

**CARACTERIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES QUE OFRECEN PROGRAMAS  
Y SERVICIOS A LA POBLACIÓN INFANTIL MALTRATADA EN EL ÁREA  
METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

**DIANA LUZ BARRERA CONTRERAS  
BELÉN MIREYA GRANADOS VILLARRAGA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA**

**2004**

**CARACTERIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES QUE OFRECEN PROGRAMAS  
Y SERVICIOS A LA POBLACIÓN INFANTIL MALTRATADA EN EL ÁREA  
METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

**DIANA LUZ BARRERA CONTRERAS  
BELÉN MIREYA GRANADOS VILLARRAGA**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar el título de  
Trabajadora Social**

**Director  
JUAN MANUEL LATORRE CARVAJAL  
Trabajador Social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA**

**2004**

## *Dedicatoria*

*A Dios por permitirme caminar en la vida de tu mano y por sembrar en mí fortaleza y fe para alcanzar mis triunfos.*

*A mis Padres por su paciencia y comprensión, por ser orientadores, por corregir y luego sonreír, por alentarme y no dejarme desfallecer. Este triunfo también es suyo.*

*A mis Compañeras por compartir buenos y malos momentos, por el impulso a continuar... por ser amigas.*

*A Ramiro, amor por tu motivación, por tu apoyo incondicional. Lo mejor de alcanzar este éxito es que puedo compartirlo contigo.*

*A mi compañera de proyecto por tu paciencia y serenidad, por brindarme tranquilidad en momento de ofuscación, por la oportunidad de conocerte. Hoy en ti valoro muchas cosas.*

*Diana Luz Barrera G.*

## *Dedicatoria*

*A Dios, por ser mi guía y fortaleza en el largo camino de la vida.*

*A mi Abuelita Fermina, por esa madre tan maravillosa que nos dio. Desde el cielo ilumina nuestras vidas.*

*A mis Padres, por su apoyo incondicional y por creer siempre en mí. Espero no defraudarlos nunca.*

*A mis Hermanos Carlos, Dora, Gloria y Neira, por ser tan unidos y apoyarnos en los momentos más difíciles.*

*A mis Sobrinos Carlos Orlando, Lorena, Carlos Ángel y Juan Carlos, por sus dulces sonrisas y por recordarme la alegría de volver a vivir la niñez junto a ellos.*

*A ti Wilson, por llegar a mi vida y enseñarme a querer. Gracias amor por tu gran paciencia y comprensión, por eso Te Amo.*

*A mi compañera de trabajo Diana Luz, por tu constante persistencia y optimismo.*

*A mis Amigas Alexandra y Rosa, por su amistad incondicional y por los gratos momentos vividos. Nunca las olvidaré.*

*Belén Mireya*

## AGRADECIMIENTOS

Al director del proyecto, **Juan Manuel Latorre Carvajal Trabajador Social**, por su orientación, supervisión y constante motivación para alcanzar nuestra meta.

A las calificadoras, **Martha Ligia Peña Villamizar y Rosalba Rivera de Duarte Trabajadoras Sociales**, por las sugerencias realizadas para mejorar nuestro proyecto de grado.

A **Carmenza Rodríguez Trabajadora Social del ICBF**, gracias por colaborarnos con valiosa información, apreciamos mucho su ayuda.

A las **instituciones participantes**, sus aportes fueron muy importantes para el desarrollo de nuestro trabajo.

Al **Observatorio de Paz y Desarrollo Humano**, por brindarnos el espacio, los recursos y la oportunidad de fortalecer nuestro ejercicio investigativo.

A la **Escuela de Trabajo Social**, por formarnos profesionales con calidad y calidez humana.

A la **Universidad Industrial de Santander**, por abrir sus puertas y darnos la oportunidad de estudiar en sus aulas, y permitimos crecer como personas y profesionales.

**Diana Luz y Belén Mireya**

## CONTENIDO

	pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>1. REFERENTE TEÓRICO</b>	3
1.1 ESTADO DEL CONOCIMIENTO	3
1.1.1 Estudios realizados con familias	3
1.1.2 Estudios realizados en el contexto educativo	4
1.1.3 Estudios realizados en el contexto institucional	6
1.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL	7
1.3 CONTEXTO SOCIAL	10
1.4 ALGUNAS IDEAS ORIENTADORAS DEL ESTUDIO	15
1.5 OFERTA INSTITUCIONAL EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	24
<b>2. METODOLOGÍA</b>	28
2.1 JUSTIFICACIÓN	28
2.2 OBJETIVOS	29
2.2.1 General	29
2.2.2 Específicos	30
2.3 UNIVERSO	30
2.4 POBLACIÓN	30
2.5 DISEÑO	34
2.6 INSTRUMENTO	34
2.7 FUENTES DE INFORMACIÓN	34
2.8 PROCEDIMIENTO	35
2.8.1 Primer momento: Ubicación conceptual	35

2.8.2	Segundo momento: Reconocimiento del universo objeto de estudio	35
2.8.3	Tercer momento: Elaboración del instrumento de recolección de la información	35
2.8.4	Cuarto momento: Recolección de la información.	36
2.8.5	Quinto momento: Análisis de la información.	37
2.9	LIMITACIONES	37
<b>3.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>39</b>
3.1	CONOCIMIENTO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	39
3.1.1	Naturaleza de las instituciones	39
3.1.2	Territorio de intervención	40
3.1.3	Tiempo de funcionamiento	42
3.1.4	Objeto social de las instituciones	43
3.1.5	Valores corporativos	45
3.1.6	Normatividad	47
3.1.7	Financiación	49
3.2	INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL	51
3.2.1	Concepción del maltrato infantil	51
3.2.2	Programas y servicios institucionales	52
3.2.3	Personal encargado de los procesos de atención	55
3.2.4	Metodología institucional	58
3.2.5	Estrategias de intervención institucional	60
3.2.6	Estado socio-económico y familiar	62
3.3	EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	63
3.3.1	Evaluación de los programas y servicios	63
3.3.2	Indicadores institucionales	65
3.3.3	Limitaciones en el trabajo con la población infantil maltratada	67
3.3.4	Limitaciones institucionales	68
3.3.5	Impacto social, logros y resultados	69

3.4 COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	71
3.4.1 Percepción de la coordinación	71
3.4.2 Consideración de la coordinación	72
3.4.3 Instituciones que tienen coordinación, contrato o convenio y programas que se ejecutan	74
3.4.4 Realización de la coordinación interinstitucional	76
3.4.5 Sugerencias para mejorar la atención	77
3.5 POBLACIÓN ATENDIDA ANUALMENTE POR LAS INSTUCIONES EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	80
3.5.1 Población atendida anualmente por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el Área Metropolitana de Bucaramanga	80
3.5.2 Población atendida anualmente por Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses en el Área Metropolitana de Bucaramanga	82
3.5.3 Población atendida anualmente por otras instituciones en el Área Metropolitana de Bucaramanga	85
<b>4. SÍNTESIS Y RECOMENDACIONES</b>	<b>87</b>
4.1 CONOCIMIENTO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	87
4.2 INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL	88
4.3 EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	91
4.4 COORDINACIÓN INSTITUCIONAL	93
<b>5. IDEAS PARA UNA POSIBLE REORIENTACIÓN</b>	<b>96</b>
<b>6. PROPUESTA: SISTEMATIZACIÓN DE METODOLOGÍAS DE INTERVENCIÓN CON NIÑOS Y NIÑAS DECLARADOS EN ABANDONO Y EN PELIGRO FÍSICO Y/O MORAL EN INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN</b>	<b>101</b>
6.1 JUSTIFICACIÓN	101

6.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	102
6.3 OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN	108
6.4 TÉCNICA	108
6.5 METODOLOGÍA	108
6.5.1 Primera Recuperación y Ordenamiento de la Experiencia	108
6.5.2 Delimitación del Objeto de la Sistematización	110
6.5.3 Segunda Recuperación de la Experiencia (desde el objeto)	112
6.5.4 Operacionalización de las Preguntas y Recopilación de la Información (Análisis)	113
6.5.5 Síntesis	114
6.5.6 Exposición	115
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	116
<b>ANEXOS</b>	121

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Distribución por años del tiempo de funcionamiento.	42
Tabla 2. Objeto social de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	45
Tabla 3. Valores corporativos de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	46
Tabla 4. Normatividad de las instituciones para su funcionamiento.	47
Tabla 5. Fuentes de financiación de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	50
Tabla 6. Programas y servicios que ofrecen las instituciones a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	55
Tabla 7. Personal a cargo de los procesos de atención en las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	56
Tabla 8. Estrategias utilizadas por las instituciones para la intervención con la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	61
Tabla 9. Condición socio-económica y familiar del atendido.	62
Tabla 10. Formas de evaluar los programas y servicios institucionales ofrecidos a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	63

Tabla 11. Indicadores utilizados por las instituciones para evaluar programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	65
Tabla 12. Limitaciones institucionales en la prestación de los programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	68
Tabla 13. Instituciones con las que se coordina en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	76
Tabla 14. Formas de realizar la coordinación interinstitucional en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	77
Tabla 15. Sugerencias de las instituciones para mejorar la atención con la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	78

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Naturaleza de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	39
Figura 2. Territorio de intervención de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	40
Figura 3. Concepciones de las instituciones sobre el maltrato infantil.	51
Figura 4. Existencia institucional de una metodología para los procesos de atención.	58
Figura 5. Metodologías utilizadas por las instituciones para el desarrollo de los procesos de atención.	58
Figura 6. Utilización institucional de indicadores para evaluar los programas y servicios ofrecidos a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	65
Figura 7. Principales limitaciones en el trabajo con la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	67
Figura 8. Impacto social, logros o resultados de los programas y servicios ofrecidos a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	70
Figura 9. Percepción de las instituciones sobre la coordinación interinstitucional en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	72
Figura 10. Calificación dada a la coordinación interinstitucional en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	73
Figura 11. Tipificación del maltrato infantil en el Área Metropolitana de Bucaramanga. Año 2002.	80

Figura 12. Distribución de hechos violentos en menores de edad en el Área Metropolitana de Bucaramanga. Año 2002.	82
Figura 13. Rangos de edad de menores afectados por lesiones personales no fatales en el Área Metropolitana de Bucaramanga. Año 2002.	83
Figura 14. Lesiones personales no fatales por municipios en el Área Metropolitana de Bucaramanga. Año 2002.	84

## LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Oferta institucional.	31

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A. Cuestionario.	122
ANEXO B. Directorio de instituciones.	127

**TÍTULO:**

CARACTERIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES QUE OFRECEN PROGRAMAS Y SERVICIOS A LA POBLACIÓN INFANTIL MALTRATADA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA\*

**AUTORAS:**

BARRERA CONTRERAS, Diana Luz

GRANADOS VILLARRAGA, Belén Mireya\*\*

**PALABRAS CLAVES:**

Instituciones de protección a niñez maltratada, estudio descriptivo censal, caracterización institucional.

**DESCRIPCIÓN O CONTENIDO:**

El maltrato infantil es una problemática que deteriora el futuro capital social de un país; conscientes de esta realidad el Observatorio de Paz y Desarrollo Humano emprendió una campaña de conocimiento sobre la oferta institucional existente en el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB), dado que no existían estudios que permitieran un panorama de las respuestas que el Estado provee frente a esta problemática.

El diagnóstico se realizó a través de la estrategia del censo, el cual se orientó a recolectar información sobre las siguientes variables: intervención, evaluación y coordinación de las instituciones para analizar la oferta existente en el AMB; con el fin de construir una base de datos que sirva de consulta para entidades que requieren información para la implementación de iniciativas de atención y control de esta problemática.

Entre lo hallado en el estudio se destaca que la oferta institucional es de naturaleza pública principalmente orientada a la protección de niños en circunstancias difíciles, el derecho que más se intenta reivindicar es el de supervivencia exhibido en los programas estatales de nutrición escolar y salud, la protección preventiva no se desarrolla como debiera por la focalización de recursos, se debe orientar al fortalecimiento del tejido familiar y comunitario para crear en ellos capacidad de agencia.

Finalmente, se plantea una propuesta de sistematización que busca comprender las metodologías utilizadas en los procesos de intervención en instituciones de protección con niños y niñas declarados en abandono, peligro físico y moral; con el fin de comprenderlas e interpretarlas y en consecuencia, mejorar en la práctica.

---

\* Trabajo de Grado.

\*\* Facultad de Ciencias Humanas. Trabajo Social.

Director: Juan Manuel Latorre Carvajal.

Trabajador Social.

**TITLE:**

CHARACTERIZATION OF THE INSTITUTIONS THAT OFFER PROGRAMS AND SERVICES TO THE MISTREATED INFANTILE POPULATION IN THE METROPOLITAN AREA OF BUCARAMANGA \*

**AUTHORS:**

BARRERA CONTRERAS, Diana Luz  
GRANADOS VILLARRAGA, Belén Mireya \*\*

**KEY WORDS:**

Protection institutions to mistreated childhood, I study descriptive census, institutional characterization.

**DESCRIPTION OR CONTENT:**

The infantile abuse is a problem that deteriorates the social capital future of a country; aware of this reality the Observatory of Peace and Human Development undertook a campaign of knowledge on the existent institutional offer in the Metropolitan Area of Bucaramanga (AMB), since studies that allowed a horizon of the answers that the State provides in front of this problem didn't exist.

The diagnosis was carried out through the strategy of the census, which was guided to gather information on the following variables: intervention, evaluation and coordination of the institutions to analyze the existent offer in the AMB; with the purpose of building a database that serves as consultation for entities that require information for the implementation of initiatives of attention and control of this problem.

Among that found in the study he stands out that the institutional offer is of public nature mainly guided to the protection of children in difficult circumstances, the right that more it is tried to claim it is that of survival exhibited in the state programs of school nutrition and health, the preventive protection is not developed like it for to center of resources, it should be guided to the invigoration of the family and community fabric to create in them agency capacity.

Finally, to thinks about a systematizing proposal that looks for to understand the methodologies used in the intervention processes in protection institutions with children and girls declared in abandonment, physical and moral danger; with the purpose of to understand them and to interpret them and in consequence, to improve in the practice.

---

\* Thesis

\*\* Faculty of Human Sciences. Social Work  
Director: Juan Manuel Latorre Carvajal.  
Social worker.

## INTRODUCCIÓN

El maltrato infantil es un fenómeno que en los últimos años se ha aumentado en el contexto familiar, escolar e institucional; esto debido al incremento en los factores de riesgo específicos en cada uno de los ambientes.

En el contexto familiar la pobreza, el desempleo, el alcoholismo, el uso de sustancias psicoactivas han sido causales de los conflictos que se generan en el interior de las familias. De igual forma las pautas de crianza inadecuadas, la resolución violenta de los conflictos, la falta de comunicación han hecho que el maltrato infantil sea aún más frecuente.

La problemática del maltrato infantil se ha estudiado en el Área Metropolitana de Bucaramanga, permitiendo conocer sus características, causas y consecuencias, sin embargo, no se había determinado la cantidad de instituciones que prestan atención a la niñez maltratada, por lo cual se hizo necesario desarrollar un censo que permitió realizar un diagnóstico de las instituciones, vinculando a estudiantes de la Escuela de Trabajo Social y apoyado por Observatorio de Paz y Desarrollo Humano del Centro de Estudios Regionales de la Universidad Industrial de Santander.

El presente diagnóstico condujo a un acercamiento de la situación de la oferta institucional, en el que se identificaron las características de los programas y servicios institucionales de atención a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Se utilizó un diseño descriptivo transversal ideal para la recolección de la información en un solo momento. El tamaño de la población censada fue de 39 instituciones públicas y privadas a nivel del Área Metropolitana de Bucaramanga

que ofrecen algún servicio a la niñez y a sus familias, mediante un cuestionario de 29 preguntas.

El presente diagnóstico se desarrolla de la siguiente forma: en el primer capítulo, se presenta el esbozo teórico y contextual que orientó el estudio; en el segundo, se presenta la metodología definiendo los objetivos, población, diseño, instrumento y fuentes de información; el tercero, muestra los resultados; el cuarto, la síntesis y recomendaciones y por último, se presentan algunas ideas para una posible reorientación.

Finalmente se plantea una propuesta de sistematización de metodologías de intervención con niños y niñas declarados en abandono y en peligro físico y/o moral en instituciones de protección en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

## 1. REFERENTE TEÓRICO

### 1.1 ESTADO DEL CONOCIMIENTO

Los estudios realizados durante el período de 1996 y 2002 en el Área Metropolitana de Bucaramanga en las temáticas de violencia intra familiar y maltrato infantil permitieron indicar el análisis situacional en el medio familiar, educativo e institucional. Para este estudio no se tomaron las intervenciones realizadas, se tuvieron en cuenta seis investigaciones, por cuanto la necesidad era obtener un conocimiento de las características de estos fenómenos y su presencia en las instituciones sociales.

#### 1.1.1 Estudios realizados con familias.

- “Realidades e Imaginarios de la Violencia Intra familiar”. Investigación. Esperanza González et. al. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Bucaramanga. 2000.

La investigación planteó como principal objetivo identificar las características de la violencia intra familiar en las familias de los estratos 1, 2 y 3 de Bucaramanga; determinando la magnitud de dicho fenómeno, sus posibles causas y factores que la condicionan, proponiendo una estrategia educativa-participativa para el manejo no violento de las situaciones en conflicto.

- “Percepciones e Imaginarios de los niños, las niñas y sus familias sobre sus derechos como ciudadanos y seres humanos”. Informe de Práctica I. Berenise Moreno Delgado. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Bucaramanga. 2002.

El objetivo de la investigación fue el de comprender las percepciones e imaginarios que tienen los niños, niñas y sus respectivas familias sobre sus derechos como ciudadanos y seres humanos en el Barrio La Cumbre de Floridablanca, identificando el derecho que sobre niñez y familia es más vulnerado y sus posibles causas.

La investigación arrojó estadística sobre la frecuencia de la violencia intra familiar entre los solicitantes del servicio en el Centro Zonal Sur del ICBF y el principal factor precipitador del fenómeno; además se obtuvieron porcentajes que permitieron establecer las principales problemáticas sociales presentes en las familias del Barrio La Cumbre de Floridablanca: violencia conyugal, consumo de psicoactivos y maltrato infantil, destacando la intolerancia familiar como primer factor de riesgo.

#### 1.1.2 Estudios realizados en el contexto educativo.

- “Tipificación de conductas que predisponen al maltrato infantil de los y las estudiantes de la Concentración Escolar Fidelina Ramos del Municipio de Bucaramanga”. Tesis de grado. Jaime Rueda Mantilla. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Postgrado en Educación Sexual y procesos afectivos. Bucaramanga. 1996.

La investigación planteó como objetivo determinar las características de las conductas que predisponen al maltrato infantil de los estudiantes de básica primaria de la Concentración Escolar Fidelina Ramos de Bucaramanga.

Mediante la investigación se concluyó que hay situaciones que transgreden los derechos de los niños y niñas y son riesgo de abuso, como el trabajar a una edad inapropiada para contribuir a la economía familiar. Además de aspectos que han sido descuidados e influyen en el bienestar del niño, como que la escuela y la

familia no coordinan esfuerzos para corregir conductas que predisponen al maltrato infantil y no le dan una consideración relevante al tema de la sexualidad humana a nivel de la escuela y el hogar.

Finalmente la investigación sugirió alternativas que conducen a disminuir la problemática presentada, mediante una oportuna intervención a padres y educadores para una mejor orientación del desarrollo psicoafectivo, físico y social de los niños y niñas.

- “Los padres y las madres de familia en la prevención de la violencia y promoción de la convivencia pacífica”. Tesis de grado. Susan Guerrero Arias. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Bucaramanga. 2002.

El objetivo de la investigación fue el de caracterizar a las familias de la comunidad educativa de la Concentración Escolar Transición, Escuela San Cristóbal y Escuela la Luz del Divino Niño, mediante el conocimiento de los aspectos demográficos de los padres de familia, la tipología familiar, el manejo del poder y la autoridad en las familias y la forma de resolver los conflictos.

- “Una travesía alrededor de la violencia intra familiar. Acercamiento a la realidad en el Centro Educativo Carlos Gutiérrez Gómez del Barrio La Cumbre de Florida blanca”. Informe de Práctica I. Alejandra Bolaños Suárez. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Bucaramanga. 2002.

El objetivo de la investigación radicó en describir las consecuencias emocionales generadas en los niños y niñas entre los 8 y 10 años del Centro Educativo Carlos Gutiérrez Gómez.

Esta investigación sitúa en realidad cómo se están aplicando los derechos que atañen a la niñez. Se estableció que los niños y las niñas aunque saben sobre los derechos que los protegen, no son capaces de llevarlos a la práctica, los padres y madres de familia desconocen casi por completo sus derechos como ciudadanos y los de sus hijos, ante esta situación es común que se presente maltrato infantil. Se concluyó que el fenómeno está arraigado en las costumbres y estilos de vida de las familias, en la mayoría de los casos los padres y madres de familia dicen que es suficiente el alimento y el estudio brindado a sus hijos para demostrarles su cariño.

La importancia de esta investigación radicó en que al indagar en la realidad de los niños y sus padres, se vislumbraron claras pautas para intervenir en aspectos claves del desarrollo social de los niños y niñas y que pueden ser abordados en los talleres de Escuela de Padres.

### 1.1.3 Estudios realizados en el contexto institucional.

- “Experiencia de Trabajo Social en el ICBF. Programa de protección especial al menor en abandono y/o en peligro en hogares sustitutos”. Tesis de grado. Liliana Camacho Camacho. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Bucaramanga. 1999.

El objetivo de la investigación fue realizar un proceso de estudio socio-demográfico y económico de las familias conformadas como hogares sustitutos que atienden a menores en situación de abandono y/o peligro, con el fin de establecer una propuesta de acción integral para mejorar la calidad del servicio.

Se concluyó que el proceso de organización y funcionamiento de los hogares sustitutos establecidos en los lineamientos no se cumplen a cabalidad, esto es

negativo en la medida que se omiten una serie de aspectos fundamentales como el estudio concienzudo de las familias para determinar si son las ideales para albergar al niño o niña y la preparación que ellas requieren.

De los estudios realizados en el Área Metropolitana de Bucaramanga, sobre la temática de violencia intra familiar y maltrato infantil se exalta que la niñez es la principal víctima a la cual se le están violentando sus derechos en el momento en que es maltratada, menospreciada, abusada y explotada. El conocimiento obtenido permitió evidenciar las características del fenómeno y los factores de riesgo; sin embargo, no se pudo determinar la cantidad de instituciones que prestan atención a las víctimas especialmente de maltrato infantil y la gama de programas y servicios orientados a la reivindicación de los derechos de la niñez y a contener la presencia del fenómeno, por lo cual se hizo indispensable desarrollar un estudio descriptivo de carácter censal enmarcado en el Observatorio de Paz y Desarrollo Humano, que lograra conocer la cantidad y características de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el AMB, para vislumbrar un panorama general (diagnóstico) de la forma como está siendo atendido el fenómeno por parte del gobierno y de las instituciones privadas y derivar alternativas que apunten a estandarizar con calidad y bajo la perspectiva de derechos los servicios institucionales.

## **1.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL**

El Centro de Estudios Regionales -CER- es una dependencia de la Universidad Industrial de Santander creada mediante Acuerdo No. 18 de 1993 del Consejo Superior de la universidad, orientada a ofrecer soluciones y alternativas a entidades municipales, departamentales y nacionales de carácter público y privado, mediante investigaciones, asesorías y servicios especializados. Además,

contribuye a la búsqueda y mejoramiento del bienestar integral de las comunidades rurales y urbanas dentro del contexto nacional<sup>1</sup>.

El CER inicia su vinculación al desarrollo local, con asistencia técnica municipal en áreas de finanzas y planeación. Así mismo, con la realización de estudios socioeconómicos, de factibilidad, estudios arquitectónicos y de ingeniería. Posteriormente ha venido desarrollando estudios de impacto socioeconómico; planes de reordenamiento a nivel de cuencas; estudios relacionados con el manejo de recursos naturales; apoyo técnico a la titulación de predios baldíos; análisis monográfico del departamento; control, apoyo y seguimiento a la inversión social estatal; planes de ordenamiento y diseño y realización de investigaciones aplicadas en las diferentes áreas de conocimiento<sup>2</sup>.

La investigación desarrollada en el CER toma una orientación específica en el Observatorio de Paz y Desarrollo Humano (OPDH)<sup>3</sup> abordando temáticas sociales relacionadas con la violencia regional y la problemática del desarrollo humano. En esta perspectiva, el manejo de la información por el OPDH es recopilada, procesada y sistematizada en un Banco de Información para inducir procesos de interpretación e intervención social que contribuyan a disminuir el conflicto político y social mediante la generación de ideas, transferencia de conocimientos y procesos de capacitación, que permitan generar una cultura de paz y de respeto por los derechos humanos y así contribuir a la definición de políticas públicas más focalizadas<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Folleto Centro de Estudios Regionales. Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga. 1998.

<sup>2</sup> *Ibíd.*

<sup>3</sup> El Observatorio de Paz y Desarrollo Humano es una dependencia de la UIS, aprobada por el Consejo Académico mediante Acta No. 40 del 14 de noviembre de 2001 y con asiento en el Centro de Estudios Regionales de la Facultad de Ciencias Humanas.

<sup>4</sup> Bases teóricas y conceptuales para el diseño del Observatorio de Paz y Desarrollo Humano. En: GUERRERO RINCÓN, Amado Antonio y et al. (Compiladores). Economía, violencia y paz. Colección Encuentros. Universidad Industrial de Santander, Facultad de Ciencias Humanas, Centro de Estudios Regionales. Bucaramanga: Sic editorial, 2002. p. 324, 326.

Para lograr su objetivo el OPDH aborda tres líneas de investigación:

1. *Violencia y Economía:* el OPDH centra su enfoque en identificar la estrecha asociación entre las economías dinámicas, el interés de las agrupaciones al margen de la ley en donde éstas se desarrollan y los altos niveles que adquieren el conflicto armado y las violaciones a la vida y a la libertad. Un primer paso en esta dirección, es conocer detalladamente la lógica de la actividad criminal mediante el seguimiento científico de sus manifestaciones, esto es, recoger y analizar algunos indicadores de violaciones de la vida, la libertad y el desarrollo del conflicto armado y establecer las relaciones entre violencia, los actores armados y los factores de orden económico.
2. *Desarrollo Humano y Capital Social:* el reto principal para el OPDH es el de formular algunas preguntas, proponer y examinar algunas de las respuestas posibles, revisar argumentos en favor y en contra de las diferentes descripciones de la forma en que se puede medir la calidad de vida, construir a partir de la metodología del PNUD (Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo) los indicadores que tienen que ver con el desarrollo humano e identificar y explicar las razones por las cuales la región presenta determinados niveles de desarrollo humano; complementariamente se deben detectar las posibles relaciones entre la disminución del desarrollo humano, incremento de violencia y erosión del capital social.
3. *El Ejercicio de los Derechos Humanos:* el OPDH articula las diferentes manifestaciones de violación a los derechos humanos de una manera específica que permite posteriormente conocer la causalidad y relación entre las variables que intervienen en el fenómeno de la violación de los derechos de las personas. Dentro de esta línea se abordan dos subtemas:
  - *Movilidad, desplazamiento y exclusión social:* el OPDH contribuye a través de la investigación al fortalecimiento de una cultura de respeto por los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, que permitan tomar acciones decididas del Estado y la sociedad colombiana para alcanzar salidas negociadas al conflicto que permitirán la estabilización del problema del desplazamiento y su superación; indicar posibles salidas a las difíciles circunstancias por las que se está atravesando, ofreciendo nuevas perspectivas e interpretaciones al fenómeno del desplazamiento y la dinámica migracional territorial.
  - *Violencia Intra familiar:* sublínea que pretende abrir un nuevo camino para emprender una campaña decidida de conocimiento y prevención de la violencia intra familiar. Se trata de considerar la

violencia contra los niños, jóvenes, adultos y ancianos como un trato perjudicial para el ser humano<sup>5</sup>.

En esta sublínea se enmarcó el censo descriptivo de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

### **1.3 CONTEXTO SOCIAL**

El censo se desarrolló con las instituciones ubicadas en el espacio geográfico del Área Metropolitana de Bucaramanga, el cual está conformado por los municipios de Bucaramanga, Florida blanca, Girón y Piedecuesta. En ella se concentra cerca del 50% de la población del departamento de Santander, el 96% de la misma se ubica en las cabeceras y solo el 4% en el resto<sup>6</sup>.

De acuerdo con las proyecciones del DANE, la población para el territorio metropolitano en el año 2000 aumentó un 14,28% con respecto al año 1993, mostrando las siguientes cifras: Bucaramanga 530.320 hab, Foridablanca 233.653 hab, Girón 105.307 hab y Piedecuesta 93.797 hab, para un total en el AMB de 963.077 habitantes aproximadamente.

La tasa de crecimiento de la población se encuentra en el orden del 2,0% anual. Sin embargo, esta tasa se ve afectada por las altas tasas de migración interna hacia los municipios del área. La población desplazada está conformada predominantemente, por niños (40%) y mujeres (22%)<sup>7</sup>.

Los municipios integrantes del AMB son entidades territoriales independientes y autónomas pero que para efectos de coordinar el desarrollo articulado del

---

<sup>5</sup> Ibíd., p. 287 y 313.

<sup>6</sup> CORPLAN. Situación Actual y Futuro Inmediato del Área Metropolitana de Bucaramanga. Bucaramanga: CORPLAN, 2001. p. 29.

