ofrecido por la Defensoría del Pueblo, 24 menores recibieron apoyo psicológico, 4 participaron en terapia para padres y 6 cumplieron con las obligaciones de cuota alimentaria y visitas. Adicionalmente, se realizaron 77 seguimientos a casos de violencia intrafamiliar.

**Figura 13. Indicadores cualitativos fase 2**



La encuesta realizada a los funcionarios de trabajo social y psicología reveló una valoración altamente positiva respecto al formulario de seguimiento. Los profesionales destacan la facilidad de uso, la simplificación en la identificación de casos y la rapidez en su diligenciamiento. Además, valoraron positivamente el acercamiento oportuno a los casos, así como la posibilidad de realizar un seguimiento integral. Se evidenció un gran interés en la implementación de sistemas digitalizados para optimizar los procesos. En cuanto a la percepción sobre la herramienta para mejorar el registro y seguimiento de remisiones, el equipo psicosocial consideró que esta mejoró significativamente la atención a los individuos, facilita la identificación de casos y permite medir el avance de cada uno. Esto, a su vez, contribuye a una intervención social más efectiva y a una mejor organización de los servicios, impactando positivamente a los usuarios.

## **Análisis Fase 2**

En línea con el objetivo específico de la Fase 2 "Cultivando la Solución", se implementó un sistema digitalizado para optimizar el registro y seguimiento de las medidas establecidas en los fallos emitidos conforme a las Leyes 294 de 1996 y 1098 de 2006. Esta iniciativa, impulsada por el área de trabajo social, ha mejorado significativamente la organización de la información, permitiendo un seguimiento oportuno y de calidad en los plazos establecidos por la ley. De esta manera, se garantiza el cumplimiento efectivo de las medidas dictadas. Este sistema, desarrollado en Excel,

ha permitido identificar indicadores clave que evidencian desafíos en la implementación de las medidas, como la baja participación en los cursos de la Defensoría del Pueblo y el incumplimiento de terapias por parte de padres separados. Estos hallazgos resaltan la necesidad de diseñar estrategias específicas para abordar estas problemáticas y asegurar el cumplimiento efectivo de estas. Sin embargo, es importante reconocer que la dependencia de una herramienta de software de uso general como Excel puede limitar la escalabilidad del sistema a largo plazo y dificultar su integración con otros sistemas de información de la institución. A futuro, se recomienda evaluar la posibilidad de migrar a una solución de software especializada para la gestión de casos, que permita ampliar las funcionalidades del sistema y optimizar los procesos de seguimiento.

El objetivo de implementar el sistema digitalizado, propuesto por el área social, se evaluó tanto cualitativa como cuantitativamente. A nivel cualitativo, se midió la percepción del equipo psicosocial sobre la facilidad de uso de la herramienta. Cuantitativamente, se logró capacitar al 100% del personal encargado de realizar los seguimientos, lo cual indica un avance significativo en la implementación del sistema y su adopción por parte del equipo. Sin embargo, es fundamental continuar trabajando para consolidar los logros alcanzados y superar los desafíos pendientes. La inversión sostenida en tecnología y capacitación del personal resulta esencial para garantizar el éxito a largo plazo de esta iniciativa y optimizar la gestión de casos.

## Conclusiones

La implementación del sistema digitalizado para el seguimiento de casos de violencia intrafamiliar ha demostrado ser un paso significativo en la mejora de la atención a las víctimas. La participación activa de los usuarios ha sido fundamental para adaptar la herramienta a sus necesidades y garantizar su uso efectivo. La recolección y análisis de datos han permitido identificar patrones y evaluar la efectividad de las intervenciones, lo que a su vez ha contribuido a la toma de decisiones basadas en evidencia. Para asegurar la sostenibilidad del proyecto, es crucial mantener la capacitación continua del personal, fomentar la participación de los usuarios a través de espacios de retroalimentación y establecer alianzas estratégicas con otras instituciones. De esta manera, se consolida una red de apoyo sólida para las víctimas, se fortalece la capacidad institucional y se contribuye a mejorar la calidad de vida de quienes sufren violencia intrafamiliar o requieren de un restablecimiento de derechos.

## Recomendaciones para la agencia

Para consolidar los logros alcanzados y asegurar la sostenibilidad del sistema digitalizado, se recomienda:

- 1) **Invertir en infraestructura tecnológica:** Adquirir equipos y software que garanticen un mayor almacenamiento, procesamiento seguro de datos y escalabilidad del sistema.
- 2) **Institucionalizar la capacitación:** Incorporar la capacitación en el uso del sistema y en temas relacionados con la violencia intrafamiliar dentro del plan de formación continua del equipo, asegurando la actualización constante de conocimientos y habilidades.
- 3) **Fomentar la evaluación continua:** Implementar mecanismos de evaluación sistemática para medir el impacto de las intervenciones, identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias en consecuencia.
- 4) **Crear un equipo interdisciplinario:** Conformar un grupo de trabajo interdisciplinario encargado de diseñar y monitorear iniciativas innovadoras, como protocolos de atención especializados y redes de apoyo

