

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar



**Sistematización del proceso de fortalecimiento de la red de apoyo familiar  
ACJ/YMCA en el Centro de atención a víctimas de la Fiscalía General De La Nación.**

**Autoras:**

**Diana Marcela González Reyes**

**Erika Marcela Machuca Ceballos**

**Para optar por el título de**

**Trabajadora Social**

**Facultad de Ciencias Humanas y Sociales**

**Trabajo Social**

**Bogotá II 2011**

**Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**



**Sistematización del proceso de fortalecimiento de la red de apoyo familiar  
ACJ/YMCA en el Centro de atención a víctimas de la Fiscalía General De La Nación.**

**Autoras:**

**Diana Marcela González Reyes**

**Erika Marcela Machuca Ceballos**

**Para optar por el título de**

**Trabajadora Social**

**Tutor:**

**René Mauricio Beltrán**

**Corporación Universitaria Minuto de Dios**

**Facultad de Ciencias Humanas y Sociales**

**Trabajo Social**

**Bogotá II 2011**

*Dedicatorias*

*A Dios, a mis padres, mi hermanito David y mi abuela; quienes han sido el motor de todo lo que hago y anhelo, porque siempre me han brindado amor, protección, paciencia y apoyo incondicional. Gracias a ellos, a su enseñanza y comprensión, me han permitido ser quien soy; una mujer de valores y fundamentos claros, que son la base para mi vida, y que me guían para proyectarme y cumplir con todo lo que me proponga sin desfallecer; sueños, logros y aprendizajes.*

*Erika Marcela Machuca Ceballos*

*Dedico este logro a todas y cada una de las personas que estuvieron conmigo durante esta etapa, a Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi vida y por guiarme y acompañarme en cada paso que doy, a mi Mama que día tras día me enseñó con amor, humildad y sencillez a querer y amar lo que hago, a poner lo mejor de mí en todos mis proyectos y a ser perseverante y optimista ante las adversidades, a mi Papa que con su carácter y esfuerzo me forjó como una mujer fuerte y decidida, a ser capaz de enfrentar mi camino con dedicación y empeño, a mi hermano que me ha brindado su apoyo incondicional, a mi hermana por ser mi amiga, mi guía y mi compañera, por brindarme todo sin esperar nada a cambio y por demostrarme su cariño con cada acto de ternura, enseñanza y afecto hacia mí, a mi sobrina que fue una luz que irradió mi vida, a mi compañera de tesis, de carrera con quien compartí 4 años de vida, de aprendizajes y de construcción juntas y a todos mis amigos que me han acompañado y apoyado siempre, que han estado presentes en los momentos buenos de mi vida. A todos muchas gracias por estar conmigo siempre.*

*Diana Marcela González Reyes*

*Agradecimientos:*

*Primero que todo agradezco a Dios por la vida, por su infinito amor y por sus bendiciones, porque gracias a él puedo cumplir con regocijo mis metas y sueños.*

*Gracias a mi mamita Neify Ceballos que con su amor, comprensión y ternura me ha enseñado que el amor entrelazado con todos los valores forma la base para cumplir con todo lo que me proponga.*

*A mi papito Alfonso Machuca, que con su apoyo y esmero me ha encaminado a ser responsable y luchar por lo que quiero y que me gusta.*

*A mi hermanito David Castaño que con su ternura y amor me ha mostrado el verdadero sentido de la vida.*

*A todas aquellas personas que han tocado mi vida, lo que me ha permitido enriquecer mis conocimientos y aprendizajes, todos mis amigos de la universidad, mis amigos del colegio, profesores de la universidad, profesores del colegio, y a las personas del campo de práctica de la Fiscalía, que me han dejado grandes enseñanzas como persona y profesional, Trabajadora Social.*

*A la Universidad Minuto de Dios que me brindó las herramientas necesarias para formarme como profesional y como persona, al profesor René Mauricio Beltrán que con su apoyo y tolerancia nos permitió desarrollar este trabajo satisfactoriamente, quien nos enseñó aspectos importantes a tener en cuenta para este trabajo y para nuestra profesión, por otro lado agradezco a la profesora Viviana Contreras, que con su comprensión y paciencia nos apoyo desde el primer semestre hasta nuestro el último instante dentro de la universidad..*

*No me resta más que decirles mil gracias por encontrarlos en mi camino.*

*Erika Marcela Machuca Ceballos*

*Agradecimientos:*

*Agradezco a Dios y a la Virgen, por permitirme llegar hasta aquí, por estar conmigo y guiarme siempre, a mi Mami quien se esforzó por darme lo que tengo y lo que soy , porque gracias a ella, sus esfuerzos y enseñanzas es que aprendí el verdadero significado de la vida, agradezco a mi papá, por depositar en mi la confianza necesaria para seguir adelante, por guiarme y acompañarme durante toda mi vida, a mis hermanos por estar siempre a mi lado acompañándome y apoyándome, brindándome las herramientas necesarias para ser cada día mejor persona y profesional y a mi sobrina quien con su ternura e inocencia me ayudó a entender lo bello de la vida.*

*También agradezco a la Universidad, por ser la institución que me permitió formarme profesionalmente y crecer cada día más, a mi tutor de grado, el profesor René Mauricio Beltrán , que sin su ayuda y guía no habría sido posible sacar adelante este proyecto, a todas las personas que compartieron conmigo el campo de práctica profesional, y que permitieron realizar nuestro trabajo de grado allí, a mis compañeros de carrera, con los cuales compartí experiencias, anécdotas y aprendizajes, con los que crecimos juntos y nos formamos como personas y como profesionales, y a mis amigos, quienes me acompañaron en este proceso, e hicieron posible que todo esto fuera realidad. A todos muchas gracias por todo lo que hicieron por mí.*

*Diana Marcela González Reyes*

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

### Tabla de Contenido

Resumen	7
Abstrac	8
Introducción	9
Justificación	11
Experiencia Sistematizada	13
Formulación del Problema	18
Descripción de la Problemática	19
Marco Contextual	20
Marco Teórico	22
Marco Institucional	33
Marco Conceptual	35
Marco Legal	57
Resultados Proyecto de Intervención	72
Ruta Metodológica de Sistematización	79
Aprendizajes	102
Referencias	105
Anexos	109

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

### **RESUMEN**

Esta experiencia fue desarrollada en el Centro de Atención a Víctimas (C.A.V.) de la Fiscalía General de la Nación, donde se trabajó durante el año de 2011, en intervención social de caso y grupo con víctimas de los delitos de Tentativa de Homicidio y Homicidio.

Durante la ejecución de este proyecto tuvimos la posibilidad de aplicar diferentes herramientas de Trabajo Social las cuales nos permitieron conocer mejor la población y realizar un asertivo proceso de caracterización, con el propósito de proceder a mejorar la atención integral que se brinda en el CAV.

Las redes de apoyo son un aspecto relevante e importante dentro de la vida del ser humano en general, ya que mediante ellas nos socializamos, buscamos algún tipo de apoyo y muchas veces soluciones a ciertas situaciones que se nos presentan en la vida cotidiana. Teniendo en cuenta lo anterior, nos pareció importante dar conocer el proceso ejecutado en el CAV, enfocado a la complementación entre redes, donde a raíz de una peripecia, en este caso vinculada con delitos de Homicidio y/o Tentativa de homicidio, se manifiesta un quebramiento de las redes del individuo y para ayudar a mitigar esta falencia, nos encaminamos hacia la búsqueda de nuevas redes institucionales que permitieran restablecer los vínculos rotos principalmente de las redes familiares.

Durante el desarrollo del proyecto de fortalecimiento de redes, nos encontramos con la ACJ/YMCA, que está encaminada en la reconstrucción o restablecimiento de vidas que se encuentran en desajuste social y requieren de su apoyo para ser guiados y así lograr mitigar sus necesidades, contrarrestando con ello los conflictos y desajustes que se presentan en el núcleo familiar. Esta es una de las problemáticas más comunes que manifiestan los usuarios del C.A.V.

Palabras clave: Víctima, Duelo, Necesidades, Homicidio y Tentativa de Homicidio.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

### **ABSTRAC**

This experience was developed at the Victims Attention Center for (CAV) of the Attorney General's Office, where they work during the year 2011, social intervention and group case with victims of the crimes of Attempted Murder and Homicide. During this project we were able to apply different tools of social work which allowed us to better understand the population and make an assertive characterization process in order to proceed to improve the comprehensive care provided in the CAV.

The importance and relevance of support networks within the life of human beings in general allows us to socialize and to seek some kind of support and solutions to certain situations. Considering the foregoing it seems important to raise awareness of the process executed in the CAV, Focused on the complementarity between networks, where following a vicissitude, in this case linked “related” to crimes of homicide and / or attempted murder, it shows a breaking of the individual networks and stopped to help mitigate this shortcoming. We headed in search of new institutional networks that help to restore damaged or broken links in this particular case we speak of family networks.

However there are several institutional support networks that handle these types of failures, it is clear that each has its own purpose.

During the development of network-building project, we have the ACJ / YMCA, aimed at the reconstruction and restoration of social maladjustment lives that require your guidance and your support and your needs so successful mitigation, counteract with it the potential conflicts that may arise in the family, one of the main problems were evident in CAV users and give them the opportunity for users to receive this attention from the YMCA to learn new ways to allow rebuilding their lives in adversity.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

Keywords: Victim, Grief, Needs, Homicide and attempted murder.

### INTRODUCCIÓN

Todos los seres humanos somos seres sociales dado que tenemos la necesidad de generar relaciones para poder subsistir, desde ésta perspectiva se ven las redes sociales como el conjunto u organización en donde un individuo puede interactuar con otros; hablamos de redes familiares, de amigos, o de redes específicas determinadas por un interés en común.

¿Pero qué tan indispensable es para nosotros referirnos sobre este tema dentro del contexto del Centro de Atención a Víctimas de la fiscalía General de la Nación? En este espacio se atienden a víctimas de delitos de tentativa de homicidio y víctimas secundarias de homicidio, las cuales presentan algún tipo de quebramiento en sus redes sociales, en el momento en donde se irrumpe en la dinámica familiar de los usuarios a causa de una muerte o un suceso que impacte negativamente en él, impidiendo que la red siga operando normalmente. En la mayoría de los casos atendidos por el centro, las redes primarias, secundarias y terciarias del individuo se ven afectadas de manera significativa, desequilibrando el funcionamiento y el entorno social del individuo, logrando así que éste pierda parte de su desarrollo social, dando lugar a nuevas necesidades insatisfechas desencadenadas a partir de los hechos.

Desde esta perspectiva se ve necesaria la implementación de un proyecto que se enfoque en la conexión con nuevas redes de apoyo institucional que permita al centro de Atención a Víctimas realizar una labor integral con los usuarios que asisten allí, en este caso las instituciones, nos permiten complementar la ayuda que se les brinda diariamente a los usuarias del CAV, dándoles así oportunidades para encontrar nuevos lazos que les permitan conocer espacios, individuos, comunidades y profesionales que les brinden una asesoría o guía frente a

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

su problemática o necesidad, aclarando que nuestro rol profesional no se basa en el asistencialismo y lo que se quiere lograr es potenciar a la víctima para que ella misma, y en manejo de sus recursos ,sea la encargada de desarrollar un proceso efectivo en la superación de su pérdida generando así una participación recíproca entre individuo-red y viceversa.

Por consiguiente decidimos implementar un proyecto denominado FORTALECIMIENTO DE REDES DE APOYO INSTITUCIONAL encaminado hacia la búsqueda de nuevas redes que brinden a los usuarios la oportunidad de adquirir nuevas herramientas para la superación de sus necesidades. Por otro lado encontramos que los usuarios que asisten al centro presentan en gran número problemáticas ligadas a la red familiar, por lo cual nuestra búsqueda se centró en instituciones que ofrezcan a los usuarios un acompañamiento psicosocial a familias con algún tipo de disfuncionalidad.

Dentro de ésta búsqueda encontramos la institución ACJ/ YMCA, organización sin ánimo de lucro que opera a nivel mundial, con la cual se logró hacer una conexión asertiva para así remitir a las personas que, a consideración del análisis previo del trabajador social, presentaba algún tipo de problemática familiar.

Teniendo en cuenta lo anterior decidimos sistematizar ésta experiencia como un recurso para dar a conocer nuestros aprendizajes adquiridos dentro del campo de práctica profesional, exponiendo la importancia de las redes sociales dentro del individuo como tal, especialmente cuando éste se enfrente a situaciones que desencadenen un desequilibrio e inestabilidad en sus áreas sociales.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

### **JUSTIFICACIÓN**

Tras ser víctimas secundarias de delitos de Homicidio y víctimas primarias de Tentativa de homicidio, se desencadena consigo una serie de necesidades que desequilibran la vida de aquellas personas en diferentes áreas sociales, encontrando un precipicio hondo y profundo del cual no saben cómo salir. Muchos de ellos adoptan ciertas posturas frente a su duelo, como: la negación; la culpa; la venganza; la persecución, entre otras, pero si éstas no son manejadas adecuadamente, o por lo menos, mediante el acompañamiento y tratamiento personalizado y calificado, pueden desencadenar una tragedia, como por ejemplo un suicidio.

Por ello el área de trabajo social encuentra la necesidad de buscar nuevas redes y alianzas institucionales que refuercen el acompañamiento a las víctimas del CAV, promoviendo así que los usuarios mitiguen las necesidades que se desencadenen a partir de una peripecia que afecta sus vidas, como por ejemplo: desequilibrio laboral; desvinculación a entidades prestadoras de salud, sostenibilidad económica, y rompimiento de lazos familiares, problemas psicológicos y psiquiátricos, entre otros aspectos intrínsecos derivados de la situación particular de cada víctima.

Teniendo en cuenta que muchas de las víctimas manifiestan desórdenes y desequilibrios, tanto personales como familiares, que inciden en la dinámica y cohesión de las familias, se precisa buscar alternativas útiles que respondan a las necesidades de las víctimas, previamente validadas por el Trabajador Social que realiza la atención primaria a los usuarios del CAV, con el fin de potenciar y estimular la apropiación individual de sus necesidades y alternativas para la mitigación de las mismas. Para ello se realiza un convenio entre ACJ/YMCA y el CAV, en aras

### **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

de brindar un acompañamiento psicosocial enfocado a las disfunciones y falencias que inciden en la dinámica familiar, a causa de una peripecia.

Es importante ahondar a cerca de la eficacia y oportuno acompañamiento brindado por dicha red para la mitigación de las necesidades psicosociales de los núcleos familiares, donde se les brinda un acompañamiento personalizado , según el requerimiento de cada caso.

En busca de evaluar el proceso realizado por el proyecto de fortalecimiento de redes de apoyo, se hace necesario realizar un seguimiento a las familias con disfuncionalidad remitidas a la ACJ/YMCA. Dicho seguimiento se realizó a 15 familias, que durante nuestro proceso de práctica fueron remitidas allí.

