

**FORTALECIMIENTO DE LA DINÁMICA FAMILIAR A USUARIOS DE CASA DE JUSTICIA DE FLORIDABLANCA A MEDIANTE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL**

**DEISY ROCÍO VARGAS MEZA**



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

**2011**

**FORTALECIMIENTO DE LA DINÁMICA FAMILIAR A USUARIOS DE CASA DE  
JUSTICIA DE FLORIDABLANCA MEDIANTE LA INTERVENCIÓN DE  
TRABAJO SOCIAL**

**DEISY ROCÍO VARGAS MEZA**

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

**Directora  
ROSALBA RIVERA DE DUARTE  
Trabajadora social**

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

**2011**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado:

A Dios por llenar mi vida de bellas bendiciones,

A mis padres Andrés y Aydee quienes son el apoyo incondicional para realizar mi proyecto de vida y ser feliz.

A mi hija Danna y mi esposo Juan quienes con su amor y comprensión motivan mi existir

A todos aquellos a quien pudiere interesarle, un trabajo tan complejo como es la protección y el respeto de los derechos humanos.

A usted querido lector, esperando que este proyecto le sirva de apoyo para el proceso que esté realizando en su propia labor, y los conocimientos que le pueda aportar para nuevos estudios y experiencias.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por permitirme culminar con éxitos esta etapa de mi vida junto con mis seres queridos.

A mis padres y hermanas por su apoyo incondicional en todo momento de mi formación profesional y personal.

A mi hija Danna y mi esposo Juan por su amor y apoyo incondicional.

A Sarita quien con su amistad llena mi vida de alegría.

A ti por la ayuda y apoyo que me brindaste en los momentos determinantes de este proceso.

A los profesores que me aportaron sus conocimientos y experiencias enriqueciéndome personal y profesionalmente.

A todos gracias

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	13
1. REFERENTES QUE ORIENTAN LA INTERVENCIÓN DESDE TRABAJO SOCIAL EN LA PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO EN LA CASA DE JUSTICIA DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA	18
1.1 ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS	18
1.2 DERECHOS HUMANOS	19
1.3 RESILIENCIA	20
1.4 FAMILIA	22
1.5 VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	23
1.6 VIOLENCIA ESCOLAR	27
1.7 BUEN TRATO	29
1.8 COMUNICACIÓN	31
2. CONTEXTO GENERAL Y ESPECÍFICO EN EL CUAL ESTA INSERTA LA EXPERIENCIA	34
2.1 NORMATIVIDAD VIGENTE SOBRE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS	34
3. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL	43
3.1 ASPECTOS INSTITUCIONALES	43
3.1.1 Programa nacional de casas de justicia	43
3.1.2. Ubicación de las casas de justicia a nivel nacional	45
3.1.3 ¿Qué es una casa de justicia?	46
3.1.4 Planeación estratégica institucional	46
3.1.5 Objetivos del programa nacional de casas de justicia	46
3.1.6 Estructura organizativa	48

3.1.7 Guía para implementar nuevas casas de justicia	49
3.1.8 Responsabilidades locales y nacionales	55
3.2 OFICINA DE APOYO COMUNITARIO	58
4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	61
4.1 DIAGNÓSTICO INICIAL	61
4.2 IDENTIFICACIÓN DE FUERZAS	64
4.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN.	66
4.4 PLANEACIÓN DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA	67
4.4.1 Objetivo general	67
4.4.2 Objetivos específicos	67
4.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN.	68
4.5.1 Procesos de sensibilización orientados a disminuir las problemáticas del ámbito social que afectan al municipio de Floridablanca	68
4.5.2 Brigadas rurales y urbanas en la zona de influencia de casa de justicia del municipio de Floridablanca	71
4.6 ANÁLISIS DEL PROCESO LLEVADO A CABO	76
4.7 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	79
4.8 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN	82
5. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	85
5.1 DESCRIPCIÓN	85
5.2 JUSTIFICACIÓN	86
5.3 OBJETIVOS	88
5.4 ALGUNOS REFERENTES TEÓRICOS	88
5.4.1 Violencia intrafamiliar	89
5.4.2 La atención a la violencia intrafamiliar debe fundamentarse en:	90
5.4.3 Normatividad vigente.	90
5.5 PROCESO METODOLÓGICO	91
5.5.1 Procesos de formación y capacitación comunitario en temáticas relacionadas con violencia intrafamiliar y maltrato infantil	91

5.5.2 Promoción de espacios de diálogo, respeto y tolerancia contribuyendo al buen trato en el interior de la familia	93
5.5.3. Atención integral a víctimas de violencia intrafamiliar a través de atención individual y terapia de pareja.	95
5.5.4 Implementación de estrategias de promoción, divulgación en el marco de la prevención de las violencias principalmente escolar, de género e intrafamiliar	98
6. CONCLUSIONES	100
7. RECOMENDACIONES	101
BIBLIOGRAFÍA	103
ANEXOS	106

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO 1: Motivos de consulta	107
ANEXO 2. Visita domiciliaria oficina de apoyo comunitario	108
ANEXO 3 Evidencias fotográficas	115
ANEXO 4 Consolidado del proceso de intervención	117
ANEXO 5 Registro estrategia divulgación- prevención de violencias	118
ANEXO 6. Formato de orientación en trabajo social.	120

## RESUMEN

**TITULO: FORTALECIMIENTO DE LA DINÁMICA FAMILIAR A USUARIOS DE CASA DE JUSTICIA DE FLORIDABLANCA MEDIANTE LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL\***

**AUTORA: DEISY ROCIO VARGAS MEZA\*\***

**PALABRAS CLAVES:** Buen trato, comunicación, familia, violencia intrafamiliar.

### DESCRIPCIÓN

El presente proyecto describe el proceso de intervención social, llevado a cabo en La Casa de Justicia de Floridablanca”, entidad pública, cuya función es la prestación adecuada de los servicios de acceso a la justicia, así como la intervención familiar y comunitaria para la población del municipio de Floridablanca.

Los referentes teóricos que guían el actuar quehacer profesional en este campo son: el enfoque de derechos humanos, teoría de la resiliencia, familia, violencia escolar y algunos aportes de trabajo social comunitario; del mismo modo la normatividad que se maneja en el tema de violencia intrafamiliar es la siguiente: (Ley 294 de 1996) Por la cual se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar, (Ley 575 de 2000) reforma parcialmente la Ley 294 de 1996, *Decreto 652 de 2001*, (Ley 1257 de 2008) dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres; Código de Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006)

Por último, se presenta la propuesta “*Fortalecimiento de la dinámica familiar a través de la promoción del buen trato a los usuarios de Casa de Justicia de Floridablanca*”, como resultado de la experiencia práctica, en la cual se pudo observar la necesidad de una intervención integral, para el desarrollo de procesos, que permitan el diseño de proyectos encaminados a la promoción del buen trato en el contexto educativo, familiar, social y comunitario, contribuyendo en la construcción de un ambiente de paz del municipio de Floridablanca.

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Facultad de ciencias humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora de proyecto: Rosalba Rivera de Duarte.

## ABSTRACT

**TITLE:**STRENGTHENING THE FAMILY DYNAMICS TO USERS OF HOUSE OF JUSTICE BY FLORIDABLANCA SOCIAL WORK INTERVENTIONS\*

**AUTHOR:** DEISY ROCIO VARGAS MEZA\*\*

**KEYWORDS:** Good deal, communication, family, domestic violence.

### DESCRIPTION

This Project describes the process of social intervention, carried out in the House of Justice Floridablanca "public entity, whose function is adequate provision of services of access to justice as well as family and community involvement for people Floridablanca town ship.

The theoretical framework guiding the act professional work in this field are: human rights approach, resilience theory, family, school violence and some contributions from community social work, the same way it handles the regulations on the issue of violence violence is as follows: (Act 294 of 1996) By establishing rules to prevent, remedy and punish domestic violence (Law 575 of 2000) partially reform Law 294 of 1996, Decree 652 of 2001 (Act 1257 of 2008) establishing rules of awareness, prevention and punishment of forms of violence and discrimination against women; Code for Children and Adolescents (Act 1098 of 2006)

Finally, we present the proposal "Strengthening the family dynamics through the promotion of good treatment to home users Floridablanca justice" as a result of practical experience, which could see the need for intervention integral to the development of processes that allow the design of projects aimed at the promotion of good treatment in the context of education, family, social and community, contributing to building a peaceful environment in the municipality of Floridablanca.

---

\* Graduation Project

\*\* Faculty of Human Sciences. School of Social work. Project Director: Rosalba Rivera de Duarte.

## INTRODUCCIÓN

El acceso a los servicios de justicia para el ciudadano colombiano es muy deficiente, muchas personas por desconocimiento a donde deben concurrir para solucionar sus conflictos, los horarios de atención o la ubicación geográfica de las Instituciones competentes para atender estos asuntos, les es imposible acudir a ellas. Esta situación afecta primordialmente a la población de escasos recursos económicos, la cual se encuentra asentada en las zonas marginales de las grandes ciudades o en zonas rurales, donde la conflictividad y la transgresión de la norma presenta los más altos índices.

La Constitución Política de 1991 declaró que Colombia es un Estado Social de Derecho. Esto implica que se debe garantizar a los ciudadanos un orden político, económico y social justo, para lo cual es fundamental que la población Colombiana tenga acceso a un sistema de justicia eficaz, fundamentado en la igualdad y el respeto a la diferencia y enmarcado en un ámbito participativo y pluralista. En este sentido, el Estado Colombiano implementa el Programa Nacional de Casas de Justicia mediante el cual se pretende fortalecer la presencia del Estado en las comunidades de zonas urbanas marginales, mejorar el acceso de los ciudadanos a los servicios básicos de justicia, promover procesos de construcción de convivencia pacífica y prestar servicios de manera gratuita y eficiente.

Casa de Justicia de Floridablanca como estrategia nacional del Ministerio del Interior y de Justicia responde a las necesidades particulares de los habitantes del área de influencia conformada por unidades comunitarias de los estratos 1, 2 y 3 y con el apoyo de instituciones del orden nacional y local como Comisaría de Familia, Inspección de Policía, Defensoría del Pueblo, Fiscalía, Consultorio Jurídico, Jueces de Paz, Conciliadores en Equidad y la Oficina de Apoyo

Comunitario que promueven la defensa y protección de los Derechos Humanos y la utilización de métodos alternativos de solución de conflictos. Floridablanca cuenta con una de las dos Casas de Justicia establecidas en Santander.

El ejercicio de la práctica profesional se encuentra enmarcado en la Casa de Justicia de Floridablanca y primordialmente en la Oficina de Apoyo Comunitario cuyo objetivo principal es crear espacios de atención, información, orientación y participación que contribuyan a que la comunidad utilice los servicios de justicia disponibles en la Casa de Justicia y a través de mecanismos de promoción, prevención, capacitación e intervención Psicosocial, mejorar la calidad de vida y reconstruir el tejido social de la comunidad de Floridablanca.

Desde la Oficina de Apoyo Comunitario se atienden e intervienen las diversas problemáticas que afectan a la población vulnerable del Municipio de Floridablanca a través de las siguientes Líneas Estratégicas: Derechos Humanos, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, Violencia Intrafamiliar y Prevención y Atención ante las Violencias contra los niños, niñas y adolescentes; mediante talleres participativos se sensibiliza a la Comunidad en los diferentes conflictos que se atienden en Casa de Justicia y que se hallan contemplados en los ejes temáticos de Violencia Intrafamiliar, Maltrato Infantil, Erradicación del Trabajo Infantil, Explotación Sexual y Trata de Personas, Transformación del Conflicto y prevención de la conducta violenta en el contexto Escolar (Manejo de Impulsos Agresivos), Derechos y Deberes, Prevención del Abuso Sexual Infantil, Consumo de Sustancias Psicoactivas, Trastornos Emocionales, Pautas de Crianza (identificando en los jóvenes desacato a las normas y no identificación hacia las figuras de autoridad tanto en el hogar como en los centros educativos), desarrollo de la Asertividad, Toma de decisiones, entre otros.

Es importante dentro de una sociedad desarrollar procesos encaminados a prevenir que esta serie de problemáticas se den sin hacer algo eficiente para

evitar su ocurrencia o disminuir sus índices dentro del contexto social. A medida que se permita el aumento o la gravedad de estas acciones negativas los daños cada vez se vuelven más irreversibles y de mayor complejidad para la vida de las personas que se encuentran inmersas dentro de esta situación de vulnerabilidad de derechos.

El proceso de práctica de Trabajo Social en Casa de Justicia del municipio de Floridablanca se apoyó en tres enfoques teóricos. En primer lugar la teoría de sistemas, orientado hacia la estructura y el funcionamiento de la dinámica familiar, teniendo en cuenta los contextos sociales, económicos y culturales que rodean a cada uno de los usuarios y usuarias de Casa de Justicia y que sirven como herramienta para identificar redes sociales a nivel personal, familiar e institucional, permitiendo un avance con relación al proceso de orientación individual y familiar que se realiza desde la oficina de Apoyo Comunitario.

El segundo componente teórico es el *enfoque de derechos* determinado por la vulneración de derechos como motivo recurrente en Casa de Justicia. Es necesario fundamentar la intervención con el enfoque de derechos el cual *“Constituye un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que está basado normativamente en estándares internacionales de derechos humanos y operacionalmente dirigido a promover, proteger y hacer efectivos los derechos humanos”*<sup>1</sup>, se tienen en cuenta al momento de realizar intervención profesional en Trabajo Social, acorde con la problemática y demás factores negativos que inciden en su ocurrencia, permitiendo que ésta sea pertinente y oportuna y que promueva la creación de estrategias que conlleven a su disminución y/o erradicación.

---

<sup>1</sup> <sup>1</sup> OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS (Nueva York y Ginebra) 2006.”*preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo*”.p.1:[artículo de internet] <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf>. [ 1 junio de 2011]

Además de la teoría de sistemas y el enfoque de derechos, el *modelo de atención en crisis* es importante a la hora de realizar orientación a los casos que llegan de urgencia a Casa de Justicia, especialmente intento de suicidio, violencias físicas, violencia sexual, maltrato a menores, es decir todo lo que atente contra la vida y el estado emocional de las personas. Mediante la prevención a la ocurrencia de esta serie de problemáticas se pueden garantizar mejores condiciones de vida para aquellos ciudadanos que hacen parte del municipio de Floridablanca y que se benefician de los servicios que presta la Casa de Justicia.

Es importante que la intervención en Trabajo Social se encamine al desarrollo de procesos de promoción del Buen Trato, brindando herramientas a la comunidad a través de programas de capacitación y orientación de tipo individual o comunitario, contribuyendo a una mayor toma de conciencia respecto al entorno violento que rodea las familias y creando una cultura armónica y de buen trato en el municipio. La intervención realizada por la practicante del área de Trabajo Social se encauzó en la orientación a nivel individual y grupal, utilizando las metodologías tradicionales de Trabajo Social con la finalidad de brindar una intervención pertinente y oportuna a cada una de las situaciones conflictivas presentadas ante Casa de Justicia.

Además del acompañamiento en los procesos desarrollados en la Oficina de Apoyo Comunitario al sector urbano (barrios vulnerables) y debido a la situación geográfica y dificultades económicas que impiden el acceso de la población del sector rural a Casa de Justicia, se han implementado las brigadas móviles especialmente a las veredas Rosablanca y Ruitoque Bajo donde se concentra la mayor población escolar y comunidad de este sector rural que requieren los servicios que ofrece Casa de Justicia.

La población objetivo apunta a los usuarios de Casa de Justicia, la Comunidad vulnerable del municipio de Floridablanca y las Instituciones Educativas Oficiales

que hacen presencia en este Municipio. Se atienden solicitudes de todos los barrios y veredas pertenecientes a dicha localidad, principalmente de estratos uno y dos y población desplazada. No existe un rango de edad específico, este varía dependiendo de si se atienden niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y personas de la tercera edad. Gracias a que Casa de Justicia se encuentra integralmente fortalecida, brinda atención y orientación respecto a conflictos familiares, conflictos entre vecinos, problemas civiles, problemas laborales, atención, apoyo y/u orientación en Trabajo Social y Psicología, solicitud de información y violación de derechos humanos, lo que permite que la información brindada sea completa al poder remitirlo a otra instancia dentro de la misma Casa de Justicia cuando la situación lo amerite.

La Oficina de Apoyo Comunitario cuenta con un equipo interdisciplinario calificado, el cual está integrado por: una socióloga encargada de coordinar la Oficina, un trabajador social, dos psicólogas, un abogado, una practicante de Trabajo Social y practicantes de Psicología. Con el fin de garantizar la prestación de un servicio eficiente a la comunidad.

El presente informe contiene la intervención de Trabajo Social en Casa de Justicia de Floridablanca mediante la cual se pretende fortalecer la dinámica familiar a través de mecanismos de intervención en Trabajo Social a los usuarios de Casa de Justicia con la finalidad de promover en el interior de las familias formas de relaciones democráticas, equitativas y armónicas que faciliten el desarrollo integral de todos los miembros de la misma.

La intervención de Trabajo Social en la Oficina de Apoyo Comunitario está formalizada mediante un convenio suscrito entre la Universidad Industrial de Santander y Casa de Justicia del municipio de Floridablanca.

# 1. REFERENTES QUE ORIENTAN LA INTERVENCIÓN DESDE TRABAJO SOCIAL EN LA PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO EN LA CASA DE JUSTICIA DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA

## 1.1 ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

*El enfoque basado en los Derechos Humanos es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y la protección de los Derechos Humanos.<sup>2</sup>*

Es importante reconocer que con el transcurrir del tiempo y la nueva legislación, sobre el particular se ha tomado mayor conciencia respecto a la importancia de garantizar y respetar los Derechos Humanos, pues las circunstancias negativas que han tenido que enfrentar los seres humanos y que han generado la necesidad de hacer lo posible para evitar que la violencia en todas sus manifestaciones continúe destruyendo vidas y que las personas piensen en construir un proyecto de vida. A pesar de que se han creado mecanismos y estrategias para disminuir los índices de violencia y otras situaciones de vulnerabilidad como la pobreza, los homicidios, la orfandad, la delincuencia, el consumo de drogas, la existencia de grupos armados ilegales, entre otros problemas, que destruyen a la sociedad, hace que la lucha por un ambiente de paz y armonía entre los seres humanos, sea constante.

El enfoque de Derechos Humanos tiene por objetivo generar desarrollo humano a través del respeto a la vida, la libertad y la dignidad, en pro de una mejor calidad de vida para la humanidad, a través del mejoramiento de los planes, programas y proyectos encaminados a garantizar los derechos de todas las personas.

---

<sup>2</sup> ibid.p.5

Dentro de las líneas estratégicas de Casa de Justicia se cuenta con la de Derechos Humanos en cuanto a la promoción y difusión de los mismos, con el propósito de lograr que sean reconocidos como prácticas cotidianas de la población, que adquieren un estatus normativo, pero los hace una posibilidad real de ejercicio y garantía cuando son asumidos como acciones propias de la población.

## 1.2 DERECHOS HUMANOS

*Los derechos humanos son garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y los grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las libertades y los derechos fundamentales y con la dignidad humana. La legislación en materia de derechos humanos obliga a los gobiernos (principalmente) y otros titulares de deberes a hacer ciertas cosas y les impide hacer otras.<sup>3</sup>*

La protección que se ha dado hacia los derechos humanos deja entrever la importancia que ha adquirido la vida del ser humano para el mundo y para los países que han adoptado mecanismos que garantizan la protección de estos derechos fomentando el respeto a la vida y la dignidad de las personas, contribuyendo al desarrollo de sus países y permitiendo un crecimiento no solo económico sino también intelectual al asumir una mayor conciencia frente a su vulneración, diseñando estrategias para garantizar su debido cumplimiento y optimizando las condiciones de vida.

En la Constitución Política de Colombia se consagran los derechos, las garantías y los deberes que tienen los ciudadanos de este país, así como la protección y el respeto hacia los derechos fundamentales y el cumplimiento de los deberes que adquirimos como ciudadanos.