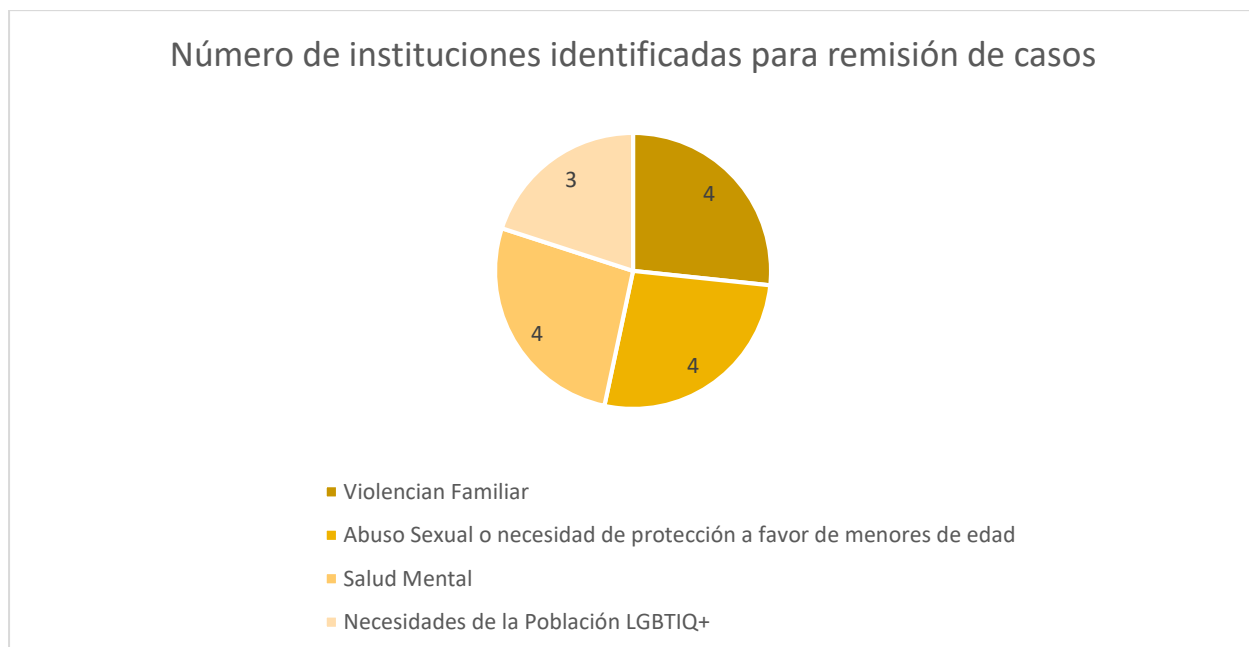
comunitarias, para prevenir y atender la violencia intrafamiliar de manera integral. 5) **Establecer alianzas estratégicas:** Fortalecer las relaciones con otras instituciones y organizaciones para ampliar la cobertura de los servicios, compartir recursos y conocimientos, y garantizar una respuesta coordinada ante la violencia intrafamiliar.

A través de estas recomendaciones, se busca garantizar la sostenibilidad de los avances logrados, mejorar la calidad de la atención a las víctimas y fortalecer la capacidad institucional para prevenir y erradicar la violencia intrafamiliar en la comunidad.

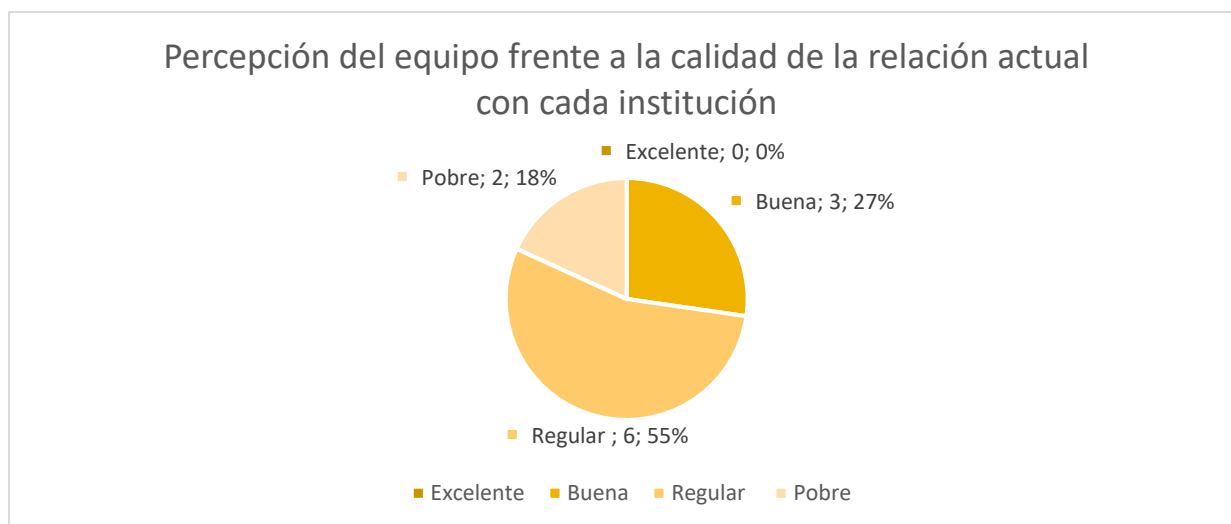
Tabla 10. Objetivo Específico 3

| Fase                      | Objetivo específico   | Actividades   | Indicadores Cuantitativos              | Indicadores Cualitativos                            |
|---------------------------|---|---|--|---|
| Cosechando los resultados | Establecer protocolos de comunicación claros y eficientes con instituciones externas. | Realizar un mapeo de las instituciones especializadas a las que se remiten los casos. | Número de instituciones identificadas. | Calidad de la relación actual con cada institución. |
|                           |   | Establecer un protocolo de comunicación con cada institución.                         | Número de protocolos elaborados.       | Claridad y especificidad de los protocolos.         |

Fuente: Elaboración propia

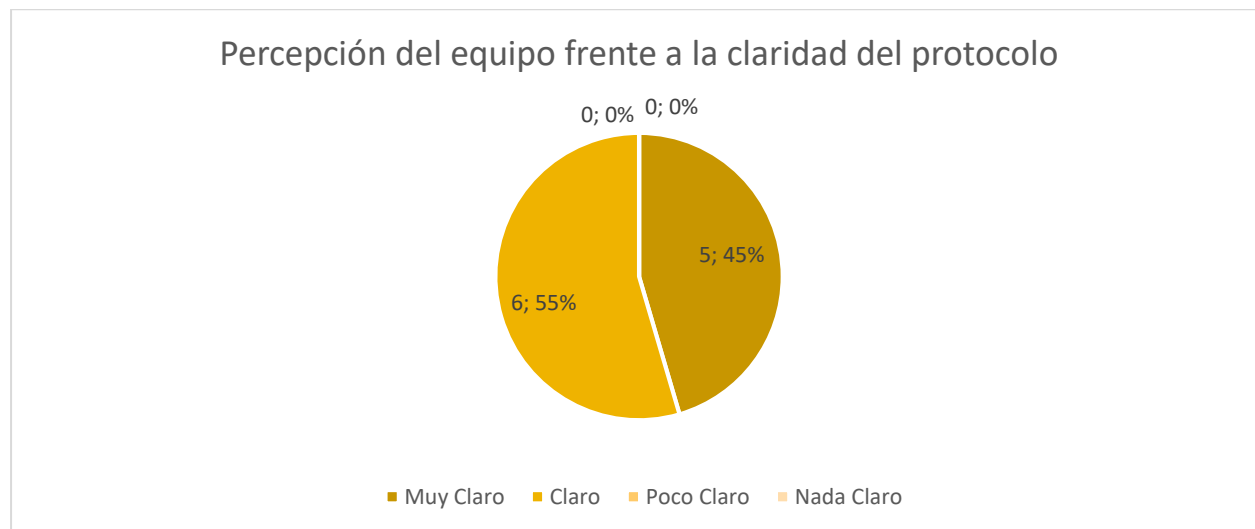
**Figura 14. Indicadores cuantitativos fase 3**

Como parte del objetivo específico 3, se identificaron y clasificaron 15 instituciones externas claves en Medellín, especializadas en violencia familiar, abuso sexual, salud mental y atención a la población LGTBIQ+. Con el fin de garantizar una atención coordinada y oportuna, se elaboró un protocolo único y estandarizado, el cual fue distribuido a todo el equipo de la comisaría de familia. Si bien existen más instituciones en la ciudad, estas 15 fueron seleccionadas por su vinculación con la Alcaldía y su frecuente colaboración con las comisarías.