Este seguimiento se ejecutó con el fin de conocer y analizar los alcances y límites de la estrategia de apoyo implementada por el equipo de práctica profesional en respuesta a la poca e inexistente ayuda institucional encaminada a la mitigación de los problemas familiares.

**EXPERIENCIA SISTEMATIZADA****Proyecto de Fortalecimiento de Redes del C.A.V Fiscalía General de la  
Nación****Diagnóstico**

“La venganza es una de las formas de la persecución en el duelo en la que lo terrible e innombrable de la pérdida que ha causado ese duelo, persiste como memoria mortificante”  
Figuroa M. (2004). El duelo en el duelo. La persecución y la venganza, Desde el jardín de hoy revista de psicoanálisis, 4 (34),  
[www.revistas.unal.edu.co/index.php/jardin/article/viewFile/8298/8942](http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/jardin/article/viewFile/8298/8942).

En este artículo, el autor relata cómo se vivencia el duelo en contraste con la persecución y la venganza, lo cual nos muestra que en todo proceso de duelo muchas personas suelen apropiarse de cosas del difunto, y de éste modo toman alternativas como la venganza para intentar cobrar en nombre del fallecido, como en deuda, y si no lo hacen llegan a sentirse culpables de dicha pérdida, y normalmente solo buscan satisfacer esa necesidad artificial e imaginaria creada por ellos y su duelo.

Básicamente el diagnóstico nos debe permitir:

- I. Informar sobre los diferentes problemas y necesidades, en el ámbito, área o sector en el cuál se realiza el diagnóstico.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

- II. Identificar los recursos y medios para actuar, según el tipo de ayuda o atención que requiera dichas necesidades.
  
- III. Determinar las prioridades de intervención, de acuerdo a criterios científico-técnicos.
  
- IV. Establecer las estrategias de acción, con el fin de responder a los cambios de comportamiento de las variables externas.
  
- V. Dar cuenta de los factores que pueden aumentar la factibilidad de dicha intervención.

Aguilar &Ander –Egg (2001)

I. Cuando se presenta una situación de homicidio o Tentativa de Homicidio dentro de la vida o entorno familiar de las personas, podemos identificar una serie de falencias sociales, emocionales, fisiológicas, afectivas, psicológicas entre otras, que debilitan la perspectiva de sus vidas, dando lugar a una serie de problemáticas directas o indirectas que se apropian a ellos, obstaculizando la posibilidad de ver y ampliar alternativas que les permita crear un nuevo proyecto de vida y consigo la mitigación de sus necesidades y conflictos. Podemos evidenciar problemas de relaciones familiares, pensamientos de venganza, miedo, temor por sus vidas, justicia, entro otras, que dan lugar

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

a la disfuncionalidad, tanto personal como de su entorno, también encontramos la repercusión en cuanto al aspecto económico, ya que eran dependientes de la persona que fallece o, en el caso de la Tentativa de homicidio, quedan perjudicados en su salud lo cual nos les permite trabajar como antes.

II. Para poder mitigar las distintas necesidades de los usuarios del CAV, Nos enfocamos al fortalecimiento de distintas redes y alianzas de apoyo, las cuales se ajusten a cada uno de los casos teniendo en cuenta sus distintas características y especificidades, que les permita ahondar a cerca de sus problemáticas particulares, promoviendo nuevos espacios que les permita conocer nuevas experiencias, nuevas herramientas, nuevos conocimientos y aprendizajes, entre otros aspectos, que les permita re direccionar su proyecto de vida, teniendo en cuenta que todo se encamina a esa reconstrucción mediante el apoyo y orientación que les brindan dichas redes.

III. Para este punto es necesario basarnos en el proyecto de caracterización de realizado por compañeras de práctica de Uniminuto, el cual nos arrojó una serie de datos y características que nos permitió tener una percepción más clara a cerca de los usuarios, sus situaciones y sus necesidades, de éste modo se obtuvo una visión más objetiva y clara en relación con el abordaje de toda la población, con la cual se ha trabajado durante el año de 2011.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

Para este punto nos centramos en nuestro enfoque de sistematización Histórico-Dialéctico, que nos permite interpretar la realidad social de este contexto, a través de aspectos dinámicos y contradictorios que trazan líneas diferentes en cada caso, permitiéndonos así un análisis fructífero, en cuanto a la dinámica social, ya que la particularidad de los casos tratados allí, pueden leerse desde diferentes miradas, con el objetivo de tratar comprender la realidad de estos sujetos, y consigo el proceso de sus problemáticas, especialmente los relacionados con la alteración de la dinámica familiar, teniendo en cuenta que fue una problemática muy común quisimos trabajar de la mano con la ACJ/YMCA, para brindarles un acompañamiento fuera del CAV, que les permitiera trabajar en dicho problema.

IV. Para ello estamos actualmente en la labor de vincularnos con entidades específicas según las diferentes necesidades establecidas por nuestros usuarios, complementando así su atención integral y seguimiento del proceso de apoyo para la reestructuración de sus vidas.

V. Para que la eficacia del proyecto de redes es necesario contar con el apoyo del proyecto de caracterización de nuestras compañeras, para determinar y conocer mejor la población estudio. Por otra parte es preciso implantar un seguimiento que nos permita conocer a modo más específico el proceso de las víctimas en relación con la mitigación de sus necesidades, enriqueciendo así el proceso interno del CAV, y consigo evaluar las expectativas de las víctimas y aportes para ellas.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

### OBJETIVOS DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

#### Objetivo General:

- Ampliar la conexión con diferentes organizaciones (ONG o instituciones gubernamentales) que brinden apoyo y/o acompañamiento a los usuarios de acuerdo a su necesidad, complementando así la atención integral de los usuarios del CAV.

#### Objetivos Específicos:

- Fortalecer el directorio existente conociendo puntualmente los servicios que se cada institución, para direccionar a los usuarios según sus necesidades.
- Realizar un proceso de seguimiento al usuario conjuntamente con la institución, una vez el usuario es vinculado a esta.
- Analizar las diferentes situaciones de cada uno de los usuarios del CAV, con el fin discernir a cerca de sus necesidades, estableciendo un contacto con la red que se adhiera a dichas necesidades.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

### **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El área de Trabajo Social en su atención primaria, identifica una serie de necesidades básicas insatisfechas en esta población vulnerable del CAV. Por ello es necesario complementar la atención integral del CAV, de manera que se les brinde a todos los usuarios alternativas de acompañamiento especializado como soporte, según sea su situación, por ello se recurre a las redes de apoyo institucional, que brindan un apoyo extra y personalizado según las necesidades de los diferentes casos. Al el comienzo de la práctica profesional, se evidenciaba falencias en la cobertura por las redes de apoyo institucional, ya que las pocas existentes no se ajustaban a las necesidades de los usuarios a modo idóneo. Por tanto es necesario fortalecer las redes institucionales para que se les otorgue, a los usuarios, la posibilidad de reconstruir sus vidas contrarrestando consigo sus problemáticas y falencias existentes, que obstaculiza su proyecto de vida, y en general su bienestar.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

### **DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

Durante la entrevista del área de Trabajo Social con los usuarios se evidencia que las víctimas directas de los delitos Tentativa de homicidio, y víctimas secundarias de Homicidio, atendidas en CAV, tienen una serie de problemáticas y desequilibrios en diferentes áreas, dando lugar a un desajuste en su entorno social. Podemos ver desequilibrio o ruptura en aspectos como: problemas de comunicación familiar, disfunción en roles familiares, falta de afiliación al sistema salud, déficit económico, entre otras, que repercuten negativamente en el bienestar de los usuarios del C.A.V.

Teniendo en cuenta que las redes de apoyo son indispensables para el ser humano en general, se contempla la posibilidad de ampliar y asociar a estas víctimas con redes institucionales de apoyo, que les brinden el adecuado acompañamiento, según sus necesidades, en busca de su equilibrio psicosocial. Se debe brindar un apoyo o acompañamiento, pero lamentablemente, no se cuenta con las suficientes entidades para los usuarios y con las que se cuentan se encuentran saturadas por la cantidad de remisiones que se envían, y la probabilidad de atención es cada vez menor, por esto es que ampliar la conexión con instituciones es indispensable para poder garantizar a los usuarios una atención integral y permitirles la posibilidad de que cada uno de ellos.

Para finalizar, la sistematización permite reflexionar sobre nuestro proceso de fortalecimiento de las redes, desde la propuesta de intervención, que permitieran, no solo complementar la atención integral del CAV sino también el ajuste social de esta población vulnerable, especialmente en falencias relacionadas con su red primaria, la familia.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

### **MARCO CONTEXTUAL**

Con el apoyo del gobierno de Estados Unidos, en cabeza del Departamento de Justicia de la Agencia Para el Desarrollo Internacional (USAID), el 12 de marzo de 2009 se inauguró en Bogotá el Centro de Atención a Víctimas (C.A.V). En este evento estuvieron presentes el embajador de Estados Unidos, William R. Brownfield; El Fiscal General de la Nación, Mario Germán Iguarán; Y el Presidente del Consejo Superior de la Judicatura, Hernando Torres.

En el Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, se brinda servicio a todas las personas víctimas de los delitos de Homicidio y Tentativa de Homicidio, personas que se les han vulnerado sus derechos y que acuden a este centro en busca de asesorías sociales, jurídicas y psicológicas, para su trámite legal. Es una población que carece de recursos económicos, que oscilan entre los estratos socioeconómicos 1 y 2 con niveles de SISBEN 1, y 2, que presentan un quebramiento en la dinámica familiar debido a la pérdida o a la sufrida por alguno de los miembros del núcleo familiar.

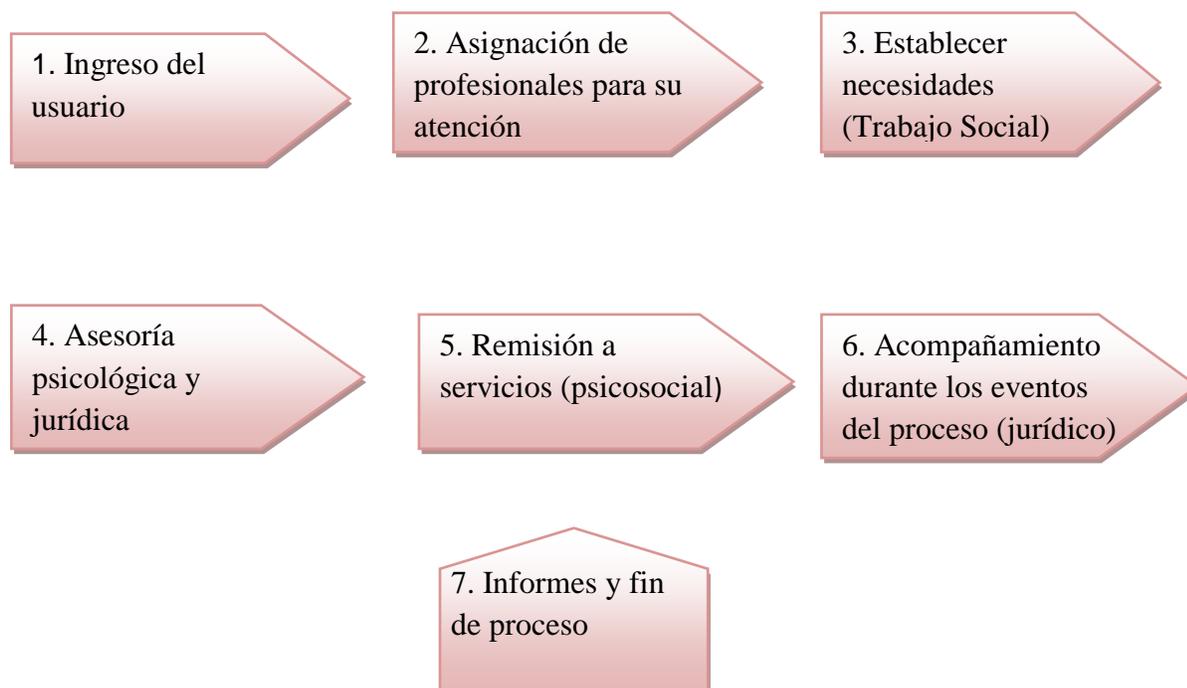
Por lo anterior, se evidenció la necesidad de ampliar las conexiones existentes entre el Centro de Atención a Víctimas, y entidades gubernamentales y no gubernamentales que ayuden a nuestros usuarios a superar su proceso de duelo, y a mitigar necesidades que se han suscitado después de los hechos, para que se tenga una restitución integral de sus derechos, y se dé cumplimiento al mandato institucional de garantizar el respeto a los derechos de las víctimas.

El Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, tiene como misión atender a los afectados, víctimas y testigos del delito de homicidio, cumpliendo con el mandato constitucional de garantizar el respeto a los derechos de las víctimas y acceso al sistema penal acusatorio. En este centro las víctimas de estos delitos encontrarán un espacio dedicado para

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

ellos con profesionales a su disposición que les brindan una atención integral en las áreas; Jurídica, social y psicológica, siguiendo una ruta de atención conformada por siete etapas:

<http://cavcolombia.org/index.php/centros/bogota>



## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

### MARCO TEORICO

#### Red de apoyo social

Los seres humanos somos individuos sociales por naturaleza, los cuales dependemos el uno del otro para poder satisfacer nuestras necesidades de agrupación. Mónica Chadi define las redes como un tejido social que le ayuda al individuo a fortalecer y alimentar su identidad psicosocial, cultural y espiritual logrando así un desarrollo integral del individuo y generando relaciones de apoyo mutua entre si ella divide las redes sociales en tres grupo que son:

- La Red Primaria:

Esta red corresponde a los individuos más cercanos a nuestro usuario, es decir a los familiares más cercanos (núcleo familiar) y personas que conviven con él.

- La Red Secundaria:

En esta red encontramos a las personas que aunque tiene contacto frecuente con nuestro usuario no conviven en un mismo espacio por ejemplo los familiares lejanos, los vecinos, instituciones no gubernamentales o el grupo de interés del barrio como los de la tercera edad etc.

- La Red Terciaria o Institucional:

Hace referencia a las instituciones del estado que brindan servicios o subsidios a los usuarios, como por ejemplo la acción social o el sisben.

(Álvarez, et al, 2007).

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

Escogimos a Mónica Chadi como una de nuestras referencias teórica ya que el esquema de redes que ella maneja anteriormente nombrado, es el que tiene mayor concordancia con lo que supone el proyecto de intervención de redes, ya que gracias a ese desglose podemos identificar todas las redes de apoyo que son indispensables para el vivir de todas las personas, y más aún cuando hablamos de reforzar dichas redes debido a una situación de vulnerabilidad en la que las víctimas del CAV se encuentran.

Por otro lado encontramos al autor Enrique Di Carlo quien plantea el concepto de red como; una estrategia relacional que se basa en las personas para satisfacer sus necesidades propias, y las divide en dos:

1. Redes primarias: Definidas como un conjunto de personas que se conocen entre sí, unidos por vínculos de familia, amistad, vecindad, trabajo estudio y ocio, donde sus miembros están unidos por relaciones de naturaleza afectiva (positiva y negativa).
2. Redes secundarias: Definidas como conjuntos sociales instituidos normativamente, estructurados en forma precisa para desarrollar funciones específicas (Escuela, empresa, comercio, entre otros) que se reconocen socialmente como propias. (Mora, et al, 2007).