<sup>7</sup> Alcaldía de Bucaramanga. Oficina Asesor de Paz.

territorio, constituyen un área metropolitana. Esta entidad tiene su marco jurídico en el Art. 319 de la Constitución Política de 1991, en el cual se dice que “cuando dos o más municipios tengan relaciones económicas, sociales y físicas, que den al conjunto características de un área metropolitana, podrán organizarse como entidad administrativa, encargada de programar y coordinar el desarrollo armónico e integrado del territorio colocado bajo su autoridad, racionalizar la prestación de los servicios públicos a cargo de quienes la integran y si es el caso, prestar en común algunos de ellos y ejecutar obras de interés metropolitano”.

El AMB ha sido considerada tradicionalmente como un punto estratégico para las actividades económicas en el nororiente del país, especialmente en los sectores de servicios, transporte, comercialización, distribución, educación, investigación y desarrollo tecnológico. La actividad económica está caracterizada por la presencia mayoritaria de famiempresas y microempresas<sup>8</sup> orientadas principalmente a la prestación de servicios, al comercio y a la producción de alimentos, confecciones y manufacturas de cuero.

En el AMB está localizada el 50% de la fuerza laboral de Santander, la tasa de desempleo a diciembre de 2000 fue de 16,8%<sup>9</sup> frente a una tasa nacional del 20,5%.

Los niveles de cobertura de los servicios públicos en el AMB, se constituyen en una de sus mayores fortalezas, pues la cobertura de servicios de energía, gas, agua y alcantarillado supera el 90%, mientras que la del aseo es del 75%. La cobertura en educación es sólo del 76%. Esto significa que cada año más de 60.000 niños se quedan sin educación en el AMB. Por municipios, los colegios de Piedecuesta y Bucaramanga absorben la demanda de sus vecinos, Florida blanca y Girón, en primaria y secundaria.

---

<sup>8</sup> El 91% de las empresas registradas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga son microempresas y las medianas y grandes representan sólo un 2% de las mismas.

<sup>9</sup> Datos preliminares DANE. Enero de 2001.

Una de las graves problemáticas que afectan al AMB, es la violencia. De acuerdo con las estadísticas del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, el homicidio es la primera causa de muerte violenta en el AMB, siendo la gran mayoría de las víctimas de sexo masculino (94% en el año 2000). El 25% de los lesionados no fatales por causa violenta examinados en Medicina Legal en 1999 correspondían a violencia intra familiar. Según las estadísticas del Medicina Legal es importante notar que el maltrato entre familiares va en aumento desde 1996.

Numerosos estudios muestran que la violencia intra familiar se ha convertido, cada día más, en un grave problema social que afecta la salud pública, ya que la resolución violenta de los conflictos suele ser un modelo predominante en el interior de las familias; este fenómeno debe ser atendido de manera interdisciplinaria ya que es un grave problema social en el que se evidencian tres realidades: la realidad familiar, la social y la cultura<sup>10</sup>. Según Virginia Gutiérrez de Pineda, culturalmente “el patriarcalismo Santandereano ha estado respaldado por el poder y la autoridad, ejerciendo violencia predominantemente intra familiar expresada no sólo contra el hijo, sino que se proyecta contra la madre, responsabilizándola de la conducta filial. Esta situación se captaba dentro de cada hogar, a la simple observación, no sólo hacia los hijos, sino en la relación áspera interconyugal. Puede obedecer a la modalidad cultural acorde a la imagen masculina, pero resalta la réplica cortante, la orden tajante, el trato impersonal seco y sin expresiones afectivas, que dentro de los cánones culturales se plasma a las cualidades que la personalidad masculina debe asumir dentro de los esquemas patriarcales”<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> GONZÁLEZ, Esperanza y et. al. Realidades e Imaginarios de la Violencia Intra familiar. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Bucaramanga, 2000.

<sup>11</sup> GUTIÉRREZ DE PINEDA, Virginia y VILA DE PINEDA, Patricia. Honor, Familia y Sociedad en la estructura patriarcal. El caso de Santander. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 1992. p. 294.

La violencia intra familiar es entonces causa y consecuencia de otras violencias (violencia entre cónyuges, maltrato infantil, abuso sexual infantil) y su presencia en las estadísticas puede ser sesgada por la ley del silencio.

En Santander, la problemática de maltrato infantil es recurrente al igual que en otras ciudades del país. Durante el año 2002 fueron reportados al Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 1951 casos de menores edad por algún motivo de violencia sobre ellos (Violencia sexual, lesiones personales o muerte) en el Área Metropolitana de Bucaramanga. Y en el año 2003 en Santander, se reportaron entre enero y septiembre 826 casos por maltrato infantil, descuido y peligro físico y moral; sólo en Bucaramanga se reportaron 129 casos por maltrato infantil, según datos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Regional Santander.

En Colombia la situación de la niñez no es alentadora, aún si infringen contra ellos maltratos que deterioran su integridad; es así que se convierte el maltrato infantil en un problema de salud pública. De acuerdo a datos del Instituto de Medicina Legal en Colombia en el año 2000 hubo 68.585 dictámenes de violencia intra familiar, de los cuales en 10.900 casos las víctimas fueron menores de edad, aparentemente es una cifra elevada en cuanto imaginamos que la sociedad ya debería haber tomado conciencia de proteger a la infancia, sin embargo esta cifra es irrisoria y no representa más del 10% de los delitos que a diario se cometen en los hogares colombianos y que involucran altamente a menores de edad. Este subregistro se debe a muchos factores: principalmente a que el delito no se denuncia y si se hace el manejo que se le da a la prueba del maltrato no es correcto, la atención a las víctimas no es la ideal (se produce muchas veces la segunda victimización) y además se le asigna mucha importancia a la evidencia física del maltrato como prueba contundente y lo irónico es que sólo en el 10% de los casos hay este tipo de evidencia, además a esto, se le suma la pérdida de pruebas, fallas en las entrevistas a las víctimas, fallas en el proceso. Estos

imprevistos hacen que el caso nunca llegue a ser castigado y solo un escaso 2% de las denuncias llegan a sentencia.

Así se muestra que la violencia ejercida contra los niños, niñas y jóvenes está quedando en estado de impunidad y cabe recalcar que este antivisor es el que hace viciosa y cíclica la violencia, no se está sentenciando como se debiera por la incompetencia (muchas veces) de los funcionarios asignados a atender estos procesos y a la falta de responsabilidad y ética profesional, como lo señalan las instituciones que trabajan en el proyecto “Atención integral a las víctimas de la violencia”.

Pasando a la situación de los niños y niñas vinculados a instituciones, en el año 2002 hubo 62.000 en esta medida, de los cuales 23.500 aún no se les había definido su situación. Esto parece simplemente una cuestión de cifras, sin embargo entraña una cuestión de violaciones de derechos de estos niños aún estando ya en medida de protección por parte del ICBF, traducido básicamente en que al no tener definida una situación es imposible que aspiren a ser adoptados o a regresar a su familia de origen. Muchos de los niños en esta situación llegan a una edad donde ya es muy difícil su adopción, negándosele la posibilidad de un desarrollo pleno en un núcleo familiar, lo cual está abiertamente en contravía con el Interés Superior del Niño. Esta cuasi violación pasiva se debe a la ineficiencia de los defensores de menores que hacen que la declaratoria de abandono se dilate obligándolos en algunos casos a permanecer en instituciones de protección hasta la mayoría de edad.

Por otra parte, la Defensoría Delegada de Infancia y Familia denunció que los procedimientos frente a las adopciones han presentado diferentes problemáticas que inciden en la garantía del derecho de protección a la niñez, además que los sistemas de información son deficientes. Las estadísticas del ICBF no concuerdan con las de otras fuentes y el seguimiento a los procesos y la calificación de los

profesionales vinculados a estos es incompleto, lo cual no genera una confiabilidad en el manejo de los procesos de adopción.

Aún queda por vincular a la situación de la niñez en Colombia, a todos los niños (de los cuales se desconoce su magnitud) de la calle y en la calle, los cuales muchas veces no son ni siquiera reconocidos como ciudadanos, pues no cuentan con un registro civil, se desconoce si son huérfanos, abandonados, desplazados, explotados o trabajadores del rebusque; lo único claro es que se encuentran en una situación de pobreza, mendicidad, hambre, privaciones y que están muy lejos de contar con la protección de sus derechos ni siquiera los inherentes a él como ser humano, están lejanos de ser visto como niños por la sociedad (actora principal en la protección de la niñez) y pasan a ser individuos que muchas veces son mirados con repudio.

Aplicando los porcentajes de estimación de la pobreza establecidos por el DANE para el año 2000, en el grupo de población menor de 18 años (aproximadamente el 42% de la población total colombiana) existen no menos de 5.6 millones de niños, niñas y adolescentes en condiciones de pobreza, de los cuales cerca de 1.3 millones viven en la absoluta miseria. Detrás de las estadísticas se halla una cruda situación de inequidad en el acceso a los bienes y servicios sociales, que los sitúa en condiciones de gran vulnerabilidad a la violación de sus derechos.

#### **1.4 ALGUNAS IDEAS ORIENTADORAS DEL ESTUDIO**

En el ámbito internacional, en 1924 se dio un primer esfuerzo por reconocer los derechos de los niños y las niñas<sup>12</sup>. En 1959 La Asamblea de las Naciones Unidas proclamó la Declaración de los Derechos del Niño conformada por 10 principios básicos. Posteriormente, en 1979 se declara el Año Internacional del Niño y a

---

<sup>12</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Perspectiva de derechos. Una visión de los derechos de la niñez y su protección integral. División de Recursos Materiales y Físicos. Subdirección Administrativa del ICBF. Bogotá: ICBF, 2000. p. 11-12.

partir de esta fecha se inicia la preparación del proyecto de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. En 1989 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprueba por unanimidad la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, documento de carácter legal y obligatorio cumplimiento para los Estados, que busca garantizar un compromiso mundial para con la infancia. A partir de ella, se fortalecen en los Estados espacios para la construcción propia, la interpretación y el cumplimiento de los derechos de la niñez.

La Convención Internacional de los Derechos del Niño (Ratificada en Colombia mediante la Ley 12 de enero de 1991)<sup>13</sup> es una herramienta para construir y analizar los procesos de atención y es un proyecto político que exige señalar prioridades, metas y objetivos de las políticas públicas y permite definir los retos de las políticas y los programas básicos en favor de la niñez, consagrándose el Interés Superior del Niño que orienta el ordenamiento jurídico y administrativo. Los derechos de la infancia constituyen derechos insoslayables para el conjunto de la sociedad, a la cual le demandan acciones concretas que mejoren las condiciones de vida de los niños y niñas. Además, la Convención<sup>14</sup> enfatiza los cuidados primarios y responsabilidades de protección de la familia y así enfrenta a los gobiernos a respetar los derechos y responsabilidades de los padres y de la familia como un todo, interviniendo apenas para proveer cuidados cuando falla en la responsabilidad de los padres.

Paralelo a la Convención, se aprueba en Colombia el Código del Menor (Decreto 2737 de 1989), el cual se centra en la defensa de los derechos del menor que atañen a la protección especial, entendida como situación irregular; en tal sentido, el código se convierte en un conjunto de medidas jurídicas, en torno a la

---

<sup>13</sup> ORTIZ PINILLA, Nelson. Diseño y evaluación de proyectos: una herramienta para el fortalecimiento institucional. Bogotá: ICBF-UNICEF, Fundación Antonio Restrepo Barco, Fundación FES, 2000. p. 37-38.

<sup>14</sup> RUIZ GONZÁLEZ, Esmeralda. El Sentido de los Proyectos Sociales. Documento Preliminar. Colombia: FRB-FES-ICBF-UNICEF, 1999. p. 25.

“protección especial” que se debe brindar a los niños y niñas en situación irregular, con base en la Constitución Política de 1886.

El Estado Colombiano, según la Constitución Política de 1991, es un Estado Social de Derecho cuyo fin primordial es el bienestar de todos los colombianos y convoca la participación integral de tres actores: el Estado, el ciudadano colombiano y las diversas instituciones sociales que representan la sociedad civil. Ésta promulga en concordancia con la Convención de los Derechos del Niño el criterio de “Protección Integral”, desde la dimensión de garantía de los derechos de la niñez y su protección en cuanto se encuentren en condiciones especialmente difíciles; promulga la corresponsabilidad del Estado, la sociedad, la familia y la obligación de proteger y asistir a la niñez para garantizar su desarrollo armónico e integral. Dicha corresponsabilidad está orientada a garantizar todos los derechos a los niños y las niñas y la aplicación de políticas públicas como mecanismo en la garantía del desarrollo que merecen como personas. En su artículo 44 la Constitución le da especial atención a los derechos fundamentales de los niños y las niñas “la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener familia y no ser separado de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión” y fundamentalmente el derecho a ser “protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos...”, para lo cual se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intra familiar (Ley 294 de 1996, reformada por la Ley 575 de 2000). Así desde la Constitución Política de 1991, Colombia incorpora principios, derechos y garantías de la protección integral, partiendo de reconocer la niñez como sujeto de derechos, como personas en proceso de formación y activas en el ejercicio de los derechos.

Las instituciones sociales en Colombia al regirse por un aparato jurídico-normativo<sup>15</sup>, atribuyen un sentido preestablecido a las prácticas a partir del cual orientan la conducta institucional. Este aparato lo conforman las políticas públicas para la atención a la niñez<sup>16</sup>, que inciden directa y explícitamente en el tejido social y familiar, desarrollando iniciativas que propicien un papel activo de la sociedad, principalmente en el nivel local, con acciones de vigilancia, prevención o reincorporación de las víctimas (restitución de derechos). Esto implica algo más que “el apoyo funcional” de la comunidad y de la familia, obligando a articularlas en los procesos mismos de formulación y gestión de la política. Esta política se enfoca hacia los siguientes niveles de intervención<sup>17</sup>: 1). El individuo, atendiendo los casos específicos. 2). El tejido familiar, en cuanto muchas de las violaciones se dan en este contexto y es el producto de la disolución de los lazos socio afectivos en su interior. 3). El tejido social que al igual que el anterior sufre un proceso de desmembramiento como resultado de las brechas de cumplimiento existentes en la sociedad, de la presencia de mecanismos de exclusión y de la ausencia de una cultura basada en la justicia.

La política pública se materializa en los Consejos de Política Social, que tienen como compromiso definir la integración, la planeación y el sistema de responsabilidades de las instancias territoriales frente a lo social y de manera especial, frente a la Política de Niñez y Familia. Por tanto, resulta fundamental que los gobernantes de turno (alcaldes y gobernadores) lideren la conformación y el efectivo funcionamiento de estos consejos, con el fin de lograr convocatoria de todos los actores sociales alrededor del proceso de construcción de la Política Social en favor de la Niñez. “Entre los principales compromisos de los Consejos

---

<sup>15</sup> Convención Internacional de los Derechos del Niño y Constitución Política de Colombia.

<sup>16</sup> La niñez como sujeto de atención de las instituciones (objeto de estudio), se entiende como el colectivo humano que se encuentra en un lapso de edad de los 0 a los 18 años, que presenta violación de algunos de sus derechos fundamentales, o que puede presentar riesgo o vulnerabilidad a que se le violenten sus derechos.

<sup>17</sup> GUENDEL GONZÁLEZ, Ludwing. Políticas Públicas y Derechos Humanos. En: Revista de Ciencias Sociales. Universidad de Costa Rica. No. 97, 2002 (III); p. 121.

de Política Social en materia de niñez y familia se encuentra: el fortalecer el Sistema Nacional de Bienestar Familiar en su respectiva jurisdicción en materia de niñez y familia”<sup>18</sup>. Los consejos se constituyen en una estrategia fundamental para la consolidación del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuyo objetivo central, se enmarca en la búsqueda de un compromiso social, que promueva mejores condiciones para el desarrollo individual y colectivo de sus miembros, particularmente de los derechos de los niños, niñas y jóvenes comprometiendo a la familia, a la sociedad y al Estado. El desarrollo del SNBF apunta a dar respuestas coherentes a la niñez y las familias en el contexto de la política de protección integral. Es importante que los agentes del sistema asuman que la protección integral dentro de la política social es prioritaria, inaplazable e irremplazable. “El Estado y la sociedad deben actuar de manera coherente y responsable, asumiendo las políticas sociales y específicamente la política de niñez y familia con una visión integral, cuyo fin último es garantizar los derechos fundamentales de los niños, niñas y jóvenes”<sup>19</sup>.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar juega un papel fundamental en el desarrollo del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, el Decreto 1137 de junio de 1999 le señala la tarea de coordinar la integración funcional de sus agentes en los ámbitos nacional, regional y municipal. La política de protección integral es el norte que rige el accionar del SNBF y por consiguiente del ICBF. Los referentes del sentido son los derechos de los niños, niñas y jóvenes en tanto la política debe garantizar su cumplimiento, apoyar a las familias en el desarrollo de sus funciones y procurar alternativas cuando los derechos han sido vulnerados<sup>20</sup>.

---

<sup>18</sup> POLÍTICA SOCIAL TERRITORIAL. Elementos básicos para su construcción. Dirección de Gestión Territorial. División de Recursos Materiales y Físicos. Subdirección Administrativa del ICBF. Bogotá: ICBF, 2001. p. 55.

<sup>19</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Fortaleciendo el Sistema Nacional de Bienestar Familiar. Elementos Básicos para la articulación. División de Recursos Materiales y Físicos. Subdirección Administrativa. Bogotá, Colombia. 2000. p. 8.

<sup>20</sup> *Ibíd.*, p. 15.

En lo referente a las políticas públicas en favor de la infancia en Colombia, se ha dado un avance significativo con la puesta en marcha en los últimos 10 años del Plan de Atención en favor de la Infancia (PAFI), en el que se adoptan las metas de la Cumbre Mundial en favor de la Infancia de 1990 y prioriza a la niñez en la agenda política, económica y social del Estado. Entre las principales metas se encuentran<sup>21</sup>: erradicar paulatinamente el trabajo infantil; incluir la situación de la niñez en los Planes de Desarrollo de los gobiernos; revisión, actualización y desarrollo del Código del Menor; creación del Programa Rumbos orientado a afrontar el problema del incremento en el consumo de drogas en la población infantil y juvenil; la reforma al ICBF como organismo rector del Sistema de Bienestar Familiar, orientada a impulsar el proceso de descentralización y optimizar la función del Instituto; la adopción por parte del ICBF del enfoque de derechos y de la doctrina de protección integral como marco ético para la planeación, seguimiento, evaluación y asesoría a las instituciones vinculadas al Sistema de Bienestar Familiar; El Plan Nacional de Alimentación y nutrición; El Plan Nacional contra la Violencia Intra familiar, orientado a promover las buenas relaciones intra familiares y contribuir a la construcción de una cultura de convivencia pacífica y la presentación de un proyecto de ley orientado a fortalecer la normatividad sobre prevención y control de la prostitución infantil y abuso sexual.

La política HAZ PAZ (Política Nacional de Construcción de Paz y Convivencia Familiar) planteada en el gobierno de Andrés Pastrana Arango (1998-2002)<sup>22</sup>, se formuló con el fin de prevenir y atender la violencia intra familiar con una estrategia orientada a apoyar a los individuos, a las familias y a las comunidades en su misión de transmitir principios, valores democráticos y de convivencia y dotar a los núcleos básicos de la comunidad de los instrumentos apropiados para resolver los conflictos de forma pacífica, incrementar y cualificar la prestación de servicios a

---

<sup>21</sup> Nuestros derechos. Bogotá, jueves 26 de febrero de 2004.

<sup>22</sup> PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Plan Nacional de Desarrollo 1998-2002. Cambio para construir la paz. Tomo I. Bogotá: DNP, 1999. p. 340.

las familias en conflicto y a las víctimas de violencia intra familiar a través del trabajo de las instituciones nacionales y las entidades territoriales. Se pretendió, consolidar una “Política de Estado” que se mantuviera en el tiempo, mediante los planes y programas de las diversas entidades territoriales. En los departamentos, distritos y municipios los proyectos HAZ-PAZ son liderados por los Consejos de Política Social para garantizar la incorporación de la política en los planes y programas de desarrollo local.

Además, el actual gobierno de Álvaro Uribe Vélez propone el plan para la niñez y la juventud a desarrollarse en los próximos diez años denominado “Plan Decenal 2004-2015 Un país para los niños”<sup>23</sup>. Compromiso adquirido por el país en mayo de 2002 durante la Sesión Especial de la Asamblea General de las Naciones Unidas, para alcanzar un conjunto de metas concretas que deben cumplirse en plazos definidos y que están orientados al beneficio y al desarrollo de los niños, niñas y jóvenes. El plan busca priorizar y articular los recursos que se invierten en cuidar y educar a los niños, protegerlos de la violencia y la guerra y asegurar su participación en la sociedad, entre otros; es una guía para las políticas públicas nacionales, regionales y locales que se desarrollan en Colombia.

Estas políticas públicas en Colombia, asumen la “Perspectiva de derechos”<sup>24</sup> como marco de referencia, lo cual significa que reconocen a los niños, las niñas y los jóvenes como sujetos plenos de derechos y cifra los objetivos en promover y garantizar la apertura real de oportunidades de acceso a los servicios que el Estado y la sociedad en general proporcionan a todos los niños y las niñas, no como objetos de protección asistencialista, sino como ciudadanos de un país, sin discriminaciones de ninguna clase.

---

<sup>23</sup> Política para el futuro de la niñez. Plan Decenal 2004-2015 “Un país para los niños”. En: Diálogos. Publicación mensual del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Colombia. Año I, No 8. (Febrero de 2004); p. 12.

<sup>24</sup> ORTIZ PINILLA, Nelson. Op. cit., p. 22.

En relación con el cuidado y la protección de la niñez han ido evolucionando las concepciones sobre los niños, las niñas y los adolescentes, que determinan los enfoques para la prestación de servicios y los procesos de atención<sup>25</sup>; desde el enfoque asistencialista tradicional de las instituciones de protección, surgidas de justificaciones filantrópicas y caritativas, pasando por la perspectiva carcelaria fundamentada en métodos correccionales y represivos, hasta el reciente enfoque garantista basado en la doctrina de la protección integral y los derechos del niño. Esta doctrina está referida a la garantía efectiva de los derechos, a un sistema de relaciones sociales, culturales, familiares y políticas orientadas a garantizar el desarrollo armónico e integral del niño y de la niña, y que involucra la promoción de las políticas sociales básicas, la prevención y políticas de asistencia, la protección a las víctimas cuyos derechos han sido amenazados o vulnerados. Cuando esto ocurre, la respuesta se orienta al restablecimiento del derecho y a garantizar el acceso a la justicia. La doctrina propone una nueva concepción social, cultural y política de la niñez:

- El niño y la niña ya no son pensados como un conjunto de necesidades objeto de protección y compasión, sino como sujetos de derechos exigibles.
- Legisla para toda la infancia, no solamente para los casos que requieren atención especial o se encuentran en situaciones especialmente difíciles.
- Se opone a la noción de protección ligada a algún tipo de discapacidad, es decir, la protección no concierne únicamente a los grupos de alto riesgo, sino que abarca a toda la población infantil y juvenil.
- Sustituye el término “menor” por el de niño-niña-adolescente, debido a las connotaciones peyorativas del primero. Pasar del deber ser al ser, lo que equivale a la utilización de instrumentos específicos que desarrollen los postulados descritos.
- Amplía la acción del Estado a la generación y puesta en marcha de políticas integrales de atención.
- Presupone reconocer y garantizar a todos los niños, las niñas y los adolescentes, los derechos consagrados en la Convención y ratificados en la Constitución Política de 1991.

---

<sup>25</sup> Ibíd.

- Los niños y las niñas son sujetos sociales, éticos y jurídicos en sí mismos y no simplemente extensiones de sus padres o del Estado cuando aquellos faltan. Todos los niños, las niñas y los adolescentes son integrantes de la ciudadanía<sup>26</sup>.

Sin embargo, el Código del Menor, vigente en Colombia, aún establece la doctrina de situación irregular como: “la situación de abandono o peligro que se presenta cuando el menor fuere expósito, o sus padres incumplan las obligaciones y deberes correspondientes; fuere objeto de abuso sexual o cualquier otra clase de explotación; sea sometido a maltrato físico o mental; o su salud física o mental se vea amenazada gravemente por las desavenencias entre sus progenitores”<sup>27</sup>.

Características de la Situación Irregular:

- No se dirige a todos los niños, sino a una parte de ellos, a los carentes, los abandonados, los inadaptados y los infractores. Tampoco trata de todos los derechos, sino solamente de la protección y la vigilancia.
- Concibe a los niños como un conjunto de necesidades que deben ser satisfechas. Estos son considerados objetos de protección, no sujetos plenos y autónomos de derechos.
- Tiende a utilizar situaciones de origen estructural generadas por la condición de pobreza y a judicializar los problemas asociados a la infancia en situación de riesgo.
- Concentra y centraliza el poder de decisión en el juez de menores, sin dar lugar al aporte de otros puntos de vista que hagan posible comprender integralmente al niño o la niña.
- Para el caso de los menores infractores de la ley penal, ejerce una discriminación de la pobreza consistente en privaciones de la libertad disfrazadas de internados en entidades generalmente inadecuadas para efectuar una labor positiva de resocialización.
- Es un sistema de exclusión social en el que los niños, las niñas y los adolescentes, calificados de “menores”, son excluidos del universo de los derechos y tratados como simples objetos de protección<sup>28</sup>.

---

<sup>26</sup> ORTIZ PINILLA, Nelson. Op. cit., p. 26-27.

<sup>27</sup> *Ibíd.*, p. 25.

<sup>28</sup> *Ibíd.*

Esta doctrina es la que prima en la atención a la niñez, ya que tiende a focalizar los recursos en las poblaciones más vulnerables, en este caso a la niñez víctima del maltrato y no a todo el conglomerado.

### **1.5 OFERTA INSTITUCIONAL EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

Los planes y programas que se delimitan a nivel nacional en materia de infancia y familia, son operacionalizados en los departamentos y municipios por la red de instituciones encargadas de prestar directamente los servicios según el perfil de la política social nacional. Estas instituciones se constituyen en el objeto de estudio, en cuanto son importantes de investigar en su dinámica interna y oferta a la comunidad, determinando así las falencias y fortalezas de los servicios a la infancia y a la familia.

La oferta institucional en el Área Metropolitana de Bucaramanga está encabezada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el cual interviene en sus Centros Zonales<sup>29</sup> con acciones de asistencia directa a la comunidad (acciones de promoción y fomento, acciones de apoyo a la familia en formación y desarrollo, fortalecimiento familiar) y acciones de atención especializada (atención en medio familiar, atención en medio social comunitario); las Comisarías de Familia<sup>30</sup>, creadas en el Código del Menor con acciones de promoción, prevención y asistencia socio-legal y psicológica y la Personería Delegada para la defensa del menor y la familia en Bucaramanga la cual propende por sus derechos colectivos e individuales.

---

<sup>29</sup> Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo, Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, Centro Zonal Norte y Centro Zonal Bucaramanga Sur.

<sup>30</sup> Comisaría de Familia de Bucaramanga, Comisaría de Familia Casa de Justicia del Norte, Comisaría de Familia de Florida blanca, Comisaría de Familia de Girón y Comisaría de Familia de Piedecuesta.

Los municipios del Área Metropolitana de Bucaramanga en cumplimiento de su corresponsabilidad de proteger y asistir a la niñez para garantizar su desarrollo, realizan por medio de las alcaldías en su Plan de Atención Básica específico, en el componente de Promoción de la Salud, proyectos de prevención del Maltrato Infantil y en su cumplimiento, las Secretarías de Salud y Promoción Social encaminan programas y proyectos como las Redes de Promoción y Fomento del Buen Trato al menor, las Redes Comunitarias y las Redes Interinstitucionales que buscan obtener un impacto social alto, vinculando instituciones como: la Fiscalía General de la Nación, el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, el Ministerio de Trabajo, la Policía de Menores y la Procuraduría Sexta de Familia.

También se vinculan los hospitales<sup>31</sup> que prestan atención de segundo nivel, es decir, en el ámbito médico de detección y denuncia, basados en evidencias físicas de maltrato y abuso sexual, a excepción del Hospital Psiquiátrico San Camilo, que cuenta con un programa de promoción y prevención de la salud mental en niños y niñas maltratados.

La atención en medio institucional es contratada por el ICBF con ong's<sup>32</sup> para la atención de los niños y las niñas en proceso de protección, rehabilitación y reeducación. Estas instituciones de protección, elaboran un plan de acción que se concreta en el Proyecto de Atención Institucional (PAI)<sup>33</sup>: en él se especifican los propósitos, los objetivos, las metas, las estrategias y los recursos previstos para afrontar el desarrollo del proceso de protección, con éste se alude al documento marco general de la oferta institucional y se da mucha importancia a la perspectiva de derechos en cuanto eje articular del proceso de atención en dichas instituciones. Todo proceso de atención debe posibilitar la protección integral

---

<sup>31</sup> Hospital Universitario Ramón González Valencia, Clínica Guane, Hospital San Juan de Dios de Florida blanca, Girón y Piedecuesta..

<sup>32</sup> Hogar Infantil Santa Teresita, Refugio San José, Instituto de Rehabilitación Integral Santa Teresita, Casa Hogar Buen Samaritano, Corporación Ciudad del Niño, Refugio Municipal, Hogares Crea, Fundación Hogares Claret y Asociación Niños de Papel.

<sup>33</sup> ORTIZ PINILLA, Nelson. Op. cit., p. 29-30.

desde la perspectiva de derechos, es decir, el desarrollo de conocimientos, actitudes, valores y habilidades.