**Figura 15. Indicadores cualitativos fase 3**

Una encuesta realizada al equipo interdisciplinario de la comisaría reveló una percepción mayoritariamente positiva (buena o regular) respecto a la identificación de instituciones externas. Sin embargo, se evidenció una falta de colaboración más profunda. A pesar de que se cumple con el objetivo de dar a conocer estas instituciones a los usuarios, las entidades parecen operar de manera independiente, limitando así la sinergia necesaria para un trabajo en equipo más sólido.

**Figura 16. Percepción frente al protocolo**



El equipo interdisciplinario ha valorado positivamente la claridad del protocolo, considerando que los procedimientos están bien definidos y son fáciles de entender. Esta claridad facilita el direccionamiento de los usuarios, quienes cuentan con la autonomía de tomar la decisión final sobre a qué institución asistir.

### **Análisis fase 3**

Para analizar el cumplimiento de la fase 3, cuyo objetivo se centra en establecer protocolos de comunicación claros y eficientes con instituciones externas, se realiza una evaluación basada en lo ordenado en la Ley 2126 de 2021, que regula la creación, conformación y funcionamiento de las Comisarías de Familia, establece la obligación de estas entidades de garantizar una atención integral y especializada a las familias en situación de conflicto. En este sentido, el establecimiento de protocolos de comunicación claros y eficientes con instituciones externas se alinea con el principio de coordinación interinstitucional, el cual busca optimizar los recursos y garantizar una respuesta integral a las necesidades de las familias.

Por su parte, los valores institucionales de las Comisarías de Familia de Medellín, como la integridad, la transparencia, la eficiencia y la calidad en la prestación del servicio, encuentran su reflejo en la implementación de un protocolo de comunicación efectivo ya que este protocolo busca garantizar una comunicación fluida, oportuna y basada en el respeto mutuo, contribuyendo así a

fortalecer la red de protección social y a mejorar la calidad de vida de las familias usuarias de la comisaría de Familia de la comuna 13.

La implementación de un protocolo de comunicación efectivo es fundamental para transformar la labor del trabajo social. Al facilitar la coordinación interinstitucional, se garantiza una atención integral y oportuna a las familias en situación de vulnerabilidad. Con acceso a información actualizada y precisa, el equipo que atiende a estas familias en la comisaría de familia puede brindar una atención más adecuada frente a sus necesidades. Este protocolo empodera a las familias al facilitar su acceso a los servicios que requieren, fortaleciendo así su capacidad para superar situaciones de vulnerabilidad. Incluso sin una coordinación directa con estas instituciones, contar con datos de contacto como números de teléfono y direcciones facilita significativamente el acceso a estos recursos, es por ello que evaluar y verificar periódicamente el protocolo es fundamental para garantizar su eficacia y pertinencia en el contexto de la Comisaría. Al alinearlo con la Ley 2126 de 2021 y los valores institucionales, se contribuye a mejorar la calidad de la atención y a fortalecer la red de protección social. Este proceso debe ser continuo, permitiendo identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios para garantizar su efectividad a largo plazo.

### **Conclusiones**

La implementación del protocolo de comunicación en la Comisaría de Familia de la comuna 13 ha sido un paso fundamental para mejorar la atención a familias en situación de vulnerabilidad. Al optimizar y agilizar el flujo de información, se ha logrado mejorar la oferta de servicios, impactando positivamente en la calidad de vida de los usuarios. Para garantizar la sostenibilidad y pertinencia del protocolo, es indispensable establecer un plan de mejora continua que incluya capacitación permanente del equipo, actualización periódica del protocolo acorde a los cambios normativos y las necesidades emergentes. Involucrar activamente a los usuarios y otras instituciones en este proceso es clave para asegurar que el protocolo se adapte a las realidades locales y cumpla con los estándares de calidad establecidos. De esta manera, se consolida el protocolo como una herramienta estratégica para brindar una atención integral y oportuna, fortaleciendo la red de protección social y promoviendo el bienestar de las familias de la comuna.

### **Recomendaciones para la agencia:**

La implementación del protocolo de comunicación en la Comisaría de Familia de la comuna 13 representa un avance significativo en la atención a familias vulnerables. La identificación de instituciones clave, la elaboración de un protocolo estandarizado y alineado con la normativa vigente son logros destacables. Sin embargo, es necesario abordar desafíos como la resistencia al cambio y la actualización constante de la información de contacto. Para optimizar el protocolo, se recomienda fortalecer la comunicación interna y evaluar periódicamente su impacto. Incorporando herramientas de comunicación, se puede mejorar la eficiencia y la efectividad del protocolo. Asimismo, un sistema de incentivos puede fomentar su uso y garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Entendiendo que el protocolo, es fundamental para brindar una atención integral y oportuna a las familias en situación de vulnerabilidad.