Para comenzar nosotras tomamos los conceptos realizados por estos dos autores como directriz de nuestra propuesta de intervención enfocada hacia las redes, donde ambos hacen una división de los tipos de redes existentes y dentro de dichos tipos tomamos como referencia los que hacen alusión a las redes de apoyo institucionales, dentro del abordaje de Mónica Chadi las

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

ubicamos en la tercera división; red terciaria o institucional; mientras que Enrique Di Carlo las ubica en la segunda división definidas como; Redes secundarias.

Basándonos en lo anterior podemos decir que las redes de apoyo institucional son aquellas que se conforman bajo ciertos aspectos legales, que tienen como finalidad aportarles a las personas que requieren de su acompañamiento herramientas que mediante una dinámica colectiva les permita suplir alguna falencia o necesidad existente en su vida.

Las instituciones, entidades y fundaciones son la Red de apoyo con la que cuenta el C.A.V y la cual se quiere enriquecer y ampliar para tener una mayor cobertura en cuanto a opciones de remisión para conseguir brindarle al usuario un buen servicio integral y mayores posibilidades de ayuda para seguir adelante con su proceso.

Según Enrique Di Carlo, las Redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.

Una sociedad fragmentada en minorías aisladas, discriminadas, que ha desvitalizado sus redes vinculares, con ciudadanos carentes de protagonismo en procesos transformadores, se condena a una democracia restringida.

La propuesta de construcción de redes sociales se enmarca en la intención de rescate de un sujeto definido por sus intercambios entre actores sociales, construyendo convivencia y solidaridades.

La intervención en red es un intento reflexivo y organizador de esas interacciones e intercambios, donde el sujeto se funda a sí mismo diferenciándose de otros.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

En la capacitación para operar y problematizar nuestro accionar, desarrollamos el dispositivo de "Taller de trabajo participativo", en el que reflexionamos sobre las redes vinculares y sus conflictos. Una acción en red significa querer reconstruir o suplir una necesidad en el individuo y promueve el lazo social entre los diferentes actores que rodean al individuo, ya sean familiares, comunitarios o institucionales.

Otra de las fuentes que indagamos es, la ACJ, ONG en donde vamos a realizar el seguimiento a los usuarios que se han remitido desde el C.A.V. En esta institución ya se había escrito documentos sobre las redes de apoyo y la importancia de estas en la dinámica social, y familiar del individuo por eso nos pareció importante incluirla como referente teórico dentro de nuestro proceso.

Su publicación es titulada Construcción de Redes de Apoyo ACJ y nos expresa lo siguiente:

Uno de los avances más importantes en el trabajo de la ACJ es reconocer que la familia es una red de apoyo que yace dentro de otras redes de apoyo. Problemas suceden cuando las redes están dormidas, o cuando la familia no sabe cómo integrarse en ellas, o cuando la familia no ha aprendido cómo retroalimentar las redes. Por lo tanto, concientización y fortalecimiento llegan a ser dos de las metas fundamentales para las familias y para los educadores. Intentar integrar la familia a las redes de apoyo formales puede dejar al educador frustrado, porque avanzar dentro de la burocracia del Estado siempre cansa y frustra. Sin embargo, si los educadores y trabajadores sociales conocen bien el sistema de servicios sociales, al menos pueden acompañar a las familias en esta búsqueda. En la ACJ, se ha descubierto que las siguientes

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

redes estatales son las que benefician más a las familias de los niños y las niñas que han vivido en las calles:

1. Comedores populares. No es sólo que los comedores comunitarios ayudan a la alimentación de toda la familia, sino que también exigen un compromiso de las familias: ayudar en la cocina una vez por semana, limpiar los platos, etc. Así que son instituciones que evitan un asistencialismo barato y que fomentan la solidaridad y comunidad de las familias que participan en ellas.

2. ICBF. La burocracia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar será un reto para cualquiera, pero también brinda servicios de base en las comunidades pobres. Las guarderías comunitarias, por ejemplo, ofrecen una ayuda muy importante para con los niños pequeños.

3. Las escuelas. La integración en esta red no sólo implica la escolarización del niño, sino también la participación familiar. Si las familias sienten que tienen una influencia en la escuela y que sus consejos e ideas son tomados en cuenta, ellas y sus niños se comprometen más con la educación. También es importante notar que las escuelas brindan acceso a un sin fin de redes informales.

4. Junta de Acción Comunal. En Colombia, la JAC es la instancia política de base, con un estatus entre el Estado y la sociedad civil. La JAC abre pista para recibir algunos beneficios del Estado, pero también ofrece un sentido de reconocimiento, participación, y pertenencia.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

5. Otras ONGs. La ACJ no es la única ONG que trabaja en las zonas pobres de Bogotá, y en muchos casos es importante notar que otro programa puede ofrecer un acompañamiento o servicio que la ACJ no tiene.

6. También hay otros servicios del Estado a donde el educador/trabajador social puede acompañar la familia: servicios especiales para veteranos, refugiados, o víctimas de crimen, por ejemplo. Lo importante, según las educadoras de la ACJ, es conocer a la familia y los servicios disponibles.

Aunque el estado ofrece servicios e implementar programas para la comunidad, estos están diseñados de manera paliativa y genera en los individuos beneficiarios de estos programas, dependencia y conformismo ante su situación, impidiendo que el individuo se potencialice y busque alternativas de solución para mitigar sus necesidades, por el contrario, se convierten en personas dependientes y poco proactivas, dedicadas en su gran mayoría a vivir de estas ayudas sin buscar surgir de esa situación. Sin contar que estas entidades no dan abasto con la cantidad de demanda para acceder a dichos programas y muchos quedan por fuera de ello.

Aparte de esto están las campañas políticas de la mayoría de los candidatos se acercan a las zonas marginales, brindando un sin número de ayudas asistencialistas para dar propaganda a sus campañas, transformando a los sujetos en personas pasivas y dependientes, acostumbrándolas a recibir “gracias a su condición de vulnerabilidad”, y generándole una dependencia a estas ayuda, negándose a sí mismos la posibilidad de surgir adelante por sus propios medios.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

Lamentablemente, hay un problema con las redes formales, el que todos los que trabajamos en comunidades marginales conocemos. Servicios formales tienen una tendencia al asistencialismo, a la pasividad del “recipiente de servicios.” En Ciudad Bolívar, donde el Estado tanto como muchas ONGs internacionales han trabajado por muchos años, notamos claramente la construcción del sujeto pasivo: llegando a donde una familia, la primera pregunta será, “Doctor, no me puede ayudar a...”

En este caso, tenemos una red de apoyo, pero con la siguiente estructura:



El problema aquí no es sólo que esta red constituye sujetos pasivos y dependientes. También forma una política de clientelismo, donde los ciudadanos prometen sus votos a algunos políticos en cambio por los servicios del Estado. Esta estructura de poder será interpretada como corrupción y aumentará el cinismo que fundamenta el status quo. Para subvertir esta ideología asistencialista, los educadores de la ACJ precisan a las familias que les están acompañando, no

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

“ayudando”. De esta manera, la familia al menos tiene el sentido de protagonismo de poder manejar la burocracia.

Las redes que la ACJ intenta promover no son redes de dependencia, sino redes de apoyo mutuo, el complejo tejido social del que la vida en comunidad depende. En comunidades afectadas por guerra, desplazamiento, pobreza, asistencialismo, y violencia, estas redes sean flacas o pobres, pero los elementos para formarlas siempre existen. Igualmente importante, Colombia tiene una fuerte y larga tradición de solidaridad social y acogida del prójimo, la que será el suelo donde crecen redes de apoyo mutuo. ¿Cómo es que estas redes comunitarias y solidarias crecen? Es más fácil hablar con

Ejemplos que en el abstracto:

1. En Cazuca, un barrio de familias que han sufrido desplazamiento por la guerra civil, hay muchas familias que acogen a sus parientes lejanos cuando llegan a la ciudad. En principio, esta red parece complicada, porque implica 20-30 personas que viven juntos en una casa de 40 metros cuadrados, pero cuando educadores de la ACJ trabajan como catalizadores, la estructura de la relación empieza a cambiar. El cuidado compartido de niños pequeños permite que más personas salen a trabajar. Un niño sigue otro para la escuela, ya que la familia conoce el director. Tareas y trabajo compartido permiten pequeños ahorros, los que sirven para alquilar o comprar otra casa. En un proceso lento, la red familiar empieza a fomentar el protagonismo de sus miembros.

2. La iglesia forma parte importante de las redes informales. Brinda un espacio de comunidad, de solidaridad, y de lucha compartida. Los miembros más prósperos ayudan a los más pobres con comida, pero los más pobres contribuyen sus propias capacidades a la comunidad

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

eclesial. En algunos casos, esta comunidad ha sido la semilla del capital para una microempresa u ofrece una caja solidaria para las familias en crisis.

3. 3. La amistad infantil, construida en la escuela u otros espacios sanos, también sirve como red de apoyo mutuo. Muchas veces la escuela sirve de factor de división y expulsión, pero también puede promover la solidaridad entre niños y sus familias. Cuando dos niños se conocen, su amistad constituirá un nuevo factor de protección.

a. Muchos niños salen a la calle para escapar del encierro de la casa, pero la presencia de amiguitos ofrece otros espacios donde ir a jugar.

b. Falta de amor y pertenencia también lanza niños y niñas a la calle, pero las amistades de la escuela puede mitigar esta falta.

c. La amistad de niños muchas veces promueve la amistad de dos familias, con la ayuda mutua y nuevas alianzas que ésta conlleva.

d. Comer en la casa del amiguito proporciona una red de apoyo alimentario.

e. El espacio “seguro” de la casa del amigo ofrece un asilo de una familia violenta.

f. En Brasil, se ha visto que la “circulación de niños” entre diferentes familias ofrece un espacio donde niños pueden encontrar y construir amor en los momentos de crisis familiar, cuando un niño solitario buscaría la calle.

4. Redes económicas son entre las más importantes para apoyar a la familia y permitirle ayudar a los demás. En Cazuca, la ACJ ha acompañado la creación de una microempresa de mermelada, donde algunas familias aprovechan de su vínculo con el campo y su capacidad de vender en la ciudad para mejorar sus ingresos. Sin embargo, no es sólo que las familias se ayudan

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

con dinero, sino que también se apoyan emocionalmente en tiempo de crisis, con consejos y amistad.

5. La familia misma es una red de apoyo mutuo, pero hay que aprender a manejarla.

Las Educadoras acompañan padres y madres en sus relaciones con tíos, abuelos, cuñados, y otros parientes, enseñando cómo participar en la red de la familia extensa: no sólo recibir dinero del tío rico, sino también aprovechar de su palanca para conseguir trabajo... y también ayudarle a reconectar su sus raíces en el campo o el barrio.

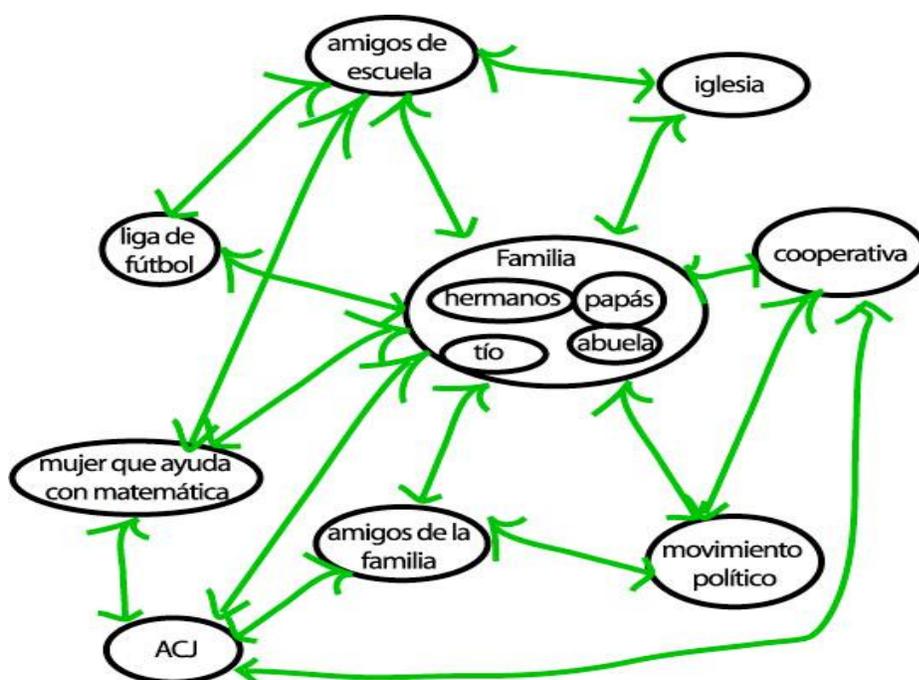
6. El grupo de familias que participan en la ACJ también constituye una red informal, donde todos pueden pensar en soluciones a problemas comunes y donde pueden compartir y recibir el apoyo emocional que les permite seguir en la lucha.

Con el modelo planteado anteriormente la ACJ nos referencia diferentes resultados obtenidos de manera favorable por algunos países como:

En Brasil, redes informales han crecido de la semilla de las mujeres que ofrecen apoyo escolar en sus casas; a través de capacitarlas en organización, salud, y otros procesos necesarios para la vida comunitaria, la ONG Instituto Promundo ha fortalecido las redes de apoyo mutuo en las favelas de Rio de Janeiro. En otros países, redes informales han surgido de ligas de fútbol, escuelas de baile, movimientos políticos, y aún grupos de rock o música folklórica. Lo importante es fortalecer estas redes para que sean un espacio de desarrollo comunitario a favor de los niños y jóvenes, donde pueden encontrar el reconocimiento, diversión, sentido de vida, y amor cuya falta les hubiera lanzado a la calle.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

Las redes informales de apoyo mutuo son complejas y horizontales, en fuerte contraste con las redes institucionales. Esta estructura implica el protagonismo de todos, la interdependencia, y la reciprocidad entre los actores. También es una red más estable y duradera: si la institución cambia o cierra, todos los beneficiarios quedarían sueltos. Pero en la red de apoyo mutuo, el fin de la liga de fútbol o la ausencia de la ACJ no quiere decir el fin de la red. Hay muchos vínculos, lo que permite una respuesta elástica y resiliente.



Las familias que participan en la ACJ no sólo aprenden a integrarse en las redes, sino a fortalecerse a través de su solidaridad con los demás. Este Principio es el que queremos lograr con los usuarios del C.A.V que a través de su experiencia y de sus diferentes situaciones logran consolidarse a través de las redes de apoyo con otras personas que aunque compartan o no su

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

perdida, logren cooperarse entre sí y reconocerse como individuos socialmente activos miembros de una comunidad y transformadores de sus propias vidas. Queremos que se conciba la solidaridad y la ayuda mutua, como una alternativa de cambio, como la posibilidad de dar y recibir y de construir relaciones, lazos fuertes, que me permitan desarrollarme como sujeto dentro de un entorno social encaminado a la superación y mejoramiento de la calidad de vida de cada individuo perteneciente a dicha red.