El proceso de atención en dichas instituciones se estructura siguiendo un criterio fundamental delimitado por el ICBF<sup>34</sup>:

Las áreas de derechos: son el criterio para estructurar el proceso de atención y obedece a la intención de garantizar que el proyecto institucional cumpla adecuadamente el reto de satisfacer las necesidades inherentes a cada una de las categorías de derechos: a la vida y la supervivencia, al desarrollo, a la protección y a la participación.

Las instituciones intentan garantizar las categorías de derechos en tres fases del proceso de atención: estas fases constituyen momentos definidos primordialmente a partir de las vivencias del niño o niña en el contexto institucional. Las fases mantienen una relación de continuidad desde el momento en que la niña o niño ingresa en la institución:

- a). La fase de recepción se inicia con la llegada de niño o niña a la institución, sea por remisión del ICBF, por solicitud directa del niño o niña o su familia.
- b). La fase de permanencia se inicia con la aceptación de los niños y las niñas de asumir un compromiso recíproco con la institución y dar continuidad a un proceso de construcción y transformación personal.
- c). La fase de preparación para el egreso, propone de manera intencional desarrollar en el niño o niña la toma de conciencia sobre la necesidad de alcanzar la autonomía para planear y emprender el proyecto de vida personal en el contexto familiar y comunitario.

---

<sup>34</sup> Ibíd., p. 61-62.

La perspectiva de integralidad en los procesos de atención no implica que cada una de las instituciones atienda por sí sola la totalidad de los componentes. Lo que se requiere es crear una red de servicios mediante el trabajo interinstitucional e intersectorial mancomunado y solidario. Instaurar un modelo de corresponsabilidad que brinde a la infancia la mejor atención posible. La matriz de “Atención integral en instituciones de protección desde la perspectiva de los derechos de la niñez” se presenta como una herramienta de trabajo que puede ser aplicada, bien en sentido prospectivo, para activar la construcción de nuevos proyectos o programas institucionales, o en sentido retrospectivo, para encauzar la autoevaluación institucional del proceso de atención. El supuesto fundamental de la matriz es que una institución incluya en su labor de atención, como mínimo, el conjunto de acciones necesarias para garantizar todos los derechos estipulados en la Convención, ya sea que las ofrezca directamente, o que lo haga a través de convenios y redes de atención. La diversidad y complejidad de los problemas de los niños, las niñas y los adolescentes sobrepasan las competencias y la oferta de servicios de una institución particular. Ninguna institución, independientemente de la calidad de su proyecto institucional, podrá responder adecuadamente al reto de cubrir en su totalidad los servicios necesarios para garantizar los derechos consagrados en la Constitución Colombiana y Tratados Internacionales, de ahí que la Constitución en su artículo 44 establezca la corresponsabilidad de la familia, el Estado y la sociedad en general, en lo referente a la protección de la infancia. Dichas instituciones cumplen una función temporal de sustitución del medio familiar, no lo reemplazan. La integración de los niños y las niñas a la familia y a la comunidad es un derecho de la niñez, un deber y un desafío constante para las instituciones<sup>35</sup>.

---

<sup>35</sup> *Ibíd.*, p. 38-39.

## 2. METODOLOGÍA

### 2.1 JUSTIFICACIÓN

El abuso físico, mental y emocional contra la infancia es un fenómeno que viene registrándose con regularidad en el interior de las instituciones, la familia y la sociedad en general. “En la Región de América Latina y el Caribe, no menos de 6 millones de niños, niñas y adolescentes son objeto de agresiones severas y 80 mil mueren cada año por la violencia que se desata al interior del núcleo familiar”<sup>36</sup>. En las últimas décadas, este tema ha cobrado mucho interés, desde el punto de vista legislativo y político, en cuanto a la importancia de detectar, prevenir y sancionar las diversas manifestaciones de maltrato infantil a nivel global.

No es posible decir que los niños y las niñas en estos tiempos sean maltratados más que en ninguna época anterior; lo que sucede es que el niño es ahora un sujeto visible, gracias a todos los estudios que sobre él han sido realizados. Al convertirlo en sujeto activo y partícipe de la construcción de sociedad, se visualiza su problemática y de esta forma puede explicarse el porqué en los últimos años se ha dado un significativo aumento en los casos reportados de maltrato, abuso y violencia contra ellos. En la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, se dispone que “Los Estados partes adopten todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual...”<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> Datos de la Oficina Regional para América Latina y el Caribe. UNICEF, 1999.

<sup>37</sup> Convención Internacional de los Derechos del Niño, Artículo 19, inciso 1.

En Santander es evidente que el trato al niño en muchos sectores, es abiertamente violento<sup>38</sup>; las instituciones que trabajan en defensa de la niñez (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Comisarías de Familia, Medicina legal, Policía de Menores, Fiscalía General de la Nación, hospitales, redes del buen trato, ong's) pueden dar testimonio de la frecuencia con la que todavía los niños y las niñas son golpeados, quemados, abusados sexual y maltratados emocionalmente.

La realización del censo descriptivo revistió de importancia por cuanto su objetivo de caracterización institucional de atención a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga, permitió medir la cobertura institucional y realizar un diagnóstico de la oferta institucional en cuanto a programas, servicios, impacto social, evaluación, coordinación.

De esta forma se aportó con la elaboración de la base de datos, la cual contribuye como guía de consulta actualizada de todas las instituciones que atienden el maltrato infantil; útil para las organizaciones públicas, privadas y sectores ciudadanos que requieran información para la implementación de iniciativas de atención y control de este fenómeno que indudablemente requiere un mejor uso de los recursos sociales.

## **2.2 OBJETIVOS**

2.2.1 General: Caracterizar la oferta institucional de las entidades que atienden la población infantil maltratada del Área Metropolitana de Bucaramanga.

---

<sup>38</sup> En el año 2002 en Santander se presentaron 5.260 casos de maltrato infantil, dentro de los cuales se incluye: reconocimiento, investigación de la paternidad, impugnación de la paternidad, alimentos, reglamentación de visitas, terminación de la patria potestad, guardas, custodia y cuidado personal, registro civil, abandono, peligro físico o moral, limitaciones físicas o mentales, maltrato infantil por descuido, maltrato infantil físico y maltrato infantil social. Datos proporcionado por Yolanda Riaño, Jefe de Planeación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Regional Santander.

### 2.2.2 Específicos:

- Describir los programas y servicios institucionales ofrecidos a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Clasificar las instituciones que atienden la población infantil maltratada según su objeto social.
- Identificar las limitaciones que presentan las instituciones en la intervención con la población infantil maltratada.
- Analizar la coordinación interinstitucional entre las entidades que atienden la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Conocer la proporción de la población infantil maltratada atendida por las instituciones.
- Derivar posible orientación de propuesta para hacer frente a la problemática presentada.

## 2.3 UNIVERSO

El universo estuvo compuesto por 44 instituciones públicas y privadas a nivel del Área Metropolitana de Bucaramanga que propenden por el bienestar del niño o niña, la familia y la reivindicación de los derechos vulnerados de la niñez.

## 2.4 POBLACIÓN

La población censada correspondió a 39 instituciones públicas y privadas, que representan el 88.6% del universo.

**Cuadro 1. Oferta institucional.**

INSTITUCIÓN	No.	TIPO DE INSTITUCIÓN	ÁREA DE INTERVENCIÓN	OBJETO SOCIAL	PROGRAMAS Y SERVICIOS
CENTROS ZONALES DEL ICBF (CENTRO ZONAL CARLOS LLERAS RESTREPO, CENTRO ZONAL LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO, CENTRO ZONAL NORTE Y CENTRO ZONAL BUCARAMANGA SUR).	4	PÚBLICAS	MUNICIPAL Y DEPARTAMENTAL	PROPENDER POR EL DESARROLLO ARMÓNICO DE LA FAMILIA Y LA PROTECCIÓN INTEGRAL DEL NIÑO O NIÑA.	DETECCIÓN Y DENUNCIA, RECEPCIÓN Y UBICACIÓN, ASESORÍA SOCIO-LEGAL, PREVENCIÓN, ATENCIÓN TERAPÉUTICA, TRATAMIENTO AL GRUPO FAMILIAR, ATENCIÓN PSICOSOCIAL, PROTECCIÓN, ATENCIÓN EDUCATIVA.
COMISARÍAS DE FAMILIA (COMISARÍA DE FAMILIA DE BUCARAMANGA, COMISARÍA DE FAMILIA CASA DE JUSTICIA DE BUCARAMANGA, COMISARÍA DE FAMILIA DE GIRÓN, COMISARÍA DE FAMILIA DE FLORIDABLANCA, COMISARÍA DE FAMILIA DE PIEDECUESTA).	5	PÚBLICAS	MUNICIPAL	ASISTENCIA SOCIO-LEGAL Y PSICOLÓGICA, A LA FAMILIA, A LA MUJER Y A LA NIÑEZ CON PROBLEMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.	DETECCIÓN Y DENUNCIA, RECEPCIÓN Y UBICACIÓN, PROTECCIÓN AL NIÑO, ATENCIÓN PEDAGÓGICA Y EDUCATIVA, ATENCIÓN PSICOSOCIAL, ASESORÍA SOCIO-LEGAL, PREVENCIÓN, ATENCIÓN TERAPÉUTICA, TRATAMIENTO AL GRUPO FAMILIAR.
HOSPITALES (HOSPITAL RAMÓN GONZALEZ VALENCIA, HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO, CLÍNICA GUANE, HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE FLORIDABLANCA, GIRÓN Y PIEDECUESTA).	6	PÚBLICAS	MUNICIPAL Y DEPARTAMENTAL	ATENCIÓN EN PROGRAMAS DE SALUD Y SALUD MENTAL EN ÁREAS DE REHABILITACIÓN, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN. <sup>39</sup>	DETECCIÓN Y DENUNCIA, ATENCIÓN MÉDICA, ATENCIÓN PSICOSOCIAL, ATENCIÓN TERAPÉUTICA Y TRATAMIENTO AL GRUPO FAMILIAR. <sup>40</sup>
INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN (HOGAR INFANTIL SANTA TERESITA, REFUGIO SAN JOSÉ, IRIS, CASA HOGAR BUEN SAMARITANO, CORPORACIÓN CIUDAD DEL NIÑO,	6	PRIVADAS	MUNICIPAL Y DEPARTAMENTAL	BRINDAR PROTECCIÓN INTEGRAL A NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES EN SITUACIÓN IRREGULAR (DISFUNCIONALIDAD FAMILIAR, ABANDONO,	PROTECCIÓN AL NIÑO ATENCIÓN PEDAGÓGICA Y EDUCATIVA AL NIÑO, ATENCIÓN PSICOSOCIAL AL NIÑO, TRATAMIENTO AL GRUPO FAMILIAR,

<sup>39</sup> Los hospitales ofrecen atención de segundo nivel (detección, atención médica y psicosocial y remisión) a la población infantil maltratada, atendiendo principalmente lesiones físicas.

<sup>40</sup> Estos servicios (Atención terapéutica y tratamiento al grupo familiar) los ofrece sólo el Hospital Psiquiátrico San Camilo.

REFUGIO MUNICIPAL). <sup>41</sup>				PELIGRO FÍSICO Y/O MORAL).	ATENCIÓN MÉDICA,
INSTITUCIONES DE REHABILITACIÓN- REEDUCACIÓN INTERNADO (HOGARES CREA, FUNDACIÓN HOGARES CLARET- REGIONAL SANTANDER- CASA DE MENORES Y ASOCIACIÓN NIÑOS PAPEL).	3	PRIVADAS	MUNICIPAL Y DEPARTAMENTAL	GARANTIZAR LOS DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES CON PROBLEMAS DE DROGAS Y CONDUCTA.	PROTECCIÓN AL NIÑO Y ATENCIÓN REEDUCATIVA.
REDES DE APOYO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN AL NIÑO MALTRATADO, SU NÚCLEO FAMILIAR Y FOMENTO AL BUEN TRATO ( RED INTERINSTITUCIONAL Y COMUNITARIA DE FLORIDABLANCA DEL BUEN TRATO, RED INTERINSTITUCIONAL DE FLORIDABLANCA, RED DEL BUEN TRATO DE GIRÓN).	3	PÚBLICAS	MUNICIPAL	COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA PROPENDER POR EL FOMENTO DEL BUEN TRATO.	DETECCIÓN Y DENUNCIA, ATENCIÓN PEDAGÓGICA Y EDUCATIVA AL NIÑO, PREVENCIÓN, TRATAMIENTO AL GRUPO FAMILIAR, INVESTIGACIÓN.
SECRETARÍAS MUNICIPALES Y DEPARTAMENTALES (SECRETARÍA DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL, SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL, SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE BUCARAMANGA, SECRETARÍA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE DE BUCARAMANGA).	4	PÚBLICAS	MUNICIPAL Y DEPARTAMENTAL	FORMULAR Y PROMOVER PROGRAMAS Y PROYECTOS EN PRO DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA POBLACIÓN.	PROGRAMAS DE COBERTURA Y ACCESO AL SISTEMA EDUCATIVO, PROGRAMAS OJOS ABIERTOS, OÍDOS DESPIERTOS, ERRADICACIÓN DEL MENOR TRABAJADOR, DERECHOS DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA, CONSTRUYENDO PAZ EN SANTANDER, REDES DEL BUEN TRATO, EDUCADOR FAMILIAR, ENTRE OTROS.
ONG'S DE PREVENCIÓN- EDUCACIÓN Y ASOCIACIÓN CRISTIANA DE (JÓVENES)	2	PRIVADAS	ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	FOMENTAR UNA CULTURA DEL BUEN TRATO A TRAVÉS DE UN PROCESO FORMATIVO CON PADRES DE	DETECCIÓN Y DENUNCIA, ATENCIÓN PEDAGÓGICA Y EDUCATIVA, PREVENCIÓN, TRATAMIENTO AL

<sup>41</sup> Instituciones de protección internado (Hogar Infantil Santa Teresa, Corporación Ciudad del Niño, Casa Hogar Buen Samaritano), Instituciones de protección internado y seminternado para familias disfuncionales ( Refugio San José y Refugio Social Municipal), Institución de protección para niños abandonados con discapacidad y patología psiquiátrica ( Instituto de Rehabilitación Santa Teresita IRIS).

				FAMILIA.	GRUPO FAMILIAR, EDUCADOR FAMILIAR Y RED COMUNITARIA DEL BUEN TRATO.
INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES. REGIONAL NORORIENTE.	1	PÚBLICA	DEPARTAMENTAL	PRESTAR SERVICIOS PERICIALES, MEDICOLEGALES Y DE CIENCIAS FORENSES.	ATENCIÓN MEDICOLEGAL.
ASOCIACIÓN SCOUTS DE COLOMBIA	1	PRIVADA	DEPARTAMENTAL	CONTRIBUIR A LA FORMACIÓN INTEGRAL Y PERMANENTE DE NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES, FOMENTAR SU DESARROLLO FÍSICO, MENTAL Y ESPIRITUAL PARA HACER DE ELLOS BUENOS CIUDADANOS.	ATENCIÓN PEDAGÓGICA, EDUCATIVA Y RECREATIVA AL NIÑO, PREVENCIÓN.
PROGRAMA DE LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA LÍNEA *123 CONTRA EL MALTRATO INFANTIL	1	PÚBLICA	MUNICIPAL (BUCARAMANGA)	PROTEGER A LOS NIÑOS Y NIÑAS MALTRATADOS Y DENUNCIAR A SUS MALTRATANTES.	RECEPCIÓN Y UBICACIÓN, PREVENCIÓN.
POLICÍA DE MENORES	1	PÚBLICA	DEPARTAMENTAL	PRESTAR SEGURIDAD A LA POBLACIÓN.	DETECCIÓN Y DENUNCIA, PROTECCIÓN AL NIÑO, PREVENCIÓN.
SALA DE ATENCIÓN AL USUARIO-FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.	1	PÚBLICA	MUNICIPAL (BUCARAMANGA)	ASEGUARAR A LOS COLOMBIANOS EL ACCESO A LA JUSTICIA, CON EL PROPÓSITO DE REDUCIR LA IMPUNIDAD. SAU: EVITAR LA SEGUNDA VICTIMIZACIÓN.	RECEPCIÓN Y UBICACIÓN, ATENCIÓN PSICOSOCIAL, ASESORÍA SOCIO-LEGAL.
PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	1	PÚBLICA	MUNICIPAL (BUCARAMANGA)	GUARDA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS COLECTIVOS E INDIVIDUALES, LA PROTECCIÓN DEL INTERÉS PÚBLICO Y LA VIGILANCIA DE LA CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	DETECCIÓN Y DENUNCIA, ATENCIÓN PEDAGÓGICA EDUCATIVA AL NIÑO EN MEDIO ESCOLAR, ATENCIÓN PSICOSOCIAL, ASESORÍA SOCIO-LEGAL, PREVENCIÓN, TRATAMIENTO AL GRUPO FAMILIAR.

Fuente: Grupo de investigación. 2003.

## **2.5 DISEÑO**

Para realizar el diagnóstico se empleó un diseño descriptivo, en el cual se seleccionaron una serie de variables y se recolectó información sobre cada una de ellas para así describir lo hallado. Lo que se buscó fue especificar las características de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el AMB y someterla a un análisis.

La estrategia utilizada para el diagnóstico institucional fue el censo<sup>42</sup>, esto para lograr la mayor representatividad de las diferentes áreas en las que se interviene a la niñez maltratada en el AMB.

## **2.6 INSTRUMENTO**

El instrumento empleado fue el cuestionario con preguntas cerradas y preguntas abiertas. (Ver anexo A)

## **2.7 FUENTES DE INFORMACIÓN**

- a. Listado de instituciones privadas contratantes con el ICBF Regional Santander.
- b. Listado de Centros Zonales del ICBF ubicados en el AMB.
- c. Listado de las Comisarías de Familias existentes en el AMB.
- d. Entrevistas y diálogos personales con los directivos de las diferentes instituciones y profesionales encargados de los programas y proyectos.
- e. Diálogos personales con los funcionarios de las alcaldías del AMB (Secretarías de Desarrollo, Salud y Educación).
- f. Cuestionario previamente elaborado y entregado a las instituciones.

---

<sup>42</sup> El estudio de modalidad censal no requiere muestreo probabilístico, por lo tanto no conlleva probabilidad de error.

## 2.8 PROCEDIMIENTO

2.8.1 Primer Momento: Ubicación conceptual.

Consulta bibliográfica sobre el maltrato infantil, políticas sociales, mundo institucional, perspectiva de derechos, con el fin de entender el fenómeno multidimensionalmente y fundamentar en forma apropiada tanto la elaboración del instrumento de recolección como el análisis de la información obtenida.

2.8.2 Segundo Momento: Reconocimiento del universo objeto de estudio.

Objetivo: Ubicar la oferta institucional existente en el Área Metropolitana de Bucaramanga para la población infantil maltratada.

2.8.3 Tercer Momento: Elaboración del instrumento de recolección de información.

Objetivo: Diseñar el instrumento de recolección de información con base en los objetivos planteados en el censo.

Guía estructurada del cuestionario aplicado en las instituciones:

- I. *Conocimiento general de la institución*: la información recolectada en esta sección, en primera instancia permitió elaborar el directorio de las instituciones y además, proporcionó un conocimiento general de las mismas, qué hacen, cómo se rigen y cómo funcionan, para centrar la dinámica de la institución en sus cimientos corporativos determinados por sus valores, normatividad, carácter y objeto social. Ítems: localización de la institución, área de intervención, tiempo de funcionamiento, tipo de institución, objeto social, valores corporativos de la institución, normatividad, programas a nivel general y financiación institucional.
- II. *Intervención institucional*: con este componente se buscó obtener información específica de lo que realizan las instituciones con la población infantil maltratada, cómo lo hacen, personal con el que cuentan y el indicador de

cobertura y acceso. Ítems: concepción de la institución sobre el fenómeno del maltrato infantil, programas y servicios institucionales de atención a la población infantil maltratada, objetivos generales del programa, personal a cargo de cada programa, población anual atendida, metodología implementada en los programas y servicios, estrategias de intervención institucional y condición socio-familiar del atendido.

*III. Evaluación institucional:* en esta sección se buscó obtener un conocimiento de los aspectos internos de la institución, sus limitaciones, la forma de evaluar sus programas o servicios y el impacto social generado. Ítems: forma de evaluar los programas (tipo de indicadores), limitaciones del trabajo con la población infantil maltratada, limitaciones institucionales en la prestación de los servicios e impacto social.

*IV. Coordinación interinstitucional:* en esta sección se buscó obtener información que arrojará conocimiento sobre el nivel y magnitud de la coordinación interinstitucional y de los mecanismos utilizados para tal fin. Ítems: percepción o consideración de la coordinación interinstitucional, instituciones con las que coordina programas y qué tipo de programas, mecanismos utilizados para la coordinación y sugerencias de la institución para mejorar el servicio.

#### 2.8.4 Cuarto Momento: Recolección de la información.

Objetivo: Aplicar el cuestionario estructurado en cada una de las instituciones que prestan cualquier tipo de servicio a la población infantil maltratada y directamente con el personal responsable del programa institucional.

El instrumento de recolección de información (cuestionario estructurado) fue aplicado inicialmente en las instituciones públicas de protección, prevención, promoción y asesoría socio-legal (Zonales del ICBF, comisarías de familia, redes del buen trato, hospitales, Policía de Menores, Medicina legal y Fiscalía General de la Nación), luego en las instituciones privadas de protección (ONG's) ubicadas

en Bucaramanga y posteriormente, las ubicadas en Florida blanca, Piedecuesta y Girón. La recolección de la información se realizó en 3 meses.

#### 2.8.5 Quinto Momento: Análisis de la Información.

Objetivo: Analizar la información recolectada mediante el cuestionario estructurado.

Actividades:

- Categorización de las respuestas a las preguntas abiertas.
- Tabulación de la información.
- Análisis de resultados. El interés del análisis de la información recolectada radicó en establecer las características de la oferta institucional de las entidades que atienden la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Elaboración de la propuesta para hacer frente a la problemática detectada.

## 2.9 LIMITACIONES

- ❖ Negativa de algunas instituciones (Hogar Teresa Toda, Asociación hacia el mejor futuro Elogios) a otorgar la información aduciendo falta de tiempo para responder el formulario; la Defensoría del Pueblo informó no tener programas referentes al maltrato infantil.
- ❖ Datos incorrectos referentes a las direcciones de las ONG's proporcionados por el ICBF, se trató de organizaciones que no figuran en el directorio (Amigos 90), lo cual no permitió la comunicación con ellas, sobre todo las ubicadas en zona rural, como Fundación Granja El Puente.
- ❖ En la mayoría de instituciones, debido a la falta de tiempo de los funcionarios, no fue posible aplicar el instrumento de recolección de información directamente por las estudiantes, sino que el personal a cargo lo diligenció posteriormente. En este sentido, se presentaron dos dificultades: el cuestionario en algunas ocasiones fue diligenciado de forma incompleta

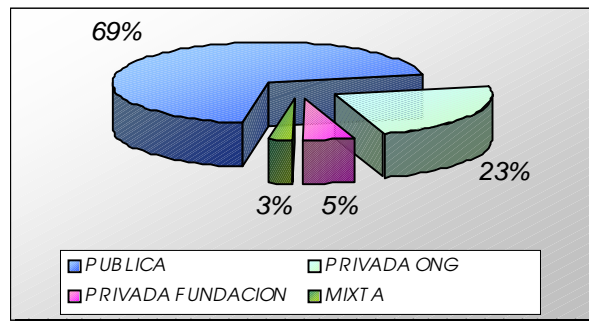
(omisión de información) e incumplimiento de las instituciones en cuanto al día acordado para la entrega del cuestionario, lo cual representó pérdida de tiempo a las estudiantes.

### 3. RESULTADOS

#### 3.1 CONOCIMIENTO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

##### 3.1.1 Naturaleza de las instituciones.

Figura 1. Naturaleza de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.



Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

El 69% de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga es de naturaleza pública<sup>43</sup>, evidenciando que el Estado Colombiano al ser constitucionalmente garante de los derechos, desarrolla acciones en materia social que apuntan al bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los grupos vulnerables como la niñez; es así que el Estado ratifica la Convención sobre los Derecho del Niño<sup>44</sup> con la Ley 12 de 1991 y promulga la corresponsabilidad del Estado, la sociedad y la familia de proteger y asistir a la niñez, para garantizar su desarrollo armónico e integral, por medio del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que es el ente coordinador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, desplegando programas

<sup>43</sup> Centros Zonales del ICBF, Comisarías de Familia, hospitales, alcaldías, Medicina Legal, Policía de Menores, Fiscalía General de la Nación y Personería Municipal de Bucaramanga.

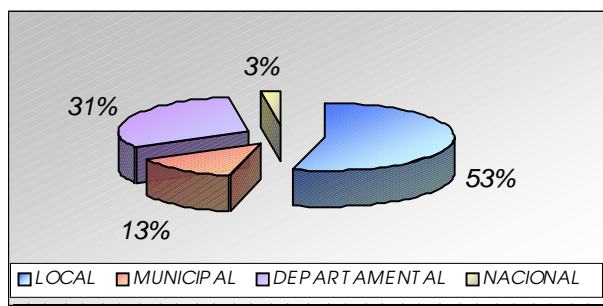
<sup>44</sup> En 1999 se celebró a nivel internacional la Convención sobre los Derechos de los Niños, aprobada en 1989. Fue adoptada en 1990 en las Naciones Unidas, durante la Cumbre Mundial a favor de la Infancia.

orientados a atender la dimensión preventivo-promocional de la protección integral en el medio familiar y comunitario.

La atención de niños, niñas y jóvenes en circunstancias difíciles, es delegada a instituciones privadas ong's que representan un 23% del mundo institucional con quienes el ICBF tiene una contratación directa para la prestación de servicios específicos.

### 3.1.2 Territorio de intervención.

Figura 2. Territorio de intervención de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.



Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

El territorio de intervención de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada cubre el nivel local<sup>45</sup> con un 53%<sup>46</sup> (entendiendo el nivel local como barrios de un solo municipio ya sea de Bucaramanga, Girón,

<sup>45</sup> Instituciones por municipios, **Bucaramanga:** Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo, Comisaría de Familia (La Joya), Comisaría de Familia (Casa de Justicia), Personería Municipal de Bucaramanga, Sala de Atención al Usuario-Fiscalía, Programa de la Alcaldía de Bucaramanga \*123 una línea de amor, Secretaría de Educación, Red del Fomento del Buen Trato, Refugio San José, Refugio Social Municipal y Casa Hogar Buen Samaritano. **Florida blanca:** Comisaría de Familia, Hospital San Juan de Dios, Clínica Guane, Red Comunitaria del Buen Trato y Red Interinstitucional del Buen Trato. **Girón:** Comisaría de Familia, Hospital San Juan de Dios y Red de Fomento del Buen Trato. **Piedecuesta:** Comisaría de Familia y Hospital Integrado San Juan de Dios.

<sup>46</sup> Del 53% que corresponde a nivel local, el 28% tienen su área de intervención en Bucaramanga, el 13% en Florida blanca, el 8% en Girón y el 5% en Piedecuesta.

Floridablanca o Piedecuesta). Visiblemente el ámbito local es el nivel privilegiado para la atención a la población infantil maltratada, desde el reordenamiento del Estado a partir de la Constitución Política de 1991, la redistribución de recursos y competencias entre los diferentes niveles del Estado, la descentralización y la transformación del Sistema Nacional de Salud en el Sistema General de Seguridad Social avalados por las leyes 60 y 100 de 1993, delegan la responsabilidad para el manejo de los recursos al municipio y lo facultan para que asuma su propio desarrollo y fortalecimiento.

El 31% de las instituciones encuestadas tienen un nivel de intervención departamental<sup>47</sup>, ya que su área de influencia cobija los municipios que lo conforman; estas instituciones estatales y privadas de gran envergadura están habilitadas para intervenir en un mayor rango de acción debido a que están dotadas con recursos económicos, humanos, físicos, infraestructura, entre otros.

Las políticas sociales que se estructuran a nivel nacional se operacionalizan a niveles departamental y municipal, desarrollando acciones de promoción, prevención, restitución de derechos y vigilancia.

El nivel municipal<sup>48</sup> con un 13% corresponde a instituciones cuyo territorio de intervención es el Área Metropolitana de Bucaramanga y algunos municipios del departamento como Tona, Vetas, Zapatoca, Los Santos, Lebrija, Matanza, Charta, Rionegro, El Playón, estos municipios son atendidos por los Centros Zonales Sur y Norte del ICBF.

---

<sup>47</sup> Nivel departamental: Centro Zonal de Protección Luis Carlos Galán Sarmiento, Medicina Legal, Hospital Psiquiátrico San Camilo, Hospital Universitario Ramón González Valencia, Policía de Menores, Hogar Infantil Santa Teresita, Instituto de Rehabilitación IRIS, Asociación Cristiana de Jóvenes, Asociación Scout de Colombia, Hogares Claret, Secretaría de Desarrollo Departamental, Secretaría de Salud Departamental.

<sup>48</sup> Nivel municipal (AMB): Centro Zonal Norte, Funprocep, Hogares Crea, Ciudad del Niño, Centro Zonal Bucaramanga Sur.

### 3.1.3 Tiempo de funcionamiento de las instituciones.

Tabla 1. Distribución por años del tiempo de funcionamiento de las instituciones.