Tabla 11. Objetivo Específico 4

| Fase               | Objetivo específico  | Actividades  | Indicadores Cuantitativos   | Indicadores Cualitativos   |
|--------------------|--|--|---|--|
| Floreciendo la paz | Fomentar la participación de los usuarios a través de encuestas de satisfacción. | Diseñar una encuesta de satisfacción para los usuarios.                    | Número de encuestas diseñadas.  | Claridad y pertinencia de las preguntas de la encuesta.            |
|                    |  | Aplicar la encuesta a los usuarios de manera sistemática.                  | Número de encuestas aplicadas.  | Tasa de respuesta de los usuarios.                                 |
|                    |  | Analizar los resultados de las encuestas para identificar áreas de mejora. | Identificación de los principales puntos de satisfacción y áreas de mejora. | Elaboración de un plan de acción para abordar las áreas de mejora. |

Fuente: Elaboración propia

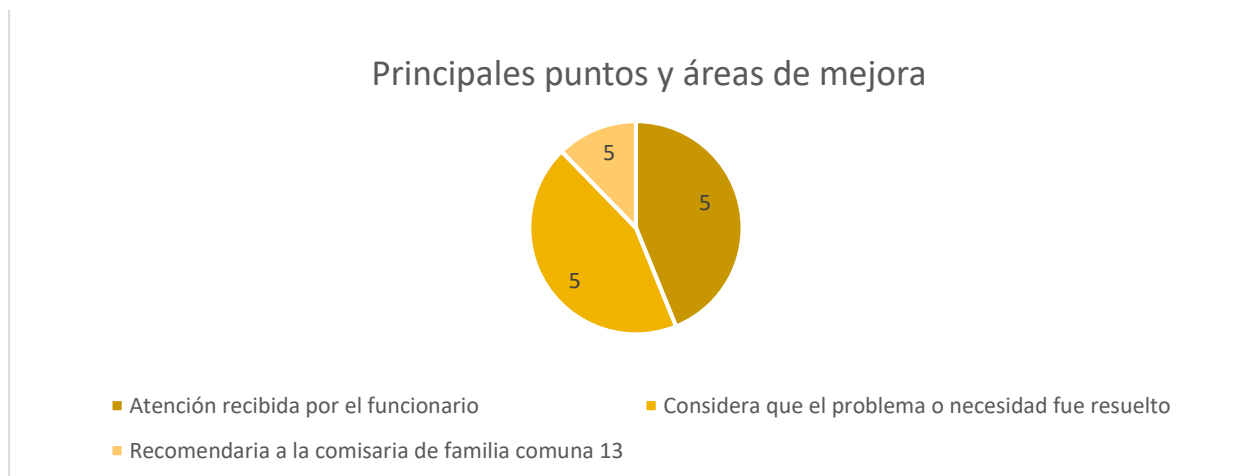
**Figura 17. Indicadores Cuantitativos Fase 4**

Para evaluar el impacto de una de las actividades del objetivo específico 3, "Floreciendo la Paz", se diseñó una única encuesta. Esta fue aplicada de manera aleatoria a 20 usuarios de diferentes servicios en distintos horarios. Se obtuvo una respuesta completa del 100% de los encuestados.

**Figura 18. Puntos de satisfacción**

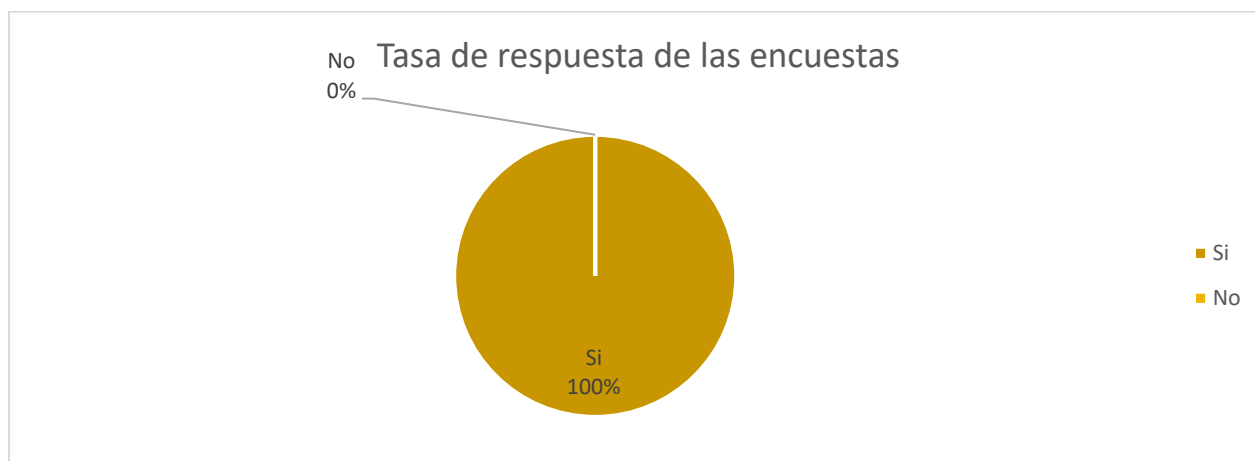
Al analizar las 20 encuestas aplicadas, se identificaron 3 aspectos clave que obtuvieron la máxima calificación (5 puntos) en una escala de Likert por parte de todos los usuarios encuestados. Estos resultados, obtenidos de manera aleatoria en diferentes grupos de usuarios (citas para resolución de conflictos, seguimiento de casos, denuncias de violencia intrafamiliar y verificación de derechos de NNJA), evidencian una alta satisfacción general con los servicios prestados.

**Figura 19. Indicadores Cuantitativos Fase 4**



El análisis de las 20 encuestas reveló tres aspectos críticos que obtuvieron la calificación mínima (3 puntos) en una escala de Likert, señalados por 5 de los usuarios. Estos resultados, obtenidos de una muestra diversa de usuarios que acudieron a la Comisaría de Familia de la Comuna 13 por motivos variados (citas para resolución de conflictos, seguimiento de casos, denuncias de violencia intrafamiliar y verificación de derechos de NNJA), indican una insatisfacción en estos puntos específicos. Aunque los usuarios no expresaron una insatisfacción radical, la recurrencia de estas calificaciones bajas sugiere la necesidad de realizar ajustes puntuales en la prestación del servicio para elevar la satisfacción general de los usuarios, sin embargo, antes de implementar cualquier acción, es fundamental profundizar en el análisis de los resultados de las encuestas. Para lo cual sería recomendado realizar entrevistas a profundidad con algunos de los usuarios que calificaron con el puntaje mínimo para obtener una visión más detallada de sus experiencias y expectativas.

**Figura 20. Indicadores Cualitativos Fase 4**



Los usuarios encuestados respondieron de manera satisfactoria a la encuesta, completándola en su totalidad. Valoraron positivamente la facilidad para responder y destacaron la importancia de sentirse escuchados. Un aspecto clave fue la inclusión de una sección de comentarios abiertos, seis

personas aprovecharon este espacio para expresar su agradecimiento por la atención recibida y la calidad del servicio. Algunos comentarios destacados fueron: "Muchas gracias, me sentí escuchada y el funcionario me brindó mucha asesoría", "No tengo nada que sugerir, todo fue muy bien" y "Los funcionarios fueron muy tranquilos, humanos y educados". Estos resultados reafirman la pertinencia de la encuesta como un canal de comunicación eficaz. Al permitir que los usuarios expresen sus opiniones y sugerencias, se obtienen valiosos insumos para mejorar los servicios de la comisaría.