(<http://www.ymcacolombia.org/>)

## MARCO INSTITUCIONAL

El Centro de Atención a víctimas de la Fiscalía General de la Nación se encuentra ubicado en la carrera 29 · 18<sup>a</sup>-67 en el complejo Judicial de Paloquemao Bloque A primer piso.

Dentro de C.A.V se establecieron unos objetivos sobre los cuales se centrara la labor que se realiza allí, estos **objetivos** son:

- Atender a los afectados cumpliendo con el mandato constitucional de garantizar el respeto a los derechos de las víctimas.
- Apoyar, asesorar y acompañar a las víctimas y testigos para que participen activamente en el Sistema Penal Acusatorio, con el propósito de obtener un acceso oportuno y eficaz a la reparación integral.

También se estipularon las funciones que debe desempeñar el C.A.V buscando el beneficio de las víctimas que serán atendidas por el Centro. Dichas **funciones** son:

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

\*Informar a las víctimas sobre el estado de su caso, incluyendo las audiencias programadas.

\*Evaluar cualquier riesgo de la seguridad de las víctimas y/o testigo y remitirlo a la Oficina de Protección a víctimas, testigos e intervinientes en el proceso penal de la Fiscalía General de la Nación.

\*Acompañar a las víctimas y/o testigos en audiencias y diligencias judiciales.

\*Representar a las víctimas en el incidente de reparación integral.

\*Remitir a los centros de servicios sociales, psicológicos o equivalentes que requieran las víctimas, para lograr su reparación y participación en el proceso penal como testigos.

\*Procurar la designación de un intérprete o traductor gratuito para las víctimas cuando sea necesario.

### **Misión CAV:**

Garantizar los derechos de las víctimas a través de un trato digno y humano con miras a fortalecer el proceso penal y la relación del usuario con el fiscal.

Dentro del CAV, nosotras como profesionales en formación tenemos la función de brindar a los usuarios una atención social, basada en la garantía de los derechos de las víctimas a través de un trato digno y humano, adicionalmente como propuesta de intervención dentro de este campo venimos desarrollando un proyecto de Ampliación y fortalecimiento de redes de apoyo, complementando así la atención primaria que se presta en el centro en compañía de diferentes entidades gubernamentales y no gubernamentales, que contribuyen a la garantía de los derechos de las víctimas potencializándolas dentro de su proceso social.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

(<https://www.cavcolombia.org>).

### MARCO CONCEPTUAL

**Duelo:** Es el estado y proceso que sigue a la pérdida de un ser querido. Esta pérdida es definitiva y por ello se asocia generalmente a la muerte, pero se puede dar duelo sin muerte (como tras la ruptura de una relación, en la que se tiene una pérdida). Es la reacción natural ante la pérdida de una persona, animal, objeto o evento significativo. Se trata de una reacción principalmente emocional y comportamental en forma de sufrimiento y aflicción, cuando el vínculo afectivo y social se rompe.

El duelo es un proceso que todas las personas normalmente experimentamos por algún tipo de pérdida, el cual es único e irrepetible, dinámico y cambiante a través del transcurrir del proceso, y se debe tener en cuenta que no es que se tenga unas pautas o reglas específicas dentro de las cuales se debe vivir el duelo, por el contrario cada quien lo vive según sus capacidades de resiliencia y de superación.

Específicamente en el espacio en donde realizamos nuestra práctica profesional se evidencian duelos por el fallecimiento de seres queridos en hechos violentos, o a causa de accidentes de tránsito, a lo cual el C.A.V considera el duelo como, la respuesta ante la pérdida de un familiar o un ser querido, que genera un sin número de reacciones emocionales, afectivas y fisiológicas, siendo lo más importante de aprender el hecho, de entenderlo como una reacción normal después de una muerte. La duración y la intensidad de este proceso dependen de muchos factores, la forma de la muerte (repentina o esperada), los lazos de unión que se tenían con la

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

persona, la edad, las circunstancias, incluso la fecha en que ocurrió, estas son solo algunas de las posibles causas, entre otras. Es por ello que no es necesario preocuparse por el tiempo que puede llevarle resolver, entender y adaptarse a seguir la vida, aceptando la pérdida de ese ser querido, ya que cada persona es totalmente única, con diferencias individuales que determinan el proceso de adaptación a este doloroso hecho.

Por lo tanto, es importante que aprendamos a realizar un adecuada elaboración del duelo, aunque es un proceso dinámico y cambiante, depende de cada persona y su capacidad de resiliencia frente a los hechos, también debemos entender que aunque la pérdida que estamos experimentando es demasiado dolorosa, se debe afrontar y adquirir la capacidad de reconocer cuando se necesita ayuda en estos procesos, muchas veces, la pérdida es tan dolorosa y difícil de aceptar y superar que es necesario contar con la ayuda de profesionales que aporten sus conocimientos y experiencias en pro del beneficio de sus usuarios, porque cuando no se recibe ayuda a tiempo puede tener resultados devastadores para las personas inclusive hasta la muerte, por esto es fundamental que durante este proceso se cuente con una Red de Apoyo fortalecida, que ayude a sostener a la persona cuando se encuentra experimentando esas situación y logre contribuir con ella en la aceptación y superación de esta etapa.

Dentro del duelo se han establecido una serie de etapas que nos ayudaran a evidenciar si el duelo se está llevando en los límites normales, aunque cabe resaltar que existen estos parámetros pero no son una regla para todos los duelos es decir no siempre se debe seguir estas etapas ni pasar por ellas en el orden indicado a continuación:

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

### **Etapa de Negación y Aislamiento:**

Es la parte donde se experimenta confusión y se niegan los hechos, frecuentemente en esta etapa se expresan sentimientos de incredulidad, inquietud y confusión, seguidos de un estado de angustia permanente que se ve somatizado en llanto frecuente, sensación de ahogo y miedo, pérdida del sueño y del apetito; adicionalmente se tiene a pensar que la persona aun continua viva y hablamos con ella o de ella como si aun estuviera presente. También se experimenta la necesidad de estar solo y de buscar culpables frente a lo sucedido. Es importante recordar que es saludable poder expresar los sentimientos generados a través de la pérdida, no se deben reprimir ni cohibir estas manifestaciones, esto es un buen indicativo de salud tanto física como mental y permite que no se acumulen estos sentimientos y que a largo plazo se desencadenen de manera desfavorable.

### **Etapa de Ira:**

En esta parte del proceso se experimentan sentimientos como rabia, odio, resentimiento y envidia, es donde surgen todas las preguntas juzgadoras (¿Por qué?), y tienden a convertirse en personas agresivas, siempre a la defensiva con los demás, en esta etapa también es frecuente que la persona recurra a algunas sustancias como el alcohol o el cigarrillo para sentir un poco alivio, frecuentemente se sienten culpables frente a lo sucedido y a lo que dejó de hacer o lo que se hizo (si yo hubiera hablado..., si yo hubiera hecho...), el remordimiento por las discusiones o peleas tenidas con la persona fallecida son más recurrentes y se atormentadores.

Es importante entender que nada de lo que se hubiese hecho habría impedido lo que sucedió, que ya no se puede cambiar y que no es culpa de la persona ese fallecimiento, esto

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

ayudara a reducir los sentimientos de ira y culpabilidad frente a los hechos y se podrá hacer un buen manejo de duelo.

### **Etapa de Depresión o Tristeza:**

Esta etapa es un resultado al desgaste anímico y físico cuando no se ha podido aceptar la pérdida y se está sumido en un estado profundo de negación, se manifiesta con una pérdida de peso, y aparece el estado de depresión, acompañado de un sentimiento constante de tristeza, aislamiento, impaciencia, fatiga, impotencia y pérdida de interés por el mundo exterior.

Para lograr superar esta etapa es necesario contar con el apoyo de las Redes de Apoyo del individuo, aunque durante todo el proceso es importante dicho acompañamiento, en esta etapa es fundamental ya que para superarla es indispensable contar con personas dispuestas a escuchar y a establecer una comunicación abierta en donde seguramente se van a revelar y a descargar todos los sentimientos atorados dentro de cada uno y al fin se lograra un desprendimiento de estos sentimientos negativos. Esta etapa también se puede considerar como una transición preparatoria para la etapa de aceptación.

### **Etapa de Aceptación:**

Después de haber experimentado todas o algunas de las sensaciones o sentimientos anteriormente nombrados en cada una de las etapas ya ha descargado sus emociones y está listo para la tranquilidad, para la aceptación, no se trata de un estado de felicidad pero si es un comienzo para la asimilación y la continuación de la vida.

Esta etapa se caracteriza principalmente por la experimentación de paz y tranquilidad después de lo sucedido, se puede tener conciencia y estabilidad emocional física y mental estando

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

solos o acompañados, se empieza a valorar la vida y a verla de manera más positiva, cobrando valor significativo, se logra tener un control sobre la vida, y se puede dar comienzo a nuevos proyectos y proyecciones hacia el futuro.

También dentro del duelo podemos encontrar diferentes tipos como, El Duelo Positivo o El Duelo Complicado o no Resuelto o el duelo Patológico que son:

### **El Duelo Positivo:**

Se puede definir un duelo como positivo o saludable, cuando la persona es capaz de recordar a su ser querido sin sentimientos de culpa o de una profunda angustia, cuando se tienen la convicción de salir adelante y finalmente cuando se aprende a vivir sin el otro.

En cambio el duelo complicado o no resuelto es aquel en donde permanecen presentes sentimientos como ira, rencor, tristeza, angustia, desesperanza y dolor, donde se mantiene vivo el recuerdo de la persona fallecida, y se prolongan estos sentimientos y recuerdos por largos periodos de tiempo. Estos duelos no resueltos se pueden clasificar de la siguiente manera:

### **Duelo Retardado:**

Es en donde se presenta una negación total a los hechos (perdida), se evidencia una ansiedad intensa y la persona que lo padece mantiene la esperanza de volver a ver con vida a su ser querido.

### **\*Duelo Inhibido:**

Se evidencia una imposibilidad de la persona para manifestar sus sentimientos y emociones, represión al llorar, o gritar, no se permite expresar lo que siente.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

### **\*Duelo Prolongado:**

En este caso la persona se sitúa en una profunda depresión, y no logra salir de este estado, no encuentra alternativas ni motivaciones para salir adelante, se caracteriza por un desinterés por el mundo externo. Es importante aclarar que la persona que pasa por esta etapa es aquella que ya lleva en depresión más de 6 meses.

### **\*Duelo No Resuelto:**

Es aquel donde al igual que el anterior la persona está sumida en una depresión profunda, pero adicionalmente persiste en los recuerdos de sus ser querido, y de los datos de su muerte, se presenta una imposibilidad por seguir con su vida habitual.

### **\*Duelo Intensificado:**

Es donde se produce una alta reacción emocional, se expresan con mayor nivel los sentimientos por ejemplo, un llanto constante y recurrente, y se prolongan por un periodo de tiempo largo.

### **\*Duelo Enmascarado:**

Este tipo de duelo se caracteriza por la poca o nula expresión de sentimientos, tampoco por sentirlos, es donde la persona no siente nada, pero aquellos sentimientos se somatizan y

Manifiestan en síntomas físicos como dolor muscular, cansancio, imposibilidad al conciliar el sueño, y dolores en general.

### **\*Reacciones de Aniversario Anormalmente Dolorosas:**

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

Es muy frecuente que cuando se acerca la fecha de aniversario de la muerte del ser querido, se reaparezcan sentimientos de tristeza y dolor pero no deben ser con la misma intensidad con la que se vivieron en el momento de los hechos.

### **Duelo Patológico:**

Es en donde las estrategias que se afrontan para superar la pérdida del ser querido no son suficientemente efectivas, y se recurre a otras como el abuso de somníferos, de sustancias psicoactivas o del alcohol. Se manifiesta con síntomas como extremo cansancio, dolores físicos frecuentes e intensos. Además persisten pensamientos de muerte, falta de voluntad por vivir, negación o culpabilidad sobre la muerte del ser querido, expresiones alucinatorias en donde se cree haber visto o hablado con la persona fallecida, se tiene a incorporar gestos de la persona fallecida a la actitud del individuo y aparecen persistentes ideas de cometer suicidio.

Es importante reconocer que el duelo es un proceso que todos los seres humanos experimentan en algún momento de sus vidas, por la pérdida de un ser querido, o por fracasos amorosos incluso por pérdida material, en situaciones en donde se pierde algo que es propio y a lo cual se tiene un apego fuerte, o lazos de unión muy estrechos. Dentro de este proceso de pérdida, situándonos en el caso específico de los usuarios que se acercan al C.A.V que es principalmente

Por muerte, es importante tener en cuenta algunos consejos y recomendaciones para lograr un buen desarrollo del duelo. Que son:

**Llore:** el hecho de llorar ayuda a que su cuerpo y mente liberen esos sentimientos causados por la pérdida, es una reacción emocional y saludable, permítase llorar lo suficiente para poder desahogarse y sentir un poco de alivio.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

**Hable:** Conversar con los demás le ayudara a descargarse frente a los hechos, por medio del habla puede compartir sus sentimientos y emociones.

**Converse con otras personas que han sufrido pérdidas similares:** Cuando se cuenta con el apoyo de personas que han sufrido experiencias similares a la suya, puede encontrar un espacio en donde se sienta comprendido y logre desahogarse con mayor facilidad.

**Reconozca la pérdida:** Es importante que reconozca que el ser querido falleció, esto lo ayudara a acercarse mas a la etapa de aceptación.

**Escriba lo que siente:** Esta técnica le permitirá manifestar y aclarar sus sentimientos, además es una buena herramienta, cuando no se han podido manifestar los sentimientos a través del llanto o del habla entre otros.

**Cultive el afecto y el amor de familia:** Es el momento indicado para reafirmar los lazos de unión familiar, mantener una comunicación fluida y asertiva con el núcleo familiar y contar con el apoyo de todos es vital para superar la perdida.

**Respete el dolor de los demás:** Hay que recordar que no solo usted ha sufrido por la perdida, también hay otras personas afectadas por esta, se deben evitar todas las criticas referentes al manejo o expresión de sentimientos, y al dolor de los demás.

**Consulte a un profesional:** Existen momentos dentro del proceso de duelo en los que es necesario contar con la ayuda de un profesional que oriente este proceso, que brinde una serie de herramientas para lograr seguir adelante y retomar la vida cotidiana, esto lo ayudara para lograr el desarrollo de un duelo saludable.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

**Evite tomar decisiones o responsabilidades importantes:** No se recomienda que la persona que acaba de sufrir una pérdida tome decisiones sobre aspectos relevantes como dinero, cambio de casa o de trabajo, hay que darse un tiempo prudencial para meditar y consultar con su familia las decisiones importantes que se deben tomar.