---

<sup>3</sup> Ibid.p.5

A nivel nacional el Ministerio del Interior y de Justicia es el ente encargado de hacer que estos derechos sean respetados a través de diversos mecanismos de control que prestan servicios a la comunidad buscando solucionar conflictos que se presentan en el interior de ésta aportando a un ambiente de paz, justicia y armonía entre los ciudadanos.

Este trabajo apunta a cumplir con los objetivos inherentes de Casa de Justicia dentro de ellos la protección de los Derechos Humanos a través de los procesos de intervención llevados a cabo en esta Institución.

### **1.3 RESILIENCIA**

*La resiliencia es un conjunto de atributos y habilidades innatas para afrontar adecuadamente situaciones adversas, como factores estresantes y situaciones riesgosas.*

*Algunos autores definen a la Resiliencia como la capacidad de respuesta inherente al ser humano, a través del cual (sic) se generan respuestas adaptativas frente a situaciones de crisis o de riesgo. Esta capacidad deriva de la existencia de una reserva de recursos internos de ajuste y afrontamiento, ya sean innatos o adquiridos. De este modo la resiliencia refuerza los factores protectores y reduce la vulnerabilidad frente a las situaciones riesgosas (abuso de drogas, suicidio, embarazo temprano, fugas de hogar, etc.).<sup>4</sup>*

Los seres humanos desde la antigüedad han logrado adaptarse a diversas situaciones climáticas, culturales, económicas y sociales. Esta adaptación ha sido posible gracias a las modificaciones realizadas en el entorno logrando una estabilidad y un bienestar humano favorable al poder superar situaciones desfavorables que afectan la seguridad humana.

---

<sup>4</sup> UNIVERSIDAD DE CALDAS. Resiliencia. [artículo de internet] de <http://www.ucaldas.edu.co/index.php/index>. [10 septiembre de 2011].

Los cambios generados actualmente en la sociedad han concebido dificultades que afectan de una u otra manera el desempeño de las personas en los diferentes ámbitos: laboral, familiar, social y educativo. Cuando se hallan factores de vulnerabilidad como: la pobreza, el consumo de sustancias psicoactivas, el alcoholismo, la prostitución, la muerte, la aparición de una enfermedad grave, la separación de una familia, la desaparición forzada, entre otros, tiende a existir inestabilidad e inseguridad emocional ocasionando que la persona no logre superar dicha dificultad.

En algunos casos las personas han logrado transformar situaciones estresantes en habilidades positivas posibilitando una mayor adaptación al medio, creando alternativas de solución y fortaleciendo actitudes de cambio en su vida. La resiliencia permite una mejor asimilación y superación de estas problemáticas siempre y cuando se tenga la disposición e interés de hacer que esa situación negativa sea transformada logrando superar esta dificultad.

Las personas son adaptativas por naturaleza esto ha permitido sobreponerse positivamente después de sufrir situaciones traumáticas y desoladoras. La capacidad para ser resiliente depende de la interacción de la persona con su entorno humano además de la solidez que tenga en su autoestima lo que le generará seguridad y estabilidad emocional.

La resiliencia se fundamenta en el apoyo humano, moral y afectivo que reciben las personas de su entorno cercano, en especial de la familia lo que las hace valiosas e importantes a pesar de las dificultades que presentan a nivel económico, cultural y social. La persona resiliente usualmente mantiene una actitud positiva hacia la vida percibiendo los problemas como situaciones momentáneas, idealizando soluciones factibles a su problema en pro de un bienestar futuro.

En la población atendida en Casa de Justicia encontramos factores positivos que permiten identificar a usuarios con características resilientes que facilitan una intervención más eficaz con una mayor probabilidad de resolver sus problemáticas favorablemente y mejorar su entorno familiar y social.

#### 1.4 FAMILIA

*La familia, según La Declaración Universal De Los Derechos Humanos, es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado. Los lazos principales que definen una familia son de dos tipos: vínculos de afinidad derivados del establecimiento de un vínculo reconocido socialmente, como el matrimonio. El origen de la palabra familia deriva del latín famulus (sirviente, esclavo) que significa el conjunto de los esclavos y criados de una persona, el pater familias.*

*Hoy se denomina familia a la principal forma de organización de los seres humanos. Se trata de una agrupación social que se basa en lazos de parentesco. Estos lazos pueden ser de dos tipos: de afinidad derivados del establecimiento de un vínculo reconocido socialmente (como el matrimonio o la adopción) y de consanguinidad (la filiación entre padres e hijos, por ejemplo).*

*Una familia puede ser definida de acuerdo al grado de parentesco que existe entre sus miembros. La familia nuclear círculo familiar está formada por los padres y sus hijos. La familia extensa, por su parte incluye a los abuelos, tíos, primos y otros parientes, junto a la familia nuclear. También puede darse el caso de una familia compuesta, que es aquella formada por los padres y sus hijos, pero que cuenta con integrantes que mantienen vínculos consanguíneos con solo uno de los padres.<sup>5</sup>*

La familia es considerada el núcleo fundamental de la sociedad en la cual los seres humanos inician su proceso de formación aprendiendo a desenvolverse en las diferentes esferas de la vida, se encuentra integrada por miembros unidos por lazos afectivos y/o sanguíneos donde estos sienten respaldo económico, social, moral y emocional en la mayoría de las ocasiones.

---

<sup>5</sup> DEFINICIÓN DE FAMILIA. Que es, significado y concepto. [artículo de internet]. <http://definicion.de/familia/>; [6 de junio de 2011]

No existe una ley universal que sustente que las familias del mundo viven en un ambiente de armonía y estabilidad debido a que existen problemáticas y diferencias en el interior del hogar que hacen que esta unidad no se dé en la mayoría de los casos y es aquí donde aparece la desintegración familiar la cual actualmente se ve con mayor frecuencia.

A nivel mundial existen muchos conceptos acerca del término familia pues éste se concibe de forma desigual de acuerdo a la cultura y el contexto en el cual se mire, por esta razón se encuentran diferentes concepciones respecto a este tema y es difícil aferrarse a una sola definición sobre la familia.

Dada la importancia del núcleo familiar y teniendo en cuenta todos los casos atendidos en el proceso de práctica de Trabajo Social como: Violencia Intrafamiliar, Pautas de Crianza, Consumo de Sustancias Psicoactivas, Maltrato Infantil, Control de Impulsos agresivos, Proyecto de vida, entre otros, en su mayoría están relacionados con la dinámica familiar, motivo por el cual se hace necesario realizar la intervención con cada uno de los integrantes de la familia que afectan directa o indirectamente al usuario y de esta manera tener una mayor comprensión de la problemática y formular alternativas de solución.

## **1.5 VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**

*La violencia intrafamiliar es cualquier tipo de abuso de poder de parte de un miembro de la familia sobre otro. Este abuso incluye maltrato físico, psicológico o de cualquier otro tipo. Se considera que existe violencia intrafamiliar en un hogar, si hay una actitud violenta repetitiva, no por un solo hecho aislado. La víctima de violencia intrafamiliar es cualquier persona considerada cónyuge del agresor o que haya convivido de alguna manera con él. Así, podría ser hacia un conviviente actual o ex pareja, entre padres de un hijo común, o hacia un pariente consanguíneo hasta el tercer grado. Además, es importante destacar que dentro de la violencia intrafamiliar están considerados el maltrato infantil, la violencia hacia el adulto mayor, hacia minusválidos y entre cónyuges. En este último tipo de maltrato el más común es de parte de los hombres hacia las mujeres; sin*

*embargo, existen también algunos casos de violencia de mujeres hacia hombres.*

*Los tipos de actos considerados como parte de la violencia intrafamiliar son golpes o incidentes graves, insultos, manejo económico, amenazas, chantajes, control de actividades, abuso sexual, aislamiento, prohibición de trabajar fuera de casa, abandono afectivo, humillación y no respeto de opiniones. Todos estos tipos de maltratos se pueden clasificar en físicos, si se atenta contra el cuerpo de la otra persona; psicológicos, si existe el intento de causar miedo, la intimidación o cualquier tipo de insulto, descalificación o intento de control; sexuales, si hay un acto sexual impuesto o en contra de la voluntad de la víctima; y económicos, si no se cubren las necesidades básicas de la persona.<sup>6</sup>*

La violencia intrafamiliar es un fenómeno que ha existido desde la antigüedad, se entiende como una problemática que afecta el pleno desarrollo integral de un ser humano, debido a las consecuencias físicas, emocionales y sociales. Aunque estas consecuencias son diferentes para todas las personas que han sido agredidas, no solo se referencian los traumas físicos que con el tiempo pueden tener un avance y una recuperación, sino los traumas emocionales que pueden afectar las relaciones interpersonales e incluso generar ausencia de un proyecto de vida.

Cuando se crece en un ambiente hostil y degradante para el ser humano afectando negativamente la autoestima de quienes son violentados en la infancia, adolescencia e incluso siendo adultos, existe la posibilidad de pasar de víctima a victimario y realizar agresiones físicas, psicológicas y verbales con sus hijos y esposas; como también puede ocurrir lo contrario y esta persona procure evitar un ambiente violento para su núcleo familiar.

La violencia intrafamiliar hoy es considerada una de las principales causas de divorcio y de muerte en las mujeres. El machismo que es frecuente en todo el

---

<sup>6</sup> DEFINICIÓN DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR [artículo de internet].  
<http://www.misrespuestas.com/que-es-la-violencia-intrafamiliar.html> [8 de junio de 2011]

mundo, el consumo de sustancias psicoactivas, el aumento del desempleo, el bajo nivel de escolaridad en las mujeres de algunos grupos de población, la poca utilización de métodos de planificación familiar, la dependencia económica y emocional de las mujeres hacia su cónyuge y la pobreza, hacen de este fenómeno algo muy habitual en todas las sociedades del mundo.

En todos los estratos socioeconómicos se han encontrado casos de violencia intrafamiliar. La ausencia de valores y respeto hacia el otro exige hoy tolerancia entre los seres humanos, principalmente en el interior de los hogares donde la comprensión y la comunicación son escasas. Las personas que son violentas no poseen un autocontrol de sus impulsos debido a diversos factores como experiencias traumáticas del pasado, estrés, situación económica, entre otros.

No solo existe violencia en los hogares también a nivel laboral y social la violencia se ha ido transmitiendo generacionalmente, ya sea en la socialización primaria, la educación o a través de los medios de comunicación donde se pretende mantener aspectos positivos de la cultura y las tradiciones históricas, pero también han promovido aspectos negativos referente a la subordinación y la desigualdad entre hombres y mujeres cuando se crean estereotipos referentes a como debe ser el comportamiento.

La violencia se manifiesta en todas las esferas del ser humano gracias a las diferencias que han sido constantes en el transcurso de la historia y que a pesar de los avances a nivel económico y en el desarrollo no se han logrado superar, debido a que no se han creado mecanismos que sancionen de forma estricta esta vulneración de derechos.

La desigualdad fomenta la vulneración de derechos entre los seres humanos, desde la antigüedad las mujeres han sido consideradas inferiores a los hombres. Este es un aspecto que ha cambiado con el transcurrir de la historia donde hechos

como la liberación femenina, el acceso a la educación o el derecho a votar, han resaltado la importancia que tienen las mujeres no solo para garantizar la continuidad de la especie humana, sino para ejercer funciones importantes en la sociedad al ser madres, esposas, docentes, médicos, entre la multiplicidad de roles que desempeñan actualmente y que han demostrado que poseen fuerza física y emocional a la hora de enfrentar situaciones de crisis.

Las víctimas de violencia intrafamiliar han sido las mujeres, los niños, niñas, adolescentes, personas de la tercera edad o que presentan algún tipo de discapacidad; aunque no se han conocido cifras altas, se han empezado a reconocer a los hombres como víctimas de la violencia por parte de sus esposas o compañeras permanentes; hoy, esta problemática ha sido tan frecuente que los hombres que han sido víctimas, han empezado a denunciar este tipo de casos.

La violencia intrafamiliar es un fenómeno que se presenta en todos los grupos poblacionales de la sociedad, no diferencia estrato, raza, cultura, educación o profesión, el detonante principal de esta problemática es la existencia de subordinación y desigualdad en las relaciones familiares, donde no existe comunicación asertiva, ni respeto entre la pareja y entre padres e hijos lo que genera mayor conflicto al encontrar como única salida para establecer acuerdos en el hogar haciendo uso de la violencia.

Generalmente cuando existe violencia se presentan manifestaciones de poder, sometimiento o control sobre las víctimas, estos son constantes y poseen la intencionalidad de persuadir al otro.

La violencia se presenta en forma reiterada y con el paso del tiempo, si los conflictos no se solucionan, cada nuevo evento se presenta con mayor intensidad, dañando cada vez más a quienes la reciben.

La violencia intrafamiliar incluye todos los tipos de maltrato y agresiones a miembros de la familia. Usualmente, después de ocurrido un hecho tiende a ser repetitivo, mientras no se dé una adecuada intervención externa por parte de profesionales que conozcan la problemática y ofrezcan un apoyo eficaz.

Entre los factores que fomentan la violencia dentro del hogar se encuentran: la dependencia económica y emocional, ausencia de comunicación, el machismo tanto en hombres como en mujeres, las adicciones, la baja autoestima y el tipo de educación recibida durante la niñez y la adolescencia, que crean vulnerabilidad tanto para recibir como para ejercer la violencia en un futuro, aunque existen casos aislados donde personas que han vivido estas situaciones han logrado tener una vida estable y feliz.

Existen muchas formas de ejercer violencia desde una palabra, una mirada, indiferencia, desprecio, humillaciones, bofetadas, pellizcos, puños etc. El fin de esta es afectar negativamente a otra persona, sin importar los mecanismos utilizados para agredir física, psicológica, económica, sexual y socialmente.

La mayoría de los casos reportados a Casa de Justicia de Floridablanca están relacionados con la Violencia Intrafamiliar de ahí que sea de gran relevancia tener en cuenta este concepto para el desarrollo del presente informe.

## **1.6 VIOLENCIA ESCOLAR**

*Se entiende por violencia escolar la acción u omisión dañina que se ejerce entre miembros de una comunidad educativa (ya sean alumnos, padres, profesores o personal subalterno) y que puede producirse en las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados con la escuela.<sup>7</sup>*

---

<sup>7</sup> DEFINICION DE VIOLENCIA ESCOLAR. [artículo de internet]. <http://definicion.de/violencia-escolar/> [10 de octubre de 2011].

La violencia escolar se ha convertido en una problemática de gravedad pues actualmente se presenta en todos los planteles educativos, especialmente en los de secundaria donde la rebeldía, la dificultad en el control de impulsos de los jóvenes, la ausencia del respeto y la tolerancia, se encuentran ausentes, afectando negativamente al individuo que la sufre durante su proceso de formación académica.

Cuando se habla de violencia escolar no solo se hace referencia a la violencia entre estudiantes, sino también a la violencia entre docentes y alumnos, debido a que se han identificado casos de agresión física y verbal de los alumnos hacia los docentes; como también agresiones físicas y verbales de docente-alumno donde este toma represalias por diferencias de tipo personal.

También existe violencia de tipo administrativo en las instituciones educativas hacia las personas que trabajan en el mantenimiento de las instituciones de educación.

Entre las diferentes causas que generan violencia escolar se encuentran las siguientes:

1. Dificultades de tipo personal que afectan negativamente el estado de ánimo de los individuos.
2. Víctimas de violencia intrafamiliar o maltrato infantil en su núcleo familiar.
3. Ausencia de límites en el comportamiento social.
4. Bajo control a las normas de comportamiento y las sanciones en los planteles educativos.
5. Influencia de los medios masivos de comunicación y video juegos que fomentan el uso de la violencia.etc.

La Violencia Escolar cada día con mayor preocupación está dejando de ser exclusiva de los adolescentes pues en Casa de Justicia de Floridablanca se identificó un número de casos muy relevante de niños y niñas desde los 6 años reportados por las Instituciones Educativas como menores agresores. Debido a esto es necesario contemplar este concepto como importante para el presente informe.

## 1.7 BUEN TRATO

*La noción de buen trato está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral. Si existe un buen trato (aprobado y aplaudido), hay otro trato que puede ser condenado: el maltrato.*

*El buen trato a nivel familiar se logra cuando la persona brinda el espacio y el tiempo para relacionarse con sus hijos o su pareja, con alegría y dispuesta a descubrir las necesidades del otro.*

*A nivel laboral o social en general, el buen trato aparece vinculado al respeto y la solidaridad. El uso de expresiones como “por favor” o “gracias” forma parte del buen trato.*

*El buen trato, de todas formas, no sólo se expresa a través de palabras, sino que también puede advertirse en el contacto físico (un beso, un apretón de manos, un abrazo) o en actitudes (prestar atención cuando habla otra persona, dejar pasar a una embarazada en una fila, recoger un papel que se le cayó a un anciano y devolvérselo)<sup>8</sup>.*

El concepto de buen trato se refiere a las acciones, expresiones y pensamientos positivos que se ejercen a otras personas con quienes se mantiene una relación, sea de tipo familiar, religiosa, social, laboral, etc. Este buen trato posibilita una mayor conservación de las relaciones interpersonales que los seres humanos establecen a lo largo de su vida con otras personas. Al brindar una atención

---

<sup>8</sup> DEFINICIÓN DE BUEN TRATO. [artículo de internet]. <http://definicion.de/buen-trato/>. [18 de septiembre de 2011]

agradable y respetuosa hacia los demás compromete a estos a brindar un trato similar hacia quienes hacen parte de su entorno.

En Casa de Justicia la mayoría de solicitudes recibidas independientemente de cual fuere la problemática se encontraban relacionadas con dificultades en el trato interpersonal, razón por la cual se hace indispensable fortalecer esta habilidad en todos los usuarios teniendo en cuenta que el buen trato fortalece la autoestima, posibilita mayor solidez en las relaciones con las demás personas y da prioridad a procesos de comunicación asertiva facilitando la solución de diferencias de tipo personal, familiar, laboral o comunitario.

Actualmente este concepto se ha deteriorado en las diferentes esferas de la sociedad, gracias a factores negativos como el estrés, la pérdida de principios y valores, la competencia desleal a nivel laboral, el trato injusto y desconsiderado en el hogar, el irrespeto hacia la pareja, los hijos e hijas, la violencia, entre otros, los cuales generan tensión en las relaciones que establece el ser humano con otras personas, factores detonantes a la ocurrencia del maltrato, hecho que se opone al buen trato y hacen la relación con los demás tensionante e inestable donde prima el bienestar particular.

Son pocos los escenarios donde el buen trato aún se conserva, lo que hace necesario la implementación de estrategias que fortalezcan y desarrollen esta habilidad en las personas, mejorando las condiciones en los diferentes espacios donde este se encuentra ausente.

Existen individuos cuya personalidad es poco extrovertida y su grupo de amistad es cerrado lo que les dificulta establecer con mayor facilidad relaciones interpersonales y en algún momento se puede entender como ofensivo y poco amable para los demás, a pesar de poseer otras cualidades. Independientemente de la personalidad que se tenga hay que dar prioridad a los buenos modales que

dan cuenta de una educación recibida en el contexto familiar a través de la socialización primaria y que fortalecen aspectos del carácter como la forma de expresarse, escuchar y atender a los demás.

El buen trato en la familia es crucial pues gracias a este se acrecientan los vínculos afectivos entre sus miembros, fortaleciendo la confianza, el respeto, la tolerancia y otros principios y valores que aportan positivamente en el funcionamiento asertivo de la dinámica familiar y contribuye a disminuir la vulnerabilidad del hogar ante situaciones de crisis familiar.