#### **Análisis fase 4**

Para evaluar el cumplimiento de la fase 4, cuyo objetivo es fomentar la participación ciudadana a través de encuestas de satisfacción, se ha implementado una encuesta como instrumentos de recopilación de información, alineada con los valores institucionales de eficacia, transparencia y orientación al servicio. Esta fase se enmarca en el compromiso de la Alcaldía de Medellín por brindar una respuesta oportuna y efectiva a las necesidades de los usuarios, especialmente en el ámbito del derecho de familia, garantizando siempre el debido proceso y la dignidad humana, tal como se establece en la normatividad vigente (Alcaldía de Medellín, 2014, p.3). Al recopilar la percepción de los ciudadanos sobre los servicios prestados, se busca identificar oportunidades de mejora y fortalecer la relación entre la institución y la comunidad.

Dentro de este análisis, es importante destacar que la encuesta fue respondida por un total de 20 personas. El perfil de los participantes muestra una ligera predominancia femenina, con 12 mujeres cuyas edades oscilan entre los 18 y los 41 años. Por otro lado, 8 hombres participaron en la encuesta, con edades comprendidas entre los 30 y los 69 años. Esta composición sugiere que los resultados de la encuesta podrían estar influenciados por las diferencias de género y edad, ya que las mujeres tendieron a valorar más la accesibilidad a la información, mientras que los hombres mostraron mayor interés en la eficiencia de los trámites. Sin embargo, es importante considerar que la muestra es relativamente pequeña y podría no ser del todo representativa de la población general.

Este objetivo se evaluó tanto cualitativamente como cuantitativamente. Desde una perspectiva cualitativa, se analizaron en detalle las respuestas de los usuarios, identificando las principales tendencias y categorizando los comentarios según la escala de Likert. Esto permitió profundizar en las percepciones y opiniones de los usuarios sobre los servicios recibidos. Cuantitativamente, se logró aplicar el 100% de las encuestas planificadas, lo que indica un alto nivel de participación por parte de los usuarios. Los resultados de la encuesta revelan que, si bien los usuarios valoran la oportunidad de ser escuchados, existen áreas de mejora significativas. El análisis cualitativo destaca la necesidad de optimizar la atención por parte de los funcionarios, mejorar la percepción de resolución de problemas y fortalecer la imagen de la comisaría como un espacio confiable para abordar conflictos familiares y violencia intrafamiliar. Estos hallazgos sugieren que, aunque el nivel general de satisfacción es positivo, es fundamental implementar acciones concretas para abordar las áreas identificadas y garantizar una experiencia más satisfactoria para los usuarios.

Finalmente, es fundamental destacar que, si bien se había planteado la elaboración de un plan de acción, es necesario para esto profundizar en el análisis para contar con una base sólida para su desarrollo. Un análisis más detallado, con un alcance más amplio y un enfoque cuantitativo más robusto, que permitiría identificar con mayor precisión las áreas de mejora prioritarias y diseñar

intervenciones más efectivas. Esto implica realizar un análisis estadístico exhaustivo de los datos, que permita visualizar patrones, tendencias y correlaciones entre las diferentes variables.

### **Conclusiones:**

Los resultados de la evaluación de la fase 4 evidencian un alto grado de éxito en la intervención. La amplia participación de los usuarios en la encuesta y la identificación precisa de áreas de mejora demuestran la efectividad de este instrumento para recoger información valiosa y relevante.

Es evidente que la satisfacción de los usuarios se ve influenciada por múltiples factores interrelacionados, como la calidad de la atención recibida, la percepción de resolución efectiva de sus problemas y la imagen general de la institución. Este hallazgo subraya la necesidad de adoptar un enfoque integral para abordar las diversas dimensiones que influyen en la experiencia del usuario.

La participación activa de los usuarios ha sido fundamental en este proceso, ya que ha permitido identificar de primera mano las áreas que requieren mayor atención. Su disposición a compartir sus opiniones y sugerencias demuestra un compromiso genuino con la mejora de los servicios.

En conclusión, los resultados de esta evaluación son sumamente positivos y brindan una base sólida para continuar optimizando los servicios de la Comisaría de Familia de la Comuna 13. La alta participación de los usuarios y la identificación de áreas de mejora específicas demuestran el éxito de la intervención.

Al implementar las recomendaciones propuestas, como la evaluación periódica, la comunicación transparente y la participación activa de los usuarios, se garantizará una atención de mayor calidad y se fortalecerá la confianza de la comunidad en la institución. Esto, a su vez, contribuirá a mejorar el bienestar de las familias y a fortalecer el tejido social.

Es importante destacar que este proyecto representa un primer paso en un proceso de mejora continua. Para consolidar los avances logrados, es fundamental mantener un enfoque en la identificación y resolución de nuevas áreas de oportunidad, así como fortalecer las capacidades de los funcionarios a través de capacitaciones y programas de desarrollo profesional.

### **Recomendaciones:**

Los resultados de la evaluación evidencian avances significativos en la mejora de los servicios de la comisaría. La participación activa de los usuarios y la identificación de áreas de mejora específicas son logros destacados. Sin embargo, es fundamental reconocer las limitaciones inherentes a cualquier estudio, como el tamaño de la muestra y los posibles sesgos.

Para optimizar los resultados y garantizar una mejora continua, se proponen las siguientes acciones:

-Implementar técnicas estadísticas más avanzadas para obtener una comprensión más profunda de los resultados y detectar patrones ocultos.

-Capacitar a los funcionarios en habilidades de comunicación, resolución de conflictos y atención al usuario para brindar un servicio más eficiente y humano.

-Ampliar los canales de comunicación y crear espacios de participación para que los usuarios puedan expresar sus opiniones y sugerencias.

Al implementar estas recomendaciones, se logrará:

-Ajustar los servicios a las necesidades cambiantes de los usuarios y a las nuevas realidades sociales.

-Aumentar la confianza de los usuarios en la institución al demostrar un compromiso genuino con la mejora continua.

-Contribuir a la prevención de la violencia intrafamiliar al abordar las causas subyacentes y promoviendo la resolución pacífica de conflictos.