**Permítase estar en duelo:** El proceso de duelo es importante, por medio de el usted podrá expresar todos sus sentimientos y lograra afrontar su pérdida de manera más saludable.

**Dese tiempo para sanar:** No se puede pretender que después de una pérdida se haya recuperado totalmente a los 2 o 3 días, dese tiempo para sanar, para asimilar y aceptar su pérdida, no se fuerce a superarla por que puede convertir su duelo en un duelo enmascarado.

**Sea paciente consigo mismo:** No pretenda dejar de experimentar esas emociones de la noche a la mañana, tenga paciencia y reconozca que por medio de ellas esta desahogándose, y que dichas emociones son una necesidad del su cuerpo y de la mente para sacar todas las emociones generadas a raíz de la pérdida.

**No tema a sus sentimientos:** Usted puede experimentar profundos sentimientos de dolor o ira, los cuales son perfectamente normales dentro de su duelo.

**Cuide su salud mental y física:** No debe descuidarse, ingiera alimentos saludables y no abuse de sustancias como el cigarrillo y el alcohol y menos de medicamentos anti depresivos los cuales deben ser ingeridos bajo suscripción medica por un profesional y siguiendo las recomendaciones de él.

**Permítase descansar:** Debe ser consciente que experimentar todas esas sensaciones es agotador y que su cuerpo debe recibir un descanso suficiente para recobrar energías, dese tiempo para relejarse y cambie de actividades que le permitan distraer su mente en otras cosas.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

Apóyese en labores cotidianas: Es de gran utilidad que concentre su mente en otras actividades, preferiblemente fuera de su casa como en pagos, en caminatas, realizar algún deporte o manualidades, actividades que le permitan relajarse y descansar de la presión generada por la pérdida.

Aunque el duelo es un proceso que como ya se mencionó anteriormente, es experimentado por todos los seres humano, pero en el caso de los niños es diferente ya que para ellos es un poco más difícil entender la muerte y aún más cuando se trata de un familiar cercano, se sienten confusos ya que no saben qué hacer con los sentimientos que están experimentando y mucho menos como afrontarlos, por esto es fundamental que ellos se encuentren con una minuciosa supervisión de un adulto, que se sienta respaldado y apoyado por los mayores que lo rodean, que no se sienta abandonado ni a la intemperie por no saber que pasara con él. Es normal que los niños que pasan por una etapa de duelo lo manifiesten con una hiperactividad o cansancio persistente, miedo y confusión por sus seguridades y por sus familias, falta de concentración y pérdida del apetito, problemas para conciliar el sueño y sentimientos como enojo rabia y tristeza.

También se puede presentar una baja en su rendimiento escolar y la adaptación de juegos más relacionados con la muerte, como la guerra entre otros. Cabe destacar que igual que en los adultos para los niños no hay un tiempo límite para los procesos de elaboración del duelo, y que se deben tener en cuenta algunas recomendaciones para acompañar al niño en ese proceso como:

\*Dialogar con él sobre lo que sucedió, explicarle los hechos en un lenguaje adecuado y comprensible para el menor, y siempre decirle la verdad no hay que esconder o querer disfrazar los hechos por más crudos que sean hay que encontrar la manera para explicárselos.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

\*Conserve siempre la calma frente a él, responda sus inquietudes con tranquilidad ya que ellos siempre tienden a repetir y hacer preguntas sobre los hechos, por esto es importante que este calmado y que responda a sus inquietudes y comentarios lo más tranquilo posible.

\*Ayude a que el niño tenga recuerdos positivos y gratos de de la persona fallecida, que prevalezca en el las cosas buenas que le apporto la persona que ya no está.

\*En el momento que el niño empiece a tener cambios demasiado drásticos y severos en su comportamiento, como agresividad continua y prolongada o aislamiento prolongado, es necesario que sean remitido con un profesional que lo ayude y le brinde herramientas para lograr superar su pérdida.

Centro de Atención a Víctimas (2009) *pasos para desarrollar un duelo positivo* (p. 2-11)

Centro de Atención a Víctimas (2009) *después de una pérdida* (p. 2-11)

**Homicidio:** es el acto en que se causa la muerte de otra persona. Es una conducta reprochable, es decir típica, antijurídica y por regla general culpable (excepto en casos de inimputabilidad, donde no se es culpable pero sí responsable penalmente), que consiste en atentar contra el bien jurídico de la vida de una persona física.

Para comenzar citamos la definición establecida por el CAV:

La definición general de homicidio es cuando un ser humano mata a otro deliberada e intencionalmente. Hay distintos tipos de homicidio, lo que incluye el asesinato y el homicidio sin premeditación. Personas provenientes de todo estrato social y económico pueden ser víctimas del homicidio. Los familiares y compañeros se vuelven víctimas secundarias cuando un ser querido es asesinado.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

La muerte violenta de un familiar, pareja íntima o amistad allegada es una de las experiencias más traumáticas que jamás haya enfrentado. Es un acontecimiento para el cual nadie se puede preparar adecuadamente, que resulta en sumo pesar y agitación emocional. Todos los seres allegados a la víctima se acongojarán de distintas formas. Además, surgirán sentimientos y emociones de pesar ocasionados por la muerte repentina y antinatural.

Por ser víctima secundaria al homicidio, puede que experimente una infinidad de sentimientos por la pérdida. Puede que sienta la pérdida de su propia persona o sienta un cambio radical en su manera de ser habitual; puede que sienta que ha perdido el control de su vida y de su sensación de bienestar y seguridad; puede que hasta cuestione su fe y religión.

Cuando las víctimas secundarias primeramente se enteran del homicidio, algunas sentirán una espantosa impresión e incredulidad, aturdimiento, cambios en el apetito o hábitos de dormir, dificultad en concentrarse, confusión, ira, temor y preocupación. Le será difícil entender cómo los demás son capaces de seguir su vida cotidiana. Le parecerá que la amargura emocional y física consume toda la energía que tiene. Antes del asesinato, aunque sabía que sí suceden acontecimientos malos, pensaba que sólo les suceden a los demás y no

se sentía vulnerable al crimen. Ahora tiene una nueva sensación de lo vulnerables que somos todos. (<https://www.cavcolombia.org>)

Según el nuevo código penal, libro segundo, encontramos dentro del Capítulo primero del *Genocidio*: El que con el propósito de destruir total o parcialmente un grupo nacional, étnico, racial, religioso o político que actúe dentro del marco de la ley, por razón de su pertenencia al mismo, ocasionare la muerte de sus miembros, incurrirá en prisión de treinta (30) a cuarenta (40) años; en multa de dos mil (2.000) a diez mil (10.000) salarios mínimos mensuales legales

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

vigentes y en interdicción de derechos y funciones públicas de quince (15) a veinte (20) años. Homicidio - El que matare a otro, incurrirá en prisión de trece (13) a veinticinco (25) años. (Código Penal Colombiano, Art. 101, Art. 103.)

La palabra homicidio se deriva del latín *homo* (hombre) y *caedere* (matar). Es, por lo tanto, el acto por el que una persona quita la vida a otra o le da muerte. Calabuig G. (2005) *Medicina Legal y Toxicología*. Barcelona: Masson.S.A.

La concepción antigua del homicidio: De acuerdo a José Sánchez-Arcilla, el homicidio estuvo considerado como una falta grave desde una etapa primitiva en el desarrollo de Occidente; falta que se resolvía principalmente dentro del ámbito privado de la venganza.

Sanchez J. (1990) El Homicidio, *En estudios de la historia del derecho criminal*, Madrid: Dykinson p.197.

Lo anterior nos permite visibilizar y analizar las diferentes definiciones y connotaciones existentes frente al concepto de Homicidio, lo cual nos permite discernir y consolidar nuestra concepción personal, y para nosotras el homicidio es cuando una persona asesina a otra u otras, es un acto considerado delito, no solo en Colombia sino también en el mundo, que a través de la historia ha dado direccionalidad para una consolidación legal frente al castigo mediante los diferentes sistemas penales existentes en los distintos países del mundo entero. Por otro lado el Homicidio nos permite ahondar acerca de sus consecuencias, donde a raíz de ello surgen una serie de víctimas secundarias que directa o indirectamente se vinculan con un proceso tanto personal (duelo) como legal.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

**Intervención Social:** Es una acción programada y justificada desde un marco legal y teórico, que se realiza sobre un colectivo o individuo, trabajando los perfiles psicoevolutivos y los sectores sociales con un doble fin de mejorar su situación generando un cambio social, eliminando situaciones que generen desigualdad.

Para consolidar nuestro concepto partimos de con el término “intervenir”:

Es actuar voluntariamente, hacer uso de las competencias propias, del propio saber y saber hacer. Es la voluntad consciente de modificar, por medio de la acción la situación de los beneficiarios del Trabajo Social.

La intervención social se dirige a veces a una persona o una familia; hablamos entonces de *intervención individual*. También puede dirigirse a un grupo pequeño, a una categoría de población, a todo un barrio o un pueblo; hablamos entonces de *intervención colectiva*. La dimensión del beneficiario de la acción es la que define el tipo de intervención de que se trata.

La intervención social colectiva puede definirse como la acción de los trabajadores sociales con una clientela constituida por varios individuos o varios grupos, o con una unidad de vida social. De Robertis C. (2003) *Fundamentos del Trabajo Social ética y metodología*. Sevilla: Naulibres

Posteriormente para conjugar este concepto tomaremos el abordaje de Mónica Chadi como principal Autora de nuestro trabajo, en relación con el término de *Intervención* propiamente dicho:

El proceso de intervención se divide en:

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

- Intervención en la red primaria: Cuenta como factor de connotación positiva sus recursos existentes. Significa potenciar las características propias de la misma, lo cual implica, “respetar lo inherente”.
- Intervención en la red secundaria: Esta comprendida específicamente en los niveles de intervención a nivel grupal.
- Intervención en la red institucional: la cual requiere de una articulación del trabajo de red primaria y secundaria, dando lugar a una relación normativa.

Para conjugar sólidamente el concepto de Intervención Social se dice que: *La intervención social es un conjunto de acciones intencionadas para mejorar el contexto de un colectivo o de la población de un territorio dado.* (Ayala, et al, 2007)

Desbrozando la información anterior a cerca de las concepciones de la intervención social hemos encontrado que en general, la intervención social es una estrategia utilizada por diferentes profesionales, especialmente los del área de las ciencias sociales, aplicada o dirigida para un actuar social, con el fin de contribuir o generar algún cambio social dentro de una situación específica que lo requiera, este actuar social se puede dirigir a una persona o varias.

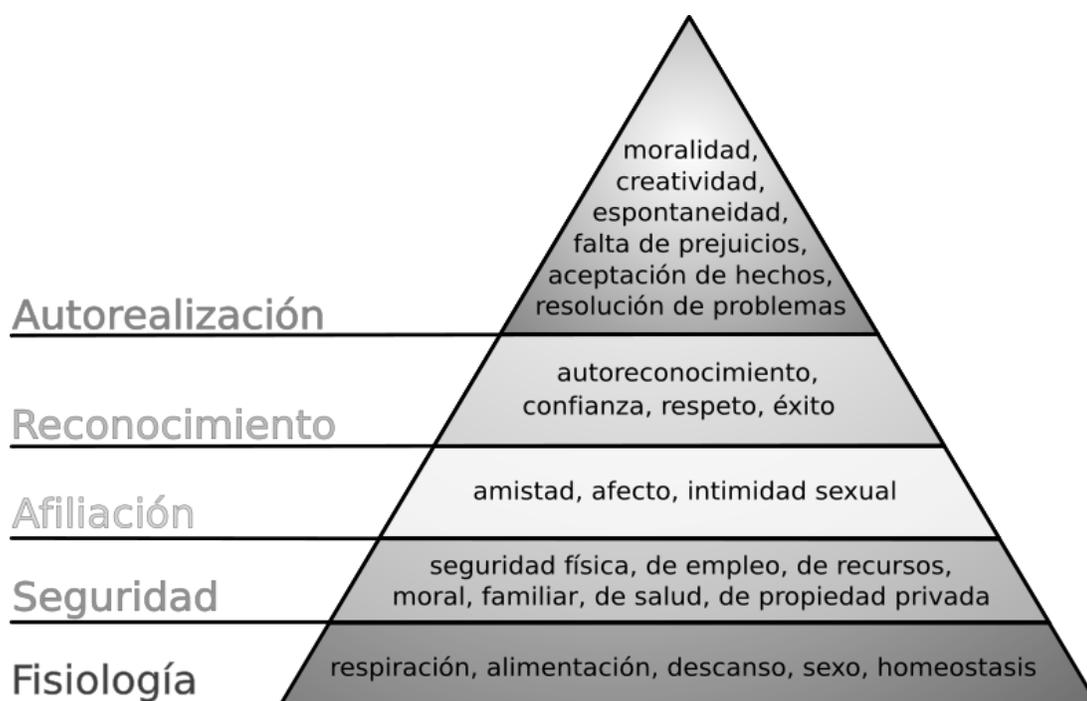
**Necesidades:** Para una persona, una necesidad es una sensación de carencia unida al deseo de satisfacerla. Por ejemplo, la sed, el hambre y el frío son sensaciones que indican la necesidad de agua, alimento y calor, respectivamente. "Las necesidades son la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

La noción de necesidad es una categoría del pensamiento social moderno, que ha sido objeto de análisis de distintos campos de ideas que van desde la economía, la ciencia política, la teología, etc.

El vocablo necesidad lleva a una importante gama de interpretaciones, desde la que considera que es un impulso, en cuanto a que se considera una fuerza motivadora que lleva a un estado de equilibrio o tensión del sujeto frente a una carencia específica. En esta posición encontramos a la jerarquía de necesidades de Maslow.

Pirámide Maslow:



De acuerdo con esta teoría, el resorte interior de una persona está constituido por una serie de necesidades en orden jerárquico, que va desde la más material hasta la espiritual.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

También hay otro significado de las necesidades: Como necesidades humanas y universales se puede definir a las *necesidades humanas* como una “condición necesaria para la existencia del ser humano (en este caso la no – satisfacción conduce a la desintegración del ser) siendo además por extensión condición necesaria para que una sociedad exista a través del tiempo”.

Malinoswski, quien afirma que por necesidad se entiende “un sistema de condiciones las cuales, en el organismo humano, en el contexto natural y en sus mutuas relaciones con el ambiente, son necesarias y suficientes para la sobrevivencia de un grupo o individuo” Malinoswski, (1994) *A scientific theory of culture and other essays*, Canada and Usa: Routledge

Encontramos las *necesidades individuales y familiares*, que atienden a los deseos y a las preferencias individuales y son satisfechas con los recursos de las personas o las familias y las *necesidades sociales*, que para su satisfacción requieren de la acción del estado y por ello son públicas. Las necesidades públicas son construcciones sociales en un doble sentido.