## **1.8 COMUNICACIÓN**

*La comunicación es una de las necesidades básicas del ser humano. Es el medio para transmitir y recibir información acerca de lo que pensamos y sentimos. Comunicarnos implica expresar nuestros sentimientos y emociones; hacer peticiones, escucharnos, escuchar al otro y negociar. Es expresar nuestros acuerdos y desacuerdos sin molestar u ofender a los demás.*

*La comunicación abarca componentes no verbales, componentes paralingüísticos y componentes verbales. Entre los componentes no verbales se encuentran la mirada, la expresión facial, la postura corporal y los gestos. Entre los verbales, las palabras que usamos, las preguntas que hacemos, el tiempo que mantenemos una conversación y el contenido de lo que hablamos, los componentes paralingüísticos hacen referencia al volumen, la entonación, la emotividad, el sentimiento, la fluidez, la claridad y la velocidad con que nos expresamos. El uso adecuado de estos tres componentes genera una comunicación efectiva.<sup>9</sup>*

Una de las dificultades más graves que tienen los seres humanos es que no saben comunicarse, cuando no existe una comunicación asertiva en el interior de la familia y en cualquier medio en el que las personas se desenvuelven se tiende a generar conflictos y diferencias debido a que no se logran establecer acuerdos y

---

<sup>9</sup> GALLO, Aguirre et al. EN FAMILIA CAMINOS PARA UNA VIDA MEJOR. Periódicos Asociados. Colombia.p.162.1999

negociaciones con las demás personas para solucionar discrepancias, recurriendo a medios no efectivos como la agresión física y verbal.

Cuando no existe una comunicación asertiva se deterioran valores como el respeto, la tolerancia, la comprensión y los vínculos afectivos tienden a perder su valor al presentarse dificultades de comunicación con la pareja, los hijos e hijas, otros miembros de la familia y demás personas allegadas. Al surgir una diferencia independientemente del tipo de relación que se mantenga se pone a prueba el proceso de comunicación, si existe una adecuada comunicación entre los miembros del hogar esta diferencia puede aclararse y a la vez superarse o de lo contrario se generará una discusión y una posible ruptura de la relación interpersonal.

La sociedad actual no está acostumbrada a escuchar y entender otros puntos de vista donde existe negación a aceptar otra posición y comprender que no siempre se tiene la razón. Este no es el único problema, en algunas ocasiones no se cuenta con el tiempo necesario y adecuado para el diálogo en el núcleo familiar, debido al trabajo de los padres el cual los obliga a ausentarse durante todo el día, el estudio de los hijos e hijas, entre otros, lo que impide un acercarse y establecer procesos adecuados de comunicación que fortalezca la relación entre padres e hijos, creando confianza y seguridad para compartir los eventos vividos durante el día y conocer un poco más del entorno que rodea a los miembros de la familia. Si los individuos no saben comunicarse en el hogar será muy difícil que logren hacerlo fuera de este, debido a que no cuentan con las bases mínimas y no se tiene la costumbre para hacerlo, esta es la razón que sustenta la importancia de relacionar la comunicación con el buen trato, ambos procesos posibilitan establecer y mantener cualquier tipo de relación interpersonal.

En Casa de Justicia la gran mayoría de problemáticas que se intervienen están relacionadas con dificultades en la comunicación, ya sea en el hogar, a nivel

laboral, social o comunitario, lo que hace necesario dar prioridad en el proceso de intervención a rescatar o fortalecer habilidades en los usuarios para desarrollar un proceso de comunicación adecuado que les posibilite establecer acuerdos y solucionar sus problemas con las demás personas.

## **2. CONTEXTO GENERAL Y ESPECÍFICO EN EL CUAL ESTA INSERTA LA EXPERIENCIA**

Las acciones que se realizan desde la Casa de Justicia del municipio de Floridablanca se encuentran encaminadas a proteger y garantizar los derechos de las personas, como también a promover el cumplimiento de deberes de los ciudadanos mediante los diferentes entes que prestan su servicio a la comunidad, procurando llegar a establecer acuerdos con los usuarios de Casa de Justicia que generen cambios positivos en su entorno familiar y social. En el caso concreto del proyecto que aquí se trabaja, se enuncian las leyes, decretos, resoluciones, que son tenidas en cuenta en la intervención a los casos de violencia intrafamiliar, maltrato infantil y vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

### **2.1 NORMATIVIDAD VIGENTE SOBRE PROTECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS**

Gracias a que se ha creado una mayor movilización respecto a la vulneración de derechos humanos relacionados con un factor negativo detonante que afecta la vida de las personas, como lo es la violencia y en especial la violencia intrafamiliar, la cual obstaculiza el desarrollo de cada uno de los miembros del hogar quienes se ven afectados por esta situación, se citan aquellos tratados, leyes y sentencias que se relacionan con la protección de Derechos y en especial los relacionados con el tema de Violencia Intrafamiliar.

Es esencial para la Casa de Justicia del municipio de Floridablanca tener en cuenta las leyes y los tratados que abogan por la defensa de los Derechos Humanos, debido a que es un instrumento al cual el Ministerio del Interior y de Justicia le asignó la responsabilidad de ser mediador en los diferentes conflictos que se presentan en cada una de las comunidades donde interviene, de tener

como base fundamental la primacía en la protección y garantía de los Derechos Humanos. Actualmente la mayoría de estos derechos son vulnerados y no se aplican las sanciones adecuadas debido a la ausencia de evidencias que sustenten dicha violación y la ineficiencia de ciertas instituciones al momento de intervenir.

### **LEY 294 DE 1996**

*En esta ley se busca brindar un tratamiento integral de las diferentes modalidades de violencia en la familia, asegurando a ésta su armonía y unidad. Se define familia como aquella que se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla.<sup>10</sup>*

Actualmente, la presente ley es aplicable en los casos de violencia intrafamiliar en las comisarías de familia, donde al presentarse una problemática se busca erradicar la violencia en el núcleo familiar, al existir una denuncia por este motivo se procura brindar una protección a quien esté siendo víctima, donde el agresor debe abstenerse de realizar cualquier tipo de agresión física o verbal e incurrir en acciones que dañen la integridad personal del denunciante.

En la mayoría de los casos las personas se abstienen de realizar agresiones gracias a que existen unas sanciones legales y económicas que limitan al agresor para repetir actos violentos en el hogar. Por el contrario, existen casos donde la víctima se niega a denunciar episodios de violencia por temor a que el agresor tome represalias severas en contra de esta y realice lesiones físicas y emocionales que pueden terminar en homicidio.

Factores como la dependencia económica y emocional hacia el agresor impiden que el círculo de violencia se erradique pues es una violencia que la persona está

---

<sup>10</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 294 de 1996. La cual tiene por objeto desarrollar el artículo 42, inciso 5, de la Carta Política, mediante un tratamiento integral de las diferentes modalidades de violencia en la familia, a efecto de asegurar a ésta su armonía y unidad. Santa fe de Bogotá: república de Colombia – gobierno nacional;1996

consintiendo al continuar conviviendo con el agresor y no buscar alternativas para remediar su situación.

- **Ley 575 DE 2000**

*En esta ley se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996 y fueron modificados los siguientes artículos:*

*El artículo 4: trata acerca de las medidas de protección que ponga fin a la violencia, maltrato o agresión o evite que ésta se realice cuando fuere inminente. A todas aquellas personas que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico o síquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar*

*El artículo 5: especifica en qué consiste la medida de protección definitiva para la víctima de violencia, en la cual ordenará al agresor abstenerse de realizar la conducta objeto de la queja, o cualquier otra similar contra la persona ofendida u otro miembro del grupo familiar.*

*El artículo 7º: Especifica el tipo de sanciones a los que se acogen los agresores cuando se presenta incumplimiento de las medidas de protección. El artículo 12: expone el procedimiento para la conciliación obligatoria donde se citará al acusado para que comparezca a una audiencia que tendrá lugar entre los cinco (5) y diez (10) días siguientes a la presentación de la petición. A esta audiencia deberá concurrir la víctima.<sup>11</sup>*

En esta ley se realizan unas modificaciones a la ley 294 de 1996 donde se exponen las diferentes medidas de protección en caso de presentarse violencia intrafamiliar, además revela las diferentes sanciones legales que implica continuar con este tipo de violencia.

Esta ley es aplicable y vigente actualmente, debido a que es efectiva en los casos de violencia y explica el procedimiento llevado a cabo en Casa de Justicia al presentarse una denuncia por violencia intrafamiliar. Es una herramienta útil a la hora de solucionar conflictos familiares gracias a que apunta a la eliminación de

---

<sup>11</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 575 de 2000. Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996. Santa fe de Bogotá: república de Colombia – Gobierno Nacional; 2000

todas las formas de violencia en el hogar y a la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos para establecer acuerdos y aplicar sanciones en caso de ser necesario.

- **DECRETO 652 DE 2001**

*En este decreto se reglamenta la Ley 294 de 1996 reformada parcialmente por la Ley 575 de 2000. En este decreto se especifica cuando podrá ser aplicable la medida de protección provisional o definitiva a una víctima de violencia intrafamiliar.*

*Los deberes de los funcionarios competentes en la aplicación de las normas previstas para la acción de violencia intrafamiliar son:*

*1. Garantizar la debida protección de las víctimas, en especial de los menores de edad y personas con limitación física, síquica o sensorial, en situación de indefensión y ancianas,*

*2. Informar a los intervinientes sobre los derechos de la víctima, los servicios gubernamentales y privados disponibles para la atención del maltrato intrafamiliar, así como de las consecuencias de la conducta al agresor, o del incumplimiento de las obligaciones pactadas en el acuerdo o de la medida de protección que imponga la autoridad competente, según sea la naturaleza y gravedad de los hechos.<sup>12</sup>*

Este decreto al igual que la ley 575 del 2000 actualmente se encuentran vigentes y son aplicables en las comisarías de familia y en las instituciones encargadas de atender casos relacionados con violencia intrafamiliar. Aquí se hace una especificación acerca de los deberes y obligaciones que tienen los funcionarios y/o encargados de atender dicha situación garantizando el bienestar del denunciante y de los hijos cuando existen.

---

<sup>12</sup> COLOMBIA. MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 652 de 2001. Por el cual se reglamenta la Ley 294 de 1996 reformada parcialmente por la Ley 575 de 2000. Bogotá: Ministerio del interior y de justicia de la república de Colombia. 2001.

- **LEY 1257 DE 2008**

*Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.*

*En esta ley se definen las normas adoptadas para garantizar a todas las mujeres una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado, el ejercicio de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno e internacional, el acceso a los procedimientos administrativos y judiciales para su protección y atención, y la adopción de las políticas públicas necesarias para su realización.<sup>13</sup>*

En Colombia la violencia contra la mujer y las diferentes formas de discriminación son acciones que atentan el libre desarrollo social, generando condiciones de desigualdad que afectan directamente a las mujeres. A nivel profesional, en la misma ocupación, se han encontrado casos donde las ganancias económicas de la mujer son mínimas respecto a las del hombre. Además de la carga laboral que tiene que asumir en su lugar de trabajo, la mujer tiene que llegar a su casa a cumplir con las labores domésticas y de cuidado de los hijos, sin recibir alguna retribución. Los índices de mortalidad por violencia no disminuyen, estas muertes se deben a motivos pasionales, venganza, suicidio, violencia intrafamiliar, entre otros.

En la Ley 1257 se definen las diferentes formas de violencia y discriminación contra la mujer como mecanismo para identificar cuando se está siendo víctima de violencia y discriminación en los diferentes espacios donde ésta se encuentra presente y se vea afectada negativamente.

---

<sup>13</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 1257 de 2008. Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres. Santa fe de Bogotá: república de Colombia – gobierno nacional; 2008

- **LEY 1098 DE 2006**

Código de la infancia y la adolescencia

*La finalidad de esta ley es garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna.*

*También se establecen las normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, en la Constitución Política y en las leyes, así como su restablecimiento. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado.*

*El ámbito de aplicación de esta ley se aplica a todos los niños, las niñas y los adolescentes nacionales o extranjeros que se encuentren en el territorio nacional, a los nacionales que se encuentren fuera del país y a aquellos con doble nacionalidad, cuando una de ellas sea la colombiana.*

*También define la prevalencia de derechos de los niños, niñas y adolescentes sobre las demás personas.<sup>14</sup>*

En esta ley se busca garantizar el bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes al ser reconocidos como sujetos titulares de derechos. A través de esta ley se han creado programas orientados a restablecer los derechos de los menores que han sido vulnerados en su entorno familiar brindando atención eficaz para aportar a su crecimiento y desarrollo personal, superando situaciones de maltrato, abuso sexual y abandono a los cuales han sido sometidos. Actualmente esta ley se encuentra vigente y es utilizada para sancionar legalmente toda la vulneración de derechos relacionada con los menores de edad.

Cuando se presentan eventos de violencia intrafamiliar los más afectados son los menores de edad quienes sufren al ver el comportamiento de sus padres y en

---

<sup>14</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 1098 de 2006.código de infancia y adolescencia. Santa fe de Bogotá: república de Colombia – gobierno nacional;2006

algunos casos son receptores de la agresividad que manifiestan en otros espacios como el colegio. La violencia es la principal razón de desintegración familiar donde se vulneran los derechos de los menores. Cuando la madre dedica tiempo a trabajar para suplir los gastos económicos y tiempo para atender las necesidades de los hijos o hijas se ve reducido. Los hijos de igual manera se afectan por la negligencia del padre al no responder adecuadamente cuando se ha establecido una cuota de alimentos y la reglamentación de las visitas a los menores.

Es necesario desde Casa de Justicia trabajar por una mayor toma de conciencia respecto a la importancia de la unidad familiar donde se ofrezca al menor un entorno agradable y afectivo que permita satisfacer sus necesidades básicas con relación al entorno afectivo, formativo y económico, aclarando que si esto no es posible es necesario buscar alternativas de solución pacífica a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

- **CONVENIOS Y TRATADOS INTERNACIONALES**

A nivel de convenios y tratados internacionales referentes a violencia intrafamiliar se encuentran los siguientes:

- La Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (1979)

*Enuncia los principios aceptados internacionalmente sobre los derechos de la mujer que se aplican a todas las mujeres en todos los ámbitos. El fundamento de la convención se basa en la "prohibición de todas las formas de discriminación contra la mujer". Además de exigir que se reconozcan a la mujer derechos iguales a los de los hombres, la Convención prescribe las medidas que han de adoptarse para asegurar que en todas partes las mujeres puedan gozar de los derechos que les asisten.*<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> NACIONES UNIDAS. [artículo de internet] <http://www.cinu.org.mx/temas/mujer/conv.htm> ;[15 septiembre 2011]

Toda acción que atente física, sexual y psicológicamente a la mujer incluyendo amenazas o privación de su libertad serán sancionadas por esta ley.

En Colombia el *Primer Encuentro Feminista Latinoamericano y del Caribe (Bogotá, 1981)*, instituyó el 25 de noviembre como el *Día Internacional de la No Violencia Contra las Mujeres*, fecha que hoy se conmemora en la mayoría de los países del mundo.

De manera general se enuncian algunas de las conferencias más importantes que han trabajado en contra de la violencia contra la mujer.

- *La Conferencia Mundial de Derechos Humanos (Viena, 1993)*, donde se reconoció a toda forma de violencia contra las mujeres como una violación de los derechos humanos.
- *La Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo (El Cairo, 1994)*. Su declaración final, estableció que es indispensable alcanzar una plena igualdad entre mujeres y hombres a fin de acceder a una sociedad más justa y respetuosa de los Derechos Humanos, y también, de lograr un desarrollo sustentable, que no amenace la estabilidad del planeta ni la paz mundial.
- *La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer (Belém do Pará, 1994)* –ratificada por México en 1998–, define esta violencia como “toda acción o conducta contra la mujer basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico tanto en el ámbito público como en el privado” (IIDPDH, 1995).
- *La IV Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing, 1995)*, dejó muy en claro que la violencia contra las mujeres adopta diversas modalidades: física, emocional o psicológica, sexual, verbal y económica; se presenta prácticamente a lo largo de todo su ciclo vital y es resultado de acciones u omisiones por parte de múltiples factores sociales. Su declaración, igualmente adoptada en pleno por las Naciones Unidas, reitera la urgencia de que gobiernos, organizaciones civiles, instituciones académicas y todos los sectores de la sociedad, implementen las medidas necesarias para eliminar y prevenir toda forma de violencia contra las mujeres.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup>CONSEJO ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR (CEPAVI). Compilado sobre Violencia Intrafamiliar .p.34. [en línea][ 8 de junio de 2011]de: [http://cepavi.jalisco.gob.mx/pdf/compilado\\_violencia.pdf](http://cepavi.jalisco.gob.mx/pdf/compilado_violencia.pdf)

Desde hace varios años se han adoptado medidas en pro de generar una mayor toma de conciencia a través de foros y conferencias de carácter internacional enfocando su lucha en contra de la violencia hacia la mujer y recomendando a cada uno de los países multiplicar esfuerzos para erradicarla y crear una cultura pacífica entre hombres y mujeres.

A nivel general, en estos convenios y tratados se establecen las primeras concepciones acerca de la violencia contra la mujer donde se empieza a asumir como una problemática que afecta el sistema social y que a la vez genera más violencia, procurando una mayor sensibilización mundial acerca de ésta, debido a que la violencia no es algo nuevo sino que ha existido desde tiempos atrás y no se había reconocido como tal. Estos convenios y tratados sirven como precedente para sustentar el fenómeno de la violencia como una problemática que se tiene que erradicar a través de una mayor toma de conciencia y la aplicación de sanciones legales pertinentes, trabajando a la vez por la unidad familiar y propiciando un ambiente de igualdad de géneros.

Podría decirse que, son más las razones que motivan a luchar en contra de la violencia intrafamiliar, principalmente porque es en el núcleo familiar donde crece el futuro y donde todo lo que aprendan hoy lo aplicarán mañana; es así como la violencia ha seguido gestándose a lo largo de la historia, aunque a nivel social existen muchas otras problemáticas que hacen de ésta un ideal, pero aun así, motiva a muchas más personas a trabajar en la erradicación de la misma.

### 3. CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL

#### 3.1 ASPECTOS INSTITUCIONALES

##### 3.1.1 Programa nacional de casas de justicia

*Es una estrategia del gobierno nacional orientada a fortalecer y dotar a las administraciones locales de una herramienta para implementar la política pública de acceso a la justicia. Este instrumento posibilita a las autoridades territoriales ordenar y potenciar los recursos y servicios de justicia formal y no formal con el propósito de garantizar a los habitantes de su jurisdicción el derecho a la justicia, facilitar la satisfacción de las necesidades jurídicas, prevenir el delito, orientar a las comunidades sobre sus derechos, deberes y promover el ejercicio de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.<sup>17</sup>*

Ubicación de las Casas de Justicia a nivel nacional: para Diciembre 2010 existen en Colombia 79 Casas, distribuidas de la siguiente manera:

- 1, 8, 47, 48, 49 Bogotá D. C.: Ciudad Bolívar, Suba, Los Mártires, Bosa, Usme
- 2, 4 Cali: Agua Blanca, Siloé
- 3, 46 Valledupar: Primero de Mayo, La Nevada.
5. Ibagué
- 6, 30 Santander: Bucaramanga, Floridablanca
- 7, 23 Pereira, Villa Santana, Cuba
- 9, 27, 66 Antioquia: Chigorodó, Bello, Itagüí
- 10, 32 Barranquilla: La Paz, Simón Bolívar
- 11 Neiva
- 12, 22, 55 Cartagena: Chiquinquirá, Contry, Canapote
- 13 Popayán

---

<sup>17</sup> MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA. Programa Nacional de Casa de Justicia. [en línea] <http://www.mij.gov.co;>[ 8 de junio de 2011].

14, 54 Nariño: Pasto, Tumaco  
15, 45 Medellín: Villa del Socorro, Robledo  
16 Riohacha  
17 San Andrés  
18, 19 Putumayo: Mocoa, Puerto Asís  
20 Manizales  
21 Villavicencio  
24, 33, 36 Cundinamarca: Girardot, Soacha, Chía  
25 Armenia  
26, 28, 37, 39 Valle del Cauca: Tuluá, Cartago, Buga, Buenaventura  
29 Santa Marta  
31 Cúcuta  
34 Quibdó  
35 Yopal  
38 Montería  
40 Tunja  
41, 42, 43, 44 Regional Sur del Tolima: Chaparral, Ortega, Ataco y Rioblanco  
50, 51, 56, 57 Regional Nordeste Antioqueño: Segovia, Remedios, Yalí, Vegachí.  
52, 53 Bajo Cauca Antioqueño: El Bagre, Zaragoza  
58, 59, 60, 61 Regional de San Juan de Chocó: Condoto, Nóvita, Itsmina, Tadó  
62, 63, 64, 65 Regional del Norte del Cauca: Puerto Tejada, Corinto, Buenos Aires, Toribio  
66 Itagüí  
67 Apartadó  
68 Río Sucio  
69 Barrancas  
70 Palmira  
71 Dos Quebradas  
72 Sucre- San Onofre  
73 Turbo

74 Cajicá

75, 76, 77,78 Cauca, Tarazá, Cáceres, Nechí.