AÑOS	N	%
Menos de un año	3	7,7
1 a 5 años	3	7,7
6 a 10 años	5	12,8
11 a 20 años	7	17,9
21 a 50 años	8	20,5
Mas de 50 años	5	12,8
NS/NR	8	20,5
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

El 20,5% de las instituciones tienen un tiempo de funcionamiento que fluctúa entre 21 y 50 años, rango en el cual se encuentran las instituciones de protección que tuvieron un origen filantrópico y caritativo, el cual permeó su intervención por muchos años asumiendo al niño como un objeto con necesidades por suplir. Sin embargo, la antigüedad en la práctica con infancia maltratada le ha aportado a las instituciones madurez y responsabilidad social al momento de la intervención, vinculando paulatinamente a la praxis con este sector vulnerable, nuevas dimensiones que no revestían mucha importancia cuando se concebía al niño como objeto de protección. Es reconocible que han creado en el curso del tiempo una solidez que les permite ser pioneras en el desarrollo de metodologías idóneas para la atención a la infancia.

En el rango de 11 a 20 años de funcionamiento se encuentran el 17,9% de las instituciones; pertenecen a un período en el cual toma mayor auge el tema de la niñez en Colombia, ya que el país cambia de Constitución y ratifica en concordancia con la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño el criterio de “Protección Integral” desde la dimensión de la garantía de los derechos, marco en el cual nacen instituciones que operacionalizaron las nuevas políticas en

materia de infancia y familia, surgidas de los convenios y planes adoptados por Colombia.

Las instituciones que tienen un tiempo de funcionamiento menor a cinco años (15,4%), surgieron debido a los nuevos enfoques que se le están dando al maltrato infantil en prevención y promoción; en este segmento se encuentran las Redes de Fomento al Buen Trato, el Programa de la Alcaldía de Bucaramanga Línea \*123 y la Sala de Atención al Usuario de la Fiscalía General de la Nación.

#### 3.1.4 Objeto social de las instituciones.

El 15,4% de las instituciones tienen como objeto social brindar protección a niños, niñas y jóvenes en circunstancias difíciles. Para estas instituciones el criterio de protección integral tiene sentido sólo cuando los niños y niñas se encuentran en situación irregular, basados en la Convención de los Derechos del Niño y en la Constitución Política, lo cual representa una ganancia; sin embargo, tal ganancia solo es aplicable a la niñez en circunstancias difíciles y no, a la niñez ajena a esta situación, a la cual obviamente se debe proteger integralmente dentro del conglomerado social; entonces "las condiciones especialmente difíciles de los niños y niñas, no pueden servir de criterio cardinal para definir los componentes y las estrategias de atención integral de la niñez. El único criterio éticamente aceptable, mandatorio y universal para fundamentar la atención y protección de la niñez es reconocer a los niños y niñas como sujetos plenos de los derechos"<sup>49</sup>. (Ver tabla 2)

La restitución socio-legal y psicológica a la familia, a la niñez y a la mujer con problemas de violencia intra familiar es el objeto social de un 12,8% de las instituciones. Esta asistencia es ejercida en familias donde el conflicto y la violencia constituyen el factor determinante de disfuncionalidad, aquí se busca

---

<sup>49</sup> ORTIZ PINILLA, Nelson. Op. cit., p. 23.

reestablecer emocional y psicosocialmente a las víctimas del maltrato como el primer paso necesario en la atención del caso. Debido a que no reviste de complicaciones o tramitología, esta asistencia es ofrecida ampliamente por las instituciones en la fase de recepción, donde complementariamente se orienta sobre las medidas legales aplicables, se concertan diálogos, se intentan conciliar divergencias y se posibilitan medidas posteriores.

El objeto social para el 10,3% de las instituciones se centra en propender por el desarrollo armónico de la familia y la protección integral de la niñez, garantizando sus derechos; dichas instituciones están encargadas de promover estilos de vida saludables mediante el enfoque de la protección preventiva el cual tiende a la acción de cumplimiento de actividades y programas orientados a lograr la prevención, orientación y educación familiar con participación de la comunidad, promoviendo el mejoramiento de alguna situación desfavorable. Sin embargo, estas actividades no son ejecutadas como se requieren para el verdadero desarrollo armónico de la familia en el AMB. Las familias que principalmente se atienden son las que presentan una patología reconocida; esto obedece a la creciente focalización de recursos y de esfuerzos.

La coordinación interinstitucional para propender por el fomento del buen trato es ofrecida por el 7,7% de las instituciones. Se evidencia que la atención a la niñez no sólo debe centrarse en la protección-asistencia sino que debe abarcar otros ámbitos como son: la prevención del maltrato infantil en la familia, la escuela y la comunidad; mediante la promoción de las redes del buen trato se están empezando a encaminar acciones en la comunidad y en las escuelas para diagnosticar el maltrato, promover su denuncia y dotar a los niños y niñas de elementos que hagan valer sus derechos.

El 23,1% de las instituciones no tienen como principal objeto social la atención a la infancia maltratada, aunque ofrecen un programa o servicio a esta población como

es el caso de Medicina Legal, Asociación Cristiana de Jóvenes, Scout, Fiscalía General de la Nación, Programa de la Alcaldía de Bucaramanga Línea \*123, Secretaría de Desarrollo y Salud Departamental, Secretaría de Educación de Bucaramanga y Personería Municipal de Bucaramanga.

Tabla 2. Objeto social de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

<b>OBJETO SOCIAL</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Brindar protección integral a niños, niñas y jóvenes en circunstancias difíciles	6	15,4
Restitución socio-legal y psicológica a la familia, a la niñez y a la mujer con problemas de violencia intra familiar	5	12,8
Atención en programas de salud y salud mental en áreas de rehabilitación, promoción y prevención	5	12,8
Propender por el desarrollo armónico de la familia y la protección integral de la niñez, garantizando sus derechos	4	10,3
Coordinación interinstitucional para propender por el fomento del buen trato	3	7,7
Garantizar de los derechos de los niños, niñas y jóvenes con problemas de drogas y conductas	3	7,7
Otros	9	23,1
NS/NR	4	10,3
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

### 3.1.5 Valores corporativos.

Los valores corporativos en una institución constituyen el eje central de su accionar, es el componente ético y filosófico en el cual se sustentan sus programas y servicios y por los cuales se rigen sus funcionarios. Su importancia tiene que ver con la imagen, credibilidad, coordinación, efectividad y eficacia en acciones conjuntas, mejor funcionamiento y servicio en general.

Tabla 3. Valores corporativos de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

VALORES	N	%
Eficacia, eficiencia, proactividad, calidad, efectividad	10	12,3
Respeto	9	11,1
Oportunidad, lealtad, participación	8	9,9
Responsabilidad	7	8,6
Solidaridad	5	6,2
Equidad	4	4,9
Valores religiosos	4	4,9
Honestidad	3	3,7
Sentido social	3	3,7
Tolerancia	3	3,7
Otros	13	16,0
NP	2	2,5
NS/NR	10	12,3
<b>TOTAL</b>	<b>81*</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.  
 \*Nota: Datos de respuesta múltiple.

En el caso de las instituciones encuestadas el 12,3% considera que la eficacia, eficiencia, efectividad, proactividad y calidad son los principales valores por los cuales se debe regir una institución social, lo cual indica que ellas se orientan a “hacer bien” y, por tanto, a responder por sus realizaciones bajo un parámetro de excelencia ajustado a las exigencias productivas que suelen hacerse a las instituciones que trabajan con el Estado y contratan con él.

Aunque así se manifiesta, se aprecia que estos valores no siempre son la guía de las conductas institucionales. Los valores corporativos no dejan de ser ideales abstractos de modelos que representan las creencias de una institución, que siempre se moldean o se pierden en cada individuo de la planta de profesionales, que son en última instancia los que muestran al exterior la filosofía de la institución. Se puede decir que los valores corporativos entran en dualidad con el

sistema de valores propios y es así como se definen las actitudes en los procesos en que se interviene; esto se reafirma cuando el 14,8% de los profesionales encargados de diligenciar el cuestionario desconocieron los valores institucionales por lo cual no es posible proyectar la imagen que se requiere hacia la comunidad.

### 3.1.6 Normatividad.

El 25,0% de las instituciones emplean para su funcionamiento normas propias. Las instituciones desarrollan sus lógicas según la diversidad de funciones que asumen, tanto para los funcionarios entre sí como para la sociedad y los individuos que son sus usuarios y que al integrarse a ellas aprenden a organizar sus conductas basadas en un sistema de normas y valores específicos; la normatividad interna representa la guía que rige el desempeño, condiciona la interacción entre funcionarios y usuarios y está básicamente referida a manuales de funciones por dependencia, manuales de convivencia, políticas institucionales y normas de procedimiento propias sobre todo de las instituciones de protección y rehabilitación. Cada institución se rige por una normatividad acorde al carácter de la misma.

Tabla 4. Normatividad de las instituciones para su funcionamiento.

<b>NORMAS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Normatividad propias de las instituciones (manual de funciones y de convivencia)	15	25,0
Ley de Violencia Intra familiar (ley 294/1996, ref. Ley 575/2000)	8	13,3
Código del Menor	7	11,7
Convención Internacional y Declaración de los Derechos del Niño	4	6,7
Constitución Política de 1991	4	6,7
Otros (leyes)	14	23,3
NP	4	6,7
NS/NR	4	6,7
<b>TOTAL</b>	<b>60*</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003. \*Nota: Datos de respuesta múltiple.

El 13,3% de las instituciones emplean para su funcionamiento la Ley 294 de 1996 (Ley de Violencia Intra familiar) modificada por la Ley 575 de 2002, en la cual se desarrolla el artículo 44 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intra familiar. Esta ley es un instrumento jurídico de gran importancia en las instituciones de carácter socio-legal, como son las Comisarías de Familia y los Centros Zonales del ICBF. Las acciones producidas por personas relacionadas con maltrato físico, psicológico o sexual son las que merecen el reproche social y penal y para ello se ha consagrado una serie de normas como fortaleza institucional con el fin de responder a los diferentes conflictos que en el interior de las familias se generan<sup>50</sup>.

El 11,7% de las instituciones emplean principalmente para su funcionamiento el Código del Menor, instrumento jurídico que define los derechos fundamentales de los niños, niñas y jóvenes en situación irregular. Dicho Código presenta ciertas falencias en su aplicación, fue expedido con anterioridad a la Constitución de 1991 y trata al niño o niña como menor en grado de inferioridad. Como lo señala Carlos Tejeiro: *"...La simple numeración de la causales o razones por las cuales el menor puede ser declarado en situación irregular, muestra a las claras la orientación teórica del Código del Menor al interior de la doctrina de la situación irregular"*<sup>51</sup>. Dado lo anterior, el Código no ha sido de gran aporte en mejorar la situación de la niñez, al contrario puede verse como un obstáculo que condiciona la atención y la protección; debido a su carácter policivo y a su clara connotación legal, se encuentra lejano de la perspectiva de derechos.

Básicamente, el Código del Menor es utilizado por las instituciones de carácter socio-legal (Comisarías de Familia, Policía de Menores y Centros Zonales del

---

<sup>50</sup> Ley 294 de 1996, artículo 22: el que maltrate física, psíquica o sexualmente a cualquier miembro de su núcleo familiar incurrirá en prisión de uno a dos años.

<sup>51</sup> TEJEIRO, Carlos. Comentarios al anteproyecto del Código del Niño. Bogotá: Grupo de Reflexión sobre infancia y Adolescencia, 1997. p. 6.

ICBF) porque contiene la legislación civil y el procedimiento exigido por el Estado frente a la protección y atención con los menores.

El 13,4% de las instituciones utilizan la Convención Internacional de los Derechos del Niño y la Constitución Política de 1991. Instrumentos jurídicos que ubican las necesidades de la infancia en el terreno de los derechos desde una perspectiva ética, aportando lineamientos generales para la atención. Estas legislaciones son aplicadas principalmente por los Centros Zonales del ICBF e instituciones de protección.

Si bien la normatividad gira en torno a los derechos de la niñez, se tienen en cuenta otras leyes (23,3%) como el Código Penal<sup>52</sup> y Civil, para imponer sanciones a los agresores. Se acude a la ley penal como medio “idóneo” para castigar la conducta de quien por acción u omisión realiza el hecho punible que genera el conflicto familiar.

### 3.1.7 Financiación.

Los datos obtenidos indican que el 35,9% de las instituciones reciben recursos del municipio. Esto señala que es el municipio la instancia en la cual se operacionaliza la Política Social y se ejecutan los planes y programas delineados a nivel nacional en materia de infancia y familia. Le corresponde en el desarrollo de la política dirigir, prestar y participar en la prestación de los servicios directamente conforme a las leyes, a las ordenanzas y a los respectivos acuerdos municipales. Las partidas nacionales asignadas al municipio son destinadas en un 25% al sector salud, en programas de niñez y familia: programas nutricionales y

---

<sup>52</sup> Código Penal, artículo 298: el que realiza acceso carnal violento con persona menor de 12 años, estará sujeto a la pena de 20 a 40 años.

de alimentación complementaria para grupos vulnerables, bienestar materno infantil y alimentación escolar<sup>53</sup>.

Tabla 5. Fuentes de financiación de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

<b>RECURSOS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Recursos estatales	3	7,7
Recursos municipales	14	35,9
Recursos departamentales	9	23,1
Recursos propios	2	5,1
Recursos mixtos	4	10,3
Recursos mixtos y apoyo financiero internacional	4	10,3
Recursos nacionales y apoyo financiero internacional	2	5,1
Recursos municipales y departamentales	1	2,6
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

El 23,1% de las instituciones reciben recursos de origen departamental. En materia social la asignación de competencias y recursos tiene su soporte legal en la Ley 60 de 1993, de tal forma que los municipios y departamentos cuentan con recursos para el desarrollo de la Política Social formulada en su territorio. “El artículo 21 de la Ley 60 prioriza la inversión social en el desarrollo de planes, programas y proyectos de bienestar social integral en beneficio de poblaciones vulnerables, sin seguridad social y con necesidades básicas insatisfechas (tercera edad, niños, jóvenes, mujeres gestantes, discapacitados, atención de emergencias y centros de atención al menor infractor)”<sup>54</sup>.

Los agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar en su respectiva jurisdicción administran los recursos para el desarrollo de los proyectos y servicios

<sup>53</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Fortaleciendo el Sistema Nacional de Bienestar Familiar. Op. cit., p. 38.

<sup>54</sup> *Ibíd.*, p. 37.

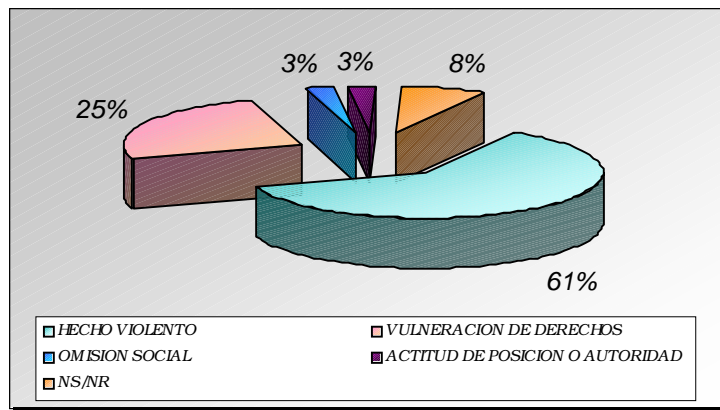
de atención a la niñez y a la familia, lo cual se hace mediante tres mecanismos: convenio con el ICBF (Fondo Cuenta de los recursos del SNBF), convenio con operadores del SNBF y ejecución directa.

“El presupuesto para la infancia debe superar la concepción de ser un gasto”<sup>55</sup>; sino que se trata de una inversión de alta rentabilidad social y humana y que como todas, tiene un componente de funcionamiento y otro propiamente de inversión. Al tiempo en que se incrementen los recursos para la atención a la niñez, se debe acompañar de una racionalización y un más eficiente uso.

### 3.2 INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL

#### 3.2.1 Concepción del maltrato infantil.

Figura 3. Concepciones de las instituciones sobre el maltrato infantil.



Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

Las concepciones que tienen las instituciones sobre el maltrato infantil se enmarcan en dos puntos de vista principalmente: un 61% concibe el maltrato infantil como hecho violento y un 25% como vulneración de derechos.

<sup>55</sup> ACOSTA AYERBE, Alejandro y KATTAH BEANINY, Fadia. Hacia la construcción de una política pública de niñez y adolescencia. Cuadernos de Reflexión 4. Bogotá: Fundación Antonio Restrepo Barco-CINDE, 2003. p. 66.

El primer punto de vista asume el maltrato como hecho violento derivado directamente de la violencia intra familiar ejercida por algún miembro del grupo familiar o cuidadores, el cual afecta la integridad física, psicológica, moral y social del niño o niña, pudiendo llegar a ser traumático o no. La concepción de estas instituciones sobre el maltrato infantil resulta inapropiada ante los nuevos conceptos que reconocen que el problema es mucho más que una agresión y que trasciende al ámbito de los derechos.

El segundo punto de vista asume el maltrato como vulneración de los derechos del niño o niña, que va más allá de la coerción física a otros planos afectados de integralidad como son: la vida, el esparcimiento, la salud, la educación, la recreación, la cultura y la participación. Es decir, las instituciones que asumen esta concepción reconocen al maltrato infantil como un acto degradante de los derechos del niño que incluye no sólo la agresión física sino la negligencia y omisión. Intentan desarrollar la doctrina de Protección Integral desde la perspectiva de derechos donde se concibe al niño o niña como sujeto de protección.

### 3.2.2 Programas y servicios institucionales.

Existe una gran variedad de programas y servicios en que participan diferentes sectores como el de la justicia, el de salud, el de educación, el de bienestar social y el de protección, debido a que el maltrato infantil al ser un fenómeno multicausal coexiste con muchos otros problemas como la violencia intra familiar, la pobreza, la drogadicción, el desempleo. Por tanto, la mayoría de las instituciones ofrecen más de un servicio, desde atención médica (hospitales) hasta instituciones especializadas en la protección integral de niños, niñas y jóvenes. Esta diversidad de programas y servicios los desarrollan las instituciones según su objeto social y en conjunto conforman el portafolio de trabajo a realizar con la población infantil maltratada y sus familias. (Ver tabla 6)

Los servicios más ofrecidos por las instituciones a la población infantil maltratada son: la atención psicosocial al niño o niña con un 13,5% y la detección y denuncia<sup>56</sup> con un 12,8%. Estos servicios son de primera instancia y se dan secuencialmente en las Comisarías de Familia y Centros Zonales del ICBF; lo que se busca es diagnosticar el maltrato en el niño o niña mediante evidencias físicas visibles e indagar en la realidad para que la víctima describa la situación a la que fue sometida y realizar una orientación psicológica para que el niño sea remitido al ICBF, donde se hace constatación social en su ámbito de convivencia familiar y comunitaria.

La atención psicosocial en las instituciones de protección tiene una connotación diferente ya que el niño o niña es remitido por el ICBF con unos antecedentes en los cuales se plasma su situación; la institución evalúa el caso y toma las medidas psicosociales pertinentes a seguir tanto para el niño como para el grupo familiar si lo tiene.

El 12,2% de las instituciones realizan campañas de prevención<sup>57</sup> del maltrato infantil; sin embargo, la prevención no es entendida por todas como una herramienta de trabajo comunitario orientada a evitar o disminuir su presencia en las familias, sino que la desarrollan de modo inmediatista y superficial con medianas acciones publicitarias y charlas con contenidos no muy apropiados para un verdadero programa preventivo. Es común que se realicen campañas que buscan incentivar la denuncia del maltrato en la sociedad y que se orientan sobre todo a las comunidades con problemáticas, pero que no trascienden en cambios duraderos. La prevención del maltrato infantil como forma de aportar elementos que permitan un cambio en las pautas de crianza, requiere una mayor responsabilidad social, permanencia a largo plazo y metodologías idóneas para

---

<sup>56</sup> El programa de la Alcaldía de Bucaramanga Línea \*123, los hospitales y la Policía de Menores sólo hacen detección y remisión de casos de maltrato infantil al ICBF.

<sup>57</sup> Las Redes de fomento del Buen Trato son las instituciones que realizan programas preventivos a nivel comunitario con participación activa de la sociedad, encaminadas a mejorar el trato a la infancia.

intentar un verdadero cambio de actitud hacia el niño o niña como ser con derechos respetables. Es así que la prevención debe ser “un proceso integral y continuo de promoción del desarrollo del capital humano y social, que busque tener impacto en la sociedad, respondiendo a las causas que dan origen a la problemática, a los factores protectores y precipitantes del maltrato en la familia y en la comunidad. Las acciones de prevención deben orientarse a incidir en el cambio de los patrones socioculturales que justifican y alimentan las relaciones violentas al interior de la familia y generar redes y procesos comunitarios que contengan al acto violento”<sup>58</sup>.

El 12,2% de las instituciones ofrecen tratamiento al grupo familiar, que es de indispensable realización sobre todo en las instituciones de protección, debido a que se espera que el niño o niña que tenga su célula familiar, pueda reintegrarse a ella siempre y cuando les ofrezca las condiciones necesarias para su desarrollo integral como promotora de la realización de sus derechos. Así se reconoce que “la integración de los niños y las niñas a la familia y a la comunidad es un derecho de la niñez, un deber y un desafío constante para las instituciones”<sup>59</sup>. Es un deber de ellas promover el desarrollo armónico de las familias para que cumplan nuevamente sus funciones y puedan albergar al niño; sin embargo, el tratamiento orientado al mejoramiento del núcleo familiar no siempre tiene el éxito esperado, esto principalmente a que el núcleo se desintegra definitivamente, al desligamiento de la responsabilidad con los hijos, al despego que se genera cuando él no interactúa cotidianamente con la familia y a la apatía hacia los programas. Además, a esto se suma que el tratamiento a la familia presenta obstáculos en su idoneidad ya sea en la metodología, los recursos, la continuidad o en la motivación necesaria para reestablecer el núcleo familiar, esto en el caso de los niños vinculados a instituciones.

---

<sup>58</sup> Política Nacional de Construcción de Paz y Convivencia Familiar Haz Paz. Componentes y líneas de acción. Actualización, enero 28 de 2004.

<sup>59</sup> ORTIZ PINILLA, Nelson. Op. cit., p. 39.

La menor proporción de los programas ofrecidos a la población infantil está representada por los hogares permanentes, con un 1,3%. Estos hogares en el AMB son escasos en relación con el número de niños y niñas que son abandonados por retardo mental severo y limitaciones físicas, debido a que estas instituciones requieren para su funcionamiento una infraestructura física apta, profesionales suficientes y presupuesto adecuado para el desarrollo de los programas, ya que la población que atiende requerirá de atención especial durante toda su vida. Además, es insuficiente que una sola institución (Niños de Papel) albergue a niños de la calle que diariamente aumentan en proporción.

Tabla 6. Programas y servicios que ofrecen las instituciones a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

<b>PROGRAMAS Y SERVICIOS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Atención psicosocial al niño	21	13,5
Detección y denuncia	20	12,8
Prevención	19	12,2
Tratamiento al grupo familiar	19	12,2
Atención pedagógica y educativa	15	9,6
Protección al niño	14	9,0
Atención socio-legal	11	7,1
Recepción y ubicación	9	5,8
Atención terapéutica	8	5,1
Atención reeducativa	4	2,6
Hogar de paso	3	1,9
Atención medica	3	1,9
Hogar permanente	2	1,3
Otros	8	5,1
<b>TOTAL</b>	<b>156*</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

\*Nota: Datos de respuesta múltiple.

### 3.2.3 Personal encargado de los procesos de atención.

Con relación al personal encargado de los procesos de atención en las instituciones el 20,2% son psicólogos y el 19,4% trabajadores sociales. Lo anterior indica que se le asigna una gran importancia a la dimensión psicosocial

del niño o niña, ya que el maltrato es un fenómeno que causa secuelas en la psiquis y en la conducta del niño o niña afectando su normal desenvolvimiento en la sociedad.

Tabla 7. Personal a cargo de los procesos de atención en las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltrata en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

<b>PROFESIONALES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Psicólogos	53	20,2
Trabajadores sociales	51	19,4
Pedagogos	40	15,2
Abogados (defensores de familia)	27	10,3
Educadores familiares	24	9,1
Médicos	14	5,3
Nutricionistas	13	4,9
Terapistas ocupacionales	5	1,9
Sacerdotes	4	1,5
Enfermeras	4	1,5
Ninguno	1	0,4
Otros	18	6,8
NS/NR	9	3,4
<b>TOTAL</b>	<b>263*</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

\*Nota: Datos de respuesta múltiple.

El trabajador social es el profesional idóneo que puede desempeñarse en todas áreas que se requieren para intervenir el fenómeno: promocional, preventiva y educativa. Su labor en la atención integral es ser garante de los derechos de los niñas-niñas y promotor de políticas sociales en favor de la infancia.

Lo relacionado con la parte legal de niños y niñas maltratados es supervisado por los abogados (10,3%), quienes son asesores de las instituciones en lo relacionado con las medidas de protección y garantía de derechos. En el caso de las Comisarías de Familia, éstas tienen un carácter policivo y son dirigidas por profesionales conocedores del derecho y su aplicación en situaciones donde se violen o vulneren los derechos de los niños y sus familias. En lo relacionado con

las medidas de protección, restitución de derechos, resolución de la situación del niño o niña, impugnación de paternidad, reglamentación de visitas y procesos de adopción en el ICBF, los defensores de familia cumplen una función especial ya que su objetivo es agilizar los procesos jurídicos para que se resuelva la situación del niño. Empero, se ha denunciado por organismos veedores que los defensores de menores muchas veces prolongan la declaratoria de la situación del niño, entorpeciendo el derecho a definir su relación con la familia de origen.

La educación familiar a una población con problemática de violencia intra familiar y maltrato infantil debe ser ejercida por profesionales que cuenten con los conocimientos teóricos-prácticos y la responsabilidad necesaria para asumir el desarrollo de un proceso centrado en lograr transformaciones de la situación disfuncional. Es importante contar con personal profesional suficiente que realice los procesos de intervención a largo y no a mediano o corto plazo, como se desarrolla por los estudiantes en práctica de colegios y universidades.

Los otros profesionales (23% restante) son de gran ayuda en dichos procesos de atención, por cuanto no sólo se abarca la parte psicológica, social y educativa de los niños y niñas sino otras áreas como la médica y espiritual (enfermeras, médicos, nutricionistas, terapeutas ocupacionales y sacerdotes).

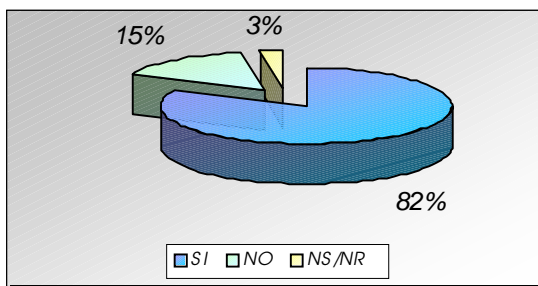
"Un equipo adecuadamente preparado y motivado es el capital más valioso de la institución, el talento humano lo constituye la suma de conocimientos, experiencia y potencialidades de todas y cada una de las personas que laboran en ella...Poco valen los conocimientos y la preparación académica si no van acompañados del compromiso y de los valores indispensables para dar testimonio personal de la coherencia entre los propósitos, los objetivos y el clima cotidiano en la institución"<sup>60</sup>.

---

<sup>60</sup> ORTIZ PINILLA, Nelson. Op. cit., p. 17.

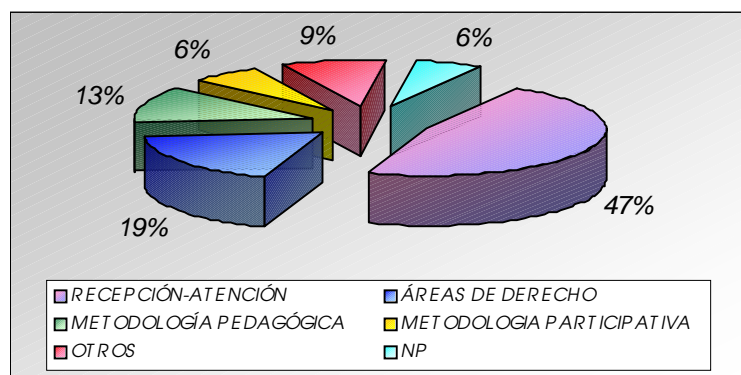
### 3.2.4 Metodología institucional.

Figura 4. Existencia institucional de una metodología definida para los procesos de atención.



Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

Figura 5. Metodologías utilizadas por las instituciones para el desarrollo de los procesos de atención.



Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

El 82% de las instituciones afirmaron tener una metodología para los procesos de atención a la población infantil maltratada. Entre ellas se encuentran la recepción-atención con un 47%, metodología basada en las áreas de derecho del niño con un 19%, metodologías pedagógicas con un 13% y metodologías participativas con un 6%. El 47% de las instituciones se centraron en describir el protocolo de recepción-atención y solo un 38% especificaron una metodología para la realización de sus programas.

La metodología es percibida por las instituciones como el rumbo predeterminado (cómo-cuándo) que cursa la intervención y consta de unos elementos pedagógicos, didácticos, participativos, recreativos e ilustrativos que conforman el modelo institucional con el cual se trabaja para lograr el fin institucional; es importante conocer cómo se está desarrollando la intervención y si dicha orientación es apropiada a los lineamientos de la Política Social en infancia y familia.

Las instituciones cuyo objeto social es la asistencia psicosocial y legal a la familia y a la niñez ofrecen un servicio inicial en la problemática y no intervienen en un posterior proceso de atención; tienen como metodología procedimental un protocolo de recepción entendido como el primer momento de contacto de la institución con el niño o niña y en el cual se determinan las acciones y remisiones a seguir para tratar el caso (solución pronta del conflicto, medida de protección, judicialización oportuna, investigación, tratamiento psicosocial, inserción en procesos de rehabilitación), que obedece a la ruta previamente determinada para la atención a niños y jóvenes que se encuentran en situación de maltrato.