Basándonos en lo anterior podemos decir que, todos los seres humanos tenemos una serie de necesidades, algunas más prioritarias o importantes que otras, pero de igual forma, necesidades que requieren mitigarse cuando estas están siendo afectadas directa o indirectamente, en general existen diferentes tipos de necesidades las cuales son desencadenadas por algún acto, aspecto o situación específica, y es en ese momento cuando se convierte en prioridad y se requiere de algún tipo de apoyo o acompañamiento para poder suplir dicha necesidad y a su vez contrarrestar los factores que influyen.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

En relación con las necesidades encontradas en las víctimas del CAV, podemos discernir que las víctimas secundarias de los delitos de homicidio y tentativa de homicidio carecen de diferentes necesidades, donde muchas de estas, hasta el momento se han podido mitigar por medio de la *intervención en red institucional*, entre las cuales se encuentran desde, necesidades de tipo fisiológico hasta de auto - relación.

**Tentativa de Homicidio:** está presente cuando, con el objetivo de cometer un delito, ha comenzado alguien su ejecución por medios apropiados y no ha realizado todo lo que es necesario a la consumación del mismo. El término tentativa se utiliza en un sentido amplio como sinónimo de delito imperfecto.

**Víctima:** Persona física o jurídica que sufre un daño provocado por un delito. El daño no tiene por qué ser un daño físico. También se puede ser víctima de delitos que no hayan producido un daño corporal un robo o una estafa, siendo entonces el daño meramente patrimonial. También se puede sufrir daños morales (por ejemplo, en los casos de acoso).

Cuando queremos indagar sobre el concepto de víctima, encontramos a muchos autores, políticas, definiciones jurídicas y mucho más, para referirse sobre este concepto, pero realmente que es una Víctima. Mendelsohn, define la víctima como la personalidad del individuo o de la colectividad en la medida en que se encuentre afectada por las consecuencias sociales de un sufrimiento determinado por factores de muy diverso origen como puede ser el físico, psíquico, económico, político o social, así como el ambiente natural o técnico. Según Separovi víctima es como cualquier persona física o moral que sufre como resultado de un despiadado designio incidental o accidentalmente.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

Existen muchos conceptos de víctima, pero vamos a intentar implementar uno desde la perspectiva jurídica, y desde el entorno en el cual se realiza nuestra experiencia de práctica profesional. Así pues víctima, es toda persona individual o colectivo que haya sufrido una vulneración o violación a sus derechos, en este contexto en específico las víctimas que asisten al C.A.V son personas que se les han vulnerado sus derechos, por delitos como el homicidio o la tentativa de homicidio.

Según el artículo 5° de la Ley 975 de 2005 de Justicia y Paz, se entiende por víctima la persona que individual o colectivamente haya sufrido daños directos tales como lesiones transitorias o permanentes que ocasionen algún tipo de discapacidad física, psíquica y/o sensorial (visual y/o auditiva), sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo de sus derechos fundamentales. Los daños deberán ser consecuencia de acciones que hayan transgredido la legislación penal, realizadas por grupos armados organizados al margen de la ley.

- También se tendrá por víctima al cónyuge, compañero o compañera permanente, y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida.

- La condición de víctima se adquiere con independencia de que se identifique, aprehenda procese o condene al autor de la conducta punible y sin consideración a la relación familiar existente entre el autor y la víctima.

- Igualmente se considerarán como víctimas a los miembros de la Fuerza Pública que hayan sufrido lesiones transitorias o permanentes que ocasionen algún tipo de discapacidad física, psíquica y/o sensorial (visual o auditiva), o menoscabo de sus derechos fundamentales, como

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

consecuencia de las acciones de algún integrante o miembros de los grupos armados organizados al margen de la ley.

- Asimismo, se tendrán como víctimas al cónyuge, compañero o compañera permanente y familiares en primer grado de consanguinidad, de los miembros de la fuerza pública que hayan perdido la vida en desarrollo de actos del servicio, en relación con el mismo, o fuera de él, como consecuencia de los actos ejecutados por algún integrante o miembros de los grupos organizados al margen de la ley.

- Tendrán la calidad de víctima quienes se encuentren en las situaciones previstas en el artículo 5 de la Ley 975 de 2005, incluyendo a las víctimas del desplazamiento forzado ocasionado por las conductas punibles cometidas por los miembros de los grupos armados organizados al margen de la ley. Para el ejercicio de sus derechos dentro del proceso, la víctima deberá acreditar sumariamente su condición de tal, la cual, de ser procedente, será reconocida por la autoridad judicial. (Art. 11 Decreto 4760/ Parágrafo).

Otra fuente de indagación consultada para brindar un concepto apropiado sobre víctima es el emitido por el Código de Procedimiento Penal que entiende por víctima, a las personas naturales o jurídicas y demás sujetos de derechos que individual o colectivamente hayan sufrido algún daño directo como consecuencia del injusto. La condición de víctima se tiene con independencia de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al autor del injusto e independientemente de la existencia de una relación familiar con este.

También indagamos en las organizaciones mundiales sobre el concepto de víctima encontrando que la ONU define víctima a las personas que individual o colectivamente hayan

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo substancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder. En la expresión víctima se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a su cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir su victimización”.

Resaltando que en tiempos atrás tenía más relevancia el victimario y se centraban los esfuerzos por su condena y juzgamiento, pero también en las garantías que se le deben tener pero no se tenía en cuenta a la víctima, aunque fuera ella precisamente la directamente afectada por la comisión del hecho, de hecho en una de las publicaciones de la ONU se manifiesta que el interés por el tema de las víctimas surge a partir de los años 40 del siglo pasado, con la obra de Hans Von Henting 1 y Benjamín Mendelsohn , que se dedica al estudio científico de las víctimas y se encuentra muy vinculada a la Criminología y a la Sociología criminal. También Esbec (1994) indica igualmente, cómo a partir de los años 60, se observa un incremento del interés por la víctima y se impulsan los estudios victimológicos, favorecido todo ello por una serie de acontecimientos:

\* El desarrollo de marcos teóricos adecuados para el impulso de la ciencia victimológica, por parte de la Psicología Social.

\* El interés por la víctima que se despierta en EEUU, por un lado debido al perfeccionamiento y proliferación de las encuestas de victimización; por otro lado, se encuentra el trágico episodio del asesinato de Kitty Genovese.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

El 13 de marzo de 1964 la joven trabajadora Catherine Kitty Genovese fue atacada en la puerta de su casa en Nueva York por un individuo. Kitty gritaba y pedía ayuda durante los más de treinta minutos que duró la agresión, hasta que terminó asesinada. Ningún vecino intentó ayudarla y/o avisar a la policía de lo que estaba ocurriendo.

\* El fuerte movimiento feminista de estos años que exige una mayor atención hacia la violencia dirigida específicamente contra la mujer y que realiza fuertes críticas al enfoque etiológico de la Victimología, y contra el concepto de víctima precipitación o víctima provocadora. Igualmente, esta evolución de la Victimología, queda reflejada en la definición que se le ha ido dando a la misma, sufriendo diferentes variaciones; así encontramos que,

\* En el primer Simposio de Victimología (Jerusalén, Israel; 1973) se define la misma como “el estudio científico de las víctimas, especialmente en referencia a las víctimas del delito”. (Esbec, 1994) En este simposio asimismo, se decide la realización, cada tres años, de nuevas reuniones internacionales sobre Victimología. (Landrove, 1998).

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

### MARCO LEGAL

#### Resolución n° 001544 (26 de Noviembre de 2008)

**Por la cual se crea el CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS de la dirección seccional de Fiscalías de Bogotá D.C.**

#### Considerando

Que mediante el acto legislativo N° 03 DE 2002, se implementó en el territorio Nacional el sistema Penal Acusatorio que su artículo 2 y por la cual se modificó el artículo 250 de la constitución Nacional se establece la titularidad del ejercicio de la acción penal en cabeza de la Fiscalía General de la Nación.

Que en la norma constitucional citada, dentro de las funciones asignadas de la Fiscalía General de la Nación, se encuentran las relacionadas con las víctimas de la conducta punible, entre otras las de **velar por la protección de las víctimas**, testigos e intervinientes del proceso penal, en los términos establecidos por la ley tendiente a disponer la consecución de medidas judiciales necesarias para la asistencia de las víctimas, el restablecimiento del derecho y la reparación integral.

Que la ley 906 de 2004, en aplicación de la normatividad constitucional, en los artículos 11 y 132 a 137, reconoce como víctima a las personas naturales o jurídicas además sujetos de derechos que individual o colectivamente hayan sufrido algún daño como consecuencia del injusto y consagra sus derechos a la verdad, justicia y reparación, garantizando el acceso a la administración de justicia, que contiene prerrogativas referidas al cumplimiento de sus

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

derechos, tales como, atención y protección inmediata, garantía de comunicación, derecho a recibir información e intervenir de manera reglada en las actuaciones procesales.

Que en consonancia con la normatividad legal, el desarrollo jurisprudencial que se ha suscitado por las altas cortes, otorgan un rango constitucional a los derechos de la víctima, como sujetos que merecen especial consideración y que impone el deber legal de implementar procedimientos idóneos y efectivos para la protección de los derechos que les asisten a la verdad, la justicia, la reparación. (Sentencias C – 228 / 02 , C – 875 / 02, C- 454 / 05 y C – 209 / 07).

Que de acuerdo a lo previsto por la ley 938 de 2004, las direcciones seccionales de Fiscalías, tiene, entre otros, el deber de dirigir y controlar el funcionamiento de las dependencias que las conforman, actividad que conlleva entre otros principios el fortalecimiento de la gestión investigativa, el equilibrio racional del recurso humano y el mejoramiento de la prestación del servicio.

Que en aras de efectivizar los derechos de las víctimas, con el objeto de implementar procedimientos y establecer mecanismos dirigidos a su protección y adecuada atención, se creara el Centro de Atención a Víctimas de casos de delitos graves de competencia de jueces penales del Circuito, iniciando labor por los delitos de homicidio; que no fueren atendidos por otras entidades u organizaciones especializadas como el CAVIF O CAIVAS.

El Centro de Atención a Víctimas quedara conformado de la siguiente manera: Uno (1) Fiscal delegado ante los jueces penales de circuito, quien cumplirá funciones permanentes de coordinación, organización, seguimiento, control y gestión de las actividades propias del Centro; Dos (2) funcionarios asistentes de Fiscal, asistentes judiciales o profesionales universitarios, con habilidades gerenciales, de sistemas y de coordinación, así como otros de ellos, con énfasis en el área de Trabajo Social y Psicología, funcionarios que se reubicaran de la planta de personal

**Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

existente de la Dirección Seccional de Fiscalías de Bogotá D.C., y que dependerán directamente de ella.

Así mismo contara con participantes y judicantes, de acuerdo a los convenios que para efecto suscriba la Dirección Seccional Administrativa y Financiera, con cada centro educativo.

Que en merito de lo expuesto, esta Dirección Seccional de Fiscalías de Bogotá D.C.

**ARTICULO QUINTO:** La presente Resolución **rige a partir de la fecha**

**COMUNÍUESE Y CÚMPLASE**

**Dada en Bogotá, D.C.**

**Principios generales en los cuales se insertan los criterios de reparación**

Tomando en consideración lo expuesto hasta aquí, los criterios de reparación y proporcionalidad restaurativa que a continuación se presentan han sido elaborados teniendo en cuenta los siguientes principios:

a Que la definición de las medidas concretas de reparación se haga en estrecha consulta con los beneficiarios de las medidas, dado que el efecto reparador de las mismas sólo se obtiene plenamente cuando se toman en consideración las aspiraciones, intereses y necesidades de las víctimas, sobre todo en el caso de las reparaciones simbólicas y colectivas.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

b Que las reparaciones sean coherentes y complementarias con los otros componentes de la justicia transicional, es decir, con el esclarecimiento de la verdad, la reconstrucción de la memoria histórica, la aplicación de la justicia y las reformas institucionales, ya que sólo de esa manera se logrará el objetivo último de las reparaciones, que incluye la dignificación de las víctimas.

c Que las reparaciones mantengan la integralidad interna, es decir, que logren un adecuado balance entre medidas individuales y colectivas, así como entre medidas materiales y simbólicas, ya que es la única manera de asegurar que las víctimas se sientan realmente reparadas. Asimismo, el concepto de reparación integral implica que las medidas de reparación contemplen la *restitución*, la *indemnización*, la *rehabilitación*, la *satisfacción* y las *garantías de no repetición*.

d Que la reparación sea adecuada, en el sentido de que las medidas de reparación deben estar acordes y ser proporcionales con los tipos de daño cometidos.

e Que las reparaciones sean efectivas, es decir, que se cumplan efectivamente en la realidad.

f Que la reparación sea rápida, lo cual implica que los plazos en los que se ejecuta sean razonables.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

g Que la reparación sea proporcional al daño cometido y esté acorde con los perjuicios causados.

Que la reparación incluya el enfoque de equidad de género, en el sentido de que las diferentes medidas que se dicten tomen en cuenta los intereses y las necesidades específicos de las mujeres, así como los de las personas LGTB, y sean equitativas entre los géneros.

i Que la reparación tenga en consideración las diferencias de edad y la extracción social de los beneficiarios, así como los grupos especialmente vulnerables tales como las comunidades y pueblos indígenas, las comunidades afro descendientes y el pueblo ROM.

## **CAPÍTULO IV Código de Procedimiento Penal.**

### **VÍCTIMAS.**

**ARTÍCULO 132. VÍCTIMAS.** Se entiende por víctimas, para efectos de este código, las personas naturales o jurídicas y demás sujetos de derechos que individual o colectivamente hayan sufrido algún daño directo (1) como consecuencia del injusto. La condición de víctima se tiene con independencia de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al autor del injusto e independientemente de la existencia de una relación familiar con este.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

**Nota 1:** La Corte Constitucional, sentencia C-516 de 2007, declaró la **Inexequibilidad** de la expresión “**directo**” y del presente artículo.

### **ARTÍCULO 133. ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INMEDIATA A LAS VÍCTIMAS.**

La Fiscalía General de la Nación adoptará las medidas necesarias para la atención de las víctimas, la garantía de su seguridad personal y familiar, y la protección frente a toda publicidad que implique un ataque indebido a su vida privada o dignidad. Las medidas de atención y protección a las víctimas no podrán redundar en perjuicio de los derechos del imputado o de un juicio justo e imparcial, ni serán incompatibles con estos.

### **ARTÍCULO 134. MEDIDAS DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS.**

Las víctimas, en garantía de su seguridad y el respeto a su intimidad, podrán por conducto del fiscal solicitar al juez de control de garantías las medidas indispensables para su atención y protección. Igual solicitud podrán formular las víctimas, por sí mismas o por medio de su abogado, durante el juicio oral y el incidente de reparación integral.

### **ARTÍCULO 135. GARANTÍA DE COMUNICACIÓN A LAS VÍCTIMAS.**

Los derechos reconocidos serán comunicados por el fiscal a la víctima desde el momento mismo en que esta intervenga. Igualmente se le informará sobre las facultades y derechos que puede ejercer por los perjuicios causados con el injusto, y de la disponibilidad que tiene de

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

formular una pretensión indemnizatoria en el proceso por conducto del fiscal, o de manera directa en el incidente de reparación integral.