79 Envigado<sup>18</sup>

### 3.1.2. Ubicación de las casas de justicia a nivel nacional



Fuente: PROGRAMA NACIONAL CASAS DE JUSTICIA, Guía para implementar nuevas Casas de Justicia .p.21

<sup>18</sup>PROGRAMA NACIONAL DE CASAS DE JUSTICIA p. 23.

**3.1.3 ¿Qué es una casa de justicia?.** La Casa de Justicia es un centro interinstitucional de orientación, referencia, y prestación de servicios de solución de conflictos, donde se aplican mecanismos de justicia formal y no formal en una determinada localidad. Allí los usuarios encuentran atención amable, integral, gratuita y una respuesta centralizada, ágil y oportuna, a sus inquietudes y requerimientos.

Con estas Casas se pretende acercar la justicia al ciudadano, orientarlo sobre sus derechos y deberes, promover el uso de los métodos alternativos de solución de conflictos y la construcción local de relaciones de convivencia, a su vez, estos objetivos redundan en la prevención del delito, la disminución de la conflictividad y contribuyen en la lucha contra la impunidad en las grandes ciudades del país.

El Programa está dirigido a centros urbanos e intermedios con poblaciones iguales o superiores a 100.000 habitantes que cuenten con la oferta solicitada por el Programa.<sup>19</sup>

### **3.1.4 Planeación estratégica institucional**

#### **MISIÓN**

Facilitar el acceso de las comunidades a servicios de justicia formal y no formal para lograr la resolución pacífica de conflictos y el fortalecimiento de la convivencia.<sup>20</sup>

**3.1.5 Objetivos del programa nacional de casas de justicia.** “Según el artículo 3° del Decreto 1477 de 2000, el Programa Nacional Casa de Justicia tiene como objetivos, los siguientes:

---

<sup>19</sup>Ibid., p. 11.

<sup>20</sup> Departamento Nacional de Planeación - DNP. [artículo de internet].<http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/> [20 de mayo de 2011].

- Crear espacios de acción integral en materia de justicia comunitaria con la justicia formal.
- Acercar la prestación de ciertos servicios de justicia formal a la comunidad con el fin de facilitar su acceso
- Ampliar la cobertura de la administración de justicia.
- Involucrar a la comunidad en la resolución formal y no formal de los conflictos.
- Fomentar una cultura de convivencia pacífica y de respeto al derecho ajeno.
- Propiciar la participación efectiva de la comunidad en el diagnóstico y solución de los problemas en materia de administración de justicia.
- Establecer espacios de participación y pedagogía ciudadana que contribuyan a la construcción de una convivencia pacífica.
- Implementar metodologías para el uso y la difusión de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Ser instrumento para la articulación de las políticas de justicia del Estado, con los programas de desarrollo comunitario.
- Promover la defensa de los derechos humanos de los miembros de la comunidad.
- Asesorar y orientar a la comunidad en el uso del servicio público de la justicia.
- Orientar jurídicamente a la comunidad en sus derechos y obligaciones.
- Desarrollar programas de prevención en violencia intrafamiliar y protección de los derechos humanos.
- Servir de espacio para el análisis de la conflictividad social, por parte de investigadores avalados por el Ministerio del Interior y de Justicia.

### **3.1.6 Estructura organizativa**

#### **3.1.6.1 Funciones de entidades que hacen presencia en casa de justicia**

Las Casas de Justicia tienen las siguientes funciones:

- Orientar e informar sobre los derechos humanos y las obligaciones legales de los usuarios, con énfasis en protección a la familia y al menor.
- Prestar servicios y promover la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Brindar el servicio de consultorio jurídico gratuito.
- Actuar como centro de recepción de quejas y denuncias, peritaje médico, defensoría de familia e investigación penal, en este caso a cargo de la Fiscalía General de la Nación.
- Realizar brigadas especiales en lo referente a acciones de registro e identificación.
- Articular y difundir en la comunidad los programas del Estado en materia de justicia y afines.<sup>21</sup>

**3.1.6.2 Entidades que hacen presencia en casa de justicia.** Las Casas de Justicia en su calidad de entidades locales, prestadoras de servicios de justicia, tienen un carácter interinstitucional, que posibilita la interacción entre las diferentes entidades que hacen presencia en las Casas, así como de organizaciones de la sociedad civil y personas de la comunidad investidas para impartir justicia como los jueces de paz y conciliadores en equidad.

---

<sup>21</sup> PROGRAMA NACIONAL DE CASAS DE JUSTICIA. p. 13.

## ENTIDADES QUE HACEN PARTE DE CASA DE JUSTICIA



FUENTE: PROGRAMA NACIONAL CASAS DE JUSTICIA, Guía para implementar nuevas Casas de Justicia .p.23

### 3.1.7 Guía para implementar nuevas casas de justicia

#### 3.1.7.1 Entidades del orden local

- ❖ Coordinación de la Casa: Es la encargada de velar por el cumplimiento de los lineamientos generales establecidos por el Ministerio del Interior y de Justicia en relación con el Programa Nacional de Casas de Justicia. Sus funciones son facilitar el trabajo de los funcionarios dentro de la Casa, promover el trabajo en equipo entre las diferentes entidades, respetando sus competencias particulares, gestionar recursos para el buen

funcionamiento de la Casa, y hacer posible la participación de la comunidad en las actividades que realiza la Casa. De otra parte, orienta la labor de difusión de los servicios de la Casa de Justicia en la localidad y entrega reportes mensuales al Ministerio sobre el funcionamiento de la Casa, este funcionario es vinculado por la Alcaldía Municipal.

- ❖ Centro de Recepción e Información: Se encarga de orientar a los usuarios sobre el trámite que se le debe dar a los diferentes casos que llegan a la Casa de Justicia. Su labor es fundamental, ya que es el primer contacto que tiene el Ciudadano con la Casa. El Centro de Recepción e Información (CRI) atiende en primera instancia las consultas de las personas que buscan solución a sus conflictos cotidianos; registra los datos básicos sobre la atención, clasifica el motivo de la consulta, asigna el caso a una de las Entidades presentes en la Casa, realiza las remisiones externas de aquellas situaciones que no puede atender alguna o algunas de las entidades que hacen parte de la Casa de Justicia y ofrece información permanente a los usuarios acerca del estado de sus casos.
  
- ❖ Centro de Cómputo: Presta los servicios de recolección y sistematización de la información producida por la Casa de Justicia, consolida las estadísticas que arrojan las diferentes entidades presentes; igualmente, canaliza, organiza, analiza y se procesa la información que luego se envía al Ministerio del Interior y de Justicia, a la Alcaldía respectiva y a las Entidades Nacionales que participan en el Programa. Además, el Centro de Cómputo presta un apoyo importante en la labor de informática a las entidades que están en la Casa.
  
- ❖ Comisaría de Familia: Colabora con las entidades competentes para proteger a los menores que se hallen en situación irregular y en casos de conflictos familiares. Adicionalmente, se encarga de otorgar a la familia

espacios de asesoría y apoyo para resolver sus dificultades y recibir información sobre sus derechos y deberes fundamentales. De esta manera, promueve la construcción de convivencia pacífica en las familias.

- ❖ Inspección de Policía: Protege al ciudadano en materia de seguridad, salubridad, moralidad y convivencia ciudadana. También protege a las víctimas de la violencia intrafamiliar, en colaboración con la Comisaría de Familia y la Defensoría de Familia.
- ❖ Personería Distrital o Municipal: Le corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés común y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas. Actúa como agente del Ministerio Público.
- ❖ Oficina de Desarrollo Comunitario: Se encarga de garantizar la articulación de la comunidad, con la Casa de Justicia en el trabajo conjunto por alcanzar la convivencia pacífica. Para cumplir su cometido, debe contar con el apoyo de las organizaciones comunitarias, las universidades y la sociedad civil en general. En este espacio se diseñan y ponen en funcionamiento programas de investigación socio-jurídica, de educación jurídica popular y brigadas de cedulaación, entre otros.
- ❖ Consultorio Jurídico: Depende de las facultades de derecho de aquellas universidades que articulan su trabajo académico y su práctica estudiantil al desarrollo de las Casas de Justicia. Está conformado por estudiantes y se encarga de litigar en causa ajena, de acuerdo con las competencias de la Ley.
- ❖ Conciliadores en Equidad: Son personas escogidas por sus comunidades que previamente se someten a un proceso de selección, capacitación, son

nombrados como terceros neutrales y participan en la mediación pacífica de los conflictos de la comunidad de acuerdo a los preceptos establecidos por la ley y la Carta Política. De esta forma ejercen una justicia en equidad, dentro de un marco de respeto a los derechos humanos, teniendo en cuenta la diversidad cultural de las comunidades.

- ❖ Centros de Conciliación: Están constituidos por personas jurídicas sin ánimo de lucro y/o por entidades públicas. Las obligaciones de los Centros se encuentran establecidas en el artículo 13 de la Ley 640 de 2001
- ❖ Jueces de Paz: Una vez elegidos los jueces de paz dentro de las comunidades donde la Casa de Justicia tiene influencia, ellos podrán tener un espacio dentro de la Casa. Los jueces de paz deciden en equidad conflictos de naturaleza transigible cuyas pretensiones no sean superiores a cien salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- ❖ Equipo de Trabajo Social y de Psicología: Complementa los servicios de la Casa de Justicia, ofreciendo al usuario la posibilidad de contar con un servicio integral, que facilita las opciones de solución pacífica y fortalece los principios de equidad. En este sentido, realiza valoraciones psicológicas, terapias individuales de pareja y de grupo, y puede hacer seguimiento a los casos atendidos en la Casa de Justicia, apoyando la labor de los comisarios de familia, la Fiscalía y demás entidades que actúan dentro de la Casa.
- ❖ Oficina de Asuntos Étnicos: Asesora a las administraciones locales en el diseño de políticas públicas para los grupos étnicos presentes en el territorio y los mecanismos que procuren la conservación de sus valores, bienestar y desarrollo en un marco de mutuo respeto. Es un espacio de orientación, notificación y referencia al cual concurren las autoridades

indígenas y la comunidad en general para formalizar algunos trámites, realizar audiencias e interlocutor con la jurisdicción ordinaria. Toda vez que el Programa busca satisfacer las necesidades reales de la comunidad donde se ubica. En algunas Casas de Justicia se han instalado oficinas que atienden temas particulares como por ejemplo, en las Casas de Riohacha y Puerto Asís se cuenta con la Oficina de Asuntos Indígenas.<sup>22</sup>

### **3.1.7.2 Entidades del orden nacional**

- ❖ Inspección de Trabajo-Ministerio de la Protección Social: Los Inspectores de Trabajo buscan soluciones a los conflictos laborales que enfrentan algunos usuarios, a través del mecanismo de la conciliación. El establecimiento en las Casas de las Inspecciones de trabajo se relaciona directamente con la demanda en esta clase de problemática. Sus resultados han sido reconocidos por la comunidad.
  
- ❖ Fiscalía Local: Identifica, ubica, investiga y acusa a los presuntos infractores denunciados en la Casa de Justicia. Puede funcionar como despacho del nivel local, lo cual determina sus competencias conforme a la Ley. En las Casas se cuenta con el Fiscal y en algunos casos con los Técnicos Judiciales respectivos. En ninguna circunstancia la Casa de Justicia se puede convertir en un Centro de Retención. A partir del año 2005 con la entrada en vigencia del nuevo Sistema Penal Acusatorio, la Fiscalía tiene un nuevo esquema de atención, orientado principalmente a los acuerdos conciliatorios con el apoyo de la Policía Judicial.
  
- ❖ Defensoría del Pueblo: Vela por la promoción, ejercicio y divulgación de los derechos humanos; en el caso específico de la Casa de Justicia, actúa por medio del procurador de los derechos humanos, el defensor del pueblo y los defensores públicos. Estos últimos están encargados de atender las

---

<sup>22</sup> PROGRAMA NACIONAL DE CASAS DE JUSTICIA. p. 15-16.

diligencias de indagatoria, requeridas para la definición de la situación jurídica de las personas de la localidad que hayan sido acusadas y que carezcan de recursos económicos para proveerse la defensa de sus derechos. Adicionalmente, organiza programas de protección al menor, a la mujer, a los desplazados y recibe denuncias por desapariciones y amenazas a la vida.

- ❖ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar: Atiende a la comunidad, por medio de los defensores de familia, velando por la protección de la familia y los menores que se encuentren en situación de riesgo. Asume la asistencia y protección del adolescente responsable de haber infringido la ley penal ante el Juez Penal para adolescentes; acompaña al adolescente en todas las actuaciones del proceso y en las etapas de indagación, investigación y juicio, y verificar la garantía de sus derechos dentro del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.
- ❖ Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses: Brinda soporte técnico y científico a las demás entidades que prestan sus servicios en la Casa de Justicia. Además, a través de los dictámenes forenses puede identificar las condiciones médico-legales de un hecho delictivo cometido.
- ❖ Registraduría Nacional del Estado Civil: Garantiza que los usuarios de las Casas de Justicia puedan registrarse, identificarse y expresarse en los procesos electorales de una manera libre y espontánea. Su presencia en las Casas puede ser permanente o mediante brigadas de registro, cedulação u otras, dentro de la competencia que la Ley le otorga.

Para que el Programa sea efectivo se requiere la participación activa de las entidades antes enunciadas, las cuales desempeñan funciones propias de su competencia a cabalidad, pero teniendo siempre como eje central los objetivos

establecidos en el Programa Nacional, la interacción y el apoyo entre las diferentes entidades.<sup>23</sup>

**3.1.8 Responsabilidades locales y nacionales.** El Programa Nacional Casas de Justicia es del orden nacional, pero adquiere importancia y es verificable a escala municipal, pues en él se trata de fortalecer la justicia comunitaria y local. De aquí que tanto el Ministerio del Interior y de Justicia como las Alcaldías Distritales o Municipales tengan responsabilidades frente al desarrollo del Programa.

**3.1.8.1 Responsables del orden nacional: ministerio del interior y de justicia:** El Ministerio del Interior y de Justicia es la entidad encargada de implementar, asesorar y coordinar los esfuerzos de los distintos actores con el propósito de alcanzar el éxito del Programa.

En ese orden de ideas, sus funciones son:

### **Coordinación**

- Diseña y define las políticas generales del Programa Nacional de Casas de Justicia.
- Vela por el cumplimiento de los objetivos, políticas y funciones del Programa y del Decreto 1477 de 2000.
- Coordina y acompaña la gestión para la obtención de recursos destinados al establecimiento de nuevas Casas de Justicia y al fortalecimiento de las existentes.
- Asesora al municipio en la elaboración del diagnóstico inicial o línea de base.
- Asiste al municipio o departamento en la selección del inmueble y acompaña el proceso de adecuación y dotación del mismo.

---

<sup>23</sup> . PROGRAMA NACIONAL DE CASAS DE JUSTICIA. p. 16, 17.

- Coordina la instalación de las Casas de Justicia con el concurso de las autoridades locales y de la comunidad.
- Apoya la participación de los conciliadores en equidad en la Casa de Justicia.
- Acompaña y asesora al municipio en el proceso de selección de funcionarios que laborarán en la Casa de Justicia.
- Realiza las gestiones para la asistencia de los niveles nacionales a los eventos de lanzamiento del programa en el municipio.
- Lidera la firma del convenio de implantación con el municipio y lo acompaña en la consecución del compromiso de las entidades de los órdenes nacional y regional que formarán parte de la Casa de Justicia.
- Fomenta la capacitación de los funcionarios que prestan sus servicios en las Casas de Justicia y de la comunidad aledaña, en mecanismos alternativos de solución de conflictos y temas afines.
- Coordina el Sistema de Información y Seguimiento de la gestión de las Casas de Justicia.
- Sirve de instancia de coordinación para la consecución de recursos nacionales e internacionales destinados al Programa.

### **Promoción**

- Afianza las relaciones con los municipios, dotándolas de herramientas para que desarrollen el Programa y generen políticas de justicia que puedan implementarse desde las Casas.
- Asesora al municipio en el proceso de construcción de las relaciones con la comunidad beneficiaria.
- Promueve el desarrollo de programas sobre el conocimiento y la defensa de los derechos humanos

- Incentiva la participación de las Universidades, organizaciones no gubernamentales y la empresa privada, en la gestión de la Casa de Justicia.
- Difunde a la opinión pública los logros y ventajas del Programa Nacional de Casas de Justicia.

### **Asesoría**

- Realiza seguimiento al funcionamiento de los comités coordinadores distritales o municipales
  - Realiza seguimiento al funcionamiento de los comités coordinadores en las Casas de Justicia.
  - Recibe y evalúa las propuestas que presentan los Comités directivos distritales o municipales y los comités de coordinación de las Casas de Justicia, en relación con el Programa.<sup>24</sup>

**3.1.8.2. Responsables del orden local: alcaldía distrital y/o municipal:** La descentralización es una de las iniciativas fundamentales para alcanzar el modelo de un Estado equitativo y participativo. Con el propósito de acercar el gobierno al ciudadano, los entes territoriales se convierten en el objetivo central para desarrollar las políticas sociales, culturales y poblacionales orientadas a alcanzar la convivencia.

En el caso de las Casas de Justicia el papel del municipio es definitivo, porque es el que garantiza la continuidad de su labor y funcionamiento. En consecuencia, tiene las siguientes responsabilidades:

- Dar cumplimiento a la misión, visión y objetivos del Programa Nacional en su municipio, desarrollando proyectos, programas y actividades de

---

<sup>24</sup>. PROGRAMA NACIONAL DE CASAS DE JUSTICIA p. 20, 21.

prevención, promoción, divulgación y capacitación en temas relacionados con acceso a la justicia y resolución de conflictos cotidianos.

- Respetar y vigilar el cumplimiento del convenio local.
- Nombrar a los funcionarios de la Casa de Justicia en las dependencias a su cargo con el perfil requerido y de manera permanente.
- Pagar los gastos de administración y funcionamiento de la Casa de Justicia, conforme al acuerdo que se haga con las demás entidades presentes en la Casa.
- Asumir los costos de vigilancia, cafetería y aseo de la Casa de Justicia de manera permanente.
- Convocar el Comité Coordinador Distrital o Municipal.
- Viabilizar el Plan de Acción de las Casas de Justicia a su cargo.
- Garantizar la disponibilidad presupuestal para las actividades que se encuentran definidas en el Plan de Acción de la Casa de Justicia.
- Fortalecer la sostenibilidad de la Casa de Justicia a través de su inclusión en el Plan de Desarrollo Local.<sup>25</sup>

### **3.2 OFICINA DE APOYO COMUNITARIO**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Crear espacios de atención, información, orientación y participación que contribuyan a que la comunidad utilice los servicios de justicia disponibles en la Casa de Justicia y a través de mecanismos de promoción, prevención, capacitación e intervención psicosocial, mejorar la calidad de vida y reconstruir el tejido social de la comunidad de Floridablanca.

---

<sup>25</sup> *Ibíd.* p. 21.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Articular las políticas públicas de justicia con los programas de Desarrollo comunitario.
- Promocionar los servicios u oferta institucional de Casa de Justicia de Floridablanca a la comunidad en general
- Realizar Programas de Prevención para sensibilizar a la población vulnerable del municipio de Floridablanca en las diferentes problemáticas que afectan a esta Comunidad, según las Líneas de Acción y con el apoyo del Modelo de Intervención Psicosocial.
- Fortalecer los “Grupos de Apoyo” a los usuarios de Casa de Justicia en los componentes de Violencia Intrafamiliar, Maltrato Infantil, Violencia de Pareja, Pautas de Crianza, Habilidades para la Vida, entre otros.
- Socializar las Leyes sobre derechos y deberes de los ciudadanos para que hagan buen uso de ellas, según el marco normativo frente a problemáticas sobre Violencia Intrafamiliar, Violencia de Género, Violencia Juvenil, Maltrato Infantil, entre otros.