Para el ICBF la recepción es la primera fase dentro del proceso de atención, acompañada posteriormente por las fases de permanencia y preparación para el egreso, en cada una de las cuales se desarrollan las cuatro áreas de derecho: vida y supervivencia, desarrollo, protección y participación y obedece a la intención de garantizar la satisfacción de necesidades inherentes a cada una de éstas. Esta metodología se incluye en un plan de acción denominado Plan de Atención Institucional (PAI), en el cual además se especifican los propósitos, objetivos, metas, estrategias y recursos para afrontar el desarrollo de los procesos, de obligatoria ejecución en las instituciones de protección.

Las instituciones<sup>61</sup> que desarrollan la protección-preventiva emplean las metodologías pedagógicas y participativas, siendo las más utilizadas “Aprender a enseñar” del ICBF y “Escuela de padres”, constituyéndose en procesos educativos que facilitan a los usuarios conocimiento de la realidad familiar, para incitar a cambios en los patrones de interacción familiar y de actitudes personales.

Las instituciones deben implementar nuevas metodologías en las que se tenga en cuenta la visión teórica de los profesionales que intervienen en los procesos, así como la visión de los niños, niñas y jóvenes involucrados en el mismo. En muchos casos se desconoce el “saber cotidiano” de los niños (sentimientos, actitudes, aptitudes, valores), el cual puede aportar nuevos rumbos en la forma de la intervención.

### 3.2.5 Estrategias de intervención institucional.

La principal estrategia planteada por las instituciones para optimizar la intervención institucional con la población infantil maltratada es el trabajo en equipo con un 32,4%; reconocen que para atender esta población es necesario el trabajo interdisciplinario (psicólogos, trabajadores sociales, educadores, médicos, abogados) en el que contar con un equipo de profesionales idóneos de planta, garantiza la integralidad del servicio a la niñez y sus familias. En las instituciones de protección es importante abarcar todas las dimensiones (física, psicológica, social, educativa, jurídica) del niño o niña para que no se descuiden aspectos que pueden influir en su pleno desarrollo. (Ver tabla 8)

Otra estrategia relevante es la coordinación interinstitucional con un 23,5%, ya que la problemática requiere la unión de esfuerzos y conocimientos de las diferentes instituciones. Es importante que las instituciones asuman esta estrategia en

---

<sup>61</sup> Centros Zonales del ICBF, Redes del Buen Trato, Asociación Cristiana de Jóvenes, Funprocep y Asociación Scout de Colombia.

cooperación, pues cada una no puede atender por sí sola la totalidad de los componentes de atención, lo que se requiere es crear una red de servicios mediante un trabajo interinstitucional e intersectorial.

Solo el 8,8% de las instituciones que intervienen con la población infantil maltratada le dan importancia a la investigación; esta área es habitualmente postergada en caso de que se den las condiciones de factibilidad de recursos, de personal que la pueda realizar (estudiantes en práctica o contrato con ong's) o cuando es una obligación como en el caso de los Observatorios de Infancia y Familia. El conocimiento acerca de la realidad de la infancia y su entorno tiene relevancia en cuanto sienta bases en la objetividad y vislumbra procedimientos que responden a las necesidades de la población.

El incremento de la inversión presupuestal (1,0%) no es vista por las instituciones como una estrategia que optimice la intervención institucional. Para ellas las estrategias son asumidas como lo que pueden dar de sí, valiéndose de sus fortalezas; es así que maximizando los recursos internos con los que cuenta reflejará una optimización del servicio.

Tabla 8. Estrategias utilizadas por las instituciones para la intervención con la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Trabajo en equipo	33	32,4
Coordinación interinstitucional	24	23,5
Campañas de promoción y prevención	16	15,7
Trabajo por objetivos	13	12,7
Realización de investigaciones	9	8,8
Incremento de la inversión presupuestal	1	1,0
Otros	4	3,9
NS/NR	2	2,0
<b>TOTAL</b>	<b>102*</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

\*Nota: Datos de respuesta múltiple.

### 3.2.6 Estado socio-económico y familiar.

Tabla 9. Condición socio-económica y familiar del atendido.

SITUACIÓN	N	%
Estratos socio-económico medio y bajo (0,1,2,3)	16	41,0
Familias disfuncionales en conflicto y estrato socio-económico bajo	6	15,4
Niños y niñas en difícil situación (abandono, maltrato, abuso, peligro físico y/o moral, desplazamiento abuso de psicoactivos)	4	10,3
Estrato socio-económico variado y en cuales no siempre se presenta conflicto	2	5,1
Familias de niveles culturales y económicos bajos, ignorantes de pautas educativas, afectadas por violencia intra familiar y consumo de psicoactivos	2	5,1
Bajos recursos económicos y educativos, desesperanza y rechazo a los programas	2	5,1
Otros	2	5,1
NS/NR	5	12,8
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

La condición socio-económica y familiar del atendido es variada respecto a la disfuncionalidad presentada: la mayoría pertenece a estratos socio-económicos medio y bajo (estratos 0,1,2,3) con un 41,0%; familias disfuncionales en conflicto y estrato socio-económico bajo con un 15,4%; niños y niñas en difícil situación y alto riesgo con un 10,3%; en el restante 20,4% se encuentran familias de niveles culturales y económicos variados, afectados por violencia intra familiar y consumo de psicoactivos.

En general las respuestas muestran una tendencia a describir familias de bajos niveles económicos y educativos, con insatisfacción de las necesidades básicas, problemas en el trabajo, desempleo, violencia intra familiar, pobreza, desplazamiento y consumo de sustancias psicoactivas; factores que tienden a

afectar las relaciones intra familiares y privilegian la agresión y el maltrato como acto resultante de la distorsión del sistema de regulación familiar.

Fontana afirma que, *"las familias de bajos ingresos sufren más tensiones y agobios que las de mejor situación económica por estar sometidas a circunstancias agravantes como la propia tensión económica, el desempleo, el hacinamiento y las tensiones del hombre o de la mujer cabeza de familia para proveer lo necesario"*<sup>62</sup>.

### 3.3 EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

#### 3.3.1 Evaluación de los programas y servicios.

Tabla 10. Formas de evaluar los programas y servicios institucionales ofrecidos a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

TIPOS DE EVALUACIÓN	N	%
Indicadores de logro y metas	11	28,2
Evaluación interna de los programas (excelente, bueno, malo)	7	17,9
Evaluación interna de la institución (evaluaciones al personal, auditorias, encuestas a usuarios)	4	10,3
Estadística mensual	3	7,7
Estándares de calidad	2	5,1
Parámetros establecidos por planeación	2	5,1
Cumplimiento de objetivos	2	5,1
Evaluación por asambleas generales de las redes del buen trato	2	5,1
NP	1	2,6
NS/NR	5	12,8
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

<sup>62</sup> Fontana, Vicente J. En defensa del niño maltratado. Fotocopias. (Sin más datos).

Los datos obtenidos indican que el 28,2% de las instituciones utilizan indicadores de logro y metas para evaluar los programas y servicios. Estos indicadores se incluyen en la planeación general que las instituciones realizan y se refieren específicamente a los servicios prestados a la niñez y su familia. Miden los productos e impactos derivados de las actividades desarrolladas en los procesos de atención a esta población.

El 17,9% de las instituciones evalúan sus programas y servicios cualitativamente (excelente, bueno, malo) según si se cumplieron o no las metas fijadas; esta evaluación surge después de comparar lo que se estableció con lo que se logró; sin embargo, el logro está referido a metas cuantitativas ya que son las más fácilmente medibles a corto plazo.

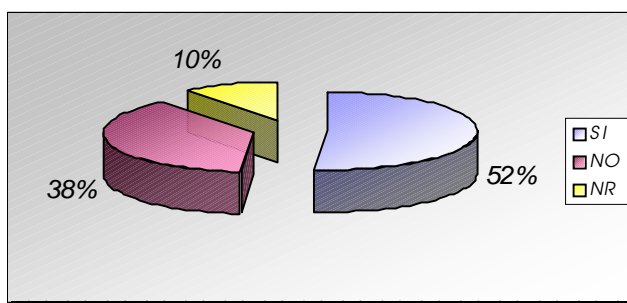
Para el 10,3% de las instituciones es importante calificarse internamente para mejorar, por lo cual evalúan su personal respecto a: desempeño profesional, capacidad de gestión, nivel de entrega de los procesos, cumplimiento, responsabilidad y utilización de los recursos que dispone. Las encuestas a usuarios es una forma de evaluar la efectividad de los programas, su importancia radica en que el usuario al ser neutral en la valoración de la atención prestada da indicios de la forma como se lleva a cabo la intervención, por lo cual es posible realizar modificaciones, cambios o reafirmaciones a la hora de procurar los servicios.

La estadística mensual es la medida de evaluación idónea para el 7,7% de las instituciones, en cuanto se enfoca a contabilizar la cantidad de personas atendidas y número de participantes en actividades programadas. Aunque la estadística es el medio más inmediato para evaluar, se estableció claramente que la mayoría de instituciones carecen de un sistema ágil que permita cuantificar los casos atendidos dificultando conocer el número real de casos en el AMB.

“Una evaluación conduce a plantear sugerencias y recomendaciones para mejorar los procesos de atención y optimizar las condiciones de ejecución y gestión de los programas y proyectos en relación con sus objetivos”<sup>63</sup>.

### 3.3.2 Indicadores institucionales.

Figura 6. Utilización institucional de indicadores para evaluar los programas y servicios ofrecidos a la población infantil maltratada en el AMB.



Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

Tabla 11. Indicadores utilizados por las instituciones para evaluar programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

INDICADORES	N	%
Indicadores de logro y contexto	8	40,0
Indicadores de estándares de calidad	4	20,0
Metas planteadas	3	15,0
Indicadores cuantitativos y cualitativos enfocados al cumplimiento de objetivos	2	10,0
Indicadores de cobertura	1	5,0
Reuniones de grupo de estudio y trabajo	1	5,0
Cumplimiento del plan de acción anual	1	5,0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

<sup>63</sup> ORTIZ PINILLA, Nelson. Op. cit., p. 67.

El 52% de las instituciones encuestadas manifestaron utilizar indicadores para evaluar sus programas y servicios. Dentro de los indicadores empleados por estas instituciones se destacan los de logro y contexto con un 40,0%. Las instituciones usan los indicadores de contexto para determinar las características socio-económicas y concretas de los beneficiarios de los programas y además miden mediante indicadores de logro los productos e impactos, derivados de las actividades desarrolladas a partir de los procesos gestionados.

La construcción de indicadores toma fuerza desde la imposición de éstos en el sector de la educación. Los indicadores deben ser precisos para la planeación inicial del programa como para la posterior evaluación del impacto. Así se convierte casi en una exigencia para tener claridad en el logro obtenido de los programas.

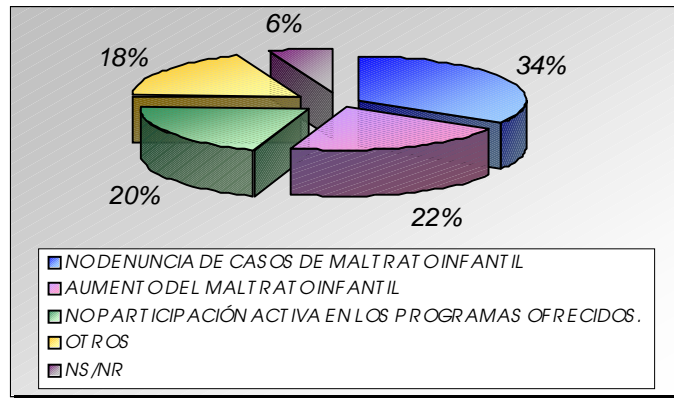
El 20,0% de las instituciones específicamente las de protección, utilizan los indicadores de estándares de calidad. A nivel nacional dichas instituciones mediante su agrupación en redes locales impulsaron hace 10 (diez) años un proceso de cambio para mejorar el servicio que ofrecían a la población infantil maltratada, esfuerzo materializado con la ayuda del ICBF en los Estándares de Calidad y Optimización del Proceso de Protección a la Niñez y la Adolescencia, “instrumento para la evaluación de la calidad de la atención brindada por una institución que ofrecen y desarrolla servicios a niños, niñas y jóvenes en condiciones y problemáticas heterogéneas, indican las condiciones mínimas requeridas por un niño o niña para su bienestar integral”<sup>64</sup>, basando su enfoque en la perspectiva de derechos.

---

<sup>64</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Evaluación de la Calidad del proceso de atención. Proyecto Estándares de Calidad y Optimización del proceso de protección a la niñez y la adolescencia. Manual de Aplicación. Dirección Técnica. 3 ed. Bogotá: ICBF, 2001. p. 7.

### 3.3.3 Limitaciones en el trabajo con la población infantil maltratada.

Figura 7. Principales limitaciones en el trabajo con la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.



Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

El 34% de las instituciones argumentan que la principal limitación en el trabajo con la población infantil maltratada es la no denuncia de casos. En primer lugar, debido a la vulnerabilidad de las víctimas; al ser estos menores de edad con pocas herramientas y posibilidades de defenderse, muy pocas veces llevan personalmente su caso ante las autoridades o instituciones que los puedan ayudar. En segundo lugar, los maltratantes son en la gran mayoría de los casos los mismos padres o personas responsables del cuidado del niño o niña y por ello, como victimarios, pocas veces son denunciados ante las autoridades competentes; en tercer lugar, la no denuncia también se debe al concepto que se tiene de la familia como perteneciente al ámbito privado, siendo los conflictos y su resolución asuntos privados que no tienen porqué tener mediación de terceros, dificultándose así la denuncia de problemáticas que afectan la armonía familiar.

Otras limitaciones importantes en el trabajo con la población infantil maltratada son el aumento del maltrato (22%) y la no participación activa en los programas ofrecidos (20%). Estas limitaciones están estrechamente ligadas ya que la

comunidad al no hacer conciencia de la importancia de participar en programas de prevención y promoción, tampoco denuncia los casos, presentándose un subregistro de los mismos, además, no se genera la conciencia del buen trato al niño o niña y se desconocen los derechos que les son inherentes.

### 3.3.4 Limitaciones institucionales.

Tabla 12. Limitaciones institucionales en la prestación de los programas y servicios a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Presupuesto insuficiente	21	23,9
Personal insuficiente	12	13,6
Falta de coordinación interinstitucional	9	10,2
Falta de capacitaciones	8	9,1
Demora en la respuesta estatal	7	8,0
Desconocimiento global de la problemática	6	6,8
Falta de trabajo en equipo	3	3,4
Debilidad interna de la organización	3	3,4
Falta de motivación	1	1,1
Ninguno	5	5,7
Otros	6	6,8
NS/NR	7	8,0
<b>TOTAL</b>	<b>88*</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

\*Nota: Datos de respuesta múltiple.

La principal limitación institucional que se evidencia según el 23,9%, es el presupuesto insuficiente asignado para programas con la población infantil maltratada. Es común que las instituciones manifiesten el síndrome de la insuficiencia de recursos, ya que los destinados por el Estado a la Política Social de Infancia y Familia, aparte de focalizar los sectores más vulnerables no alcanzan a cubrir programas realmente integrales y con la cobertura y profundidad que el fenómeno requiere, no sólo a nivel de protección sino de prevención. “La población infantil maltratada ha sido atendida principalmente con medidas de

protección, la mayoría de los programas preventivos dentro del sector han estado dirigidos a atender los aspectos nutricionales, de cuidado y socialización del niño o niña, descuidando la importancia de la dinámica familiar en el bienestar de los niños en la sociedad<sup>65</sup>. Ante esta circunstancia es primordial que mediante los Consejos de Política Social se incluyan dentro de los Planes de Desarrollo Departamentales y Municipales el componente de infancia y familia, para que se cristalicen planes, programas y proyectos que apunten a brindar soluciones de calidad a las necesidades de esta población.

El 13,6% de las instituciones manifiestan que el personal asignado para los procesos de atención es insuficiente. Esto se evidenció principalmente en las Comisarías de Familia de Girón y Florida blanca, que para el mes de febrero del año 2003 no contaban con profesionales para asistir a la población requerida de servicios sociales y terapéuticos quedando desatendidas éstas áreas. El personal a cargo de dicha atención debe ser suficiente e idóneo; por ello se contempla como una debilidad que estudiantes en práctica realicen sin acompañamiento profesional trabajos que requieren una especialidad y continuidad temporal en la intervención con familias disfuncionales.

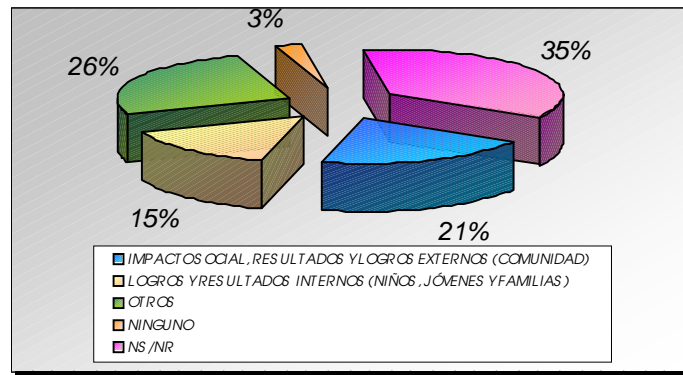
El 10,2% de las instituciones aducen que la falta de coordinación interinstitucional es otra gran limitación para efectos de lograr agilidad, integralidad y asertividad que se requiere en el proceso de investigación, focalización e inversión de los programas orientados a la prevención y promoción del buen trato en la comunidad del AMB.

### 3.3.5 Impacto social, logros y resultados.

---

<sup>65</sup> PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Op. cit., p. 343.

Figura 8. Impacto social, logros o resultados de los programas de los programas y servicios ofrecidos a la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.



Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

El 21% de las instituciones se muestran positivas en cuanto a sus alcances, manifestando haber logrado un impacto social externo, convencidos que gracias a sus competencias han creado cultura del buen trato a nivel comunitario en algunos barrios de los municipios del AMB, la cual está basada en reconocer a los niños y niñas como colectivo humano con derechos igualmente importantes a los de todos los miembros de la sociedad. Manifiestan haber sensibilizado a la comunidad de la importancia de denunciar el maltrato infantil, logrando que se le concibiera como un acto denigrante de la integralidad del niño y vulnerante de sus derechos. Sin embargo, es necesario realizar una evaluación externa para comprobar la veracidad de estas afirmaciones y constatar si realmente han logrado ese impacto.

En las instituciones de protección y rehabilitación los logros y resultados son internos (15%), hacen referencia a cambios de conducta y continuos mejoramientos de las condiciones psicológicas, físicas, emocionales, socio-afectivas y educativas de los niños, niñas y jóvenes; además, en los núcleos familiares con los que intervienen han logrado mejorar las relaciones intra familiares, la actitud hacia el niño y la forma de educarlos.

Entre otras consideraciones del impacto social (26%) destacan que éste no es visible debido a los crecientes problemas sociales afrontados en los municipios como el desplazamiento, que aumenta el número de población atendida y los casos de violencia intra familiar, maltrato infantil y abuso sexual principalmente por el hacinamiento y dificultades económicas que se vivencian en los asentamientos. Otra, es la insuficiente cobertura de los programas para atender a la población, esto hace que no sean extensivos ni trascendentes para generar un impacto social y además, el poco reconocimiento comunitario que tienen las instituciones.

El 35% de las instituciones no responden este ítem, aludiendo que el impacto institucional sobre una problemática social es difícilmente medible, debido a que el maltrato infantil como fenómeno multicausal coexiste con muchos otros problemas (pobreza, desempleo); por consiguiente, los cambios en la sociedad van más dirigidos a modificaciones de nivel personal, de la conducta y del comportamiento que a cambios a nivel colectivo. Lo anterior puede deberse a que las instituciones no se han empeñado en alcanzar un verdadero impacto en las comunidades que intervienen, éste ha sido reducido simplemente a una estadística mensual de los casos atendidos.

### **3.4 COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.**

#### **3.4.1 Percepción de la coordinación.**

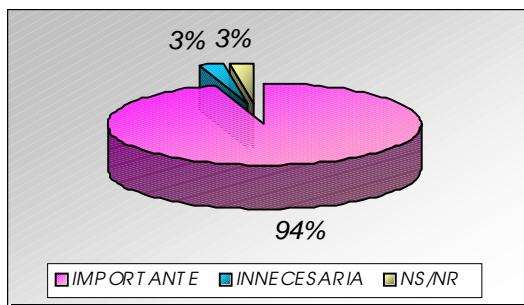
Los datos obtenidos indican que el 94% de las instituciones perciben la coordinación interinstitucional como importante frente a un 3% que la considera innecesaria. (Ver figura 9)

La coordinación interinstitucional es percibida como importante porque se constituye en una de las mejores estrategias que posibilita un alto desempeño y una intervención acertada en el trabajo con la población infantil maltratada. La

coordinación es efectiva en el momento en que se asume como una cadena enlazada consecutiva y necesaria para lograr un fin, que es la protección integral del niño o niña; así, cada institución realiza las acciones respondiendo a su objeto social y remite a otra para continuar con el proceso que se busca, sea efectivo.

Al percibir la coordinación interinstitucional como importante, el 37% de las instituciones afirman que se evita la duplicidad de servicios porque para lograr una mejor atención a la niñez y realizar procesos de atención eficientes, el trabajo interinstitucional e intersectorial es el principal medio; el 23% de las instituciones considera que les ayuda a canalizar información; el 18%, a focalizar recursos y el 11% a evitar sobreoferta de servicios.

Figura 9. Percepción de las instituciones sobre la coordinación interinstitucional en el Área Metropolitana de Bucaramanga.



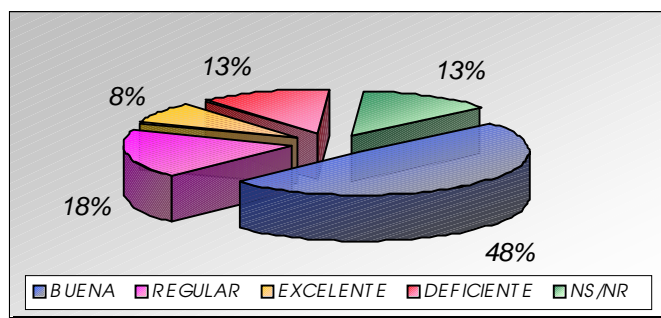
Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

### 3.4.2 Consideración de la coordinación.

El 48% de las instituciones consideran que la coordinación interinstitucional es buena en el AMB, ya que ha generado una alianza estratégica que mejora la intervención con la infancia para hacerla más integral. La coordinación ha permitido crear lazos solidarios entre las instituciones que la realizan para compartir servicios, acciones, recursos, conocimientos y experiencias lo cual contribuye a mejorar los procesos recíprocamente. En este porcentaje se

encuentran principalmente las instituciones de protección y las redes del buen trato.

Figura 10. Calificación dada a la coordinación interinstitucional en el Área Metropolitana de Bucaramanga.



Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

Las instituciones de protección y rehabilitación manifiestan mantener una excelente coordinación entre todas las de su ramo que están adscritas y supervisadas por el ICBF y conforman la “Red de Protección Infantil”. Las Redes de Fomento al Buen Trato necesariamente mantienen una constante coordinación para su funcionamiento, ya que es su objeto social y se centra en hacerla efectiva entre todas las instituciones que la conforman, éstas básicamente pertenecen a sectores que intervienen en algún aspecto a la niñez (salud, educación, bienestar social, legal); dicha coordinación se realiza mediante subcomités: atención y vigilancia epidemiológica, comunicación, apoyo comunitario, promoción al buen trato y prevención de la violencia intra familiar; en ellos, cada institución vinculada da cuenta de lo previsto para lograr los objetivos en las áreas de promoción, prevención, capacitación y detección.

Algunas instituciones dedicadas a la atención y prevención del maltrato infantil<sup>66</sup> tienen otra consideración de la coordinación interinstitucional, al catalogarla como

<sup>66</sup> Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, Centro Zonal Sur, Comisaría de Familia de Piedecuesta, Corporación Ciudad del Niño y la Red interinstitucional de Florida blanca.

deficiente (13%) con el argumento de que no existe un apoyo real entre ellas para realizar acciones en todos los niveles de intervención; no se coordinan esfuerzos por problemáticas y no se realiza una continuidad y un seguimiento efectivo a los procesos de atención y a las instituciones que los ejecutan. Lo anterior puede deberse a la actitud que tiene el personal de las instituciones frente a la coordinación; actitud que se ve reflejada en la importancia o trascendencia que le dan a este componente para quienes la coordinación es más una exigencia que una necesidad sentida respecto a la atención del problema.

Para atender a la niñez víctima de maltrato se hace necesario que las instituciones tanto públicas como privadas unan esfuerzos, conocimientos y talento humano para mejorar la calidad de los servicios prestados a esta población de una manera integral.

3.4.3 Instituciones con las que se tiene coordinación, contrato o convenio y programas que se ejecutan.

Los datos obtenidos indican que el ICBF es la institución con la que más se tiene coordinación con un 19,1%; esto se debe a que es la entidad pionera del Estado en la ejecución de las políticas en favor de la protección de la niñez, además de ser el ente coordinador del SNBF. (Ver Tabla 13)

En segundo lugar, de las instituciones con las que más se coordina o contrata, se destacan las alcaldías y la gobernación (dentro de ellas se encuentran las secretarías de salud, educación y desarrollo social) con un 18,3%, debido a que son el mayor ente gubernamental en un departamento y municipio que cuentan con recursos del situado fiscal para el gasto social de las Políticas de Infancia y Familia, en los componentes de salud y nutrición y el Plan de Atención Básica (Proyectos de prevención); es así que contrata con instituciones que ejecutan la

parte operativa de los programas que obtienen sus recursos a través de la venta de servicios especializados y el desarrollo de proyectos.

Los convenios con universidades son requeridos por el 8,7% de las instituciones que ofrecen atención a la población infantil maltratada; debido a que no cuentan con recursos disponibles para contratar el personal necesario, determinan completar su planta con estudiantes en práctica principalmente de las carreras de psicología, trabajo social, fisioterapia, fonoaudiología y terapia ocupacional, destinados a atender lo concerniente en salud, programas de extensión social a la comunidad y el área investigativa.

En un menor porcentaje de las instituciones con las que se coordina se encuentran la Fiscalía General de la Nación con un 3,5%, la Defensoría del Pueblo y el Instituto de Medicina Legal con un 2,6% respectivamente. Es decir, son instituciones que ofrecen servicios a la niñez pero cuyo objetivo no es la atención prioritaria a esta población.

De lo anterior destaca que el trabajo con la población infantil maltratada requiere la coordinación de diversos sectores para ofrecer una atención integral, oportuna a la niñez, donde se organicen las relaciones intersectoriales para lograr un trabajo conjunto, de tal forma que la atención a esta población abarque las diferentes dimensiones que requieren una vida personal y ambientes sanos y favorables.

El principal programa ejecutado en coordinación es el de protección integral a niños, niñas y jóvenes en circunstancias difíciles (11%), programa que se destaca como el más importante debido a que está plenamente establecido a través de varias décadas de trabajo; además, es recientemente (a partir de 1998) que se inició el despegue de atención a otras áreas de intervención en el AMB y esto fue gracias a la Constitución Política de 1991 y a la Ley 100 de 1993 que se comenzó a hablar de corresponsabilidad de todos los sectores, de prevención,

fomento y promoción de la niñez y sus familias en el ámbito comunitario, lo que se denomina en la Política Social como protección-preventiva.

Las instituciones coordinan debido a que una sola no puede lograr la integralidad en la atención, para lo cual se valen de otras que suplan los requerimientos principalmente de educación escolar, recreación y campañas de prevención. Estos constituyen el 22% de los programas que se desarrollan en coordinación en el AMB.

Tabla 13. Instituciones con las que se coordina.

<b>INSTITUCIONES QUE TIENEN COORDINACIÓN</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	22	19,1
Gobernación y alcaldías (secretarías de salud y educación)	21	18,3
Universidades	10	8,7
Hospitales, clínicas, ARS, EPS	9	7,8
Ong's	7	6,1
Comisarías de Familia	5	4,3
Fiscalía General de la Nación	4	3,5
Instituciones de protección y rehabilitación	3	2,6
Instituto Nacional de Medicina Legal	3	2,6
Defensoría del Pueblo	3	2,6
Otros	25	21,7
NS/NR	3	2,6
<b>TOTAL</b>	<b>115*</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

\*Nota: Datos de respuesta múltiple.

#### 3.4.4 Realización de la coordinación interinstitucional.

Los datos obtenidos indican que un 25,3% de las instituciones realizan eventos en conjunto como estrategia para desarrollar la coordinación interinstitucional. Lo anterior se debe a que las instituciones ven en los eventos masivos, espacios de

información para dar a conocer programas que se van a implementar en las comunidades y divulgar campañas de promoción del buen trato. (Ver Tabla 14)

En menor porcentaje se encuentra el intercambio de personal con un 4,8% como forma de realizar la coordinación interinstitucional. Lo anterior se debe a que cada institución cuenta medianamente con los profesionales de planta requeridos para realizar los procesos de atención y no puede transferir temporalmente su personal a otras instituciones que lo requieran debido a que no cuentan con más profesionales en la misma área y cuyo trabajo es indispensable en la institución.