## Bibliografía

Alcaldía de Medellín, (2013). Misión y Visión. <https://www.medellin.gov.co/es/transparencia/mision-y-vision/>

Alcaldía de Medellín, (2014). Comisarías de Familia y Nuestro Modelo de Atención [PDF]. [https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano\\_2/PlandeDesarrollo\\_0\\_0\\_0\\_0/InformacinGeneral/Shared%20Content/Comisar%C3%ADas%20de%20Familia%20y%20Nuestro%20Modelo%20de%20Atenci%C3%B3n.pdf](https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_0_0_0/InformacinGeneral/Shared%20Content/Comisar%C3%ADas%20de%20Familia%20y%20Nuestro%20Modelo%20de%20Atenci%C3%B3n.pdf).

Alcaldía de Medellín, (2020). Ficha de caracterización comuna 13 [PDF]. <https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/PlaneacionMunicipal/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2021/Comuna%2013%20San%20Javier-Ficha%20Informativa%20.pdf>.

Alcaldía de Medellín, (2020). Plan de Desarrollo Medellín 2020-2023 “Medellín Futura” [PDF].

Alcaldía de Medellín, (2022). Informe semanal de seguridad y convivencia ciudadana [PDF].

Alcaldía de Medellín, (2024). Secretaría de seguridad y convivencia. [PDF].

Asamblea constituyente de Colombia. (04 de Julio de 1991). La Constitución Política de la República de Colombia de 1991 es la carta magna de Colombia. Obtenido de La Constitución Política de la República de Colombia de 1991: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>.

Calle, M. d., & Becerra, M. H. (2004). Los Proyectos Sociales una Herramienta de la Gerencia Social. Caldas: Editorial Universidad de Caldas Ciencias Jurídicas y Sociales.

Carrón, J. L. (1997). La mediación familiar: Un modelo de resolución de conflictos. Paidós.

Congreso de la República. (04 de agosto de 2021). Ley 2126 de 2021. Obtenido de Capítulo I: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=168066>.

Código de Ética de los Trabajadores Sociales en Colombia [CETSC]. Acuerdo N° 024. 21 de agosto de 2019. Artículo 17(Colombia).

Congreso de la República. (16 de Julio de 1996). Ley 294 de 1996. Obtenido de "Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5387>.

Cusinato, M. (1992). Psicología de las Relaciones Familiares. Barcelona: Editorial Herder.

Díaz, M. d., & Guerra, P. S. (1998). Modelo De Intervención Para El Trabajo Social Familiar. Universidad de Costa Rica, 1-22.

Echeverry, O. M., & Zambrano, M. V. (2010). El acompañamiento psicosocial familiar: Una mirada desde la terapia sistémica. *Revista de Psicología y Salud Mental*, 15(1), 7-22.

El congreso de Colombia. (02 de junio de 2004). Ley 882 de 2004. Obtenido de Ley 882 de 2004: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=13826>

El congreso de Colombia. (04 de agosto de 2021). Ley 2126 de 2021. Obtenido de Ley 2126 de 2021.: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=168066>.

El Congreso de Colombia. (08 de noviembre de 2006). Código de la Infancia y la Adolescencia. Obtenido de Ley 1098 de 2006.: <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/codigoinfancialey1098.pdf>.

El congreso de Colombia. (09 de febrero de 2000). Ley 575 de 2000. Obtenido de Ley 575 de 2000: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5372#:~:text=Toda%20persona%20que%20dentro%20de,del%20lugar%20donde%20ocurrieren%20los>.

El congreso de Colombia. (16 de Julio de 1996). Ley 294 de 1996. Obtenido de Ley 294 de 1996: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5387>.

El congreso de Colombia. (28 de junio de 2007). Ley 1142 de 2007. Obtenido de Ley 1142 de 2007: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=25620>.

García, F., & Romero, L. P. (2019). Trabajo social individualizado: metodología de intervención. En F. García, & L. P. Romero, Trabajo social individualizado: metodología de intervención (págs. 311-312).

Gloria Pérez Serrano. (1994). Investigación Cualitativa retos e interrogantes I. Métodos. Madrid: La Muralla.

Gómez, M. T., & Gil, R. (2005). Acompañamiento psicosocial a familias en situación de conflicto. Papeles del Psicólogo, 30(3), 321-332.

Morales, G. P. (1984). Sociología de la familia: elementos de análisis en Colombia y América Latina. Universidad Santo Tomás, Centro de Enseñanza Desescolarizada.

Olvera, M. E. (2016). Los conflictos familiares: Una mirada desde la psicología. Papeles del Psicólogo, 37(3), 545-556.

Restrepo, O. L. (2003). Reconfigurando el Trabajo Social: Perspectivas y tendencias contemporáneas. Espacio Editorial.

Rivera, M., & Andrade, P. (2010). Escala de Evaluación De Las Relaciones Intrafamiliares. Revista de psicología. Facultad de Psicología de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo ISSN.

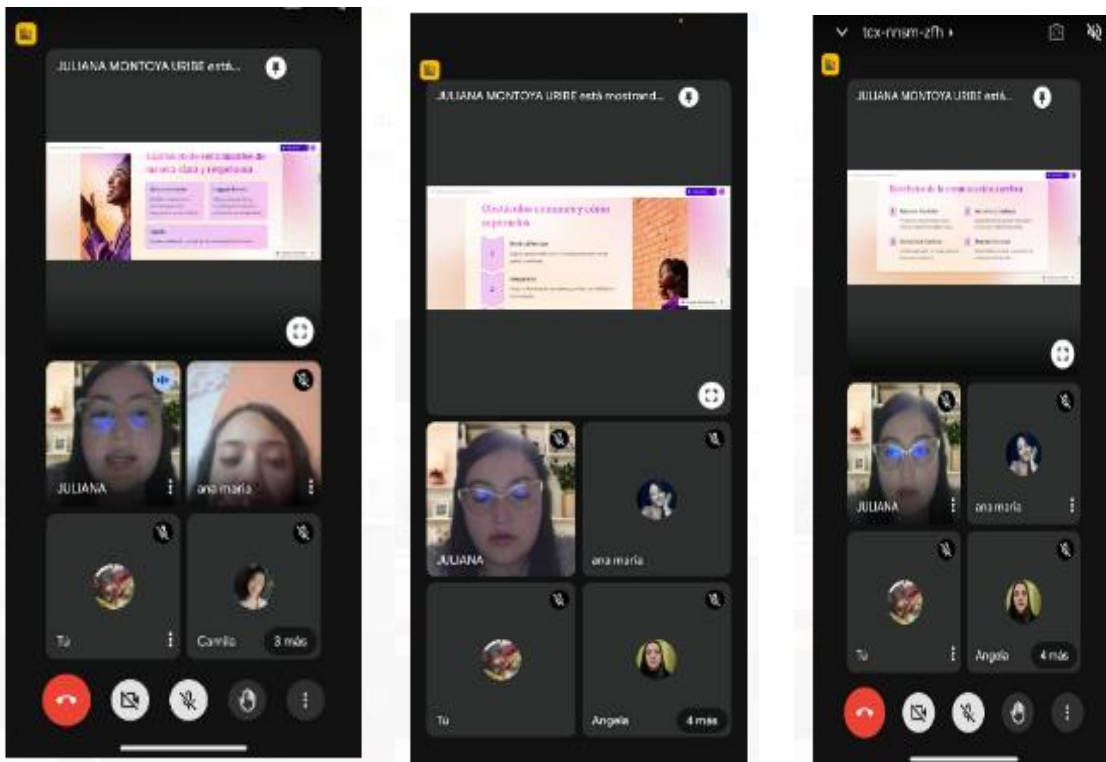
Villena, M. P., & Soto, E. s. (1993) El modelo sistémico en el trabajo social familiar: Consideraciones teóricas y orientaciones prácticas. Pág. 169-183