## **POBLACIÓN OBJETIVO**

- ❖ Comunidad Vulnerable del Municipio de Floridablanca.
- ❖ Usuarios de Casa de Justicia de Floridablanca.
- ❖ Comunidad Educativa (16 Ciudadelas) de Instituciones Oficiales del Municipio de Floridablanca.

## **LÍNEAS DE ACCIÓN**

- Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos
- Derechos Humanos.
- Violencia Intrafamiliar.
- Prevención y Atención ante las Violencias contra niños, niñas y adolescentes.

## **EJES TEMÁTICOS:**

- **MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS:** Programa Red de Mediadores del Conflicto Escolar, Comunicación Asertiva, Resolución de Conflictos, entre otros).
- **DERECHOS HUMANOS:** Derechos y Deberes, Ley 1098 de 2006 (Código de Infancia y Adolescencia), Implicaciones Legales de la VIF, Implicaciones Legales del Maltrato Infantil, Menores Contraventores y Menores Infractores, Trata de Personas, Trabajo Infantil, entre otros).
- **VIOLENCIA INTRAFAMILIAR:** Prevención en Violencia Intrafamiliar, Violencia de Género, Violencia Sexual, Maltrato Infantil, entre otros.
- **PREVENCIÓN Y ATENCIÓN ANTE LAS VIOLENCIAS CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** Violencia Escolar, Trata de Personas, Abuso Sexual, Trabajo Infantil, Bullying o Matoneo (Acoso Escolar), Adicciones (drogas, alcohol, redes sociales, internet, tv, entre otros). Formación en Habilidades Sociales.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> OFICINA DE APOYO COMUNITARIO. Casa de Justicia. Floridablanca. 2011

## 4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

### 4.1 DIAGNÓSTICO INICIAL

La Casa de Justicia de Floridablanca se encuentra ubicada en el barrio El Carmen, la función principal que realiza es satisfacer las necesidades jurídicas y legales que la población vulnerable del municipio requiere, debido a que no cuenta con los recursos económicos que le faciliten el acceso a un abogado o también, debido a la ausencia de información respecto a algún trámite legal. Busca beneficiar a las personas que presentan mayor grado de vulnerabilidad pues es en estas condiciones donde emergen diferentes problemáticas sociales que afectan la dinámica familiar como: violencia intrafamiliar, trabajo infantil, maltrato infantil, manejo inadecuado de pautas de crianza, trata de personas, consumo de sustancias psicoactivas, abuso sexual, entre otros.

Dentro de estas problemáticas influye: *el contexto económico*, debido a que sus necesidades básicas generalmente se encuentran insatisfechas y las personas tienen la obligación de satisfacerlas a través de la realización de un trabajo informal; *el contexto sociocultural*, en el departamento de Santander se ha transmitido generacionalmente una cultura machista que aun predomina en cada uno de los municipios, lo cual genera situaciones de desigualdad entre hombres y mujeres y el hombre se impone en su núcleo familiar por mantener el control, el dominio y el poder y *el contexto familiar* que rodea a cada una de las personas usuarias de Casa de Justicia el cual varía dependiendo de las costumbres, creencias y características propias de cada familia. Los contextos descritos anteriormente inducen a la ocurrencia de dichos fenómenos en la población vulnerable de estratos 1, 2 y 3, además de la población desplazada que allí acude. Es importante para Casa de Justicia realizar actividades encaminadas a prevenir que esta serie de dificultades se presenten a través de la intervención y ayuda

profesional que se ofrece a los usuarios, haciendo un intento para evitar su ocurrencia y aportando a la disminución de sus altos índices dentro del contexto social, familiar, laboral y comunitario. Es a través de actividades de prevención que se pueden garantizar mejores condiciones de vida para aquellos ciudadanos que integran el municipio de Floridablanca y que se benefician de los servicios que presta la Casa de Justicia.

<b>TEMAS DE ABORDAJE</b>	<b>POBLACION OBJETIVO</b>
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	Familias pertenecientes al municipio de Floridablanca y usuarias de Casa de Justicia.
MANEJO DE EMOCIONES	Padres, madres y en lo posible adolescentes del municipio de Floridablanca.
TRABAJO INFANTIL	Niños y niñas entre 7 y 14 años residentes en el municipio de Floridablanca.
PAUTAS DE CRIANZA	Padres y madres del municipio.
MANEJO DEL TIEMPO LIBRE	Niños y niñas entre 7 y 14 años residentes en el municipio de Floridablanca.
AUTOESTIMA	Niños, niñas jóvenes y adultos residentes en el municipio de Floridablanca.
PROYECTO DE VIDA	Niños, niñas jóvenes y adultos residentes en el municipio de Floridablanca.

Fuente: Vargas Meza, Deisy Rocío. Profesional en formación en Trabajo Social. Temas de abordaje y población objetivo. Junio 2011

Teniendo en cuenta el proceso de psico-orientación que se realizó desde trabajo social durante los meses de octubre y noviembre de 2010 se han atendido los siguientes casos, clasificados de acuerdo al motivo de consulta y al avance que han tenido durante el proceso. Acción que ha permitido conocer los principales motivos por los que se acude a Casa de Justicia y también aportar a una planificación pertinente de acuerdo a la problemática que se debe atender primordialmente.

<b>MOTIVO DE CONSULTA</b>	<b>No CASOS</b>
<b>VIF-</b> ( maltrato infantil, violencia de pareja , negligencia y abandono)	17
<b>CRISIS O PROBLEMÁTICA FAMILIAR</b> (Separación, conflictos, etc.).	13
<b>TRASTORNOS MENTAL, EMOCIONAL Y/O DE PERSONALIDAD</b> (depresión leve y severa, duelos, suicidios, entre otros.	8
<b>TRASTORNOS DE CONTROL DE IMPULSOS</b> (Agresividad con pares o autoridades, hurto, irritabilidad recurrentes, entre otros.	12
<b>MANEJO INADECUADO DE PAUTAS DE CRIANZA</b> (Indisciplina por irrespeto a las normas).	16
<b>TRABAJO INFANTIL</b> (Explotación laboral).	0
<b>PRESUNTO ABUSO SEXUAL</b>	0
<b>CONSUMO DE SPA.</b> (Tabaquismo, alcoholismo, alucinógenos, otros tipos de adicciones, internet, juegos, entre otros).	3
<b>TRASTORNOS DE APRENDIZAJE</b> (Hiperactividad, déficit de atención, atención dispersa, bajo rendimiento académico y otros.	18
<b>PROYECTO DE VIDA</b> (Asesoría en sexualidad y orientación en proyecto de vida)	2
<b>VIOLENCIA DE EXPAREJA.</b>	0
<b>TOTAL DE CASOS :</b>	<b>89</b>

Fuente: PROGRAMA CIAPE (Comité Interdisciplinario de atención a los conflictos en los planteles educativos) CASA DE JUSTICIA. Motivos de consulta y población objetivo. Octubre y noviembre de 2010

## **4.2 IDENTIFICACIÓN DE FUERZAS**

### **FUERZAS POSITIVAS INTERNAS:**

El profesional calificado que integra el equipo interdisciplinario de la oficina de apoyo comunitario antes reconocida como el programa CIAPE (Comité de atención a los conflictos en los planteles educativos) en Casa de Justicia de Floridablanca.

Las instalaciones de Casa de Justicia cuentan con oficinas que proporcionan la privacidad y el espacio requerido para realizar intervención profesional a nivel individual y grupal.

El reconocimiento que tiene Casa de Justicia de Floridablanca a nivel nacional por la labor que se realiza desde la prevención e intervención a nivel individual y comunitario con los usuarios y usuarias que se benefician de la institución.

Además, la institución ofrece los recursos físicos y técnicos necesarios para realizar una intervención eficiente a nivel individual, grupal y comunitario.

Trabajo social se encuentra posicionado dentro de la institución como una profesión que aporta en cada uno de los procesos realizados a nivel social.

### **FUERZAS NEGATIVAS INTERNAS:**

Casa de justicia no cuenta con un medio de transporte propio para el desplazamiento de los profesionales a las diferentes veredas en relación a las brigadas móviles que se realizan al sector rural y a las diferentes instituciones.

Los datos en las solicitudes no son completamente diligenciados por los usuarios, lo que impide lograr ubicación telefónica y acordar una cita para continuar la intervención.

### **FUERZAS POSITIVAS EXTERNAS:**

Reconocimiento de Casa de Justicia a nivel comunitario lo cual inspira confianza en las personas para denunciar actos delincuenciales y utilizar los diferentes servicios brindados por la institución.

El marco legal en el cual se trabaja es pertinente y adecuado respecto a los diferentes servicios ofrecidos.

El aumento de solicitudes de atención en las diferentes áreas de Casa de Justicia, resaltando la utilidad que tiene la institución al prestar sus servicios a la comunidad del municipio de Floridablanca.

### **FUERZAS NEGATIVAS EXTERNAS:**

El factor sociocultural de Santander debido al “machismo” que aun se encuentra presente en la sociedad generando desigualdad de género lo que imposibilita realizar una intervención con la familia en la realización de procesos de autoayuda específicamente en los casos de violencia intrafamiliar.

Incumplimiento por parte de los usuarios a las citas programadas previamente a través de medio telefónico o de boleta de citación lo cual impide avanzar en el proceso de intervención.

La inseguridad que rodea los lugares a los cuales se tienen que desplazar los profesionales de Casa de Justicia, para realizar intervención con la comunidad.

La falta de protección a los profesionales que laboran en Casa de Justicia y que frecuentemente reciben amenazas de muerte relacionadas con los procesos atendidos en la institución.

### **4.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN.**

Desde Casa de Justicia siempre se han realizado actividades enfocadas a la promoción del Buen Trato en las instituciones educativas, a través de la intervención que realiza el programa CIAPE (Comité interdisciplinario de atención a los conflictos en los planteles educativos) en las 16 ciudadelas educativas del municipio de Floridablanca, donde el fin principal es disminuir los conflictos entre estudiantes en los planteles educativos; las problemáticas que presentan estos jóvenes se deben a un sinnúmero de conflictos de tipo familiar que fomentan agresividad y al mismo tiempo apatía hacia las responsabilidades académicas, además de la vulnerabilidad económica que presentan la mayoría de los padres de estos jóvenes los obliga a permanecer durante todo el día laborando y la permanencia de los jóvenes en la calle es constante. Mencionando también otros problemas de contexto como la drogadicción y el pandillismo que consolidan la formación de futuros delincuentes.

El interés por fomentar una cultura de Buen Trato mediante el fortalecimiento de valores en la estructura familiar surge por la existencia de una problemática latente en algunos de los hogares de estos jóvenes donde la violencia intrafamiliar que enfrentan sus padres afecta negativamente su desarrollo, ocasionando que no exista un proyecto de vida claro. La intolerancia, la ausencia de comunicación, el irrespeto hacia el otro, son algunos de los factores negativos que hacen más probable la ocurrencia de violencia intrafamiliar en la comunidad.

La intervención de la practicante de Trabajo Social a los casos que llegan al CRI (Centro de Recepción e información) en Casa de Justicia solicitando ayuda y medida de protección a causa de esta problemática se realiza con el fin de disminuir los índices de violencia intrafamiliar, especialmente la de tipo conyugal, motivo por el cual se acude con mayor frecuencia a Casa de Justicia. A través de la capacitación y orientaciones a nivel individual, grupal y comunitario se brindan

herramientas que previenen el aumento de la violencia intrafamiliar ofreciendo una atención pertinente a las solicitudes realizadas por los usuarios de Casa de Justicia. Todas las personas necesitan de un ambiente sano para poder tener un desarrollo y un proceso de crecimiento físico, emocional, social, económico y profesional adecuado. La violencia destruye, elimina y afecta la dignidad humana, promueve espacios de intolerancia y aumenta la vulnerabilidad causando que otras problemáticas se presenten de forma colateral.

#### **4.4 PLANEACIÓN DE LA EXPERIENCIA PRÁCTICA**

**4.4.1 Objetivo general.** Promover una cultura de Buen Trato en el municipio de Floridablanca mediante la intervención profesional de Trabajo Social, con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes del mismo municipio.

##### **4.4.2 Objetivos específicos**

4.4.2.1 Realizar procesos de sensibilización y concienciación que permitan identificar las problemáticas que generan mayor conflicto familiar en el municipio de Floridablanca.

4.4.2.2 Brindar herramientas a la comunidad a través de talleres de capacitación que permiten identificar problemáticas del ámbito familiar y así poder efectuar la atención pertinente ante cada situación.

4.4.2.3 Desarrollar brigadas a nivel rural y urbano brindando mayor cobertura con relación a la prestación de servicios de Casa de Justicia.

4.4.2.4 Atender de forma oportuna las diferentes problemáticas por las que los usuarios acuden frecuentemente a Casa de Justicia de Floridablanca.

## **4.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN.**

El proceso de intervención se basó en los objetivos planteados y en cada uno de los propósitos que aportaron en la construcción de un ambiente de buen trato en el municipio de Floridablanca, a través de las acciones que se describen a continuación:

### **4.5.1 Procesos de sensibilización orientados a disminuir las problemáticas del ámbito social que afectan al municipio de Floridablanca**

**OBJETIVO:** Realizar procesos de sensibilización sobre las problemáticas que generan conflicto familiar y a través de la capacitación brindar herramientas a la comunidad para identificar casos y ayuda pertinente ante cada situación.

**DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:** A nivel comunitario se realizaron procesos de capacitación con el fin de dar a conocer a la comunidad algunas de las problemáticas como: trata de personas, violencia intrafamiliar, abuso sexual, maltrato infantil, consumo de sustancias psicoactivas, baja autoestima, entre otros. Se buscó también que las personas que se benefician de Casa de Justicia, dieran importancia a la construcción de un proyecto de vida que les sirviera de guía respecto a lo que deseaban alcanzar y como lo iban a lograr en el transcurso de su vida.

Debido a factores culturales, como los prejuicios adquiridos culturalmente, las personas se niegan a denunciar algunos delitos como el abuso sexual y la violencia conyugal.

Además, se ofrecieron herramientas para que la misma comunidad pudiese enfrentar diferentes conflictos orientándolas respecto a las instancias legales,

penales y de apoyo psicosocial donde pueden acudir en caso que la situación lo amerite.

**PROPÓSITO:** Capacitar a la comunidad del municipio de Floridablanca brindando herramientas que les permita enfrentar problemáticas que afectan su calidad de vida.

**METODOLOGÍA:** En los procesos de sensibilización se utilizaron videos y diapositivas y a través de imágenes reales sobre algunas de las problemáticas como violencia intrafamiliar, las personas interiorizaron la información brindada y lograron identificar (algunas personas no reconocen que existe un problema en su vida hasta que lo identifican en un suceso real y similar al que acontece en la vida de otra persona) y reconocer cuándo se presenta o no la problemática en el interior de la familia. Los casos que se lograron identificar en los procesos de sensibilización fueron remitidos a Casa de Justicia y se les brindó intervención psicosocial y en algunos casos cuando la situación lo amerita fueron remitidos a consultorio jurídico. Este proceso de intervención psicosocial se realizó en tres sesiones en las cuales se buscaba intervenir la problemática y remitirlo al profesional competente cuando el caso lo requería y especialmente cuando se trataba de un trastorno nervioso que afecta la conducta de la persona, motivándola a actuar negativamente.

**RECURSOS:**

Físicos:

- Auditorio.
- Papelería.
- Película, vídeos.

Técnicos:

- Vídeo beam.
- Sonido.
- Cámara fotográfica.

Humanos:

- Coordinador Oficina de Apoyo Comunitario.
- Practicante de Trabajo Social.
- Trabajadora Social.
- Psicólogo.
- Usuarios de Casa de Justicia, asistentes o participantes del taller.

## **EVALUACIÓN**

En algunos de los procesos de sensibilización realizados se lograron identificar varios casos sobre las diferentes problemáticas como maltrato infantil, violencia conyugal, baja autoestima y agresividad, logrando que las personas participantes del taller, al final de la sesión solicitaran ayuda para enfrentar cada una de esas problemáticas.

El objetivo de la intervención fue brindar mecanismos alternativos de solución que les permitiera superar situaciones conflictivas que afectaban su estado de ánimo y los conlleve a actuar positivamente ante cualquier conflicto familiar y social que se les presente.

Se lograron resultados satisfactorios y una transformación positiva en el comportamiento de aquellas personas que tomaron la decisión de superar las dificultades sin necesidad de recurrir a conductas agresivas.

#### **4.5.2 Brigadas rurales y urbanas en la zona de influencia de casa de justicia del municipio de Floridablanca**

**OBJETIVO:** Desarrollar brigadas a nivel rural y urbano brindando mayor cobertura en relación con la prestación de servicios de Casa de Justicia con el fin de solucionar las diferentes problemáticas presentadas en cada barrio o vereda.

**DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:** Debido a que existen lugares en el municipio de Floridablanca donde el desplazamiento desde el área rural a la urbana es un factor limitante para los usuarios de Casa de Justicia que residen en las veredas aledañas al municipio o que debido a razones económicas se les dificulta solicitar ayuda frente a un conflicto familiar, la Oficina de Apoyo Comunitario se desplazó hacia estos lugares y desarrollo actividades de atención y prevención de problemáticas de tipo social que inciden negativamente en la calidad de vida de sus habitantes, por lo cual se hizo necesario fomentar una mayor conciencia en la disminución de violencias, trabajo infantil, abuso sexual, trata de personas, agresividad y fundamentalmente pautas de crianza.

A nivel urbano, también se realizaron brigadas en aquellos sectores donde gracias a las solicitudes realizadas por sus habitantes, se procuró brindar una mejor cobertura en la prestación de servicios de Casa de Justicia, lo que permitió detectar casos de gravedad que son remitidos a instancias de protección con relación a: maltrato infantil, abuso sexual, trata de personas y violencia intrafamiliar.

**PROPÓSITO:** Brindar mayor cobertura en la prestación de servicios ofrecidos a la comunidad por Casa de Justicia realizando intervención desde Trabajo Social y el equipo interdisciplinario de la Oficina de Apoyo Comunitario a conflictos y problemas de tipo social que enfrenta la comunidad del municipio de Floridablanca

**METODOLOGIA:** las brigadas se realizaron con grupos de personas o comunidades. La brigada se realizó en colegios del área rural con el fin de aprovechar el tiempo se distribuyó toda la población entre los profesionales para así poder intervenir toda la comunidad.

Cada profesional eligió un tema diferente para trabajar en el transcurso de la jornada, después de finalizado su taller, el profesional intercambió con otro profesional el grupo de personas y con éstos socializó su temática y así sucesivamente hasta que todos los profesionales trabajaron con todos los grupos y las personas también participaron de las diferentes temáticas que cada uno manejó. La intervención de cada profesional es de aproximadamente 35 minutos y se debía realizar de la forma más creativa posible para que el auditorio participara.

Después de elegida la temática se realizó una pausa activa y en forma de taller se socializó la temática con las personas participantes, respondiendo inquietudes e identificando algunos casos a través de la observación y el diálogo a nivel individual.

En las brigadas se utilizaron carteleras, videos, películas o diapositivas y la duración a nivel general de cada brigada se realizó en una jornada sea en horas de la mañana principalmente en la población del área rural o de la tarde para la población urbana.

### **RECURSOS:**

Físicos:

- Auditorio.
- Papelería (para carteleras o actividades individuales).
- Película, vídeos.
- vehículo para desplazamiento.

Técnicos:

- Vídeo bean (presentación con diapositivas).
- Cámara fotográfica (evidencias).

Humanos:

- Coordinador Oficina de Apoyo Comunitario.
- Practicante de Trabajo Social.
- Trabajadora Social.
- Psicólogo.
- Abogado.
- Usuarios de Casa de Justicia, asistentes o participantes de la brigada.