Tabla 14. Formas de realizar la coordinación interinstitucional en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

<b>FORMAS DE COORDINAR</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Realizan eventos en conjunto	21	25,3
Intercambio de información	16	19,3
Reunión entre directivos	12	14,5
Contrato de prestación de servicios	10	12,0
Intercambio de publicaciones	7	8,4
Intercambio de personal	4	4,8
Otros	8	9,6
NS/NR	5	6,0
<b>TOTAL</b>	<b>83*</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

\*Nota: Datos de respuesta múltiple.

#### 3.4.5 Sugerencias para mejorar la atención.

Con relación a las sugerencias de las instituciones para mejorar la atención a la población infantil maltratada se destaca con un 23,5% la obtención de mayores recursos económicos, físicos y humanos; lo anterior supone que tanto las instituciones públicas como privadas requieren entre otros, para su mejor funcionamiento, mayores recursos económicos para extender sus programas en cobertura, temporalidad y profundidad. También adquieren relevancia los

recursos físicos ya que en las instituciones de protección y rehabilitación se necesitan espacios adecuados para el desarrollo psicomotor de los niños, niñas y jóvenes y el recurso humano, en cuanto es esencial para optimizar la atención a la niñez, debido a que no se puede sacrificar el profesionalismo que es la base de la intervención.

Tabla 15. Sugerencias de las instituciones para mejorar la atención con la población infantil maltratada en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

SUGERENCIAS	N	%
Mayores recursos económicos, físicos y humanos	12	23,5
Generar programas locales encaminados a la prevención y atención a la población infantil maltratada	7	13,7
Comunicación y coordinación entre instituciones y fortalecimiento de las redes del buen trato	7	13,7
Mayor compromiso institucional con la comunidad y la familia	7	13,7
Enfocar los programas de atención institucional desde la perspectiva de derechos	2	3,9
Realizar capacitaciones institucionales	2	3,9
Generar políticas locales para la prevención y atención del maltrato infantil	3	5,9
Otros	3	5,9
NS/NR	8	15,7
<b>TOTAL</b>	<b>51*</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionarios aplicados en el censo, febrero-abril de 2003.

\*Nota: Datos de respuesta múltiple.

Otras sugerencias importantes para mejorar la atención son las de generar programas locales encaminados a la prevención y atención a la población infantil maltratada (13,7%); el mejoramiento de la comunicación y coordinación entre instituciones y fortalecimiento de las redes del buen trato (13,7%) y un mayor compromiso institucional con la comunidad y las familias (13,7%). Estos ítems tienen que ver con la responsabilidad social de las instituciones de brindar a la comunidad lo mejor que esté a su alcance mediante estrategias (programas de

prevención, coordinación eficaz y extensión social) que optimicen la intervención, lo cual se sugiere como un esfuerzo constante para hacerlas más integrales.

El 5,9% de las instituciones sugieren para mejorar la atención a la población infantil maltratada el generar políticas públicas locales para la prevención y atención del maltrato. Es importante que se establezca a nivel nacional una Política Pública de Estado en Infancia y Familia centrada y claramente definida, de obligatorio cumplimiento en los planes de desarrollo a nivel departamental y municipal para no sólo garantizar la protección de los niños y niñas maltratados sino promover el desarrollo de toda la niñez en Colombia, como forma de construir democracia y ciudadanía en el país.

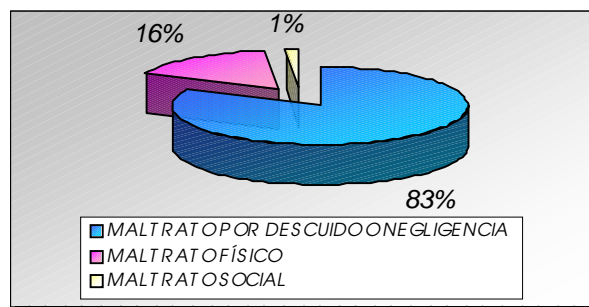
Enfocar los programas de atención institucional desde la perspectiva de derechos (3,9%), es una sugerencia que muestra la necesidad de las instituciones de cambiar el enfoque de atención a la niñez, de la situación irregular a la protección integral y pensar a los niños y niñas no como objetos de compasión sino como sujetos de derechos. Aunque este ítem debiese haber sido la principal sugerencia de las instituciones que trabajan con la infancia maltratada, no lo fue, debido a que aún no se ha reflexionado de lo trascendente que resultaría un cambio en la atención a la niñez, al avanzar de la simple asistencia a la restitución de derechos; además toma significancia la nueva forma como el Estado, la sociedad y la familia perciben al niño o niña “como sujetos activos de derechos”, que indiscutiblemente redundaría en un mayor compromiso político con la infancia y una disminución en la vulneración de sus derechos.

La realización de capacitaciones (3,9%) es de vital importancia para el personal que realiza las intervenciones, puesto que se requiere de personas idóneas, éticas, responsables y en constante capacitación para atender a la población infantil maltratada, teniendo en cuenta que cada día se evidencian nuevas problemáticas y los profesionales deben estar preparados para afrontarlas.

### 3.5 POBLACIÓN ATENDIDA ANUALMENTE POR LAS INSTITUCIONES EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA.

3.5.1 Población atendida anualmente por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Figura 11. Tipificación del maltrato infantil en el AMB. Año 2002.



Fuente: ICBF. Regional Santander.

La frecuencia más elevada de maltrato infantil en el AMB, año 2002, se presentó por descuido o negligencia, abandono, peligro físico y/o moral, alimentos con un 83% correspondiendo a 1940 casos: denuncias por alimentos 1295 casos, abandono 50 casos, peligro físico y/o moral 421 casos y maltrato por descuido 174 casos, recepcionados en los Centros Zonales del Norte, Centro, Sur y Protección Especial<sup>67</sup>. Enseguida se presentó el maltrato a nivel físico con un 16% correspondiendo a 386 casos recepcionados en los municipios de: Bucaramanga (Centro Zonal Centro con 95 casos); Girón, Lebrija, Matanza, Charta, Rionegro, El Playón (Centro Zonal Norte con 45 casos); Floridablanca, Piedecuesta, Tona, Vetas, Zapatoca y Los Santos ( Centro Zonal Sur con 126 casos) y Centro Zonal de Protección Especial con 120 casos<sup>68</sup>. También se encuentra el maltrato infantil

<sup>67</sup> A nivel de Santander el ICBF reportó un consolidado de 2627 casos de maltrato infantil por descuido o negligencia.

<sup>68</sup> A nivel de Santander el ICBF reportó un consolidado de 445 casos de maltrato infantil físico (1395 usuarios) para el año 2002. Información proporcionada por los Centros Zonales de Bucaramanga (Centro Zonal Norte, Centro Zonal Centro, Centro Zonal Sur, Centro Zonal de Protección Especial), Barrancabermeja (Centro Zonal la Floresta, Centro Zonal Yariguies), Málaga

social con un 1% correspondiendo a 35 casos, recepcionados en los Centros Zonales del Centro y el de Protección Especial.

En relación con los tipos de maltrato denunciados en el 2002, el más frecuente fue por descuido o negligencia, debido a que al niño o niña se le priva de los elementos básicos y necesarios para garantizar su desarrollo integral (alimentación, salud, educación, cuidado, afecto). La denuncia por alimentos son los casos que más se reportan el ICBF y es la madre la que con mayor frecuencia informa. “Científicamente se comprobó que en el primer año postnatal el cerebro crece más del doble y se dan la mayor cantidad de conexiones cerebrales, en esta etapa el cerebro es muy vulnerable a la influencia ambiental, por tanto la exposición durante los primeros años de vida a una buena nutrición, juguetes e interacciones estimulantes, tiene un impacto positivo sobre las funciones del cerebro durante toda la vida y su carencia genera mayores riesgos de desarrollar una variedad de dificultades cognitivas (desempeño durante el aprendizaje formal) y emocionales”<sup>69</sup>.

El maltrato físico aunque es más evidente es poco denunciado por los niños, sus padres o cuidadores; puesto que se considera como algo cotidiano que hace parte de la forma de educar a los hijos. La mayoría de abusos son efectuados por algún miembro de la familia ante la inseguridad y el miedo que produce la posibilidad de ruptura de los vínculos cuando se expresa un conflicto, lo que busca el agresor es reafirmar el control, poder o superioridad y por ello recurre al uso de la fuerza (puños, patadas, golpes con objetos, etc).

El maltrato social que incluye el abandono físico, el deterioro social del niño de y en la calle, el niño infractor, el vinculado a la guerra y el niño trabajador, es poco

---

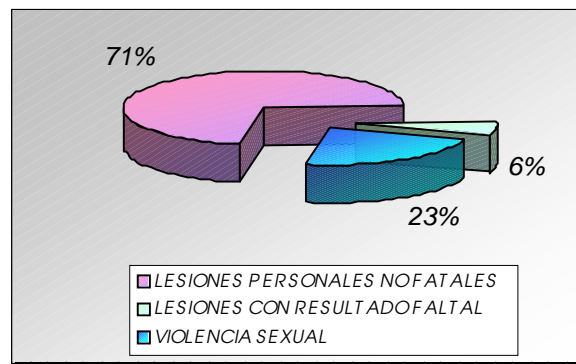
(Centro Zonal Málaga), San Gil (Centro Zonal San Gil), Socorro (Centro Zonal Socorro) y Vélez (Centro Zonal Vélez).

<sup>69</sup> ACOSTA AYERBE, Alejandro y KATTAH BEANINY, Fadia. Op. cit., p. 52.

perceptible y por tanto, no denunciado; lo anterior puede deberse a que sus familiares influyan directamente en alguna de estas situaciones o por miedo a que se les castigue severamente.

### 3.5.2 Población atendida anualmente por el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Figura 12. Distribución de hechos violentos en menores de edad en el AMB. Año 2002.



Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal.

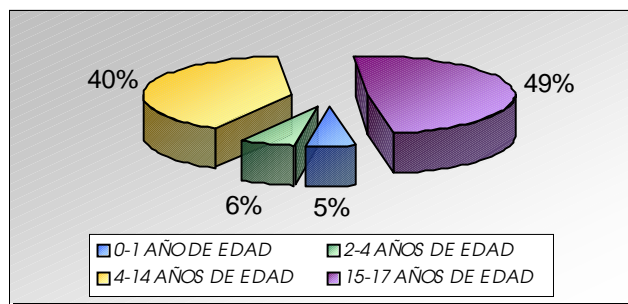
Durante el año 2002 fueron valorados en el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Bucaramanga un total de 1951 menores de edad por algún tipo de violencia sobre ellos: violencia sexual con 445 casos equivalente al 23%, lesiones personales no fatales con 1381 casos equivalente al 71% (en esta estadística se encontraron 238 niños y niñas por caso de maltrato infantil equivalentes al 17% y 938 casos de violencia común y accidentes de tránsito correspondiente a un 67%) y lesiones con resultado fatal con 125 casos equivalente al 6%.

Es evidente que el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses valore casos de maltrato físico y sexual primordialmente. El maltrato físico es el más frecuente y entre las consecuencias físicas y psicológicas que deja en el niño o niña se encuentran: incapacidad, lesiones como laceraciones, fracturas, quemaduras,

contusiones y daño cerebral, múltiples problemas en el desarrollo social y afectivo y una mayor probabilidad de manifestar comportamientos violentos y delincuenciales. “En Colombia, el maltrato en el hogar es un antecedente frecuente dentro de la población de los niños y niñas de la calle”<sup>70</sup>.

Aunque el abuso sexual está siendo más denunciado se desconoce su magnitud real. Los sentimientos de vergüenza, el miedo a denunciar la situación, temor a las represalias, ausencia de apoyo familiar, son algunos de los motivos por los cuales no se denuncian estos hechos, ocasionando no sólo desconocimiento a la totalidad de los casos sino las características socio-culturales de la población afectada y de los agresores. El abuso sexual involucra diferentes grado de violencia y trauma emocional (angustia-miedo), es una de las manifestaciones de desigualdad más severas entre adultos y niños pues utiliza las relaciones de poder existentes por edad, jerarquía, posición económica o social presentes en la familia, la escuela y la sociedad; creando condiciones de discriminación, falta de respeto y sometimiento.

Figura 13. Rangos de edad de menores afectados por lesiones personales no fatales en el AMB. Año 2002.



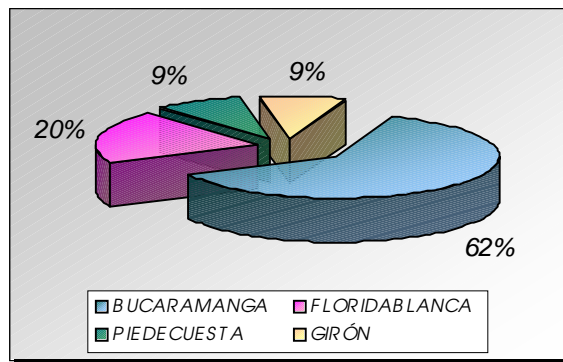
Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal.

<sup>70</sup> CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA POLÍTICA SOCIAL. Política de Construcción de Paz y Convivencia Familiar Haz-Paz. Violencia Intra familiar. Módulo 6: Patrones de Crianza y Maltrato Infantil. Capítulo 3. Maltrato Infantil. Bogotá: Consejería presidencial, 2000. p. 48.

Los grupos de edad más afectados por lesiones personales no fatales fueron: el de 15 a 17 años con 673 casos correspondiente al 49%, el de 4 a 14 años con 550 casos correspondiente al 40%, el de 2 a 4 años con 86 casos correspondiente al 6% y el de 0 a 1 año con 72 casos correspondiente al 5%. De los 1381 menores que consultaron, 848 fueron niños que equivale al 61% y niñas 533 que equivale al 39%.

La edad de 15 a 17 años es la más propensa a ser afectada por lesiones personales de índole externo y no familiar; es a esta edad donde los jóvenes sobre todo en las comunas de estratos socio-económicos bajos conforman pandillas inmersas en un esparcimiento nocivo (drogadicción, alcoholismo, vandalismo, delincuencia, violencia). En este ambiente cargado de situaciones riesgosas es propicio que se den agresiones entre bandas o delincuentes.

Figura 14. Lesiones personales no fatales por municipios del AMB. Año 2002.



Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal.

En Bucaramanga se presentó el mayor número de casos por lesiones personales no fatales 809 equivalente al 62%, seguido de Florida blanca con 260 casos equivalente al 20%, Piedecuesta con 115 casos equivalente 9% y Girón con 110 casos equivalente al 9%.

Bucaramanga es el municipio que presenta el mayor número de casos, debido a la complejidad de las problemáticas que se manifiestan en las comunas del sector norte y al ser receptora de población de otros municipios, por el fenómeno del desplazamiento.

De los 125 casos por lesiones fatales, los afectados fueron 93 niños equivalente al 74% y 31 niñas equivalente al 35%. Las causas de las muertes fueron: homicidio 46 casos, suicidio 2 casos, accidente de tránsito 29 casos, otros accidentes 33 casos, mortinatos / abortos 15 casos. La causa de muerte más común fue la lesión por proyectil de arma de fuego con 40 casos, seguida de la lesión por elemento corto punzante con 32 casos y la sumersión con 12 casos. El municipio con mayor número fue Bucaramanga con 39 casos, Florida blanca con 21 casos, Piedecuesta con 13 casos y Girón con 9 casos.

De los 445 casos de delitos sexuales ocurridos en el AMB en el año 2002, se hallaron que 343 fueron niñas, equivalente al 77% y 102 fueron niños equivalente al 23%. El mayor número de casos se reportó en Bucaramanga 223 casos, seguido de Girón y Florida blanca con 69 casos y Piedecuesta con 34 casos.

El abuso sexual es más recurrente en las niñas ya que el abusador la mayoría de veces es de género masculino, ya sea el padre, el padrastro, los tíos, primos, abuelos o alguien que conoce a la víctima y en quien ella confía como los amigos, vecinos y maestros. El abuso se lleva a cabo mediante la fuerza o la violencia, aunque muchas veces se da por relaciones de autoridad, principalmente en condiciones de hacinamiento en el hogar o en ausencia de la madre.

3.5.3 Población atendida anualmente por otras instituciones en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Las instituciones de protección, rehabilitación y reeducación<sup>71</sup> atendieron en el año 2002, un total de 1064 niños y niñas entre 3 y 12 años de edad (ubicados en diversos programas que manejan estas instituciones) y 1184 jóvenes entre los 13 y 18 años de edad. En la modalidad de Hogares Sustitutos del ICBF se encuentran aproximadamente 200 niños y niñas que oscilan entre las edades de 0 a 3 años de edad. Los niños y jóvenes declarados en abandono total son aproximadamente 230 y sólo aptos para la adopción (exceden la edad de adopción, limitaciones físicas o mentales) 50 niños y niñas.

La Comisaría de Familia de Piedecuesta entre agosto de 2002 y enero de 2003 reportó 86 casos de maltrato infantil, 335 casos de conciliación de alimentos y 134 casos de violencia intra familiar.

El programa de "Educador Familiar" del ICBF, ejecutado por la Asociación Cristiana de Jóvenes en el año 2002, trabajó con 1.350 familias, y la Secretaría de Salud Departamental trabajó con 20 familias (Barrio La Argentina) en los meses de febrero a marzo de 2003, seleccionadas según la Comisaría de Piedecuesta.

---

<sup>71</sup> Hogar Infantil Santa Teresita, Refugio San José, Refugio Social Municipal, Instituto de Rehabilitación IRIS, Hogar Buen Samaritano, Hogares Crea, Hogares Claret, Ciudad del Niño, Niños de Papel.

## **4. SÍNTESIS Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 CONOCIMIENTO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN**

De los resultados del diagnóstico se desprende la particularidad de las instituciones en cuanto a: 1) naturaleza; 2) territorio de intervención; 3) tiempo de funcionamiento; 4) objeto social; 5) valores corporativos; 6) normatividad y 7) financiación. De acuerdo a estas particularidades se puede concluir que:

1. La mayoría de las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada en el AMB son de naturaleza pública, situación que indica que el Estado desarrolla algunas acciones en materia social orientadas a la infancia y la familia, asumiendo la responsabilidad social que adquirió al ratificar la Convención sobre los Derechos del Niño y al tomarle significancia al tema de niñez como sector de la población en estado de vulnerabilidad.
2. El municipio de Bucaramanga se constituye en el área de intervención propicia para desarrollar programas y servicios en favor de la infancia, debido a que es la cabecera municipal del AMB, donde se concentra la mayoría de los recursos disponibles para la inversión y se evidencian más problemáticas por la gran cantidad de población.
3. Más del 50% de las instituciones tienen una antigüedad de más de 11 años, lo que significa que poseen una solidez fabricada con experiencia y madurez, aportando conocimientos en la práctica con la infancia maltratada dimensionando la atención a nuevos enfoques.
4. El principal objeto social de las instituciones es el de la protección de niños, niñas y jóvenes en circunstancias difíciles y la restitución socio-legal y psicológica a la niñez y la familia.

5. Los valores más resaltados por las instituciones fueron la eficacia, eficiencia, proactividad y calidad, lo que podría indicar que su orientación es al “hacer bien” y en parámetros de excelencia, esto debido a la exigencias del contratante (Estado) y a la importancia que merece su sujeto de atención, la niñez.
6. La normatividad más sugerida por las instituciones para su funcionamiento fueron las normas propias o internas, lo que podría señalar que le asignan importancia a la interacción entre funcionarios y usuarios. Estas normas se refieren básicamente a manual de funciones, manual de convivencia, políticas institucionales y normas de procedimiento. La relevancia de esta normatividad radica en que ésta le aplica carácter a la institución y la delimita en sus competencias.
7. Las instituciones reciben financiación principalmente del ente municipal, debido a la descentralización de los recursos y por ser la instancia donde se operacionaliza la Política Social.

#### **4.2 INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL**

Las características de la intervención institucional se interpretaron desde lo siguiente: 1) concepción del maltrato infantil; 2) programas y servicios institucionales; 3) personal encargado de los procesos de atención; 4) metodología institucional; 5) estrategias de intervención institucional y 6) estado socio-económico y familiar. Por consiguiente se pudo concluir que:

1. La mayoría de las instituciones conciben el maltrato infantil como hecho violento derivado directamente de la violencia intra familiar donde se afecta la integridad física, psicológica, social y moral del niño. Estas instituciones parecen limitar la agresión a una acción específica (golpes, quemaduras, contusiones); sin trascender al área de los derechos.

2. Existe variedad de programas y servicios ofrecidos a la población infantil maltratada en el AMB; el programa de protección es el más antiguo ejecutado por las instituciones y dentro de los nuevos enfoques destacan los programas de promoción y fomento del buen trato. Estos programas y servicios tienen en común su orientación a la niñez en circunstancias difíciles e intentan restituir alguno de los derechos que le han sido vulnerados.
3. Los profesionales más requeridos según la mayoría de las instituciones son los psicólogos y los trabajadores sociales. Esto debido a que es importante atender la dimensión psicosocial del niño maltratado para evitar problemas en la conducta y en la psiquis que afecte su normal desenvolvimiento.
4. Según la información recolectada, las instituciones parecerían no tener claridad respecto a la diferencia entre metodología de intervención y protocolo de recepción, dado que las respuestas sobre la metodología empleada no describieron el proceso de intervención con la niñez, que permitiera dar cuenta sobre el rumbo en cuanto a los elementos pedagógicos, participativos, didácticos, recreativos que conforman el modelo institucional; sino que al contrario definieron la ruta procedimental de la atención en un caso. El restante 38% describieron metodologías entre las que se encuentran las participativas, las pedagógicas y las realizadas en las áreas de derecho.
5. La principal estrategia planteada para mejorar la intervención institucional con la población infantil maltratada es el trabajo en equipo, ya que la atención a esta población requiere de interdisciplinariedad e idoneidad para garantizar la integralidad del servicio, las instituciones reconocen que su estrategia es el potencial humano con el que cuentan, así optimizan su trabajo y maximizan sus recursos; otra estrategia relevante, es la coordinación interinstitucional debido a que la problemática requiere la unión de esfuerzos y conocimientos porque las instituciones son conscientes de que cada una no puede abarcar por sí sola la totalidad de

los componentes de atención. Lo que podría indicar que las estrategias privilegiadas para mejorar la intervención son el trabajo interdisciplinario e interinstitucional.

6. La mayoría de las instituciones manifestaron que los niños, niñas y jóvenes atendidos, pertenecen a estratos socioeconómicos medio y bajo. Se muestra una tendencia a describir hogares disfuncionales donde coexisten otros problemas como el desempleo, la pobreza, el desplazamiento y el consumo de psicoactivos.

## **RECOMENDACIONES:**

Las instituciones deberían cambiar su concepción sobre el maltrato infantil de hecho violento (61%) a la vulneración de derechos, ya que el primero no dimensiona el perjuicio en el plano de los derechos, que es el nuevo marco filosófico de donde se debe entender y atender el fenómeno.

Asumir en la práctica la perspectiva de derechos, impulsando capacitaciones al personal tanto de las instituciones públicas como privadas, para que las acciones dirigidas a la niñez tengan el soporte teórico fundamentado en este enfoque.

Sería conveniente que los programas institucionales desarrollaran más iniciativas en las directrices de prevención y fomento, que desde la escuela potencialicen al niño o niña, para que en su cotidianidad sepan afrontar situaciones que los perjudican o desvaloran y que sean multiplicadores de conductas adecuadas para el trato con ellos.

Promover iniciativas de sistematización de experiencias que apunten a comprender y mejorar la práctica, para revertir estos conocimientos específicos en el quehacer propio y aportar posibles modelos metodológicos para la atención del maltrato.

Sería recomendable que se cambiara el carácter policivo de las Comisarías de Familia, ya que éstos condicionan su orientación a una verticalidad usuario-funcionario, donde no se propicia el clima de familiaridad y confianza necesario para la atención.

### **4.3 EVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

Las conclusiones derivadas del diagnóstico respecto a la forma de evaluar los programas y servicios institucionales se realizaron desde lo siguiente: 1) evaluación de los programas y servicios; 2) indicadores institucionales; 3) limitaciones en el trabajo con la población infantil maltratada; 4) limitaciones institucionales y 5) impacto social, logros y resultados.

1. La evaluación de los programas y servicios ofrecidos a la población infantil maltratada se realiza de diversas formas dependiendo de la institución; las de protección se evalúan mediante los estándares de calidad e indicadores de logro, las de atención psicosocial y psicológica por la estadística mensual y cumplimiento de objetivos y metas de los planes de acción, los programas de las secretarías por los parámetros de planeación y las redes del buen trato por comités en las asambleas generales. La forma de evaluar resaltada por el 28% de las instituciones fueron los indicadores, éstos son utilizados para medir los productos e impactos. El seguimiento estadístico también hace parte de la evaluación, sin embargo, algunas de las instituciones públicas no tienen un conocimiento real de la cobertura atendida y sus características, esto puede deberse a que no cuentan con sistemas ágiles para la recopilación.
2. El uso de indicadores se ha convertido casi en una obligación para las instituciones, éstos facilitan la articulación entre la planeación y la ejecución, deben ser precisos y claros desde la gestión hasta el impacto. No obstante, sólo el 52% de las instituciones manifestaron utilizar

indicadores; dentro de este porcentaje los más utilizados son los de logros derivados de las actividades desarrolladas y los de estándares de calidad, que miden las condiciones en aspectos como: requisitos locativos, materiales y dotación, calidad del programa y el proceso de atención.

3. La principal limitación para las instituciones en la atención con la niñez maltratada, es la no denuncia de casos, lo cual puede deberse a diferentes situaciones: la cultura, la relación parental entre víctima y victimario y el grado de indefensión de los menores. Debido a la abstención se creó la Línea \*123 de la Alcaldía de Bucaramanga como medio ágil y eficaz para denunciar estos casos y proteger a la niñez maltratada.
4. La principal limitación institucional que se evidencia, es el presupuesto insuficiente asignado para los programas con la población infantil maltratada, lo que podría ocasionar que los programas fuesen menos extensivos (cobertura) y perdurables (continuidad en el tiempo), además de no permitirle contratar la planta de profesionales idóneos que requiere la institución para su óptimo funcionamiento.
5. El 26% de las instituciones destacan que el impacto social no es visible debido a diversos factores que lo impiden como: los problemas sociales que recepcionan los municipios (desplazamiento) que aumentan la población a atender y originan problemas de mayor gravedad, la insuficiencia de recursos y el poco trabajo comunitario de las instituciones. Los logros de los programas y servicios en el AMB se determinan principalmente en el número de atenciones, lo que podría indicar que las transformaciones a nivel social-colectivo no son obtenidas, las modificaciones que se logran van más a nivel de la persona y la familia, ya sea en lo social, lo psicológico o lo físico y así lo reconocen el 15% de las instituciones.

## **RECOMENDACIONES:**

Sería conveniente diseñar un sistema ágil para la recopilación de la estadística de la población atendida mensualmente, sobre todo en las instituciones públicas; para mantener actualizadas las bases de datos y contar con cifras reales de atención.

Parece urgente y necesario encaminar más programas preventivos mediante la estrategia de “educación ciudadana”, para disminuir el desinterés en la comunidad frente al fenómeno y cambiar la percepción del niño; con ello incitar a que se denuncien más los atropellos contra la infancia.

Es necesario promover los Consejos de Política Social que no han funcionado eficazmente y los que se encuentran en la fase de impulso y seguimiento, para garantizar la inclusión de los temas de infancia en los planes de desarrollo municipales y departamentales, así se asegura más destinación de recursos para nuevos programas que superen el componente de salud y la parte nutricional.

Se recomienda realizar una investigación evaluativa con las instituciones para establecer el impacto generado por los programas y servicios a la población maltratada y sus familias en el AMB, y que además permita conocer el alcance real y actual de las acciones y tomar medidas adecuadas y pertinentes para mejorar, reevaluar o diseñar programas específicos que respondan a la perspectiva de derechos, considerando las características, condiciones y necesidades de la infancia.

#### **4.4 COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

Con relación al estado de la coordinación entre las instituciones se pudo concluir que:

1. La gran mayoría de las instituciones perciben la coordinación interinstitucional como importante, lo que podría significar que es una de

las mejores estrategias para optimizar el trabajo con la población infantil maltratada; le reconocen a la coordinación atributos como evitar duplicidad y sobreoferta de servicios, canalizar información y focalizar recursos.

2. La coordinación es considerada por el 49% de las instituciones como buena, esto podría deberse a que éstas mantienen mejores lazos de coordinación entre sí como la Red de Protección Infantil y las Redes de Fomento de Buen Trato; sin embargo, el 13% la cataloga como deficiente hablando desde su experiencia, argumentando que no existe un apoyo real entre ellas, que no se realiza con continuidad y seguimiento efectivo, lo que hace pensar que asumen la coordinación como un requisito más, no como una necesidad sentida desde el fenómeno.
3. El ICBF, la gobernación y las alcaldías son las instituciones con las que más se coordina y contrata. La primera, porque es la entidad pionera del Estado en la ejecución de políticas en favor de la infancia y las segundas, porque son el mayor ente gubernamental en un departamento y municipio que cuentan con recursos para el gasto social. El programa de protección especial se destaca como el más importante ejecutado en coordinación, ya que es el que necesita de más convenios por la integralidad que asume su enfoque de atención.
4. La principal estrategia planteada para desarrollar la coordinación es la realización de eventos en conjunto.
5. Las instituciones sugieren que para mejorar la atención con la población infantil maltratada en el AMB se requieren mayores recursos económicos, físicos y humanos. Esto podría señalar que los recursos pueden fortalecer los programas y servicios y aumentar la calidad de la atención.

## **RECOMENDACIONES:**

La coordinación como estrategia de largo alcance debería girar en torno a la perspectiva de atención integral para hacerla más efectiva, unir conocimientos realizando acciones de promoción y fomento del buen trato intra familiar y comunitario.