## Anexos

### Anexo 1. Guías Socioeducativas Impresas



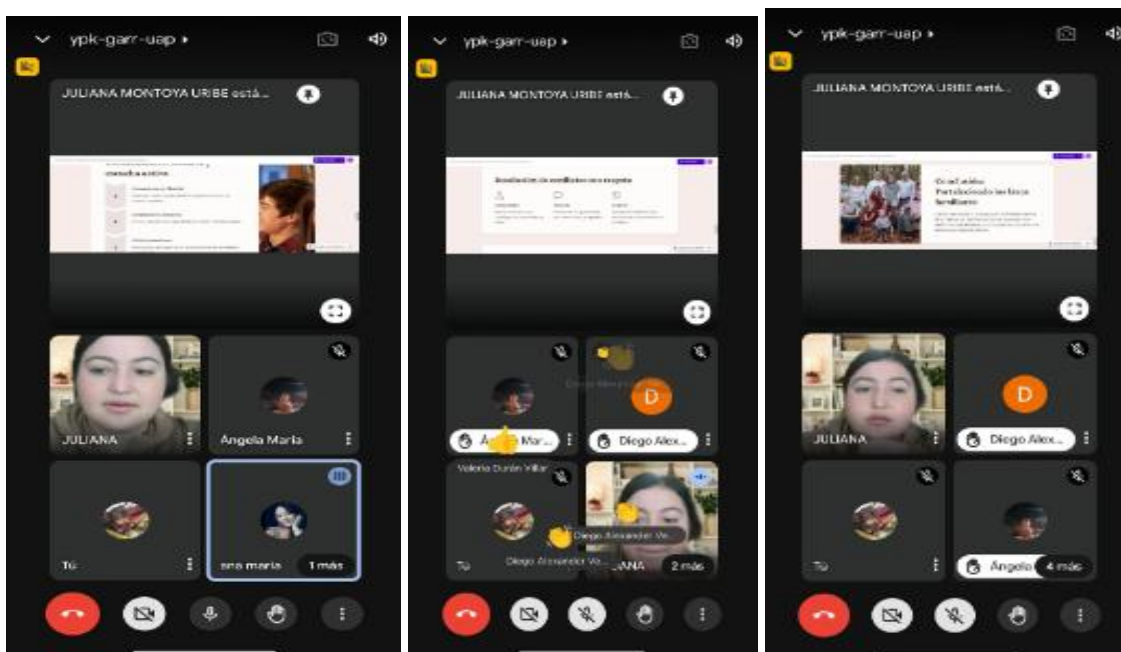
### Anexo 2. Captura de pantalla Taller “Mejora tu comunicación y tus relaciones familiares”.



**Anexo 3. Listado de Asistencia al Taller “Mejora tu comunicación y tus relaciones familiares”.**

| Nombre                          | Edad | Barrio                 |
|---------------------------------|------|------------------------|
| Ana Cristina Arango Álvarez     | 34   | La Loma                |
| Camila Chica                    | 30   | Quintas de San Javier  |
| Ana María Arroyave Uribe        | 27   | San Javier             |
| Jesús flores                    | 29   | San Javier             |
| Pamela Alfonso Pérez            | 21   | San Javier             |
| Ángela María Arango Bastidas    | 35   | San Javier 20 de Julio |
| Diego Alexander Vergara Vanegas | 37   | La loma                |
| Ana Mercedes Henao García       | 55   | San Javier             |

**Anexo 4. Captura de pantalla Taller Virtual: “Conectando Corazones: Fortaleciendo los Vínculos Familiares”.**



**Anexo 5. Listado de Asistencia al Taller Virtual: “Conectando Corazones: Fortaleciendo los Vínculos Familiares”.**

| <b>Nombre</b>                   | <b>Edad</b> | <b>Barrio</b>           |
|---------------------------------|-------------|-------------------------|
| Ana Cristina Arango Álvarez     | 34          | La Loma                 |
| Valeria Duran                   | 22          | Blanquizal              |
| Carlos Andrés Serna             | 38          | La Loma                 |
| Diego Alexander Vergara Vanegas | 37          | La loma                 |
| Ángela María Arango Bastidas    | 35          | San Javier, 20 de julio |
| Ana María Arroyave              | 27          | San Javier              |
| Emanuel cano                    | 26          | San Javier              |
| Danna Vélez                     | 25          | San Javier              |