## **EVALUACIÓN**

Las brigadas se evaluaron teniendo en cuenta la cantidad de población participante en cada una de las intervenciones que realizaron los profesionales de Casa de Justicia, además de la cantidad de casos que se lograron identificar e intervenir oportunamente, cuando estos casos residen en el área urbana fueron remitidos directamente a Casa de Justicia y se les brindó un proceso de psico orientación, para superar la dificultad.

Cuando los casos identificados residían en veredas, la intervención se redujo a una sesión, donde se procuró brindar la atención adecuada al usuario o usuaria orientándola en forma pertinente respecto al problema que presentaba en ese momento. Cuando el problema era grave se le recomendaba acercarse a Casa de Justicia para brindarle una atención más especializada.

Estas brigadas fueron una herramienta importante para las comunidades, especialmente para aquellas donde las limitaciones de distancia y dinero les impedía trasladarse hasta donde se encuentra ubicada la Casa de Justicia para

beneficiarse de sus servicios y recibir la ayuda pertinente en el momento adecuado.

#### **4.5.3 Orientación psico-social a nivel individual y grupal a los usuarios de casa de justicia del municipio de Floridablanca**

**OBJETIVO:** Brindar orientación psicosocial oportuna a nivel individual, grupal y comunitario a las diferentes problemáticas por las que los usuarios acuden a Casa de Justicia de Floridablanca.

**DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:** En Casa de Justicia a través del CRI (Centro de Recepción e Información) se reciben solicitudes para brindar orientación psicosocial a cada uno de los casos por los que comúnmente se acude como los son: violencia intrafamiliar, maltrato infantil violencia de pareja, negligencia y abandono; trastornos mentales , emocionales y/o de personalidad como: (depresión leve y severa, duelos, suicidios, entre otros); trastornos de control de impulsos (agresividad con pares o autoridades, hurto, irritabilidad recurrentes, entre otros); manejo inadecuado de pautas de crianza (indisciplina por irrespeto a las normas); consumo de spa. (Tabaquismo, alcoholismo, alucinógenos, otros tipos de adicciones, internet, juegos, entre otros); proyecto de vida (asesoría en sexualidad, adaptación escolar y orientación vocacional); trastornos de aprendizaje (hiperactividad, déficit de atención, atención dispersa, problemas de lecto-escritura, retardo mental, bajo rendimiento académico y otros); manejo directamente por psicología; conflicto o violencia en comunidad (entre vecinos, arrendatarios y otros) y violencia de ex pareja.

Se realizó un reparto de casos a Psicología y Trabajo Social, iniciando un proceso de orientación donde a través de tres sesiones se buscó intervenir la problemática que enfrentaba el usuario, procurando obtener resultados satisfactorios en el comportamiento de éste, lo que dependió principalmente de la disposición de las

personas afectadas para modificar algunas conductas que los llevaron a cometer errores y partiendo de ese cambio esperado, pudieran mejorar su calidad de vida, y fortalecer las relaciones familiares e interpersonales.

**PROPÓSITO:** Brindar intervención individual y grupal cuando se requiere la participación del núcleo familiar en el proceso de orientación psicosocial, aportando a la transformación social en la calidad de vida de cada una de las personas que realizan la solicitud para recibir orientación.

**METODOLOGÍA:** la orientación psicosocial se realizó de forma individual con la persona afectada, aunque en ocasiones intervino la familia, además de sesiones individuales con cada uno de los miembros; también se realizaron sesiones con todo el grupo familiar, creando espacios de diálogo y estableciendo compromisos para solucionar los conflictos en el interior de la familia contribuyendo a mejorar sus relaciones interpersonales y su calidad de vida.

La orientación se desarrolló en forma de diálogo creando confianza y respetando la postura de cada usuario procurando orientar eficientemente la solución a cada situación.

**RECURSOS:**

Físicos:

- Oficina.
- Papelería para diligenciar cada una de las orientaciones realizadas en el proceso.

Técnicos:

- Teléfono para programación de citas.
- Boletas de citación.

Humanos:

- Coordinador de la Oficina de Apoyo Comunitario.
- Practicante de Trabajo Social.
- usuarios o participantes de los procesos de psico orientación de Casa de Justicia.

## **EVALUACIÓN**

La intervención se evaluó teniendo en cuenta la asistencia de las personas a cada una de las sesiones programadas de forma previa, a través de llamados telefónicos o boletas de citación; para esto se siguió un control de asistencia a las citas y se registró en una planilla las orientaciones realizadas durante el día.

Después de las tres sesiones cuando no se ha logrado un cambio satisfactorio en el usuario se le recomendó buscar orientación psicológica a través de la EPS, por el contrario si durante el proceso se lograron cambios positivos el caso se daba por cerrado y se le recomendó al usuario o usuaria realizar nuevamente la solicitud de orientación psico social si llegaba a necesitarlo.

Al final se realizó un informe a coordinación de la Oficina de Apoyo Comunitario donde se informaban las orientaciones atendidas y el número de casos intervenidos, clasificándolos según su asistencia, teniendo en cuenta el motivo de consulta de cada uno. (Ver ficha 1. Anexo1) este informe se realizaba mensualmente.

## **4.6 ANÁLISIS DEL PROCESO LLEVADO A CABO**

A nivel mundial existen problemáticas sociales que afectan la vida de los seres humanos y Colombia por ser un país en vía de desarrollo también presenta dificultades a nivel económico, social y cultural. Cuando se trata el tema de violencia podemos inferir que es un fenómeno que ha estado presente desde la

antigüedad y que se ha asumido de diferentes formas lo que ha generado otros fenómenos como el desplazamiento donde acarrea una vulneración más de derechos, pues las posibilidades y los recursos para la educación se minimizan debido a que los ingresos del hogar se destinan para la satisfacción de las necesidades básicas como la alimentación, el techo y vestuario. Al no poder tener acceso a la educación y vivir en un ambiente machista donde la lucha por el trono del hogar está presente, se producen consecuencias negativas como la violencia intrafamiliar, consumo de sustancias psicoactivas, dificultades en pautas de crianza, desintegración familiar, pobreza, entre otros. Creando la posibilidad en quienes viven estas circunstancias adquieran un estilo de vida que los obliga a resguardarse.

El municipio de Floridablanca no se encuentra exento de estas problemáticas, por esta razón busca intervenir de diferentes formas:

Como se mencionó anteriormente se realizaron procesos de sensibilización que permitían a la comunidad tomar mayor conciencia e identificar cuando se presentaba una problemática de violencia, maltrato infantil o pautas de crianza en la misma comunidad, velando siempre por la protección de la vida y la dignidad humana y de todos los derechos contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el Código de Infancia y Adolescencia de la ley 1098 de 2006; a través de estas leyes se busca amparar a todas las personas con el fin de lograr mayor bienestar social en cada una de las familias del municipio en base al enfoque de derechos y trabajando cada solicitud de forma discreta, respetuosa y oportuna con una intervención eficiente con todas las personas de acuerdo a su condición social, raza o creencias religiosas entre otros; se intervino cada problemática presentada por el usuario o usuaria de forma particular debido a que cada situación se encontraba condicionada por una serie de causas y consecuencias totalmente diferentes.

Los casos que se logran identificar en los procesos de sensibilización se remiten a Casa de Justicia y se les brinda un proceso de psico orientación con la trabajadora social y la psicóloga. Cuando la situación lo amerita, también con asesoría jurídica. Este proceso de psico orientación consta de tres sesiones en las cuales se busca intervenir la problemática y se remite a un profesional más especializado cuando la dificultad lo requiere, especialmente cuando se trata de un trastorno nervioso que afecta la conducta de la persona, motivándola a actuar negativamente.

Casa de Justicia a través de la Oficina de Apoyo Comunitario busca capacitar a la comunidad brindando información que les permita reconocer y enfrentar este tipo de fenómenos que afectan su calidad de vida, mediante los procesos de capacitación. Además se trata de brindar una mayor cobertura en la prestación de servicios ofrecidos a la comunidad realizando intervención desde Trabajo Social y el equipo interdisciplinario de la oficina de apoyo comunitario a conflictos y problemas de tipo social que enfrenta la comunidad del municipio de Floridablanca. Lo anterior se logra a través de las brigadas las cuales generalmente se realizan con grupos de personas o comunidades.

Otro servicio de Casa de Justicia especialmente de la Oficina de Apoyo Comunitario, intervenir en forma individual y grupal cuando se requiere la participación del núcleo familiar en el proceso de orientación psicosocial, cuando el problema afecta o es causado por toda la familia, aquí de forma grupal se buscan soluciones al problema y se establecen una serie de acuerdos cuyo cumplimiento será evaluado en las sesiones de seguimiento para verificar si el problema disminuyo o aun continua afectando la dinámica familiar del hogar. En este proceso se han reconocido experiencias de vida que han fortalecido a la familia a través de la resiliencia y la motivación que tiene cada uno de los integrantes de la misma para superar una situación traumática.

La intervención de la oficina de apoyo comunitario busca garantizar la protección de derechos de la población vulnerable del municipio de Floridablanca dando a conocer, a través de las brigadas capacitaciones y talleres que se realizan a nivel comunitario, las diferentes problemáticas que afectan a la familia y que contribuyen al aumento de la desintegración familiar. Todo esto con el fin de atender todos los casos de forma eficaz procurando un ambiente de armonía en las familias de los usuarios o cuando no se da el caso en el acompañamiento individual que se brinda ante una situación de duelo y angustia del solicitante, motivando y rescatando habilidades y mejorando la actitud de este frente a la vida.

Con estas actividades se busca garantizar la protección de los derechos humanos, atendiendo las necesidades de tipo emocional, jurídica y familiar que generan dificultad en la dinámica familiar de los hogares que son residentes en este municipio y que acuden a Casa de Justicia en busca de una solución.

#### **4.7 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS**

La Oficina de Apoyo Comunitario, anteriormente reconocido como programa CIAPE, surge como respuesta a una necesidad y es el aumento de la agresividad y violencia en el contexto educativo y familiar del municipio; en primer lugar se buscó intervenir a través de profesionales de psicología, Trabajo social y derecho con los menores beneficiarios de cada una de las instituciones, pero al empezar a conocer el contexto e identificar que la violencia que estos menores ejercían en el colegio se encontraba relacionada con otras problemáticas como maltrato infantil, violencia intrafamiliar, dificultades económicas, abandono emocional por parte de los padres, se vio la necesidad de ampliar la cobertura a todo el municipio a través de los procesos de sensibilización, capacitación y brigadas a nivel rural y urbano, trabajando también con los padres de estos menores quienes eran los principales causantes de este tipo de problema; de allí la Oficina de Apoyo Comunitario se fue constituyendo en una herramienta fundamental para la

comunidad del municipio, pues los residentes del mismo empezaron a solicitar directamente la ayuda en Casa de Justicia obligando a los profesionales a crear más servicios que atendieran la demanda de esta población.

### **CAPACITACIÓN COMUNITARIA:**

Es uno de los servicios que presta Casa de Justicia a través de la Oficina de Apoyo Comunitario donde se reciben solicitudes por parte de los líderes comunitarios del municipio para su sector, especialmente a madres líderes del programa Familias en Acción quienes solicitan capacitación para su fortalecimiento como líderes de cada uno de los sectores en los que residen y trabajan. Con ellas se manejaron diferentes temas como violencia intrafamiliar, trabajo infantil, y pautas de crianza. Estas capacitaciones fueron solicitadas directamente por la comunidad.

### **CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL:**

La Oficina de Apoyo Comunitario también realiza intervención a nivel institucional realizando capacitación a los funcionarios que aquí laboran. Se realizó una capacitación sobre trata de personas y sobre Ley 1098 de 2006 donde se exponía la temática y de manera conjunta con todos los profesionales asistentes se hacía un debate respecto a la situación del país y la existencia y eficiencia de las leyes relacionadas con cada uno de los temas. Estas capacitaciones se realizaron con el fin de fortalecer intelectualmente a cada uno de las personas que aquí laboran debido a que Casa de Justicia atiende muchas problemáticas del orden social y todos los funcionarios están comprometidos a dar respuesta a cada una de ellas con el fin de prestar un servicio eficiente. Debido al aumento de solicitudes en cada uno de los servicios también se hizo necesario el fortalecimiento intelectual y profesional en los funcionarios que prestan su servicio a la comunidad a través de Casa de Justicia. Una vez al mes se asignó a cada dependencia de la institución un tema para capacitar a los demás funcionarios contrastando diferentes formas de intervención a través de la experiencia de cada

uno de los asistentes y donde además se crearán mayores alternativas de solución ante las diferentes problemáticas que aquí se manejan.

### **PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA CIAPE A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN:**

En el mes de noviembre de 2010 el Programa CIAPE hoy conocido como la Oficina de Apoyo Comunitario se ha consolidado en todo el municipio gracias a la intervención realizada por el equipo interdisciplinario se ha ido posicionando y ha adquirido reconocimiento no solo a nivel municipal sino también a nivel nacional.

Después de que se finalizaba semestre se hacía una presentación ante las instituciones a las cuales beneficia como son: las instituciones educativas y las Secretarías de Desarrollo Social y de Educación donde se muestran los resultados y se consolidaba el total de personas beneficiarias que recibieron este servicio y se motivó a los diferentes entes para que se le otorgara su continuidad.

### **CREACIÓN DEL FORMATO DE VISITAS DOMICILIARIAS:**

En la Oficina de Apoyo Comunitario no se contaba con un formato de visita domiciliaria necesario para complementar procesos de intervención desde Trabajo Social; la visita domiciliaria permite un mayor acercamiento hacia la realidad del usuario apuntando a un diagnóstico real sobre diferentes problemas. Este formato además de ser un soporte para el diagnóstico, permite conocer más acerca de los casos que aquí se intervienen al contar con las diferentes posturas de los miembros del hogar en el momento de la visita, donde se podían determinar posibles causas ante un determinado problema. Durante el proceso de intervención realizado se logró dejar el formato creado para que sea útil a los profesionales que aquí laboran.

También se realizaron visitas domiciliarias a solicitud de los usuarios utilizando este formato.

#### **4.8 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN**

El proceso de intervención en Trabajo Social se orientó al alcance de los logros planteados durante el proceso de práctica y se obtuvieron los siguientes resultados:

- **ALCANCES**

Se pudieron abordar diferentes problemáticas que permitieron un enriquecimiento a nivel intelectual en la practicante de Trabajo Social a la hora de intervenir cada una de ellas. En total fueron 100 casos atendidos durante todo el proceso.

Se elaboró el formato de visita domiciliaria (ver anexo 2) exclusivo para el programa CIAPE el cual no contaba con éste en el momento en que la practicante inició su proceso práctica.

Se realizaron visitas domiciliarias en sectores aledaños a Casa de Justicia.

Se participó en actividades de capacitación y formación para funcionarios de Casa de Justicia.

Se contó con un espacio adecuado para realizar intervención de caso debido a la necesidad de privacidad para atender las problemáticas de los usuarios.

Se logró trabajar con un equipo interdisciplinario lo que facilitó la intervención en actividades comunitarias.

## ▪ **LIMITACIONES**

Durante el proceso de práctica en Trabajo Social se identificaron las siguientes limitaciones:

Casa de Justicia no cuenta con un medio de transporte propio para el desplazamiento de los profesionales a las diferentes veredas en relación con las brigadas móviles que se realizan y a las diferentes instituciones.

Los datos en las solicitudes no se diligencian completamente por los usuarios impidiendo lograr ubicación telefónica con el usuario para realizar intervención con él.

No se cuenta con la suficiente cantidad de profesionales para atender de forma inmediata las solicitudes recibidas, lo que hace que a cada caso se le dé respuesta en un periodo de 15 a 20 días, teniendo en cuenta que son solicitudes de problemáticas que se deben intervenir de forma urgente.

Ausencia de responsabilidad de los padres a la hora de la intervención cuando se trabaja con problemáticas relacionadas con maltrato infantil.

## ▪ **ROLES DESEMPEÑADOS DESDE TRABAJO SOCIAL**

1. Orientador a través de la asesoría que se brinda a individuos y comunidades planteando alternativas de solución frente a determinadas situaciones.
2. Informador de los diferentes servicios que Casa de Justicia presta a la comunidad.
3. Investigador sobre las diferentes problemáticas que afectan a la comunidad analizando información y contrastando experiencias para identificar posibles causas ante determinados problemas.
4. Evaluador en cada uno de los procesos donde interviene verificando el cumplimiento de los acuerdos y analizando el avance en el proceso.
5. Intercesor entre los usuarios y la institución.

6. Identificador de situaciones de tipo individual y colectivo que puedan estar afectando la dinámica social de la comunidad
7. Educador brindando herramientas a la comunidad a través de capacitaciones y talleres.
8. Catalizador ante los diferentes procesos aquí trabajados, usando diferentes formas de intervención, creando condiciones favorables para cada uno de los usuarios.
9. Animador en cada una de las situaciones difíciles que atraviesan los usuarios mostrando alternativas de solución ante determinadas dificultades.
10. Concientizador fomentando la participación y la toma de conciencia respecto a las problemáticas que se encuentran latentes en la comunidad.

## 5. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

### *“FORTALECIMIENTO DE LA DINÁMICA FAMILIAR A TRAVÉS DE LA PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO A LOS USUARIOS DE CASA DE JUSTICIA DE FLORIDABLANCA”*

#### **5.1 DESCRIPCIÓN**

La Casa de Justicia del municipio de Floridablanca es el medio mediante el cual la comunidad busca alternativas de solución de conflicto frente a diferentes problemáticas como:

*CONFLICTOS FAMILIARES:* Peleas, celos, violencia intrafamiliar, custodia, conciliación, separación de bienes/cuerpos, alimentos, adopción, sucesiones, pautas de crianza.

*PROBLEMAS PENALES:* Delitos, hurto, acoso o abuso sexual, abuso de confianza, amenazas, denuncias, lesiones personales, secuestro, soborno y estafa.

*CONFLICTO ENTRE VECINOS:* Chismes, calumnias, ruidos, humedades, animales, invasión del espacio público.

*NO PAGO DE ARRIENDO Y DE SERVICIOS PÚBLICOS:* Quejas por estratificación de servicios públicos y quejas por atención de servicios públicos.

*PROBLEMAS CIVILES:* contratos, escrituras, embargos, deudas de dinero/objetos, daños a cosas, incumplimiento, inconformidad con el trabajo recibido.

*PROBLEMAS LABORALES:* despidos injustificados, liquidaciones laborales, falta de pago.

*VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS:* Violaciones por parte de autoridades, exclusión de servicios de salud/& educación, discriminación por sexo, religión.

El campo de acción en el cual interviene Trabajo Social principalmente es el de conflictos familiares. Los principales motivos de consulta por los cuales se acude a Casa de Justicia son violencia intrafamiliar después de separación, alimentos, custodia y visitas entre otros relacionados principalmente con el ámbito familiar.

## **5.2 JUSTIFICACIÓN**

Debido a que el entorno familiar se ha transformado por diferentes razones como: ausencia de comunicación, pérdida de valores como el respeto, la tolerancia y el amor, han promovido que la desintegración familiar cada vez sea más frecuente y los índices por violencia intrafamiliar no disminuyan. La violencia intrafamiliar es una problemática que genera un proceso de duelo en el interior del hogar no solo por los efectos que esta puede generar en sus miembros, sino también al no recibir la intervención profesional adecuada las consecuencias para un futuro, pueden ser irreversibles y destruir la vida de los niños, niñas y adolescentes que integren el núcleo familiar bajo esta circunstancia.

Actualmente la intolerancia, la ausencia de principios y valores como el respeto, la comprensión y la comunicación en las parejas hacen de la familia un “infierno” al convertirse en un ambiente inadecuado para el crecimiento y libre desarrollo de sus integrantes principalmente de los hijos e hijas.

Por este motivo es importante intervenir a las familias desde la promoción y la prevención para que los altos índices de violencia intrafamiliar disminuyan en la comunidad de Floridablanca.