La coordinación interinstitucional debería obedecer a mecanismos que maximicen la eficacia y la calidad de la atención institucional, para ofrecer una verdadera intervención integral basada en la perspectiva de derechos y responder a los desafíos de la protección integral a la infancia en el conglomerado social sin distinción de situaciones.

Sería recomendable fortalecer la red de instituciones en el Área Metropolitana de Bucaramanga, para promocionar una cultura institucional en favor de la infancia; esta cultura se refiere a que se diluyan las competencias y celos para que se dé un mutualismo institucional, con la importancia de mantener una identidad propia, esto mediante una coordinación efectiva en la cual se compartan esfuerzos y recursos, utilizando la retroalimentación como mecanismo de conocimiento recíproco. Lo anterior, con el fin de que la atención sea la más integral posible y su beneficio redunde en el bienestar de los niños y sus familias.

Propiciar encuentros de discusión institucional donde el eje temático central sea la actual condición de la infancia en el Área Metropolitana de Bucaramanga y las posibles alternativas de solución, desde sus respectivas áreas de protección, prevención y promoción.

Sería adecuado continuar con la articulación entre la universidad (Escuela de Trabajo Social) y las instituciones que ofrecen programas y servicios a la población infantil maltratada, para coordinar programas preventivos, promocionales e investigaciones a nivel familiar y comunitario.

## 5. IDEAS PARA UNA POSIBLE REORIENTACIÓN<sup>72</sup>

En este capítulo se visualiza la perspectiva de derechos como EL DEBER SER, tanto para el marco filosófico como en la práctica con la niñez.

La dura realidad por la que atraviesa la niñez en Colombia, hace pensar si las políticas sociales están apuntando a lo que es éticamente correcto y necesario para la niñez o a lo que se delinea como una obligación surgida, es dimensionar un paralelo en donde a un lado está el niño como Interés Superior de la Nación y al otro como un gasto que mayoritariamente se atiende con medidas de salud y protección. Es así que conscientes de esto y basados en una serie de refutaciones del orden legal, económico y científico, un grupo de instituciones y la sociedad civil vislumbra una solución esperanzadora de cambio; así cobra relevancia el que se construya en el país una “*Política Pública de Estado para la promoción del desarrollo y protección de la niñez y la juventud, aplicable al ciclo de vida del niño, con visión intergeneracional y de género, basada en la perspectiva de derechos*”. Esta política suprimirá las acciones institucionales aisladas y las acciones sujetas a la voluntad y a los cambios gubernamentales por una planeación a largo plazo y la configuración de un futuro encauzado.

La perspectiva de derechos adquirirá su mayor importancia en el momento en que se incluya como directriz filosófica de la Política Pública de Niñez. Esta perspectiva actualmente opera dentro de la doctrina de protección integral, la cual tiene connotaciones especiales que intentan ser abordadas en la práctica por las

---

<sup>72</sup> Para la realización de este capítulo se tomaron planteamientos fundamentales del documento de ACOSTA AYERBE, Alejandro y KATTAH BEANINY, Fadia. Hacia la construcción de una política pública de niñez y adolescencia. Cuadernos de Reflexión 4. Bogotá: Fundación Antonio Restrepo Barco, CINDE, 2003.

instituciones que atienden a la niñez, en la tarea de dejar atrás definitivamente la doctrina asistencialista de la situación irregular.

Internacionalmente se empezó a hablar de la perspectiva de derechos a partir de la Convención sobre los Derechos del Niño (1989), se enfatizó en que el criterio único para considerar a la infancia es el Interés Superior del Niño. Se realiza la exigencia de que el Estado, la sociedad y la familia asuman al niño como sujeto de derechos y como persona digna; cada una desde su hacer y desde su propio espacio deben participar en la construcción colectiva de una cultura en favor de la infancia: la familia, como lugar que acoge al niño desde su concepción y en la cual se teje una red de relaciones significativas y decisorias en la formación del niño como persona, como ser humano y como sujeto de derechos; para ejercer su función requiere de ciertas condiciones sociales y ser la constructora de valores éticos (responsabilidad, tolerancia, obligación moral, respeto). La sociedad, como elemento y espacio fundamental donde los niños ejercen sus derechos y viven su niñez a través de la interacción con su medio, por tanto, se requiere de una sociedad que posibilite condiciones de vida que aseguren al niño su crecimiento y desarrollo humano en un ambiente de bienestar común, donde predomine el Interés Superior del Niño. El Estado, a través de acciones concretas tendientes a mejorar las condiciones de vida familiar, las condiciones sociales, garantizando la permanencia de las acciones emprendidas y la transformación de la realidad.

En Colombia la perspectiva surge de la necesidad de dejar atrás el enfoque asistencialista de la Doctrina de Situación Irregular; es decir dejar de pensar al niño como menor objeto de compasión-represión y reconocerlo como un sujeto pleno de derechos. En esta perspectiva los derechos se conciben como constitutivos y aplicables a todos los niños sin importar en la situación que se encuentren, los derechos se agrupan así:

- a. Derechos que hacen a la dignidad de la niñez.
- b. Derechos que hacen a la libertad de la niñez.

- c. Derechos que hacen a la igualdad de la niñez.
- d. Derechos que hacen a la participación de la niñez.

Sin embargo, la situación problemática que enfrenta la niñez en Colombia es atendida entorno a cuatro aspectos críticos de las áreas de derechos y son: supervivencia, desarrollo, protección y participación.

Por tanto, la Doctrina de Protección Integral se basa en la perspectiva de derechos y propone una nueva concepción social, cultural y política de la niñez, orientada paralelamente a garantizar la efectividad de los derechos que intervienen en el desarrollo armónico e integral de los niños y niñas.

El marco filosófico de la atención ha ido asumiendo paulatinamente “la perspectiva de derechos como marco de referencia para planear, desarrollar y evaluar los procesos de atención; esto significa reconocer a los niños, niñas y jóvenes como sujetos plenos de derechos y cifrar los objetivos y la misión institucional en promover y garantizar la apertura real de oportunidades de acceso a los servicios que el Estado y la sociedad debe proporcionar a todos los niños sin discriminación de ninguna clase”.

Lo que requiere la perspectiva de derechos es que, las instituciones (públicas y privadas) asuman su papel protagónico en materializar las premisas del enfoque. Su misión debe trascender del cuidado diario y penetrar definitivamente en el terreno de la protección integral, erigiéndose a ser las principales defensoras y garantes de los derechos de la niñez. Para que esto sea posible hay que priorizar en los siguientes principios:

1. Las instituciones creadas para brindar cuidado y protección a la niñez en situación de riesgo o abandono asumen temporalmente la responsabilidad por tales niños y niñas mediante el Estado y otras instituciones en busca de las mejores condiciones y garantías que propicien el pleno desenvolvimiento de los niños y las niñas como personas y ciudadanos en desarrollo.

2. Toda institución, es responsable de asegurar a todos los niños y las niñas el reconocimiento y el ejercicio de los derechos consagrados en la constitución, las leyes y los tratados internacionales suscritos por el Estado colombiano.
3. Todo proceso de atención, debe adaptarse a las condiciones y necesidades de los grupos de población a los que va dirigido. Se trata de proteger a niños y niñas concretos, ubicados en un entorno familiar y comunitario específico que debe ser tenido en cuenta y afectado por los programas de atención institucional.
4. Los niños, las niñas y los adolescentes deben crecer y desarrollarse como protagonistas activos de su propio proyecto de vida y encontrar en las instituciones los espacios para desplegar su capacidad de participación e integración a su familia y a la sociedad.
5. Las instituciones de protección, además de prestar un servicio directo a la niñez, deben encabezar la tarea de demandar y concretar las garantías y las condiciones jurídicas, políticas, económicas, sociales y culturales que favorezcan a los niños y las niñas colombianos, dando prelación a los más pobres y desprotegidos.
6. Las ong's que ofrecen y prestan servicios de protección a la niñez y adolescencia generan no solamente el mayor volumen de cupos disponibles, sino que también representan un núcleo activador para definir y consolidar los cambios conceptuales y operativos que requiere la aplicación de la perspectiva de derechos. El grado de claridad y apropiación que de esta perspectiva tengan dichas instituciones debilita o fortalece su aporte a la transformación de las políticas y los programas en beneficio de la infancia.
7. El papel de las ong's que trabajan por la infancia debe entenderse en su doble carácter político y de gestión organizacional. Su fortalecimiento como organizaciones o instituciones es un requisito para acrecentar su incidencia social<sup>73</sup>.

Sin embargo, a pesar de los intentos institucionales por poner en marcha la perspectiva, aún no se percibe del todo en la práctica, ya que es difícil que se den las condiciones necesarias para su ejecución. Es complicado lograr un total acercamiento a la perspectiva cuando los recursos no son los ideales y se siguen desarrollando actividades exclusivamente de supervivencia obedeciendo a la simple satisfacción de necesidades.

La atención en medio institucional sigue siendo una medida de protección que no garantiza el derecho, que no responde al Interés Superior del Niño de

---

<sup>73</sup> ORTIZ PINILLA, Nelson. Op. cit., p. 40-42.

desarrollarse normalmente en un núcleo familiar, contando con modelos paternos que brindan estabilidad emocional y afectiva; se le niega el amor y sosiego familiar, a crecer en su familia de origen y a mantener un contacto con ella. La familia es la base de la sociedad y el núcleo propicio para el desarrollo de los niños y las niñas, en el medio institucional se le limita el derecho a conocer y a crecer en el núcleo familiar.

La política actual colombiana dirigida a la infancia maltratada se ha dado básicamente en la protección en medio institucional, debido a que es la única medida que garantiza un aislamiento total del niño de la situación vulnerable; sin embargo, no es ideal que siga siendo la medida imperante para garantizarle los derechos. La responsabilidad social no puede quedar mayoritariamente dimensionada a medidas de protección, cuando se reconoce que no es la ideal para el desarrollo sociofamiliar del niño sino la más práctica; así adquiere lógica la prevención y promoción como medidas efectivas para disminuir la aparición del maltrato en la sociedad.

“Se debe dimensionar que la complejidad del concepto de protección integral exige dinámicas adecuadas de cada uno de los niveles comprometidos con el desarrollo de las Políticas Sociales, desde las políticas sociales básicas de carácter universal, como las políticas de prevención encaminadas a la atención de grupos en temporal o permanente vulnerabilidad social, económica, riesgo personal o social hasta las políticas de garantía de acceso a la justicia para hacer valer y cumplir derechos, que son tránsito hacia la construcción de condiciones que permitan un desarrollo integral de la niñez como personas y ciudadanos”.

## **6. PROPUESTA**

### **SISTEMATIZACIÓN DE METODOLOGÍAS DE INTERVENCIÓN CON NIÑOS Y NIÑAS DECLARADOS EN ABANDONO Y EN PELIGRO FÍSICO Y/O MORAL EN INSTITUCIONES DE PROTECCIÓN**

#### **6.1 JUSTIFICACIÓN**

Para frenar el abuso, el maltrato y la denigración de los niños y niñas se han creado en el AMB diversos programas y servicios en diferentes áreas, ya sea de prevención desde las causas generadoras o factores de riesgo a intervención en la etapa de consecuencias (niños de la calle, abandonados, abusados, consumidores de sustancias psicoactivas). El programa que cuenta con mayor madurez y solidez debido a su trayectoria, es el de protección, al cual se le asignan atribuciones como desvincular al niño o niña de la situación que vulnera sus derechos, restituir los derechos violentados y aportar al desarrollo integral de los niños que tenían pocas probabilidades de hacerlo en las circunstancias en las que se encontraban.

Es así, que los procesos de atención en las instituciones de protección toman importancia porque constituyen la forma como se organizan y desarrollan las acciones y servicios que la institución ofrece a los niños en estas circunstancias. A partir de esto, es importante conocer cómo se están desarrollando los procesos desde las metodologías; es decir, el cómo, el mediante y para qué de la intervención, con el fin de comprenderlas e interpretarlas y en consecuencia, mejorar en la práctica. Por tanto, se propone como diseño una sistematización de las metodologías utilizadas en los procesos de intervención en instituciones que atienden a niños y niñas en abandono y en peligro físico y/o moral.

## 6.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En Colombia para el año 2000, se habían atendido en medio institucional 62.000 niños y niñas. Esta medida de protección es aplicada a los menores en situación irregular: abandono, peligro físico y/o moral, que carezca de la satisfacción de sus necesidades básicas, haya sido autor o partícipe de una infracción penal, presente deficiencias físicas, sensoriales o mentales, sea adicto a sustancias psicoactivas, sea trabajador no autorizado y que se encuentre en una situación especial (Código del Menor, art. 30). Es el ICBF el instituto público a quien le corresponde reglamentar, regular y coordinar la prestación del servicio público de bienestar familiar a éstos niños, por parte de los organismos e instituciones que conforman el SNBF, de tal manera que garantice la idoneidad del servicio dentro de la perspectiva garantista de los derechos.

Las instituciones contratantes con el ICBF para la atención de los niños y niñas en protección son ong's que prestan el servicio y apoyan el desarrollo integral del menor cuando sus derechos han sido vulnerados. Dentro de estas acciones de intervención especializadas se encuentran:

- Instituciones para niños, niñas y jóvenes en situación de abandono y en peligro físico y/o moral.
- Instituciones para niños, niñas y jóvenes con discapacidad.
- Instituciones para niños, niñas y jóvenes con patología psiquiátrica.
- Instituciones para niños, niñas y jóvenes consumidores de sustancias psicoactivas.
- Instituciones para niños, niñas y jóvenes explotados sexualmente.
- Instituciones para adolescentes gestantes.
- Instituciones para atención de niños, niñas y jóvenes pobladores de la calle.
- Casa Refugio para la mujer maltratada y sus hijos.

Estas instituciones de protección deben tener para su funcionamiento: una planta de personal idóneo para la prestación del servicio, una propuesta pedagógica y un Plan de Acción Institucional (PAI).

El PAI se “entiende como el plan de acción de la institución en el que se especifican los propósitos, objetivos y metas, así como las estrategias y los recursos previstos para afrontar el desarrollo de los procesos de atención”<sup>74</sup>. Dentro de los contenidos del PAI se destacan: el diseño de una estrategia pedagógica que guíe las labores de formación de los niños y las niñas; acciones pedagógicas relacionadas con la educación para el ejercicio de la democracia, la educación sexual, el uso del tiempo libre y valores humanos y programas educativos de carácter formal, informal para los niños y sus familias.

Los programas de atención a niños y niñas en medidas de protección deben tener en cuenta todos los aspectos que favorecen y que pueden obstaculizar el desarrollo del niño, no sólo que garantice la dimensión de supervivencia (salud y nutrición) sino su desarrollo integral, permitiendo que se estimulen sus actitudes mentales, psicológicas y sociales aumentando sus perspectivas en el futuro.

Brevemente se explicarán algunos modelos teóricos que son propuestas para favorecer el desarrollo infantil en el ámbito formal de la educación.

## **I. MODELOS DE DESARROLLO CON ENFOQUE PEDAGÓGICO<sup>75</sup>.**

### **1. Modelos pedagógicos clásicos.**

- *Modelo de Comenius*: fue el primero en utilizar en los textos infantiles dibujos como herramienta para el aprendizaje. Consideraba importante empezar a educar a los seres humanos desde la infancia y continuar a través de la vida. Comenius se

---

<sup>74</sup> ORTIZ PINILLA, Nelson. Op. cit., p. 29.

<sup>75</sup> Modelos tomados del texto AMAR AMAR, José Juan y ALCALÁ CASTRO, Marla. Políticas Sociales y modelos de atención integral a la infancia. Barranquilla: Ediciones Uninorte, 2001. p. 66-127.

relaciona con la escuela tradicional la cual se basa con el método y el orden, habló de la noción de programa escolar y el empleo racional del tiempo, el manual escolar es el reflejo de esta organización.

- *Modelo de Rouseeau*: planteó, a) la educación conforme a la naturaleza y seguir el desenvolvimiento natural del niño, es decir, educación con mínimo de reglas impuestas y a través de la propia actividad y experiencia. b) “Educación Positiva” es la que tiende a formar prematuramente al niño y a instruirle en los deberes que corresponden al hombre. c) el ideal paidocéntrico, una pedagogía que se adapta a los intereses y particularidades del niño. d) los padres deben involucrarse en la educación y e) los niños deben aprender la autoconfianza.
- *Modelo Pestalozzi*: estableció la escuela como fuerza educadora central, pensó que la educación no puede ser sólo intelectual sino por completo, equilibrando manos, corazón y cabeza. Planteó: la percepción es la fuente de todo aprendizaje, la educación física debe ser incluida en el trabajo escolar diario, la educación ética y moral se desarrolla de la confianza y el amor, el dibujo es uno de los elementos importantes en la enseñanza y la música debe estar en todos los currículos.

## 2. Modelos precursores de la Escuela Nueva.

- *Modelo de Froebel*: fue el creador del Sistema Kindergarden que enfatiza en el juego, el uso de regalos y actividades. Concibe el desarrollo como un proceso continuo y progresivo en el que cada grado está estrechamente unido a los demás. Su modelo se sustenta en cuatro ideas básicas: la autoexpresión libre, la creatividad, la participación social y la expresión motora.
- *Modelo Agazzi*: concibe al niño como un germen vital que aspira a su entero desarrollo, pretendiendo que crezca sano, robusto, ordenado, inteligente, creativo y civilizado. El modelo enfatizó en la importancia que tiene el juego; cuyo fin es liberar energía pero también educar. Su mayor aporte pedagógico fue “El Museo Didáctico” en el que se utilizaban materiales de desuso y desecho para cultivar la creatividad y la iniciativa del niño. Los materiales agazzianos son gran recurso para todo currículo: contraseñas, distintivos, manualidades, plegables.
- *Modelo de Montessori*: su modelo se basa en una pedagogía científica, el sentido de esta pedagogía no es guiar, ni dar órdenes, ni forjar o moldear al niño, sino crearle un medio adecuado a su necesidad de experimentar, de actuar, de trabajar y de nutrir su espíritu. El método educativo hace énfasis en el potencial de los niños y lo desarrolla utilizando docentes entrenados y mediante el uso de materiales de enseñanza especiales “los materiales permiten

seguir el desarrollo cognitivo del pensamiento concreto al pensamiento abstracto”.

- *Modelo Decroly*: este modelo renueva la enseñanza tradicional con la integración de nuevos métodos fundamentados en la escuela activa, crea el método audiovisual de enseñanza de la lectura basado en la globalización (forma de enseñanza-aprendizaje fundamentada en el carácter global de la percepción y de la actividad mental) y los centros de interés que consisten en la organización de un programa escolar UNITARIO, no fragmentado en asignaturas y basado en las propias necesidades e intereses del alumno.

### 3. Modelos pedagógicos actuales.

- *Modelo de Freinet*: “la educación debe centrarse en el niño, en sus necesidades, deseos y posibilidades para alimentarlos y hacerlos desarrollar a través de actividades lúdicas y de trabajo que su edad permita”. El trabajo lo concibe como una actividad organizada, cooperativa y responsable, es instrumento de aprendizaje individual y social, teórico y práctico. Freinet pensó en la técnica de la imprenta (un diario) para distribuir tareas, establecer ritmos de trabajo, responsabilidades para que los niños aprendan a leer, a cooperar, a relacionarse con los demás y a responsabilizarse de sus tareas.
- *Modelos de base piagetana*: el enfoque cognocitvista tiene como meta educativa que cada individuo acceda progresivamente a la etapa de desarrollo intelectual de acuerdo a las necesidades y condiciones de cada uno. La psicología de Piaget divide el desarrollo cognitivo del niño y su influencia en el aprendizaje: 1) Etapa sensomotriz; 2) Etapa de las superaciones y 3) Etapa de las operaciones formales. Su concepción pensaba que la escuela es el factor fundamental para contribuir el desarrollo de la inteligencia y esto básicamente por la interacción con el medio y la relación con los otros.
- *Modelo pedagógico cibernáutico*: este modelo explica el aprendizaje basado en estrategias multimediales (textos, imágenes, color, sonido, animaciones, simulaciones virtuales e interactividad plena). En este se pasa de la habilidad cultivada de recepción pasiva de contenido, a la búsqueda, procesamiento, reelaboración y circulación activa de información.

## II. MODELOS CON ÉNFASIS EN LA PSICOLOGÍA DEL NIÑO.

### 1. Primeros modelos sobre el desarrollo del niño.

- *Modelo de Wallon*: este autor considera que la infancia humana tiene un significado propio y un papel fundamental: la formación del hombre. En este proceso de la infancia se producen momentos

críticos del desarrollo, en los que son más fáciles determinados aprendizajes. Su modelo es interaccionista “la personalidad del niño se constituye en interacción estrecha con el medio” y dialéctico, puesto que éstas relaciones mutuas entre el individuo (ser biológico) y el medio (ser social) se transforman continuamente.

- *Modelo de Vygotsky*: considera el desarrollo como un proceso dinámico, generador de cambios inesperados y de retrocesos, su aproximación evolutiva se basa en tres conceptos: las funciones mentales superiores, el desarrollo cultural y el control de los procesos personales de comportamiento. El desarrollo del niño debe ser entendido dentro de un contexto social, cultural e histórico, puesto que es en estos contextos donde se adquieren las funciones del lenguaje, el pensamiento y la conciencia.

## 2. Modelos posteriores a la noción del medio.

- *Chombart De Lauwe (1959)*: resaltó la importancia del medio social y del grupo económico, que pueden inducir o no estados de estrés y obstaculizar el desarrollo del niño, como lo serían: calidad habitacional, el trabajo de la madre, ingreso familiar, densidad doméstica, calidad del ambiente de la comunidad a la cual pertenece el niño, los hábitos sociales, las normas ambientales y las cogniciones sociales que intervienen en la forma de evaluar y percibir el ambiente.
- *Lautrey y Rutter (1980)*: consideraban que todas las categorizaciones del ambiente deberían incluir los índices sociodemográficos. Las variables parentales explicaban los diferentes niveles cognitivos en los niños, también tuvieron en cuenta el tipo de familia. Introdujeron la noción de familias no estructuradas.
- *Kohn (1977)*: los valores educativos de los padres ejercen influencia sobre el desarrollo del niño y teniendo en cuenta la correlación de éstas variables con los ingresos familiares y la pertinencia social, se pueden identificar los elementos del medio ambiente que diferencian la socialización de los niños.

## 3. Modelos psicológicos actuales.

- *Modelo de Bronfenbrenner (1979)*: es el pionero del enfoque ecológico. Su teoría consiste en estudiar los intercambios que se dan entre el individuo y su ambiente, los cambios del medio y la adaptación al cambio. “Estas interacciones explican el comportamiento de los individuos”. Explica cómo el niño juega un papel importante en la construcción de sus saberes y cómo se ve expuesto a múltiples influencias ambientales que van más allá de sus medios inmediatos como la familia y la escuela. Su enfoque concibe el desarrollo como un acomodamiento que se da entre la persona y el ambiente cambiante. La interacción viene a ser el

proceso de influencia mutua entre el individuo y su medio y la transición. Describe cuatro sistemas ambientales susceptibles de influenciar el desarrollo del niño: el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema.

- *Modelo de Ogbu (1992)*: el enfoque se inspira en las ideas del antropólogo Steward sobre las relaciones entre la cultura, el ambiente físico y económico. Ogbu considera que el estudio del desarrollo del niño debe tener en cuenta los aspectos de la organización social, el modo de adaptación ante las situaciones que encuentra y el nivel de conocimiento y saberes prácticos que adquiere el grupo a lo largo de los años para hacer frente a las situaciones del ambiente.
- *Modelo de Lester y Brazelton (1982)*: este modelo psicobiológico, se centra en explicar como ocurre el desarrollo, concibiéndolo como un proceso en movimiento y jerarquizado, que, por tanto, no puede ser analizado en función de partes sino de un todo. Tiene en cuenta la maduración física del niño al momento de nacer, su temperamento y la interacción de estos aspectos con el ambiente.
- *Modelo de Super y Harkness (1986)*: desarrollaron el concepto de "Nicho de Desarrollo" el cual está integrado por tres componentes: el ambiente físico y social, las costumbres culturales de cuidado y educación de los niños y creencias parentales o de las personas que cuidan al niño.

### III. MODELOS CON ÉNFASIS EN LA NUTRICIÓN.

- *Modelo de Cornia/UNICEF (1988)*: este modelo fue creado desde la perspectiva de un economista pero contempla la importancia de la salud y la nutrición. Examina los factores que impiden el desarrollo del niño en tiempos de recesión económica. El modelo describe una interacción entre la nutrición, vista ésta como el crecimiento deficiente, la salud, la cual determina la enfermedad y la infección. A la vez, la atención nutricional brindada al niño guarda relación estrecha con la disponibilidad de los servicios, el tiempo, la salud y la instrucción o educación de la madre.
- *Modelo de Zeitlin y Mansour (1990)*: este modelo fue elaborado desde la perspectiva de nutricionistas y busca aquellos factores que determinan el porque niños que viven en situaciones de riesgo logran un progreso en la nutrición mientras que los otros padecen de desnutrición. Le da gran importancia a lo que sucede en el ambiente inmediato donde crece y se desarrolla el niño. La interacción entre el niño y el encargado de atenderlo es primordial. Establece la relación salud-nutrición-estrés y consideran que un niño que goce de buena alimentación y salud y bajo estrés contribuye de manera favorable a la interacción madre e hijo, y de manera recíproca la relación

favorable madre e hijo contribuye a que los niños se le alimenten mejor, gocen de mejor salud y presenten bajo estrés.

### **6.3 OBJETIVO DE LA SISTEMATIZACIÓN**

Comprender de manera más profunda la metodología de los procesos de intervención desarrollados en instituciones de protección con niños y niñas declarados en abandono y en peligro físico y/o moral, con el fin de mejorar la práctica y aportar a la reflexión teórica conocimientos surgidos de la experiencia con estas poblaciones en concreto.

### **6.4 TÉCNICA**

Se aplicará el modelo propuesto por María de la Luz Morgan y María Luisa Monreal para sistematizar experiencias en seis tiempos.

- Primera Recuperación y Ordenamiento de la Experiencia.
- Delimitación del Objeto de la Sistematización.
- Segunda Recuperación de la Experiencia (desde el objeto).
- Operacionalización de las Preguntas y Recopilación de la Información (Análisis).
- Síntesis.
- Exposición.

### **6.5 METODOLOGÍA**

Se presentará la técnica de sistematización seleccionada, describiendo los momentos, la manera como se piensa hacerlo y los instrumentos que se utilizarán para la recuperación de la experiencia, tomando estrategias de la investigación cualitativa.

#### **6.5.1 Primera Recuperación y Ordenamiento de la Experiencia.**

Es un paso previo para la sistematización, que permite recuperar, ordenar y explicitar una serie de conocimientos e información acumulados durante el desarrollo de la experiencia.

Para la recuperación se deben tener en cuenta los objetivos de la experiencia y el desarrollo del proceso enmarcándola en el contexto que ésta se desarrolla.

#### Fuentes de información:

La reconstrucción se realizará a partir de una diversidad de fuentes:

- Proyecto de Atención Institucional (PAI).
- Recuperación histórica de los procesos institucionales.
- Programaciones de los procesos de atención.
- Evaluaciones e informes de logros.
- Informantes claves (directivos y profesionales).

#### Técnicas:

- *Análisis documental:* punto de entrada al dominio de investigación que se busca abordar; los documentos fuente pueden ser de naturaleza diversa, personajes, instituciones o grupos formales e informales. Permite capturar información muy valiosa como la descripción de los acontecimientos rutinarios y los problemas del objeto de sistematización; así mismo permitir el aprendizaje de los nombres y roles de las personas claves. Los documentos son una fuente valiosa que revela los intereses y las perspectivas de comprensión de la realidad de quienes los han escrito.
- *Diario de campo:* registro acumulativo de todo lo acontecido durante la experiencia.

#### Instrumento de recolección de información:

Cuadro de recuperación de la experiencia.

<b>Fecha</b>	<b>Actividades realizada</b>	<b>Objetivo de cada actividad</b>	<b>Actores</b>	<b>Metodologías o formas de acción</b>	<b>Problemas o interrogantes</b>

Cuadro de recuperación del contexto.

<b>Fecha</b>	<b>Contexto Institucional</b>	<b>Contexto Local</b>	<b>Contexto Político Social Nacional</b>

#### 6.5.2 Delimitación del Objeto de la Sistematización.

En primer momento se intentarán recuperar las dudas, inquietudes e interrogantes que han surgido a lo largo del desarrollo de la experiencia a las cuales interesaría dar respuesta mediante la sistematización.

Se construirá un árbol de preguntas sobre todo lo que se quiere saber de la experiencia (aquí se toma el listado de preguntas del cuadro elaborado en la etapa anterior) enfatizando en la categoría de metodologías de intervención.

Jerarquización de las posibles preguntas de la experiencia enfatizadas en la categoría de metodologías:

¿Cómo se estructura el proceso de intervención?

¿Cuáles son las áreas de derecho vinculadas en el proceso de intervención y qué actividades se desarrolla en cada una?

¿Cómo se desarrollan las fases de ingreso, permanencia y egreso en el proceso de intervención?

¿Cuáles son las modalidades de intervención en el proceso?

¿Qué aspectos se desarrollan en la modalidad individual, grupal, familiar y comunitaria del proceso de intervención?

¿Qué modelos se utilizan en el proceso de intervención y en qué consisten?

¿Qué problemáticas se resuelven con la intervención?

¿Cuáles son las estrategias planteadas en el proceso de intervención respecto a motivación, participación, integración, educación y adaptación?

¿Qué técnicas se emplean en el proceso de intervención?