**Nota 1:** La Corte constitucional, Sentencia C-454 de 2006. - M.P. Dr. Jaime Córdoba Treviño, declaró la **constitucionalidad condicionada** del artículo 135 de la Ley 906 de 2004, por el cargo analizado, “**en el entendido** que la garantía de comunicación a la víctima de sus derechos, se realizará desde el momento mismo en que ésta entre en contacto con las autoridades de investigación penal, y que la misma debe referirse a los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación de que es titular”.

La Corte a ese respecto, luego de recordar toda la línea jurisprudencial sobre los derechos de las víctimas, concluyó:

“Encuentra así la Corte que las omisiones que se acusan, son inconstitucionales en Cuánto:

(I) La norma excluye de sus consecuencias situaciones fácticas que deberían estar amparadas por el contenido normativo acusado, como son la aplicación de la garantía de comunicación a fases previas a una “intervención” formal, y respecto de todos los derechos ( no solamente la reparación) de que son titulares las víctimas de los delitos.

( II) No se aprecia una justificación objetiva y suficiente para la exclusión de fases previas a una intervención formal, o de los derechos a la verdad y a la justicia, de la garantía de

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

comunicación que la norma consagra. Por el contrario, el derecho de acceso a la justicia (Art.229), exige que toda la fase de indagación e investigación esté amparada por la garantía de comunicación a las víctimas sobre sus derechos, y que la misma, se extienda a las prerrogativas y potestades procesales que se derivan de los derechos a la verdad y a la justicia.

(III) Al estar desprovistas tales omisiones de una razón objetiva y suficiente, se genera una situación que privilegia de manera injustificada la pretensión indemnizatoria de la víctima, con sacrificio de los derechos de verdad y justicia de que es titular, los cuales han sido reivindicados por la jurisprudencia de esta Corporación. Esta disección en la concepción de los derechos de las víctimas genera a su vez, un desequilibrio en cuanto restringe el alcance de los derechos de las víctimas en el proceso, en contraste con los derechos de otros actores procesales, desvirtuándose así el carácter bilateral del derecho a una tutela judicial efectiva.

(IV) Las omisiones acusadas implican el incumplimiento de un deber constitucional del legislador, quien está obligado a ajustar la configuración de los derechos de participación e intervención de las víctimas en el proceso penal a los principios de acceso al proceso (Arts. 229), de todos los actores que participan en el conflicto penal, así como a la concepción integral de los derechos de las víctimas derivada de los artículos 1º, 2º y 93 de la Carta, en los términos establecidos en esta sentencia.

**ARTÍCULO 136. DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN.** A quien demuestre sumariamente su calidad de víctima, la policía judicial y la Fiscalía General de la Nación le suministrarán información sobre:

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

1. Organizaciones a las que puede dirigirse para obtener apoyo.
2. El tipo de apoyo o de servicios que puede recibir.
3. El lugar y el modo de presentar una denuncia o una querrela.
4. Las actuaciones subsiguientes a la denuncia y su papel respecto de aquellas.
5. El modo y las condiciones en que puede pedir protección.
6. Las condiciones en que de modo gratuito puede acceder a asesoría o asistencia jurídica, asistencia o asesoría psicológicas u otro tipo de asesoría.
7. Los requisitos para acceder a una indemnización.
8. Los mecanismos de defensa que puede utilizar.
9. El trámite dado a su denuncia o querrela.
10. Los elementos pertinentes que le permitan, en caso de acusación o preclusión, seguir el desarrollo de la actuación.
11. La posibilidad de dar aplicación al principio de oportunidad y a ser escuchada tanto por la Fiscalía como por el juez de control de garantías, cuando haya lugar a ello. (1)
12. La fecha y el lugar del juicio oral.
13. El derecho que le asiste a promover el incidente de reparación integral.
14. La fecha en que tendrá lugar la audiencia de dosificación de la pena y sentencia.
15. La sentencia del juez.

También adoptará las medidas necesarias para garantizar, en caso de existir un riesgo para las víctimas que participen en la actuación, que se les informe sobre la puesta en libertad de la persona inculpada.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

**Nota 1:** La Corte Constitucional, sentencia C-516 de 2007, declaró la exequibilidad del numeral 11 de la presente norma, por los cargos analizados.

### **ARTÍCULO 137. INTERVENCIÓN DE LAS VÍCTIMAS EN LA**

**ACTUACIÓN PENAL.** Las víctimas del injusto, en garantía de los derechos a la verdad, la justicia y la reparación, tienen el derecho de intervenir en todas las fases de la actuación penal, de acuerdo con las siguientes reglas:

1. Las víctimas podrán solicitar al fiscal en cualquier momento de la actuación medidas de protección frente a probables hostigamientos, amenazas o atentados en su contra o de sus familiares.
2. El interrogatorio de las víctimas debe realizarse con respeto de su situación personal, derechos y dignidad.
3. Para el ejercicio de sus derechos no es obligatorio que las víctimas estén representadas por un abogado; sin embargo, a partir de la audiencia preparatoria para intervenir tendrán que ser asistidas por un profesional del derecho o estudiante de consultorio jurídico de facultad de derecho debidamente aprobada.
4. En caso de existir pluralidad de víctimas, el fiscal, durante la investigación, solicitará que estas designen hasta dos abogados que las represente. De no llegarse a un acuerdo, el fiscal determinará lo más conveniente y efectivo. **Inexequible** (1)

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

5. Si la víctima no contare con medios suficientes para contratar un abogado a fin de intervenir, previa solicitud y comprobación sumaria de la necesidad, la Fiscalía General de la Nación le designará uno de oficio.

6. El juez podrá en forma excepcional, y con el fin de proteger a las víctimas, decretar que durante su intervención el juicio se celebre a puerta cerrada.

7. Las víctimas podrán formular ante el juez de conocimiento el incidente de reparación integral, una vez establecida la responsabilidad penal del imputado.

Nota 1: La Corte Constitucional, sentencia C-516 de 2007, declaró la Inexequibilidad del numeral 4 del presente artículo.

### **El concepto integral de las reparaciones**

1 Los criterios de reparación que se presentan más adelante (Capítulo III), se enmarcan en una concepción estratégica sobre las reparaciones que la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (CNRR) definió hace algún tiempo. Dicha concepción parte de que la reparación, en un sentido amplio, es un proceso que incluye todos los componentes de la justicia transicional, es decir, la verdad, la justicia y la no repetición. Desde una perspectiva más acotada, la reparación es entendida como un proceso que busca dignificar a las víctimas mediante medidas que alivien su sufrimiento, compensen las pérdidas sociales, morales y materiales que

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

han sufrido y restituyan sus derechos ciudadanos. En este sentido, el concepto de reparación con el que se identifica la Comisión asume la definición amplia de reparación que existe en el contexto del derecho internacional, en el cual el término se usa para designar toda aquella medida que puede ser utilizada para resarcir a las víctimas por los diferentes tipos de daños que hubieren sufrido como consecuencia de ciertos Crímenes cometidos con ocasión del conflicto armado.

### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMER: CREAR** El Centro de Atención a Víctimas de casos de delitos graves de competencia de jueces penales del circuito, iniciando por el delito de Homicidio, en los términos consignados en la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO: ADSCRIBIR** al Centro de Atención a Víctimas la siguiente planta de personal: Uno (1) Fiscal Delegado ante los jueces penales del circuito, quien cumplirá funciones permanentes de coordinación, organización, seguimiento, control y gestión de las actividades propias del Centro; Dos (2) funcionarios asistentes de Fiscal, asistentes judiciales o profesionales universitarios, con habilidades gerenciales, de sistemas y de coordinación, así como otros de ellos, con énfasis en el área de Trabajo Social y Psicología, funcionarios que se reubicaran de la planta de personal existente de la Dirección Seccional de Fiscalías de Bogotá D.C., y que dependerán directamente de ella.

**ARTICULO TERCERO: VINCULAR** al Centro de Atención a Víctimas un grupo de practicantes y judicantes de las facultades de Derecho, Trabajo Social y Psicología, en los

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

términos que se establezca en los convenios que para el efecto suscriba la Dirección Seccional Administrativa y Financiera de Bogotá, con cada centro educativo.

**ARTICULO CUARTO: COMUNICAR** la presente resolución a la Dirección Nacional de Fiscalías, Dirección Seccional Administrativa y Financiera para lo de su competencia.

Según la CNRR:

Consecuente con lo anterior, la CNRR ha asumido de manera estratégica el concepto de *reparación integral*, el cual hace referencia, por un lado, a la necesidad de concebir las reparaciones como parte del proceso de justicia transicional, que incluye además el esclarecimiento de la verdad, la reconstrucción de la memoria histórica, la aplicación de la justicia y las reformas institucionales; y por otro, al necesario balance que debe existir entre las reparaciones materiales y las simbólicas así como entre las reparaciones individuales y colectivas.

Asimismo, la CNRR entiende que el concepto de reparación integral supone reconocer las distintas formas de reparación contempladas en la legislación nacional e internacional, especialmente la *restitución*, que busca devolver a la víctima a la situación anterior a la violación; la *indemnización*, que consiste en compensar los perjuicios causados por el delito y que generalmente asume la forma de un pago en dinero como reconocimiento de los daños padecidos y para reparar las pérdidas sufridas; la *rehabilitación*, que se refiere al cuidado y asistencia profesional que las víctimas requieren para restablecer su integridad legal, física y moral después de la violación cometida en su contra; la *satisfacción*, consistente en realizar acciones tendientes a restablecer la dignidad de la víctima y difundir la verdad de lo sucedido; y

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

las *garantías de no repetición*, que hace referencia a aquellas medidas dirigidas a evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de vulneración de su dignidad y la violación de sus derechos humanos.

### **Calidad de víctima**

Comprende la personal y familiar de la víctima, su pertenencia a un territorio o a determinado grupo colectivo o comunidad, así como la condición de víctima que pueda tener el propio grupo, colectivo o comunidad. Esta perspectiva contribuye a restablecer el contexto inicial de vulnerabilidad de la víctima y la especificidad del daño y del sufrimiento padecidos por ella. Algunos de estos grupos, colectivos o comunidades pueden haber requerido antes de la ocurrencia del hecho que produjo la violación de sus derechos, y dadas sus condiciones particulares una especial protección. La ausencia de esta protección en el momento de producirse el hecho violatorio, puede implicar una agravación del daño sufrido por la víctima – bien por la víctima individual o bien por el grupo, colectivo o comunidad-, circunstancias que deben ser consideradas en el momento de definir las medidas de reparación para proporcionar una reparación adecuada.

### **Condiciones de riesgo o de especial vulnerabilidad de la víctima**

Adicional a la pertenencia de la víctima a un determinado grupo, colectivo o comunidad, que reclama especial protección del estado y/o de la sociedad, la víctima puede haber estado colocada, ella misma, en el momento de producirse la violación de sus derechos, en una condición mayor o especial vulnerabilidad. Este criterio contribuye a precisar la magnitud del daño su alcance y la intensidad del sufrimiento padecido.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

### **Alteraciones de las condiciones de existencia de la víctima y/o de su proyecto de vida.**

El sufrimiento y daño moral padecido por la víctima puede haber impactado de manera sensible sus condiciones de existencia o su proyecto de vida. Este criterio se enfoca en las potencialidades futuras de la víctima y en las causas que truncan esas posibilidades ciertas. En esta perspectiva de análisis del daño se pueden incluir, entre otros elementos, los siguientes criterios: a) el exilio al que se ha visto forzada la víctima; b) la afectación de los estudios de la víctima o de sus descendientes; c) la afectación de las posibilidades laborales y/o de las relaciones laborales; d) la afectación de las relaciones sociales y/o comunitarias; e) la afectación o alteración de la dinámica de la familia; f) la afectación del tejido social de la comunidad a la que pertenece la víctima; g) la alteración manifiesta

y radical del proyecto de vida por interrupción abrupta de las expectativas de desarrollo personal, profesional y familiar, posibles en condiciones normales; h) la consideración especial del daño producido en el proyecto de vida de las mujeres que se quedan solas, la sobrecarga que implica el mantenimiento de la familia y su dependencia productiva resultado de la carencia de oportunidades para desarrollar sus competencias laborales.

Santos. F. et al, (Abril 2007) CNRR, *Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación*.

Primera edición (19-60) ¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.

## **Resultados Proyecto de Intervención**

**2011**

Para el equipo de Trabajo Social fue fundamental la búsqueda de nuevas instituciones que respaldaran y consolidaran la labor brindada por el Centro a las víctimas de los delitos de Homicidio y Tentativa de Homicidio, esta búsqueda se realizó a través de las necesidades expresadas por los usuarios, a través de una base de caracterización realizada por el equipo de práctica profesional dentro del campo en donde se especificaban las características principales de las víctimas, como su tipología familiar, la localidad donde habitan, la necesidad desencadenada a través del delito y entre otras. Esta caracterización nos permitió evidenciar la falta de Redes Institucionales de Apoyo que permitan fortalecer el trabajo con los usuarios del C.A.V las herramientas para superar sus necesidades. En esta búsqueda se encontraron entidades de ayuda Psicológica, familiar y de Rehabilitación a personas con adicción a alguna sustancia psicoactiva y niños jóvenes y adultos con alguna discapacidad física o mental. Actualmente se encuentra vigente el convenio con instituciones como Corpo Alegría, ACJ / YMCA y Mujeres de Éxito, quienes brindan una colaboración importante a los usuarios del C.A.V que son remitidos allí.

**Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

---

<b>FUNDACIÓN O ENTIDAD</b>	<b>UBICACIÓN - BARRIO</b>	<b>DIRECCIONES</b>	<b>TELEFON O</b>	<b>TIPO DE ORGANIZA CIÓN</b>	<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>
--------------------------------	-------------------------------	--------------------	----------------------	--------------------------------------	--------------------------------

---

### Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

<b>FUNDACION</b>	BARRIO	Cra 81c No 5a09	4000600 y	sin ánimo de	8:00 am - 5:00pm
<b>SOL Y VIDA</b>	PATIO		3208154319	lucro	
	BONITO				
	LOCALIDAD 8				
<b>FUNDACION</b>	MODELIA	Calle 23B No. 75-90		sin ánimo de	8:00 am - 5:00pm
<b>SILOE</b>			2630517	lucro	
<b>FUNDACION</b>	VENECIA	Cra. 56 N. 47 A 25	(571)563016	sin ánimo de	8:00 am - 5:00pm
<b>“TALLER</b>		sur	2	lucro	
<b>HUMANO”</b>					
<b>CREANDO</b>					
<b>FUTURO</b>					
<b>FUNDACION</b>	BARRIO LA	Calle 53 # 55-29	Cel. 310-	Sin ánimo de	8:00 am - 5:00pm
<b>CORPO -</b>	ESMERALDA		2900412	lucro	
<b>ALEGRIA</b>			Tel (571)		
			4763827 -		
			5267960		
<b>ASOCIACION</b>	TEUSAQUILL	Calle 33 No.7-51	Tel	Ecuménica sin	8:00am - 5:00pm
<b>CRISTIANA DE</b>	O		2857111-	ánimo de lucro	
<b>JOVENES ACJ</b>			2884445		
<b>. YMCA</b>					
<b>FUNDACION</b>	LA	CRA. 47 NO. 91 -	Tel:	Sin ánimo de	8:00 - 5:00 pm
<b>MUJERES DE</b>	CASTELLANA	96	2578231 -	lucro	
<b>ÉXITO</b>			2578195		
<b>FUNDACION</b>	LA	CrA 48 # 95 -22	Tel 4008688	Sin ánimo de	8:00 - 5:00pm
<b>LALUZ</b>	CASTELLANA			lucro	

Las instituciones con las cuales se hizo contacto fueron:

### **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

De las anteriores Instituciones se trabaja activamente con la ACJ, Mujeres de Éxito entre otras, lamentablemente con las fundaciones de rehabilitación no se pudo llegar a un proceso ya que los tratamientos requeridos para este tipo de problemáticas son de un elevado costo y los usuarios atendidos por el C.A.V es en promedio de nivel medio o bajo y no cuentan con los recursos necesarios para poder acceder al tratamiento.