Cuando se mira la violencia intrafamiliar desde la prevención aún no se han identificado situaciones de violencia en el interior del hogar es a través de capacitación a nivel comunitario que se puede dar a conocer a la comunidad la gravedad de esta problemática y los resultados negativos que pueden afectar directamente a los hijos y a la pareja debido a que se vulneran varios derechos humanos, además de exponer las posibles sanciones legales y los entes a los cuales se puede acudir cuando esta vulnerabilidad se presente.

Desde la promoción cuando ya han existido circunstancias de violencia dentro del hogar existen dos factores importantes a tener en cuenta en el proceso de intervención: el primero es que existen ocasiones donde se presenta violencia intrafamiliar y la pareja reconoce y no desea acabar su unión marital y prefieren recibir orientación y terapia familiar para superar esta dificultad lo cual requiere de mucho esfuerzo y compromiso por parte de cada uno y donde el profesional debe realizar un seguimiento intenso para que la intervención tenga resultados positivos.

El segundo factor es, cuando se finaliza la relación de pareja y entra un proceso de duelo causado por la misma, el cual requiere un proceso de intervención, impidiendo que este problema afecte negativamente a cada uno de sus miembros debido a que frecuentemente puede presentarse un sentimiento de fracaso y decepción generando: depresión, abuso de alcohol, baja autoestima, ansiedad, estrés, agresividad, entre otros, donde los hijos e hijas pueden ser afectados negativamente. En este aspecto, se realiza atención individual trabajando aspectos en la persona que promuevan el aumento de la autoestima y se brinden pautas de crianza que permitan retomar el rol de madre o padre, creando comunicación asertiva ofreciendo una atención integral que permita superar esta circunstancia en los usuarios.

### **5.3 OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer la dinámica familiar mediante el desarrollo de procesos de promoción, prevención y capacitación fomentando estilos de vida no violentos en el interior de la familia.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Impulsar procesos de formación y capacitación comunitario en temáticas relacionadas con violencia intrafamiliar y maltrato infantil normatividad, causas y consecuencias que permitan su identificación y denuncia.
- Promover espacios de diálogo, respeto y tolerancia en el interior de la familia disminuyendo la probabilidad de que la violencia intrafamiliar se presente o intensifique.
- Brindar atención integral a víctimas de violencia intrafamiliar a través de un acompañamiento profesional en: los grupos de apoyo, atención individualizada y terapia de pareja, orientando al usuario frente a la gravedad y consecuencias a nivel social, legal y familiar, donde se creen alternativas de solución de manera conjunta.
- Implementar estrategias de promoción y divulgación en el marco de la prevención de los diferentes tipos de violencias que afectan el entorno familiar escolar y social del municipio de Floridablanca.

### **5.4 ALGUNOS REFERENTES TEÓRICOS**

Como punto de partida para la ejecución de la presente propuesta de intervención se deben tener conocimientos básicos acerca de la definición de violencia intrafamiliar además del marco normativo por el cual se rige y las diferentes alternativas a la hora de realizar un proceso de intervención.

### **5.4.1 Violencia intrafamiliar**

*La violencia intrafamiliar es cualquier tipo de abuso de poder de parte de un miembro de la familia sobre otro. Este abuso incluye maltrato físico, psicológico o de cualquier otro tipo. Se considera que existe violencia intrafamiliar en un hogar, si hay una actitud violenta repetitiva, no por un solo hecho aislado. La víctima de violencia intrafamiliar es cualquier persona considerada cónyuge del agresor o que haya convivido de alguna manera con él. Así, podría ser hacia un conviviente actual o ex pareja, entre padres de un hijo común, o hacia un pariente consanguíneo hasta el tercer grado. Además, es importante destacar que dentro de la violencia intrafamiliar están considerados el maltrato infantil, la violencia hacia el adulto mayor, hacia minusválidos y entre cónyuges. En este último tipo de maltrato el más común es de parte de los hombres hacia las mujeres; sin embargo, existen también algunos casos de violencia de mujeres hacia hombres.<sup>27</sup>*

La violencia destruye y afecta las relaciones interpersonales que el ser humano establezca. Todas las personas tienen derecho a buscar un estado de felicidad y tranquilidad especialmente en el entorno familiar. Cuando este entorno es vulnerado debido a factores que contribuyen a su desintegración, crea conflictos y afecta el estado emocional y social de los miembros del hogar.

Se debe luchar por la generación de ambientes no violentos donde los conflictos y diferencias puedan solucionarse de forma pacífica. Para intervenir un caso de violencia intrafamiliar es necesario tener en cuenta: el contexto familiar, económico, social y cultural donde se desenvuelva la familia pues gracias al conocimiento que se adquiera de estos contextos se podrá diagnosticar efectivamente y se podrán detectar causas del problema y alternativas de solución que favorezcan a la familia.

---

<sup>27</sup> DEFINICIÓN DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR. Recuperado el día 18 de junio de 2011 de <http://www.misrespuestas.com/que-es-la-violencia-intrafamiliar.html>

#### 5.4.2 La atención a la violencia intrafamiliar debe fundamentarse en:

- a) *Una visión género-sensitiva que facilite la identificación de los factores que contribuyen a los tratos desiguales y las discriminaciones que se dan a nivel de la sociedad, la comunidad, la familia y buscar un ejercicio sano de los derechos humanos.*
- b) *El enfoque de riesgo que permite identificar tanto los factores desprotectores como los factores protectores ante la violencia intrafamiliar. En ello, la detección del nivel de riesgo facilita la toma de decisiones para adecuar las acciones a las necesidades y prioridades de las personas o grupos afectados. Esto ha permitido evidenciar que los grupos más vulnerables son: las niñas(os), las mujeres, las personas mayores y las personas discapacitadas.*
- c) *El abordaje interdisciplinario para ofrecer una atención integral que incorpore los componentes sociales, psicológicos y legales, se requiere de la interrelación entre los saberes de dichas disciplinas. Una disciplina no podrá dar cuenta de un problema con un nivel de complejidad como el de la violencia intrafamiliar, de ahí, la necesidad de un trabajo interdisciplinario. Al mismo tiempo, cada disciplina debe definir sus acciones de intervención específica.<sup>28</sup>*

La violencia es una construcción histórica que se modela y aprende. Esta ha sido transmitida en forma generacional a lo largo de la vida en los procesos de socialización que tiene el ser humano, el cual es influido por factores económicos, sociales, legales, culturales y psicológicos, por lo tanto todos deben considerarse para entender y enfrentar la violencia intrafamiliar en forma integral e interinstitucional. La atención debe ser confidencial garantizando la integridad de las personas afectadas por esta situación, fundamentándola en el derecho de las mujeres, hombres, niñas, niños, adolescentes, discapacitados y personas mayores a vivir con dignidad, libertad y justicia.

**5.4.3 Normatividad vigente.** Los aspectos normativos relacionados con la temática de violencia intrafamiliar son los siguientes:

---

<sup>28</sup> CONSEJO ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR (CEPAVI). Compilado sobre Violencia Intrafamiliar .p.28.[artículo de internet] [http://cepavi.jalisco.gob.mx/pdf/compilado\\_violencia.pdf](http://cepavi.jalisco.gob.mx/pdf/compilado_violencia.pdf);[18 de junio de 2011]

### **LEY 1257 DE 2008**

Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.

### **DECRETO 652 DE 2001**

En este decreto se especifica cuando podrá ser aplicable la medida de protección provisional o definitiva a una víctima de violencia intrafamiliar, con el fin de Garantizar la debida protección de las víctimas, en especial de los menores de edad y personas con limitación física, síquica o sensorial, en situación de indefensión y ancianas.

### **LEY 1098 DE 2006 “Código de la infancia y la adolescencia”**

El art.1 expone la finalidad de la presente ley, la cual es garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna.

## **5.5 PROCESO METODOLÓGICO**

### **5.5.1 Procesos de formación y capacitación comunitario en temáticas relacionadas con violencia intrafamiliar y maltrato infantil**

*OBJETIVO:* Fomentar procesos de formación y capacitación comunitario en temáticas relacionadas con violencia intrafamiliar y maltrato infantil brindando herramientas a la comunidad que permitan su identificación y denuncia.

#### *DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:*

Desde la comunidad se pueden realizar procesos de formación y sensibilización que contribuyan a la disminución de violencia intrafamiliar y las consecuencias

que genera, a través de talleres y conferencias relacionados con esta problemática con el fin de que la comunidad la reconozca como tal y busque alternativas que fomenten su erradicación y su disminución.

Lamentablemente la violencia puede adquirirse generacionalmente y es importante resaltar que Santander tiene una cultura machista desde la antigüedad y en ocasiones es difícil generar cambios de conciencia cuando las personas han adquirido prejuicios que impiden lograr avances positivos en la misma.

Sin embargo no se debe renunciar a la idea de crear mejores ambientes en el interior del hogar donde se forman niños, niñas y adolescentes quienes serán los encargados de construir un futuro mejor a pesar de los diferentes cambios a nivel económico, social y cultural que se dan en la sociedad.

**PROPÓSITO:** Capacitar a la comunidad del municipio de Floridablanca brindando herramientas que les permita identificar cuando se presenta la violencia intrafamiliar y tomar medidas que fomenten su erradicación.

**METODOLOGÍA:** se utilizarán vídeos, imágenes, lecturas reflexivas relacionadas con la realidad que ayuden a crear una mayor toma de conciencia sobre este fenómeno, fomentando la participación de cada uno de los asistentes respecto a cómo conciben esta problemática y cuáles podrían ser las posibles causas, consecuencias y alternativas de solución, dando a conocer las entidades encargadas de intervenirla y los diferentes mecanismos legales para sancionarla.

**RECURSOS:**

*Físicos:*

- Auditorio.
- Papelería.
- Películas, vídeos.

Técnicos:

- Video beam.
- Sonido.
- Cámara fotográfica.

Humanos:

- Coordinador de la Oficina de Apoyo Comunitario.
- Trabajador social.
- Psicólogo.
- Abogado.
- Practicante de Trabajo social.
- Usuarios de Oficina de Apoyo Comunitario de Casa de Justicia.

**EVALUACIÓN:** Estos procesos se evaluarán teniendo en cuenta la cantidad de capacitaciones realizadas en la comunidad y la cantidad de asistentes a nivel mensual; también se tendrán en cuenta los casos que llegan al CRI (Centro de recepción e información) de Casa de Justicia relacionados con esta problemática ya que puede ayudar a medir el impacto de dichas capacitaciones a nivel comunitario.

### **5.5.2 Promoción de espacios de diálogo, respeto y tolerancia contribuyendo al buen trato en el interior de la familia**

**OBJETIVO:** Promover espacios de diálogo, respeto y tolerancia en la familia disminuyendo la probabilidad de que la violencia intrafamiliar se presente o intensifique.

**DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:** una de las principales dificultades que afectan actualmente la sociedad es la ausencia de valores y principios. A la hora de conformar un hogar, se deben tener en cuenta muchos aspectos como

educación, salud, ideales, proyecto de vida similar y la cultura que permitan que esta unión sea conveniente para formar una familia. Hoy, es común ver como la familia se desintegra debido a múltiples causas como la infidelidad, dificultades económicas, falta de comprensión y comunicación en las parejas, adicciones, manejo inadecuado de las relaciones de poder en el hogar donde la pareja compite por tener el trono del hogar en la toma de decisiones como se observa en la mayoría de los casos, en fin una multiplicidad de causas que afectan negativamente la dinámica familiar. Por este motivo, surge la necesidad de enseñar a los niños y niñas a mejorar la forma de solucionar conflictos pues la violencia se transmite de generación en generación; recordemos que antiguamente los hijos e hijas eran educados a través de fuertes castigos físicos que hoy son sancionados legalmente, y que obligan a la sociedad a buscar alternativas de educar sin golpear y de una manera pacífica, por eso cuando se acude a Casa de Justicia buscando una solución para una dificultad familiar se acude a la orientación a y al trabajo grupal con la familia, con el fin de establecer acuerdos que mejoren la relación familiar.

**PROPÓSITO:** fomentar una cultura pacífica promoviendo el uso de los valores y los principios en el hogar y/o en la escuela disminuyendo el uso de la violencia como alternativa para solucionar problemas.

**METODOLOGÍA:** al CRI (Centro de Recepción e Información) llegan muchos casos de agresividad en los colegios y de dificultades en el interior del hogar debido al uso de la agresión física como medio para solucionar diferencias tanto en el colegio como en el hogar; los casos que llegan son recibidos y se brinda un proceso de orientación grupal en la familia entre padres e hijos y en el colegio a las personas vinculadas, donde se busca que estos jóvenes y personas adultas conozcan los mecanismos alternativos de solución de conflictos y acudan a ellos para establecer acuerdos y aplicar unas sanciones si éstos no se cumplen como se acordaron inicialmente, sin necesidad de utilizar la violencia física y verbal.

## **RECURSOS:**

### *Físicos:*

- Oficina.
- Papelería.
- Películas, vídeos.

### Técnicos:

- Cámara fotográfica.

### Humanos:

- Coordinador oficina de desarrollo comunitario.
- Trabajador social.
- Psicólogo.
- Abogado.
- Practicante de Trabajo social.
- Usuarios de Oficina de Desarrollo Comunitario de Casa de Justicia.

**EVALUACIÓN:** este proceso será evaluado según los resultados obtenidos en las solicitudes diligenciadas por agresiones físicas o verbales en el colegio o en el hogar, también se tendrán en cuenta las sesiones grupales trabajadas con el fin de resolver las diferencias entre las personas vinculadas.

### **5.5.3. Atención integral a víctimas de violencia intrafamiliar a través de atención individual y terapia de pareja.**

**OBJETIVO:** Brindar atención integral a víctimas de violencia intrafamiliar a través de atención individual y terapia de pareja orientando al usuario frente a la gravedad y consecuencias a nivel social legal y familiar, realizando un acompañamiento profesional y creando alternativas de solución conjuntamente.

**DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:** Como se mencionó anteriormente uno de los principales motivos por los cuales se acude a Casa de Justicia es por violencia intrafamiliar; esta es una problemática que debe atenderse en forma urgente cuando se presente. Existen dos rutas a seguir de acuerdo a la situación. La primera ruta se toma si la pareja desea separarse porque ya no desean continuar con la convivencia al no tener disposición de cambio y de mejoría en la relación. Se inician dos procesos de conciliación: el primero para definir custodia, cuota de alimentos y visitas de los hijos. Además de separación de bienes y cuerpos de los padres. La segunda es para realizar la conciliación por violencia intrafamiliar la pareja se compromete social y legalmente a no incurrir en actos de agresión después de la separación. En este caso se puede recurrir a orientación familiar o apoyo psicológico para superar el duelo de la separación, en caso de que fuere necesario.

La segunda ruta se toma cuando la pareja decide continuar con la convivencia y mejorar su situación familiar buscando orientación de una tercera parte, en este caso se realiza la conciliación por violencia intrafamiliar la pareja se compromete a no incurrir en actos de violencia como forma de solucionar sus diferencias e inician terapia familiar donde a través de varias sesiones intentan superar diferencias, rencores y asperezas que pueden afectar la relación del hogar.

**PROPOSITO:** Brindar atención integral de urgencia a víctimas de violencia intrafamiliar.

**METODOLOGÍA:** a través de procesos de diálogo se busca solucionar el conflicto de violencia intrafamiliar de acuerdo a la intensidad de la problemática a través de lecturas reflexivas, vídeos, ayudas didácticas que permitan a la pareja tomar conciencia acerca de los efectos negativos que se producen al utilizar la violencia como una alternativa para solucionar diferencias aunque esta se presenta generalmente bajo impulsos agresivos en estados de ira e histeria entre

la pareja. En los espacios de terapia de pareja se buscará desarrollar en los usuarios actitudes para comunicarse cuando se encuentren en desacuerdo y para crear espacios de afectividad entre ellos.

## **RECURSOS:**

### *Físicos:*

- Oficina.
- Papelería.
- Películas, vídeos.

### Técnicos:

- Cámara fotográfica.

### Humanos:

- Coordinador Oficina de Apoyo Comunitario.
- Trabajador social.
- Psicólogo.
- Abogado.
- Practicante de Trabajo social.
- Usuarios de Oficina de Apoyo Comunitario de Casa de Justicia.

**EVALUACIÓN:** Este proceso se evaluará teniendo en cuenta la cantidad de personas que se acogen a las rutas mencionadas anteriormente y que asisten efectivamente a las sesiones de terapia familiar. También se tienen en cuenta los resultados en las conciliaciones que se llegaren a realizar.

#### **5.5.4 Implementación de estrategias de promoción, divulgación en el marco de la prevención de las violencias principalmente escolar, de genero e intrafamiliar**

##### **OBJETIVO:**

Implementar estrategias de promoción y divulgación en el marco de la prevención a través de medios visuales y didácticos que permitan socializar los diferentes tipos de violencias que afectan el entorno familiar escolar y social con el fin de motivar espacios de buen trato, tolerancia y respeto en municipio de Floridablanca.

**DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN:** al existir desconocimiento por parte de la comunidad acerca de lo que se debe hacer ante determinada situación de violencia se hace necesaria la implementación de de medios de divulgación acerca de los servicios que atiende Casa de Justicia y las problemáticas que aquí se intervienen

**PROPOSITO:** Brindar información sobre las diferentes formas de violencia mediante la divulgación de las rutas de atención ofrecidas en los programas y servicios a disposición de los usuarios y usuarias de Casa de Justicia

**METODOLOGÍA:** Con el fin de agotar todas las posibilidades que impiden la disminución de los índices de violencia principalmente de género e intrafamiliar debido al desconocimiento y falta de información sobre las medidas, sanciones e instancias legales a disposición de la comunidad, que se aplican para solucionar y disminuir este fenómeno. Se crea esta alternativa con el fin de informar, sensibilizar frente a determinadas problemáticas y promocionar la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y procesos de acompañamiento psico social para abordar este tipo de situación.

## **RECURSOS:**

### *Físicos:*

- Papelería.
- Películas, vídeos.
- Folletos, pancartas, carteles. etc.

### Técnicos:

- Cámara fotográfica.

### Humanos:

- Coordinador Oficina de Apoyo Comunitario.
- Trabajador social.
- Psicólogo.
- Abogado.
- Practicante de Trabajo social.
- Usuarios de Oficina de Apoyo Comunitario de Casa de Justicia.

**EVALUACIÓN:** Este proceso se evaluará teniendo en cuenta la cantidad de personas a las cuales llevo este tipo de divulgación a través de videos, películas, folletos etc. La información sobre los beneficiarios se obtendrá partiendo del diligenciamiento de unos formatos donde se registraran los datos (nombre, dirección, entidad, teléfono, tipo medio el cual se encuentra en el anexo No 4).lo que permitirá contabilizar a cuantas personas se benefició con esta estrategia.

## 6. CONCLUSIONES

Se logró identificar que uno de los principales problemas que afectan la calidad de vida en la familia es la violencia intrafamiliar generando dificultades en el desarrollo óptimo de los niños, niñas y adolescentes, además de problemas colaterales, como bajo rendimiento académico, baja autoestima y dificultades en la comunicación.

Se identificaron algunos de los factores que contribuyen en la incidencia de la violencia intrafamiliar como lo son: dificultades económicas, cargas laborales que producen estrés, poca comunicación entre la pareja y entre padres e hijos, consumo de sustancias psicoactivas, consumo de alcohol, violencia generacional (transmitida de generación en generación), agresividad con el grupo de pares, dificultad para acatar normas entre otros.

El rol ejercido por el Trabajador Social contribuye fundamentalmente en la transformación social de la realidad a través de la instauración de espacios asertivos en la familia y mejorando la calidad de vida de la población con la que interviene, para alcanzar cambios positivos frente a problemas que afectan la dinámica familiar.

La intervención que realiza el Trabajador Social contribuye en la generación de cambios positivos en la sociedad; debido a que son invaluable las consecuencias negativas que dejan episodios violentos en las personas que se ven rodeadas por esta situación afectando su calidad de vida.

## 7. RECOMENDACIONES

Todos los profesionales tenemos el deber de trabajar por un futuro mejor para las poblaciones futuras que posiblemente serán descendientes nuestros y para los cuales queremos un mejor ambiente para crecer, donde la violencia intrafamiliar que actualmente predomina, disminuya sus índices y se cree mayor conciencia en la sociedad estableciendo acuerdos que permitan y promuevan un ambiente de paz.