¿Qué se enfatiza en los métodos participativos, reflexivos, integradores y explorativos del proceso de intervención?

¿Cuál es la finalidad de la intervención?

¿Cómo se desarrolla el proceso de intervención interdisciplinariamente?

¿Qué tiene que ver la duración del proceso de intervención con los resultados?

¿Cómo se evalúan los logros y dificultades del proceso de intervención?

¿Cómo se evalúa el individuo a nivel cognitivo-afectivo-interactivo y comunicativo?

¿Cómo se desarrolla a nivel grupal la interacción, la dinámica y los roles?

¿En qué temáticas se enfatiza el proceso de intervención?

¿Cómo se abordan las temáticas en el proceso de intervención?

¿Cómo es la dinámica y la participación en el proceso de intervención?

En esta parte se hará la delimitación temporal que ubicará el periodo que será sistematizado y además, se definirá claramente el objeto de sistematización.

El objeto de sistematización son las metodologías desarrolladas en los procesos de intervención profesional vinculadas en un medio institucional con grupos vulnerables –niños y niñas con problemática social de abandono y peligro físico y/o moral- en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

### 6.5.3 Segunda Recuperación de la Experiencia (desde el objeto).

En este momento se volverá a la experiencia, para recuperar en ella todos los elementos que sirvan como materia prima para realizar el análisis posterior. Se ordenarán todos los elementos de la experiencia en los cuales se pueda encontrar respuesta a las preguntas enunciadas anteriormente y que expresan la experiencia desarrolla con los niños y niñas en medida de protección por abandono y peligro físico y/o moral.

El esquema que sugieren las autoras para el desarrollo de ésta reconstrucción es:

- *Dónde y cuándo tuvo lugar el proceso:*

Se hará una referencia temporal y geográfica, además de un análisis del contexto socioeconómico y político y cómo afecta el proceso y la población atendida. Se desarrollará a través del mapeo y el muestreo.

- ✓ Mapeo: la intención de este proceso es lograr un acercamiento a la realidad social de la experiencia, donde se identifiquen, los participantes, los eventos y situaciones en los que interactúan; en fin, un cuadro completo de los rasgos más relevantes de la experiencia.
- ✓ Muestreo: se realizará una selección de espacios y de escenarios, de tiempos y momentos, se seleccionará el tipo de situaciones, los actores, lugares, momentos y temas que serán abordados inicialmente puesto que pueden variar en la experiencia.

- *Quiénes participaron en el proceso:*

Se debe realizar una caracterización y conceptualización de los participantes que tuvieron un rol importante en la experiencia que se pretende sistematizar:

- Niños, niñas y familias involucradas en el proceso.
- Agentes profesionales.

- Instituciones en las cuales se realiza el proceso.
- Otros participantes indirectos (Ongs´s e instituciones del Estado).

Algunas de las técnicas que se podrían utilizar son:

- ✓ Entrevista estructurada con todos los participantes del proceso.
- ✓ Observación no participante y registro estructurado de la observación.

- *Qué se hizo:*

En este momento se hará un informe de trabajo, que intentará ordenar las acciones realizadas en el curso de la experiencia.

- *Cómo se realizó la experiencia:*

Dentro del esquema de la reconstrucción se hará énfasis en este paso, se examinará la metodología utilizada para el desarrollo del proceso de intervención por parte de los profesionales y se considerarán las formas de actuar de los participantes.

Técnicas que se podrían utilizar:

- ✓ Entrevista individual estructurada a los niños y niñas para conocer su motivación, participación y cambios surgidos a partir del proceso de intervención.
- ✓ Entrevista de grupo focal a profesionales participantes en el proceso de intervención.

#### 6.5.4 Operacionalización de las Preguntas y Recopilación de la Información (Análisis).

En este paso se buscará encontrar en la experiencia los elementos que permitan responder a las preguntas que orientan la sistematización. Esto se realizará mediante un esfuerzo teórico-práctico, que debe articular los avances

conceptuales realizados en el paso anterior, con la experiencia desarrollada, es decir, la verificabilidad de las preguntas se construirá a partir de la teoría y de la confrontación de ésta con la experiencia realizada.

Un primer momento que permitirá operacionalizar las preguntas consiste en ir obteniendo, a partir de ellas subpreguntas cada vez más específicas. En un segundo momento se tratarán de definir los indicadores que se desprenden de esas preguntas específicas y que indican directamente la información que se necesita obtener para responder a todas las preguntas.

Una vez determinados los indicadores de cada una de las preguntas orientadoras de la sistematización, se deben encontrar en el registro de la experiencia la información que éstos piden.

Al finalizar el paso se debe contar con el ordenamiento de la información –desde los indicadores- para responder a las preguntas claves.

#### 6.5.5 Síntesis.

Como resultado de este paso de la sistematización, se deberá estar en condiciones de dar respuesta a las preguntas desde la experiencia, pero habiendo realizado un proceso que trasciende lo que se sabía, permitiendo entender con mayor profundidad las razones por las cuales se desarrollan los procesos de intervención (por qué hay niños y niñas abandonados y en peligro físico y/o moral) y determinar qué aciertos y qué errores se cometieron en los procesos y si las metodologías (objeto de sistematización) cumplen con la función para las cuales fueron planteadas. En consecuencia, brinda nuevos conocimientos para poder intervenir mejor.

#### 6.5.6 Exposición.

En este momento se tratará de dar cuenta de los resultados del proceso de sistematización traduciéndolos en un documento escrito que sirva para comunicar lo aprendido a las instituciones participantes de la experiencia y a profesionales interesados en el tema para orientar nuevas acciones.

## BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA AYERBE, Alejandro y KATTAH BEANINY, Fadua. Hacia la construcción de una política pública de niñez y adolescencia. Cuadernos de Reflexión 4. Bogotá: Fundación Antonio Restrepo Barco-CINDE, 2003. 77 p.

ALCALDÍA DE BUCARAMANGA. Personería Delegada para la Defensa del Menor, la Mujer y la Familia. Cartilla: ¿Cómo prevenir la violencia intra familiar? Nacimos para ser felices! Bucaramanga: La alcaldía. s.f. 15 p.

ALVARADO, Sara Victoria y et. al. Enfoques de la Investigación en Ciencias Sociales. Su perspectiva epistemológica y metodológica. Módulo 1. Conceptualización. 2 ed. Manizales: Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano, 1992.

AMAR AMAR, José Juan y ALCALÁ CASTRO, Marla. Políticas Sociales y Modelos de Atención a la Infancia. Barranquilla: Ediciones Uninorte, 2001. 247 p.

BAÑOL B, Alejandro A. Violencia Intra familiar. Una aproximación dogmática axiológica positiva. Colombia: Librería Jurídica Sánchez, 2001.

BOLAÑOS SUÁREZ, Alejandra. Una travesía alrededor de la violencia intra familiar. Acercamiento a la realidad en el Centro Educativo Carlos Gutiérrez del Barrio La Cumbre de Florida blanca. Bucaramanga, 2002. Informe de Práctica I. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social.

BRIONES, Guillermo. Epistemología de las Ciencias Sociales. ICFES. Bogotá: Corcas Editores, 1996.

CAMACHO CAMACHO, Liliana. Experiencia de Trabajo Social en el ICBF. Programa de Protección especial al menor en abandono y/o peligro en hogares sustitutos. Bucaramanga, 1999, 124 p. Tesis de grado (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social.

CENPAFAL. Escuela de Padres. Fotocopias proporcionadas por la Docente Martha Beatriz Rodríguez, Trabajadora Social.

CÓDIGO DEL MENOR. Bogotá: El pensador Editores, 1998. 201 p.

CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA POLÍTICA SOCIAL. Política Nacional de Construcción de Paz y Convivencia Familiar Haz-Paz. Violencia Intra familiar. Módulo 6: Patrones de Crianza y Maltrato Infantil. Bogotá: Consejería presidencial, 2000.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. 144 p.

CORPORACIÓN METROPOLITANA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE BUCARAMANGA – CORPLAN -. Situación Actual y Futuro Inmediato del Área Metropolitana de Bucaramanga. Bucaramanga: CORPLAN, 2001.

DECRETO 1137 DE 29 DE JUNIO DE 1999. 7 p.

DIÁLOGOS. Publicación mensual del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Colombia. Año I, No 8. (Febrero de 2004); 12 p.

Folleto del Centro de Estudios Regionales. Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, 1998.

FONTANA, Vicente J. En defensa del niño maltratado. Fotocopias (sin más datos).

GAITÁN SÁNCHEZ, Oscar Manuel. Guía práctica de las entidades sin ánimo de lucro y del sector solidario. Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá, 2000. 104 p.

GOBERNACIÓN DE SANTANDER. Secretaría de Salud Departamental. Cartilla: Nacimos para ser felices. Red de Promoción y Fomento del Buen Trato al menor. Ideas Comunicación. Bucaramanga: La gobernación. s.f. 15 p.

GONZÁLEZ, Esperanza y et. al. Realidades e Imaginarios de la Violencia Intra familiar. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Bucaramanga, 2000. 397 p.

GÜENDEL GONZÁLEZ, Ludwing. Políticas Públicas y Derechos Humanos. En: Revista de Ciencias Sociales. Universidad de Costa Rica. No 97, 2002 (III); p. 105-124.

GUERRERO ARIAS, Susan. Los padres y las madres de familia en la prevención de la violencia y promoción de la convivencia pacífica. Bucaramanga, 2002, 140 p. Tesis de grado. (Trabajadora Social). Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humana. Escuela de Trabajo Social.

GUERRERO RINCÓN, Amado Antonio y et. al. (Compiladores). Economía, Violencia y Paz. Colección Encuentros. Universidad Industrial de Santander, Facultad de Ciencias Humanas, Centro de Estudios Regionales. Bucaramanga: Sic Editorial, 2002. 326 p.

GUTIÉRREZ DE PINEDA, Virginia y VILA DE PINEDA, Patricia. Honor, Familia y Sociedad en la estructura patriarcal. El caso de Santander. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, 1992. 433 p.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y et. al. Metodología de la Investigación. 2 ed. México: McGRAW-HILL, 2000. 501 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Evaluación de la calidad del proceso de atención. Proyecto Estándares de Calidad y Optimización del proceso de protección a la niñez y la adolescencia. Manual de Aplicación. Dirección Técnica. 3 ed. Bogotá: ICBF, 2001. 141 p.

\_\_\_\_\_ Fortaleciendo el Sistema Nacional de Bienestar Familiar. Elementos Básicos para la Articulación. División de Recursos Materiales y Físicos. Subdirección Administrativa. Bogotá: ICBF, 2000. 47 p.

\_\_\_\_\_ Perspectiva de Derechos. Una visión de los Derechos de la Niñez y su Protección Integral. División de Recursos Materiales y Físicos. Subdirección Administrativa. Bogotá: ICBF, 2000. 41 p.

MORENO DELGADO, Berenisze. Percepciones e imaginarios de los niños, las niñas y sus familias sobre sus derechos como ciudadanos y seres humanos. Bucaramanga, 2002. Informe de Práctica I. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social.

MORGAN, María de la Luz y FRANCKE, Marfil. La Sistematización: Apuesta por la generación de conocimientos a partir de las experiencias de promoción. Lima, 1995. 28 p.

ORTIZ PINILLA, Nelson. Diseño y Evaluación de Proyectos: una herramienta para el fortalecimiento institucional. Bogotá: ICBF-UNICEF, Fundación Antonio Restrepo Barco, Fundación FES, 2000. 146 p.

PALOMAS, Susana. Manual para educadores de niños en proceso de recuperación. Cruzar el puente. Argentina: Espacio editorial, 1999. 127 p.

POLÍTICA SOCIAL TERRITORIAL. Elementos básicos para su construcción. Dirección de Gestión Territorial. División de Recursos Materiales y Físicos. Subdirección Administrativa del ICBF. Bogotá: ICBF, 2001. 72 p.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Plan Nacional de Desarrollo 1998-2002. Cambio para construir la paz. Tomo I. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación, 1999. 530 p.

RUEDA MANTILLA, Jaime. Tipificación de conductas que predisponen al maltrato infantil de los y las estudiantes de la Concentración Escolar Fidelina Ramos del Municipio de Bucaramanga. Bucaramanga, 1996, 151 p. Tesis de grado. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Postgrado en Educación Sexual y procesos afectivos.

RUIZ GONZÁLEZ, Esmeralda. El sentido de los proyectos sociales. Documento preliminar. Colombia: FRB-FES-ICBF-UNICEF, 1999. 48 p.

SANDOVAL CASILIMAS, Carlos A. Módulo de Investigación Cualitativa: Especialización en Teorías, Métodos y Técnicas de Investigación Social. Bogotá: ICFES, COLCIENCIAS. 1996. 433 p.

TEJEIRO, Carlos. Comentarios al anteproyecto del Código del Niño. Bogotá: Grupo de Reflexión sobre infancia y adolescencia, 1997.

# ANEXOS

## ANEXO A CUESTIONARIO

### OBSERVATORIO DE PAZ Y DESARROLLO HUMANO DE SANTANDER OFERTA INSTITUCIONAL A LA POBLACIÓN INFANTIL MALTRATADA DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA

#### I. CONOCIMIENTO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN:

1. Nombre: \_\_\_\_\_
2. Domicilio:
  - a. Dirección: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_
  - b. Teléfono: \_\_\_\_\_ Mail: \_\_\_\_\_
3. Tipo de institución:
  - a. Pública: \_\_\_\_\_
  - b. Privada: \_\_\_\_\_
    - i. ONG \_\_\_\_\_
    - ii. Fundación \_\_\_\_\_
    - iii. Corporación \_\_\_\_\_
    - iv. Internacional \_\_\_\_\_
    - v. Otra \_\_\_\_\_ Cuál? \_\_\_\_\_
  - c. Mixta \_\_\_\_\_
4. Área de intervención:
  - a. Local: \_\_\_\_\_
  - b. Barrios: \_\_\_\_\_
  - c. Municipal: \_\_\_\_\_ Cuáles? \_\_\_\_\_
  - d. Departamental: \_\_\_\_\_
  - e. Nacional: \_\_\_\_\_
  - f. Internacional: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_
5. Cuánto tiempo lleva funcionando institución? \_\_\_\_\_
6. Cuál es el objeto social de la institución?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. Cuáles son los valores corporativos de la institución?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. Tiene la institución una normatividad para su funcionamiento? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
Mencione algunas de las normas:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. Qué tipo de programas tiene la institución a nivel general? \_\_\_\_\_

---

---

---

10. Cuáles son las fuentes de financiación de la institución?

- a. Recursos estatales \_\_\_\_\_
  - i. Dependencia municipal \_\_\_\_\_
  - ii. Dependencia departamental \_\_\_\_\_
  - iii. Dependencia nacional \_\_\_\_\_
- b. Recursos mixtos \_\_\_\_\_
- c. Recursos propios \_\_\_\_\_
- d. Apoyo financiero internacional \_\_\_\_\_

## II. INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL:

11. Qué entiende la institución por maltrato infantil? \_\_\_\_\_

---

---

---

12. En qué año y con cuáles programas y servicios inician la atención a la población infantil maltratada?

---

---

---

13. Qué tipo de programas y servicios ofrece actualmente la institución a la población infantil maltratada?

- a. Detección y denuncia: \_\_\_\_\_
- b. Recepción y ubicación: \_\_\_\_\_
- c. Protección al menor: \_\_\_\_\_
- d. Atención pedagógica-educativa al menor: \_\_\_\_\_
- e. Atención reeducativa: \_\_\_\_\_
- f. Atención psicosocial al menor: \_\_\_\_\_
- g. Hogar de paso: \_\_\_\_\_
- h. Hogar sustituto: \_\_\_\_\_
- i. Atención médica: \_\_\_\_\_
- j. Asesoría socio-legal: \_\_\_\_\_
- k. Prevención: \_\_\_\_\_
- l. Atención Terapéutica: \_\_\_\_\_
- m. Tratamiento al grupo familiar: \_\_\_\_\_
- n. Otros \_\_\_\_\_ Cuáles? \_\_\_\_\_

14. Cuáles son los objetivos generales de los programas desarrollados con la población infantil maltratada?

---



---



---



---

15. PERSONAL A CARGO DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN.

PROFESIONALES	NÚMERO

16. POBLACIÓN ANUAL ATENDIDA:

GRUPO POBLACIONAL	CANTIDAD	SEXO		EDAD
		F	M	
Niños				
Jóvenes				
Familias				

17. Tienen ustedes definida una metodología específica para el desarrollo de los procesos de atención? SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_ Cómo se realiza el proceso?\_\_\_\_\_

---



---



---

18. Qué tipo de estrategias utilizan para la optimización de la intervención institucional?

- a. Trabajo en equipo:\_\_\_\_\_
- b. Equipos autosuficientes: \_\_\_\_\_
- c. Trabajo por objetivos:\_\_\_\_\_
- d. Incremento de inversión presupuestal:\_\_\_\_\_
- e. Campañas de promoción y prevención:\_\_\_\_\_
- f. Realización de investigaciones:\_\_\_\_\_
- g. Coordinación interinstitucional:\_\_\_\_\_
- h. Otros\_\_\_\_ Cuáles?\_\_\_\_\_

19.Cuál es la condición socio familiar del atendido?

---



---

### III. EVALUACIÓN INSTITUCIONAL:

20. Cómo evalúa la institución los programas y servicios?

---

---

---

21. Utilizan indicadores para evaluar sus programas y servicios? SI\_\_\_ NO\_\_\_  
Cuáles?\_\_\_\_\_

---

---

22. Cuáles son las principales limitaciones en el trabajo con la población infantil maltratada?

- a. No denuncia de casos de maltrato infantil\_\_\_\_\_
- b. Aumento del maltrato infantil\_\_\_\_\_
- c. No participación activa en los programas ofrecidos\_\_\_\_\_
- d. Otros\_\_\_\_\_ Cuáles?\_\_\_\_\_

23. Cuáles son las principales limitaciones institucionales en la prestación de los programas y servicios?

- a. Presupuesto insuficiente\_\_\_\_\_
- b. Debilidad interna de la organización\_\_\_\_\_
- c. Demora de la respuesta estatal\_\_\_\_\_
- d. Falta de coordinación institucional\_\_\_\_\_
- e. Desconocimiento global de la problemática\_\_\_\_\_
- f. Personal insuficiente\_\_\_\_\_
- g. Personal no apto para el cargo\_\_\_\_\_
- h. Desinterés por el trabajo desempeñado\_\_\_\_\_
- i. Falta de trabajo en equipo\_\_\_\_\_
- j. Falta de motivación\_\_\_\_\_
- k. Falta de capacitaciones\_\_\_\_\_
- l. Ninguno\_\_\_\_\_
- m. Otros\_\_\_\_\_ Cuáles?\_\_\_\_\_

24. Qué impacto social, logros o resultados tienen éstos programas y servicios en el Área Metropolitana de Bucaramanga?

---

---

---

---

---

### IV. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL:

25. Qué percepción tiene la institución de la coordinación interinstitucional?

- a. Importante\_\_\_\_\_
  - i. Se evita duplicidad de servicios\_\_\_\_\_
  - ii. Sobreoferta de servicios\_\_\_\_\_
  - iii. Por focalización de recursos\_\_\_\_\_
  - iv. Para canalizar información\_\_\_\_\_

v.Otros \_\_\_\_ Cuáles? \_\_\_\_\_

b. Innecesaria \_\_\_\_\_

26. Cómo considera la coordinación interinstitucional en el Área Metropolitana de Bucaramanga?

a. Excelente \_\_\_\_\_

b. Buena \_\_\_\_\_

c. Regular \_\_\_\_\_

d. Deficiente \_\_\_\_\_

Porqué? \_\_\_\_\_

27. Con qué instituciones tiene coordinación, contrato o convenios?

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

Qué programas ejecutan? \_\_\_\_\_

28. Cómo se hace la coordinación interinstitucional?

a. Contrato de prestación de servicios \_\_\_\_\_

b. Intercambio de información \_\_\_\_\_

c. Intercambio de publicaciones \_\_\_\_\_

d. Intercambio de personal \_\_\_\_\_

e. Realizan eventos en conjunto \_\_\_\_\_

f. Reuniones entre directivos \_\_\_\_\_

g. Otros \_\_\_\_ Cuáles? \_\_\_\_\_

29. Qué sugiere la institución para mejorar la atención con la población infantil maltratada?

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

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**ANEXO B. DIRECTORIO DE INSTITUCIONES**

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CIUDAD	E-MAIL	DELEGADOS/CARGO	TIPO DE INSTITUCIÓN
CENTRO ZONAL CARLOS LLERAS RESTREPO	CRA 13 No. 42-12	6702616-6702450	BUCARAMANGA	GVALENCIAICBF68@gov.co	GUIDO FERNANDO VALENCIA (COORDINADOR)	PÚBLICA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL	ALCALDÍA DE BUCARAMANGA FASE II PISO 3	6707240	BUCARAMANGA		RAQUEL MÉNDEZ (ASESORA DE PROYECTOS)	PÚBLICA
SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	CALLE 45 No. 11-12	6524112	BUCARAMANGA		LAURA MORENO (TRABAJADORA SOCIAL)	PÚBLICA
FUNPROCEP	CRA 19 No. 39-22	6308706-6427209	BUCARAMANGA	funproced reymoreno.net.co	JORGE LOZADA ALVARADO (DIRECTOR GENERAL)	PRIVADA ONG
SALA DE ATENCIÓN AL USUARIO-FISCALIA	CRA 19 No. 24-61	6522222 EXT. 2102	BUCARAMANGA		EMMA INES VARGAS (COORDINADORA SAU)	PÚBLICA
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E.	CRA 8 No. 3-30	6498576-6480824	FLORIDABLANCA		BEATRIZ GUTIERREZ QUINTERO (TRABAJADORA SOCIAL)	PÚBLICA
CLÍNICA GUANE E.S.E.	CRA 4 No. 6-11	6487450	FLORIDABLANCA		AURA LUZ BERMÚDEZ (TRABAJADOR SOCIAL)	PÚBLICA
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	CALLE 33 No. 25-36	6811161	GIRÓN		ROSARIO ORTIZ (TRABAJADORA SOCIAL)	PÚBLICA
HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO E.S.E	CALLE 45 No. 7-04	6302604-6302222	BUCARAMANGA	s_camilo@epb.multi.net.co	YOLANDA CUELLAR (TRABAJADORA SOCIAL)	PÚBLICA

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CIUDAD	E-MAIL	DELEGADOS/CARGO	TIPO DE INSTITUCIÓN
PERSONERÍA MUNICIPAL	CRA 25 No. 34-73	6302809	BUCARAMANGA	personer@udeso lf.co	MARÍA DEL PILAR VARGAS (ABOGADA/PERSONERA)	PÚBLICA
COMISARÍA DE FAMILIA	CALLE 39 No. 4-36		BUCARAMANGA		GLADYS MERCHÁN GARZÓN (TRABAJADORA SOCIAL)	PÚBLICA
RED INTERSECTORIAL Y COMUNITARIA DEL BUEN TRATO			FLORIDABLANCA		NIDIA RODRIGUEZ (TRABAJADORA SOCIAL- ORGANIZADORA)	PÚBLICA
COMISARÍA DE FAMILIA-DIURNA	CALLE 8 No. 6-45		FLORIDABLANCA		CARLOS ALBERTO MONSALVE JIMÉNEZ (COMISARIO)	PÚBLICA
COMISARÍA DE FAMILIA	CRA 6 CALLE 10 ESQUINA	6555702	PIEDRECUESTA		ERNESTO RAMIREZ CARRIZOSA (COMISARIO)	PÚBLICA
HOSPITAL UNIVERSITARIO RAMÓN GONZALEZ VALENCIA	CRA 33 No. 28-126	6346110	BUCARAMANGA			PÚBLICA
*123 UNA LÍNEA DE AMOR	CALLE 39 No.4-36	6426152	BUCARAMANGA		ALBA LUCÍA RODRIGUEZ (COORDINADORA)	PÚBLICA
REFUGIO SOCIAL MUNICIPAL	CRA 12 No. 37-51	6304651	BUCARAMANGA		ESPERANZA REAL MARTÍNEZ (DIRECTORA)	PÚBLICA
INSTITUTO DE REHABILITACIÓN INFANTIL STA TERESITA	KM. 1 VEREDA LA MALAÑA VÍA ACUEDUCTO	6458948- 6350510	BUCARAMANGA		PEDRO CHANAGÁ (COORDINADOR MÉDICO)	PRIVADA FUNDACIÓN

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CIUDAD	E-MAIL	DELEGADOS/CARGO	TIPO DE INSTITUCIÓN
COMISARÍA DE FAMILIA-CASA DE JUSTICIA	CALLE 7 No. 19-19	6406215-6406225	BUCARAMANGA		GRACIELA ROMÁN DE REAL (COMISARIA)	PÚBLICA
POLICÍA DE MENORES	CALLE 39 No. 4-37	6424978	BUCARAMANGA		JAQUELINE PEÑA (COMANDANTE POLICÍA DE MENORES)	PÚBLICA
RED INTERINSTITUCIONAL	CALLE 5 No. 8-27	6487704	FLORIDABLANCA		MARÍA ELENA MEJÍA (SOCIÓLOGA-SUPERVISORA)	PÚBLICA
RED DEL BUEN TRATO	CALLE 33 No. 25-36/TRABAJO SOCIAL	6811161	GIRÓN		VICTOR MAURICIO VARGAS RANGEL (COORDINADOR PAB)	PÚBLICA
HOGAR CREA	CALLE 34 No. 22-33	6358046	BUCARAMANGA		CARMEN VILLALOBOS (T.S), VILMA MENDEZ (PSICÓLOGA)	PRIVADA ONG
CASA HOGAR BUEN SAMARITANO	CALLE 6 No. 21-44	6717731	BUCARAMANGA		YOMARA CARREÑO (DIRECTORA), LUCY VEGA (NUTRICIÓN)	PRIVADA ONG
HOGAR INFANTIL SANTA TERESITA	KM. 1 VÍA ACUEDUCTO, LA MALAÑA. CRA 35 NO. 41-24	6456093-6458200	BUCARAMANGA		YOLANDA MANOSALVA VARGAS (DIRECTORA-T.S)	PRIVADA ONG
REFUGIO SAN JOSÉ	CRA 11 No. 33-14	6427389	BUCARAMANGA		FLOR FAJARDO (TRABAJADORA SOCIAL)	PRIVADA ONG
FUNDACIÓN HOGARES CLARET-REGIONAL STDER (CASAM)	CRA 6 No. 6-66	6550190-6550030	PIEDECUUESTA		TEODORO MENDEZ (PEDAGOGO-COORDINADOR GENERAL)	PRIVADA ONG

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CIUDAD	E-MAIL	DELEGADOS/CARGO	TIPO DE INSTITUCIÓN
ASOCIACIÓN NIÑOS DE PAPEL	CALLE 48 No. 18-79	6305970	BUCARAMANGA	bucaramanga@niñosdepapel.org	MARÍA NELLY VANEGAS (DIRECTORA DE PROCESOS EDUCA.)	PRIVADA ONG
CORPORACIÓN CIUDAD DEL NIÑO	LAGOS V ETAPA, VÍA ANTIGUA FLORIDABLANCA	6391526	FLORIDABLANCA		ADONAI LAGUADO (DIRECTOR), ELEONORA ALVARADO (T.S)	PRIVADA ONG
HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE DIOS	CRA 5 No. 5-59	6542100	PIEDRECUESTA		MARTA ESTHER VESGA (TRABAJADORA SOCIAL)	PÚBLICA
COMISARÍA DE FAMILIA	CRA 25 No. 30-32	6462895	GIRÓN		FANNY GAMARRA GAMARRA (COMISARÍA-ABOGADA)	PÚBLICA
INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA Y CIENCIAS FORENSES	CALLE 45 No. 1-51	6520742	BUCARAMANGA	imlbg@reymoreno.net.co	CARLOS EDUARDO RUEDA (DIRECTOR REGIONAL NORORIENTE)	PÚBLICA
CENTRO ZONAL NORTE-ICBF	CALLE 34 No. 26-31	6346166	BUCARAMANGA		SARA LIZCANO TORRES (TRABAJADORA SOCIAL)	PÚBLICA
ASOCIACIÓN SCOUTS DE COLOMBIA	CALLE 87 No. 24-127 DIAMANTE II	6361900	BUCARAMANGA		JAIME FLOREZ (ASESOR DE PROYECTOS)	PRIVADA ONG
ASOCIACIÓN CRISTIANA DE JÓVENES ACJ-YMCA SANTANDER	CRA 24 No. 35-12	6351652	BUCARAMANGA	acsantander@telefonica.net.co	AMPARO ARIZA (PSICÓLOGA-COORDINADORA PROGRAMAS)	PRIVADA ONG
SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL			BUCARAMANGA			PÚBLICA

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CIUDAD	E-MAIL	DELEGADOS/CARGO	TIPO DE INSTITUCIÓN
SECRETARÍA DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL	CALLE 37 No. 10-30	6339666-6337563	BUCARAMANGA	tierra_de_oportunidades@gobernacióndesantander.gov	FANNY GÓMEZ (COORDINADORA PROGRAMAS DE NIÑEZ)	PÚBLICA
CENTRO ZONAL BUCARAMANGA SUR-ICBF	CRA 6 No. 3-04	6496777	FLORIDABLANCA		GONZÁLO SUÁREZ S. (COOR.)/M.CRISTINA VILLABONA T.S	PÚBLICA
CENTRO ZONAL LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO-ICBF	CALLE 41 No. 4-19	6424072	BUCARAMANGA		CLARA COTE PEÑA (COOR.) IGNACIO VARGAS (INVESTIG)	PÚBLICA