## Anexo 6. Fotografía taller práctico




## Anexo 7. Ejemplo encuesta de seguimiento para medir satisfacción de las capacitaciones

| Encuesta de seguimiento para medir la satisfacción de las capacitaciones.   |   |                |             |                   |                                 |
|---|---|----------------|-------------|-------------------|---------------------------------|
| 1. Perfil del Participante:<br>Cargo dentro de la comisaria: <u>Psicóloga</u><br>Años de experiencia: <u>6 años</u> |   |                |             |                   |                                 |
|   | Completamente de acuerdo (5)                                | De acuerdo (4) | Neutral (3) | En desacuerdo (2) | Completamente en desacuerdo (1) |
| 2. ¿Qué tan relevantes fueron los contenidos para su trabajo diario?  | X   |                |             |                   |                                 |
| 3. ¿Cuánto aprendió en los talleres sobre?  |   |                |             |                   |                                 |
| Manejo de conflictos:   | X   |                |             |                   |                                 |
| Detección de señales de violencia:  | X   |                |             |                   |                                 |
| Comunicación efectiva:  | X   |                |             |                   |                                 |
| 4. ¿Los ejemplos y ejercicios prácticos fueron útiles?  | X   |                |             |                   |                                 |
| 5. ¿Los materiales de apoyo fueron útiles?  | X   |                |             |                   |                                 |
| 6. ¿Ha aplicado lo aprendido en su trabajo diario?  | X   |                |             |                   |                                 |
| 7. ¿Se siente más capacitado para atender casos de conflicto familiar?  | X   |                |             |                   |                                 |
| 8. ¿Qué tan satisfecho está con la capacitación en general?   | X   |                |             |                   |                                 |
| 9. ¿Qué le gustaría mejorar en futuras capacitaciones? (Respuesta abierta)  | Que se pueda realizar con mayor frecuencia en la comisaria. |                |             |                   |                                 |



|   |                             |  |                                  |   |                            |   |
|---|-----------------------------|--|----------------------------------|---|----------------------------|---|
|   |                             |  |                                  | adolescentes, familias  |                            |   |
| Fundación Creciendo con cariño                              | Cra 65 D # 34-21            | (604) 6043627                            | Contacto@creciendoconcarino.com  | Atención a familias en riesgo, fortalecimiento de vínculos familiares | Sí (donaciones)            | Programas de prevención de la violencia intrafamiliar   |
| <b>Salud mental</b>   |                             |  |                                  |   |                            |   |
| Salud para el Alma  | Carrera 30 # 25-10          | (604) 5407180                            |                                  | Salud mental comunitaria, grupos de apoyo, terapias alternativas      | Sí (donaciones)            | Es un programa de la Gobernación de Antioquia que va más allá de la salud mental, promueve acciones para vivir con bienestar. |
| Teléfono de la Esperanza                                    | Av. 33 # 78-161 oficina 101 | Línea gratuita nacional: 01 8000 112 314 | tesuic@telefonodelaesperanza.org | Atención telefónica en crisis, prevención del suicidio                | Sí (servicio gratuito)     | Chat en línea, acompañamiento emocional   |
| <b>Necesidades de la Población <u>LGBTIQ+</u></b>           |                             |  |                                  |   |                            |   |
| Corporación LGBTIQ+ de Medellín                             | Carrera 50 # 50-20          | (604) 321 0987                           |                                  | Atención a población LGBTIQ+, prevención del VIH, derechos humanos    | Sí (donaciones)            | Grupos de apoyo, asesoría legal   |
| Conciliación con Equidad                                    |                             |  |                                  |   |                            |   |
| Consultorios Jurídicos Gratuitos de la Alcaldía de Medellín | Varias ubicaciones          | Consultar página web de la Alcaldía      |                                  | Asesoría jurídica gratuita en diferentes temas                        | Sí (entidad gubernamental) | Atención a víctimas de violencia, asesoría en temas de familia  |

## Anexo 10. Guía de orientación y apoyo social



# GUÍA DE ORIENTACIÓN Y/O APOYO SOCIAL .

*La escucha será nuestro mejor aliado....*

- 1 IDENTIFICA Y DETERMINA LA NECESIDAD DEL PROBLEMA ATENDIDO.**  
*Define si es violencia familiar, abuso sexual, conflicto familiar o conciliación.*
- 2 INCLUYE CRITERIOS DE SELECCIÓN**  
*Terapias, asesoría legal, atención en crisis, etc.*
- 3 DEFINE CUAL ES LA POBLACIÓN OBJETIVO**  
*Niños, adultos, parejas, familias.*
- 4 MODALIDAD DE ATENCIÓN**  
*Virtual, presencial, telefónica.*
- 5 DIRÍGETE A LA TABLA QUE CONTIENE EL DIRECTORIO**

*No olvides utilizar un lenguaje claro y sencillo, escuchar activamente y si es necesario proporciona información escrita*

1 Documento que establece lineamientos, recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre un tema específico.

**Anexo 11. Ejemplo de encuesta de satisfacción con el servicio prestado dentro de la comisaría de Familia comuna 13**

| <b>Encuesta de Satisfacción con el servicio prestado dentro de la Comisaría de Familia Comuna 13</b>  |   |  |                                     |                    |                          |  |
|---|---|--|-------------------------------------|--------------------|--------------------------|--|
| <b>Instrucciones:</b> A continuación, encontrarás algunas preguntas sobre tu reciente visita a la Comisaría de Familia Comuna 13. Por favor, responde de manera sincera marcando la opción que mejor describa tu experiencia. |   |  |                                     |                    |                          |  |
| <b>1.</b>   | Escriba: ¿Cuál fue el motivo principal de su visita? <u>Conciliación familiar</u><br>Género: M      F <input checked="" type="checkbox"/> Edad: <u>34</u>     |  |                                     |                    |                          |  |
| <b>Por favor, marca una sola casilla en cada línea.</b>   |   |  |                                     |                    |                          |  |
|   |   | <b>Completamente de acuerdo (5)</b>  | <b>De acuerdo (4)</b>               | <b>Neutral (3)</b> | <b>En desacuerdo (2)</b> | <b>Completamente en desacuerdo (1)</b> |
| <b>2.</b>   | ¿Cómo calificarías la atención recibida por el funcionario que te atendió?  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                    |                          |  |
| <b>3.</b>   | ¿Consideras que la información que recibiste fue clara y precisa?   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                    |                          |  |
| <b>4.</b>   | ¿Se sintió cómodo compartiendo información personal durante la atención?  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                    |                          |  |
| <b>5.</b>   | ¿Considera que el problema por el que acudió a la Comisaría fue resuelto?   | <input checked="" type="checkbox"/>  | <input checked="" type="checkbox"/> |                    |                          |  |
| <b>6.</b>   | En general, ¿cómo calificarías tu experiencia en la Comisaría de Familia?   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                    |                          |  |
| <b>7.</b>   | ¿Recomendarías la Comisaría de Familia de la Comuna 13 a otras personas?  | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                    |                          |  |
| <b>8.</b>   | ¿Hay algún otro aspecto que quieras destacar para contribuir a la mejora del servicio prestado dentro de la comisaría de familia Comuna 13? (Espacio abierto) | Me sentí escuchada, el funcionario me brindó mucha asesoría buscando siempre la solución |                                     |                    |                          |  |