Es necesario continuar creando una mayor toma de conciencia en la sociedad respecto a la trascendencia que tienen los problemas sociales relacionados con el ámbito familiar en la creación y desarrollo de un proyecto de vida óptimo que permita la realización como seres humanos, contribuyendo en la construcción de un país sin guerra y fomentando la unidad familiar.

A la escuela.

Se recomienda la continuidad de la intervención de Trabajo Social en Casa de Justicia de Floridablanca debido a que cuenta con todos los elementos necesarios para brindar un mayor fortalecimiento a nivel profesional gracias a la experiencia adquirida a la hora de intervenir las diferentes problemáticas sociales en cada uno de los contextos donde se presentan.

A la institución

Dar continuidad a cada uno de los servicios que presta el Comité Interdisciplinario de atención a los conflictos en los planteles educativos CIAPE pues el logro a nivel social que se obtiene en cada uno de los procesos aquí realizados es invaluable; al trabajar por un cambio de conciencia social se está aportando a la transformación de la realidad de violencia que existe actualmente.

Es indispensable continuar con la lucha por la disminución de acciones violentas en el municipio de Floridablanca especialmente en el interior de los hogares pues es ahí donde se forma un futuro próximo. La violencia en la gran mayoría de casos es transmitida generacionalmente, como profesionales y adultos tenemos la responsabilidad social de impedir que la violencia intrafamiliar continúe siendo una saga a nivel mundial.

## BIBLIOGRAFÍA

BASE DE DATOS. CASA DE JUSTICIA. Programa CIAPE.2009: Floridablanca CENTRO DE RECEPCION E INFORMACION, CRI. Casa de Justicia Floridablanca.2009-2010

CEPAL.SEMINARIO PERSPECTIVAS INNOVATIVAS EN POLITICA SOCIAL. Éí enfoque de derechos aplicado en programas sociales: una apuesta por la superación de la desigualdad y la pobreza; mod 1, Santiago de chile .2002

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Constitución política de Colombia. Actualizada mayo 2008. Asamblea nacional constituyente. 1991

COLOMBIA. MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 652 de 2001. Por el cual se reglamenta la Ley 294 de 1996 reformada parcialmente por la Ley 575 de 2000. Bogotá: 2001.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 1257 de 2008. Santa fe de Bogotá: república de Colombia – gobierno nacional; 2008

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 294 de 1996. Santa fe de Bogotá: república de Colombia – gobierno nacional; 1996

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 575 de 2000. Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996. Santa fe de Bogotá: república de Colombia – gobierno nacional; 2000

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 1098 de 2006.código de infancia y adolescencia. Santa fe de Bogotá: república de Colombia – gobierno nacional; 2006

COLOMBIA. Congreso de la República de Colombia. Ley 640 de 2001; Santa fe de Bogotá .2001

CONSEJO ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR (CEPAVI).Compilado sobre Violencia Intrafamiliar .p.34

CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS. Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos (Suscrita en San José de Costa Rica el 22 de noviembre de 1969).

*DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS*. Asamblea General de las Naciones Unidas «Artículo 16. 3». (1948).

EN FAMILIA CAMINOS PARA UNA VIDA MEJOR.VIOLENCIA DE PAREJA: Periódicos asociados L.T.D.A.P.58.2006.

PROGRAMA NACIONAL CASAS DE JUSTICIA, Guía para implementar nuevas Casas de Justicia .p.23

PUYANA, Villamizar Yolanda. REPRESENTACIONES SOCIALES DE VIOLENCIA Y RELACIONES DE GÉNERO. Especialización en violencia intrafamiliar .2010  
SANMARTÍN, José, "Violencia y acoso escolar", *Mente y Cerebro*, 26, 2007, págs. 12-19

## REFERENCIAS DE INTERNET

DEFINICIÓN DE FAMILIA. Que es, significado y concepto. Recuperado el 6 de junio de 2011 de <http://definicion.de/familia/>

DEFINICIÓN DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR. Recuperado el día 18 de junio de 2011 de <http://www.misrespuestas.com/que-es-la-violencia-intrafamiliar.html>

DNP .Departamento Nacional de Planeación. (20 de mayo de 2010).”*Misión de las Casas De Justicia*” (Vía internet). <http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/>

KOTLIARENCO, Cáceres y Fontecilla (2006).El concepto de Resiliencia. Recuperado el 2 de junio de 2011, de <http://educaydesarrollo.blogspot.com/2006/12/definicion-de-resiliencia.html>

MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA. Programa nacional de Casa De Justicia. [En línea][Recuperado el 8 de junio de 2011] de <http://www.mij.gov.co>

MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL. Recuperado el 3 de junio de 2011 de <http://www.minproteccionsocial.gov.co/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=21&ContentTypeId=0x0100B5A58125280A70438C125863FF136F22>

OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS (Nueva York y Ginebra) 2006.”*Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo*”.p.1: Recuperado el 1 junio de 2011, de <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf>

# **ANEXOS**

### ANEXO 1: Motivos de consulta

MOTIVO DE CONSULTA	ACTIVOS	CERRADOS	SIN AVANCE	NUNCA ASISTIERON
<b>VIF-</b> ( maltrato infantil violencia de pareja , negligencia y abandono)				
<b>CRISIS O PROBLEMA FAMILIAR</b> (Separación, conflictos, etc.).				
<b>TRASTORNOS MENTAL, EMOCIONAL Y/O DE PERSONALIDAD</b> (depresión leve y severa, duelos, suicidios, entre otros).				
<b>TRASTORNOS DE CONTROL DE IMPULSOS</b> (Agresividad con pares o autoridades, hurto, irritabilidad recurrentes, entre otros).				
<b>MANEJO INADECUADO DE PAUTAS DE CRIANZA</b> (Indisciplina por irrespeto a las normas).				
<b>TRABAJO INFANTIL</b> (Explotación laboral).				
<b>PRESUNTO ABUSO SEXUAL</b>				
<b>CONSUMO DE SPA.</b> (Tabaquismo, alcoholismo, alucinógenos, otros tipos de adicciones, internet, juegos, entre otros).				
<b>TRASTORNOS DE APRENDIZAJE</b> (Hiperactividad, déficit de atención, atención dispersa, problemas de lecto-escritura, retardo mental, bajo rendimiento académico y otros).				
<b>PROYECTO DE VIDA</b> (Asesoría en sexualidad , adaptación escolar y orientación vocacional).				
<b>VIOLENCIA DE EXPAREJA</b>				
<b>CONFLICTO O VIOLENCIA EN COMUNIDAD</b> (entre vecinos arrendatarios y otros).				
TOTAL DE CASOS :				

## ANEXO 2. VISITA DOMICILIARIA OFICINA DE APOYO COMUNITARIO



CASA DE JUSTICIA

ALCALDIA DE FLORIDABLANCA

### VISITA DOMICILIARIA OFICINA DE APOYO COMUNITARIO

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

#### **DATOS DE LA PERSONA**

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ FECHA DE NACIMIENTO \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ BARRIO: \_\_\_\_\_

TELÉFONOS: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ TIPO DOCUMENTO: R.C\_\_ T.I\_\_  
C.C\_\_ No. \_\_\_\_\_

LIBRETA MILITAR: SI\_\_ NO\_\_ No. \_\_\_\_\_

ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_

#### **HABITABILIDAD:**

**TIPO DE RESIDENCIA:** Señalar el tipo de vivienda

Casa	habitación	rancho	
Inquilinato	Bifamiliar	Cambuche	apartamento

**UBICACIÓN**

Rural \_\_\_

Urbana\_\_\_

Semirural \_\_\_

**TENENCIA**

Propia Sin Deuda

De Otro Familiar

Amortización

Hipotecada

En Arriendo

Otro. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

**MATERIAL PREDOMINANTE EN EL TECHO:**

Zinc

Prefabricado

Eternicé

Otro. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

Madera

**MATERIAL PREDOMINANTE DE LOS PISOS**

Cemento

Plástico

Baldosín/cerámica/mármol.

Otro. ¿Cuál?\_\_\_\_\_

Tierra/arena

**MATERIAL PREDOMINANTE EN LAS PAREDES**

Cartón

Bareque

Madera

otro

¿Cuál?\_\_\_\_\_

Plástico

Aluminio/zinc

Prefabricado

**DEPENDENCIA:** La vivienda cuenta de Forma independiente con: (escribir **sí** o **no** de acuerdo a la pregunta)

Sala\_\_\_

Cocina\_\_\_

Baño\_\_\_

Comedor\_\_\_

Habitaciones\_\_\_

Patio\_\_\_

**SERVICIOS PUBLICOS:** La vivienda cuenta de forma independiente con los siguientes servicios:

Agua\_\_\_

Recolección De Basuras\_\_\_

Luz Eléctrica\_\_\_

Alcantarillado\_\_

Gas Natural\_\_

Teléfono\_\_

**CONCEPTO GENERAL DE LA VIVIENDA**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**AMBIENTE EN EL SECTOR**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**DATOS ECONÓMICOS**

**Describir cuáles son los ingresos y egresos de la familia y cuantas personas trabajan en el hogar:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**COMPOSICIÓN FAMILIAR**

**(De mayor a menor, empezando por el (la) jefe del hogar.**

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	ESTADO CIVIL	NIVEL EDUCATIVO	OCUPACIÓN

**PERFIL FAMILIAR**

**Tipo de familia:** Nuclear: \_\_\_ Extensa: \_ Mono parental: \_ Reconstituida: \_

**FAMILIOGRAMA**

**RELACIÓN FAMILIAR**

**Las decisiones familiares son tomadas por:**

Padre: \_\_\_ Madre: \_\_\_ Padre Y Madre: \_\_\_ Padre, Madre, Hijos O Hijas: \_\_\_

**¿Cómo se expresa usualmente el afecto entre los padres?**

Palabras cariñosas: \_\_\_ Abrazos: \_\_\_ Regalos: \_\_\_ Paseos: \_\_\_ Golpes: \_\_\_

Pidiendo perdón: \_\_\_ Otros: \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

**¿Cómo se expresa usualmente afecto entre los padres e hijos?**

Palabras cariñosas: \_\_\_ abrazos: \_\_\_ regalos: \_\_\_ paseos: \_\_\_ golpes: \_\_\_

Pidiendo perdón: \_\_\_ otros: \_\_\_\_\_ ¿cuáles? \_\_\_\_\_

**¿Cuáles son los principales motivos de conflicto en la familia?**

Problemas económicos: \_\_\_ Problemas sexuales: \_\_\_ Problemas de salud: \_\_\_

Drogadicción: \_\_\_ Alcoholismo: \_\_\_ Relación familiar conflictiva: \_\_\_

Interferencia de terceros: \_\_\_ Comportamiento de los niños o niñas: \_\_\_

Infidelidad: \_\_\_ separación: \_\_\_

**¿Cómo se expresan estos conflictos?**

Gritos: \_\_\_ insultos: \_\_\_ amenazas: \_\_\_ golpes: \_\_\_ Le pone apodos o frases de burla: \_\_\_

Le pregunta por qué lo hizo: \_\_\_ Le prohíbe algo que le gusta: \_\_\_

Dialoga: \_\_\_ no le dice nada: \_\_\_ lo encierra: \_\_\_ No lo deja jugar: \_\_\_

Otra: \_\_\_\_\_

**¿Cuándo el niño o niña comete una falta, ¿Cómo reacciona usted?**

Gritos: \_\_\_ Insultos: \_\_\_ Amenazas: \_\_\_ Golpes: \_\_\_ Le pone apodos o frases de burla: \_\_\_

Le pregunta por qué lo hizo: \_\_\_ Le prohíbe algo que le gusta: \_\_\_

Dialoga: \_\_\_ No le dice nada: \_\_\_ Lo encierra: \_\_\_ No lo deja jugar: \_\_\_

**¿Quién le pone la sanción?**

Papá: \_\_\_ Mamá: \_\_\_ Ambos Padres: \_\_\_ Madrastra: \_\_\_ Padrastro: \_\_\_

Abuelos: \_\_\_ Tíos: \_\_\_ Hijos O Hijas: \_\_\_ Otros: \_\_\_

**Cuando usted considera que sus hijos se portan bien, ¿como los motiva para que continúen su buen comportamiento?**

Premiándolos: \_\_\_ felicitándolos: \_\_\_ contándole a familiares y conocidos lo que el niño o niña hizo bien: \_\_\_ le da un regalo: \_\_\_ le da dinero: \_\_\_.

**Cuando los niños niñas o jóvenes pelean ¿Ud. qué hace?**

Los grita: \_\_\_ los insulta: \_\_\_ los amenaza: \_\_\_ les pega: \_\_\_ les pone apodos o frases de burla: \_\_\_

Les pregunta por qué lo hacen: \_\_\_ les quita algo que les gusta: \_\_\_ dialoga con ellos: \_\_\_ no les dice nada: \_\_\_ otra: \_\_\_\_\_.

**¿Qué actividades realiza la familia en el tiempo libre?**

Juegan: \_\_\_ salen de paseo: \_\_\_ ven tv: \_\_\_ escuchan música: \_\_\_ hablan por teléfono: \_\_\_

Cocinan: \_\_\_ duermen: \_\_\_ Salen a caminar: \_\_\_ salen a hacer deporte: \_\_\_ Salen a tomar cerveza o aguardiente: \_\_\_

**¿Quiénes participan en las actividades?**

Papa: \_\_\_ Mama: \_\_\_ Ambos Padres: \_\_\_ Abuelos: \_\_\_ Tíos: \_\_\_  
Hijos o Hijas: \_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_.

**¿Cómo es el comportamiento de la niña o niño en la casa?**

Obediente:\_\_\_ Amistoso:\_\_\_ Cariñoso:\_\_\_ Juguetón:\_\_\_ Risueño:\_\_\_ Llorón:\_\_\_  
Impulsivo:\_\_\_ Retraído:\_\_\_ Peleador:\_\_\_ Desobediente:\_\_\_ Agresivo:\_\_\_ Inquieto:\_\_\_  
Insoportable:\_\_\_ Otro:\_\_\_ ¿Cuál?\_\_\_\_\_.

**ANÁLISIS GENERAL DE LA RELACIÓN FAMILIAR**

---

---

---

---

---

---

---

---

FIRMA USUARIO

---

TRABAJADOR SOCIAL

---

COORDINADOR(A)

OFICINA DE APOYO COMUNITARIO

**ANEXO 3**  
**Evidencias fotográficas**



Brigada Rural en el Colegio Gustavo Duarte Alemán km 16 vía a Pamplona.



Brigada rural Colegio Gustavo Duarte Alemán km 16 vía a Pamplona.



Capacitación a funcionarios de Casa de Justicia sobre Trata de personas

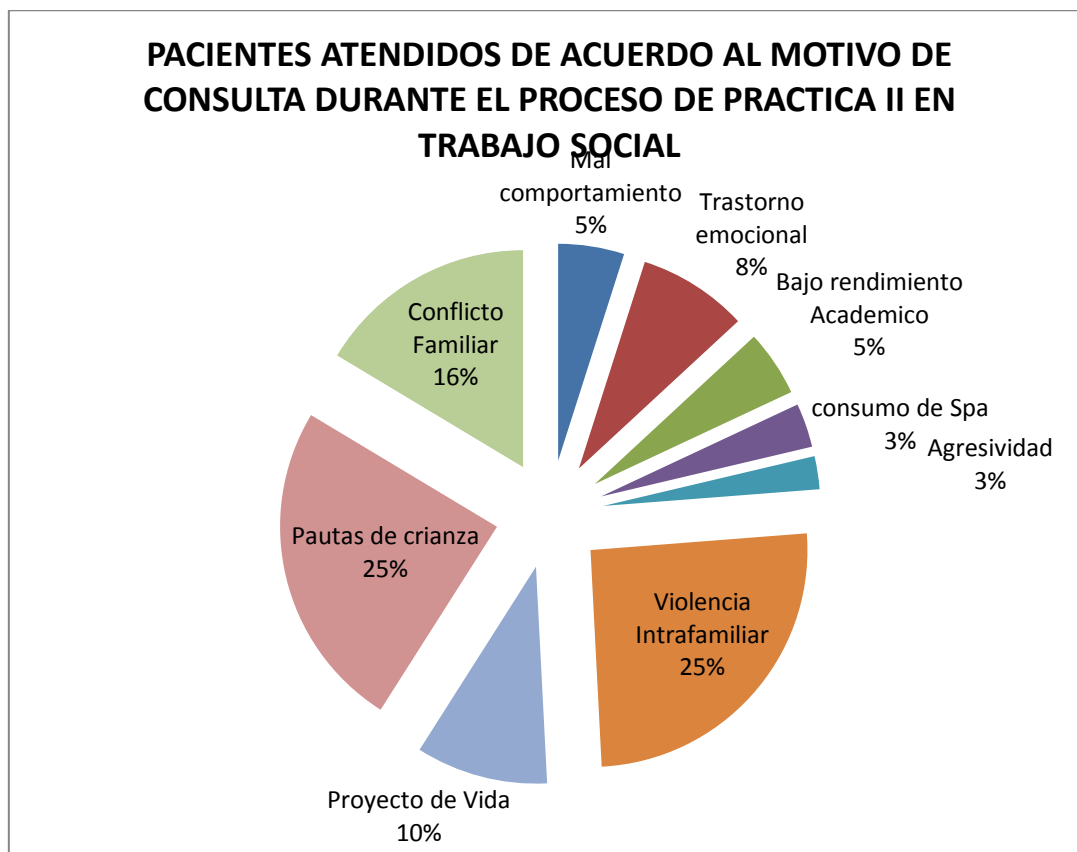


Capacitación realizada en la Hormiga sector perteneciente a Ruitoque bajo

En el municipio de Floridablanca, se manejó la temática de Violencia Intrafamiliar.

## ANEXO 4

### Consolidado del proceso de intervención



Durante el proceso de practica en Trabajo Social comprendido entre el 19 de octubre de 2010 hasta el 10 de febrero de 2011, se logró realizar intervención con 122 casos los cuales se dejaron cerrados al concluir el proceso de práctica.

31 de estos casos correspondieron a violencia intrafamiliar, 30 casos a manejo inadecuado de pautas de crianza, éstos fueron los principales motivos de consulta en La Oficina de Apoyo Comunitario en Casa de Justicia durante este periodo.

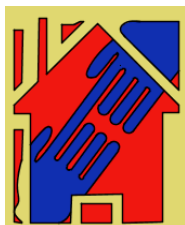
20 Casos atendidos referidos a conflictos en el interior de la familia, 10 casos correspondieron a trastornos emocionales como: depresión y baja autoestima, 6 casos relacionados con bajo rendimiento académico, 4 casos de consumo de sustancias psicoactivas, en los cuales se realizó una asesoría y se remitieron a una institución para brindar la ayuda terapéutica necesaria para este tipo de situación.

Se intervino con 6 casos de mal comportamiento y 3 con problemas de agresividad, también se manejaron 12 casos relacionados con proyecto de vida.

## ANEXO 5

### Registro estrategia divulgación- prevención de violencias

OFICINA DE APOYO COMUNITARIO



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

TEMA: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE: \_\_\_\_\_



No.	NOMBRE COMPLETO	DIRECCION/BARRIO	TELEFONO	ESCOLARIDAD	MEDIO RECIBIDO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
3					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					

28					
29					
30					

## ANEXO 6. Formato de orientación en trabajo social.

	<b>ALCALDIA DE FLORIDABLANCA</b> <b>CASA DE JUSTICIA</b>	
<b>ORIENTACION EN TRABAJO SOCIAL</b>		
Floridablanca, ____ del mes de _____ de 2011 siendo las ____ se presento ante la casa de justicia de Floridablanca		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
<b>ATENCION POR TRABAJO SOCIAL PARA INTERVENCION EN:</b>		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
<b>COMPROMISOS</b>		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
<b>OBSERVACIONES:</b>		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
<b>FIRMA:</b> _____		
<hr/> <b>TRABAJO SOCIAL-CASA DE JUSTICIA</b>		<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"></div>