A continuación mostraremos las redes institucionales de apoyo utilizadas para remitir a los usuarios del C.A.V, esta remisión se da a consideración de la trabajadora social que atiende al usuario, quien a su vez realiza una entrevista y por medio de ella identifica las posibles necesidades sociales que pueda presentar el usuario y que se han desencadenado por los delitos de Homicidio y Tentativa de Homicidio, de los cuales son víctimas.

En total se atendieron por el área de practicantes de Trabajo Social 153 casos de los cuales se remitió a 41 usuarios, pero algunos de ellos recibieron remisiones a diferentes instituciones dependiendo sus necesidades. Estos datos se recogieron del estudio de caracterización realizado por las practicantes de Trabajo Social del C.A.V.

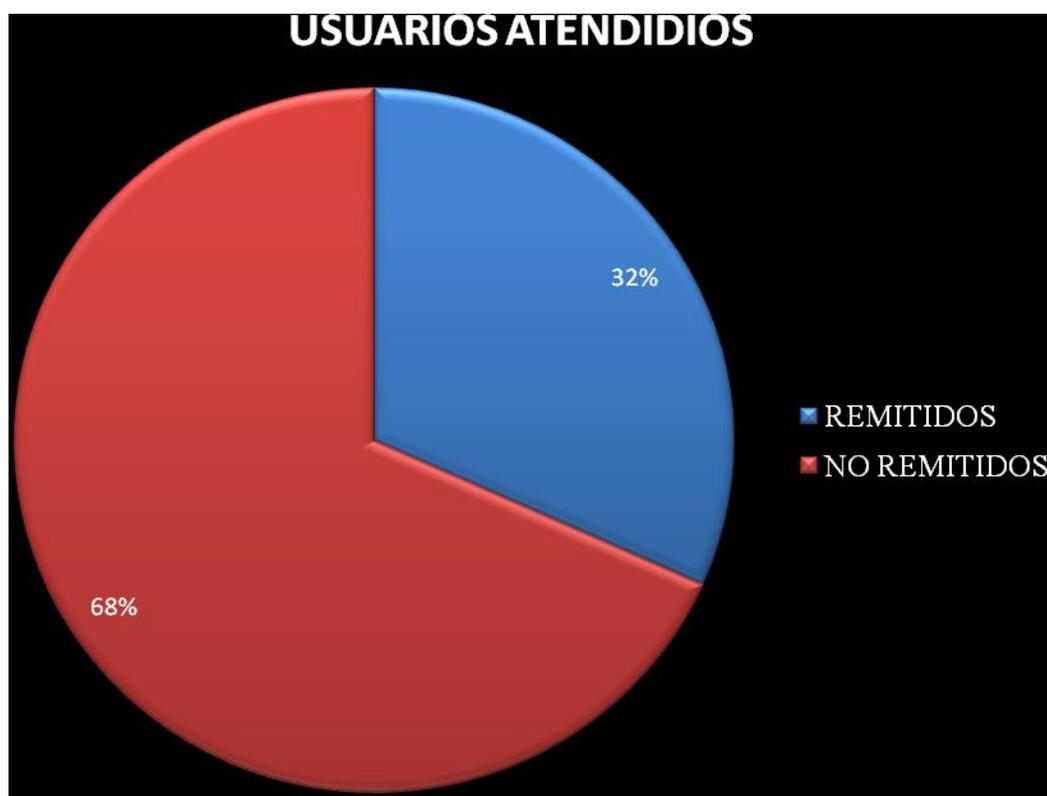
<b>USUARIOS</b>	
<b>REMITIDOS</b>	<b>NO REMITIDOS</b>
<b>52</b>	<b>112</b>
<b>Total =</b>	

# Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

---

**164 USUARIOS**

---



## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

- Las remisiones se realizan como se explicaba anteriormente dadas las necesidades expresadas por el usuario y que se evidencia desde el profesional en formación que realiza la atención.
  
- El 68% de los usuarios equivalente a 112 usuarios que se atendieron por el área de Trabajo Social no recibieron remisiones a otras instituciones de apoyo ya que sus necesidades estaban siendo cubiertas por otro tipo de ayuda o porque su interés al asistir al Centro era netamente Jurídico o también porque la ayuda que necesitaban era de tipo psicológico.

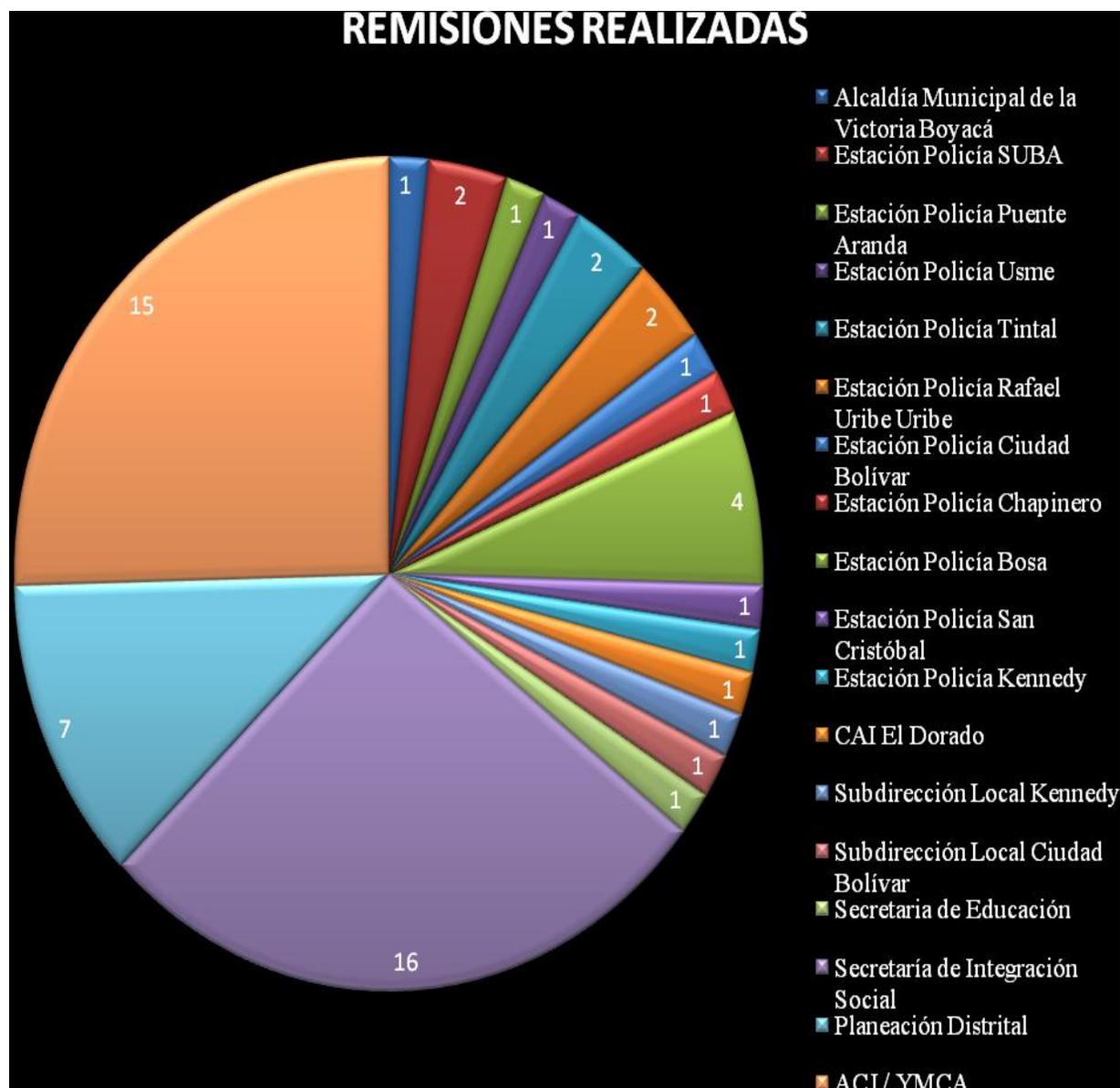
En el segundo periodo del año 2011 se remitió a los usuarios a diferentes instituciones para lograr mitigar las diversas necesidades que ellos expresaban durante la entrevista con el

Trabajador Social encargado de la atención. Dichas instituciones fueron:

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

<b>INSTITUCIÓN DE REMISIÓN</b>	<b>N DE USUARIOS REMITIDOS</b>
<b>Alcaldía Municipal de la Victoria Boyacá</b>	1
<b>Estación Policía SUBA</b>	2
<b>Estación Policía Puente Aranda</b>	1
<b>Estación Policía Usme</b>	1
<b>Estación Policía Tintal</b>	2
<b>Estación Policía Rafael Uribe Uribe</b>	2
<b>Estación Policía Ciudad Bolívar</b>	1
<b>Estación Policía Chapinero</b>	1
<b>Estación Policía Bosa</b>	4
<b>Estación Policía San Cristóbal</b>	1
<b>Estación Policía Kennedy</b>	1
<b>CAI El Dorado</b>	1
<b>Subdirección Local Kennedy</b>	1
<b>Subdirección Local Ciudad Bolívar</b>	1
<b>Secretaría de Educación</b>	1
<b>Secretaría de Integración Social</b>	16
<b>Planeación Distrital</b>	7
<b>ACJ / YMCA</b>	15

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar



- En la gráfica podemos observar que la Red de Apoyo a la cual se remitió con más frecuencia fue la Secretaría de Integración Social, con un total de 17 casos, seguida de ACJ con 15 casos.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

- Solo se remitió a un usuario a instituciones fuera de Bogotá (Alcaldía Municipal de La Victoria Boyacá).
- Las necesidades más frecuentes de los usuarios del C.A.V son la seguridad (policía), salud, conflictos familiares y recursos económicos escasos.

### **RUTA METODOLOGICA DE SISTEMATIZACION**

**AUTOR: OSCAR JARA**

Escogimos la propuesta de sistematización del autor Oscar Jara, él la divide en cinco tiempos que nos permiten clasificar y organizar la información del contexto de nuestra experiencia, en esta caso, el proceso vivido durante un el año 2011 en el contexto CAV, Fiscalía General de la Nación.

Esta propuesta se divide en:

1. Punto de Partida
2. Preguntas iniciales
3. Recuperación del procesos vivido
4. Reflexión de fondo
5. Puntos de llegada

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

### **1. Punto de Partida:**

Nuestra experiencia sistematizada fue realizada en el campo de práctica del Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, en donde realizamos un proyecto el cual llamamos, fortalecimiento de redes institucionales del CAV, que nos aporó grandes enseñanzas a nivel personal y profesional, por ello lo quisimos sistematizar, para dar a conocer nuestros aprendizajes y el proceso vivido.

**En primera instancia realizamos bitácoras diarias para plasmar todo lo sucedido detalladamente en el campo de práctica.**

### **FORMATO DE BITÁCORA:**

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN Y/O PROGRAMA:**

**CAV – FISCALIA**

**PERÍODO REFERENCIADO:**

Semana 1 – Noviembre 7 al 11 – 2011

### **BITACORA DEL DIARIA**

**FECHA:** DIA 7 DE Noviembre DE 2011

**LUGAR:** En donde se ejecutó la actividad

### **DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD**

Se hace mención a las actividades desarrolladas discriminando:

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

### **Actividades de acompañamiento:** (solicitudes directas de la institución)

Se enuncian aquí las actividades que se desarrollan como un acompañamiento al campo de práctica, por ejemplo:

- Elaboración de propuesta informativa para la comunidad
- Visitas domiciliarias de ingreso
- Gestión de información con grupos... Etc
- Capacitación en actividades formativas con niños.
- Asistencia a reunión de planeación en Secretaria de Salud

### **Actividades de intervención: (trabajo del estudiante)**

Se enumeran las actividades desarrolladas en él durante el día y que tiene relación con la formulación y ejecución del proyecto que se está desarrollando dentro del campo de práctica, por ejemplo:

- Análisis de información sobre Delitos, visitas domiciliarias, etc...
- Elaboración de reseñas bibliográficas sobre el tema de terapia familiar
- Aplicación de instrumentos de entrevista para análisis
- Elaboración de Diagnostico.
- Elaboración de objetivos, metas

## **RESULTADO DE LA JORNADA**

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

Se escriben aquí los resultados de las actividades que se realizaron durante el día, por ejemplo:

Se realizan 30 visitas domiciliarias para ingresos a grupos familiares, encontrando en el proceso que un 50% de las familias visitas manifiesta no tener empleo estable para el sostenimiento familiar ( ver anexo 1- resultado de las entrevistas aplicadas).

### **OBSERVACIONES GENERALES:**

Se exponen aquí las observaciones importantes que se hayan presentado durante la jornada, por ejemplo imprevistos que se desarrollaron en alguna actividad o el aplazamiento de alguna de ellas.

\*Por medio de las bitácoras diarias se logró recoger aspectos relevantes vividos cada día de nuestra práctica, contribuyéndonos a la reconstrucción de los hechos vividos a lo largo de nuestra práctica profesional.

### **2. Preguntas Iniciales:**

Teniendo en cuenta que el CAV, Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, supone garantizar el acceso a la justicia oportuna y eficaz a las víctimas de Homicidio y Tentativa de Homicidio:

- **¿Para qué se quiere sistematizar este proceso?**

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

Queremos sistematizar nuestra experiencia en relación con la propuesta de intervención ejecutada, para dar a conocer el proceso de refuerzo y restauración de redes sociales, como un factor importante para la resolución de conflictos y para la mitigación de necesidades insatisfechas que manifiestan los usuarios del C.A.V. Teniendo en cuenta que las redes de apoyo ayudan a superar los desajustes sociales en la personas, es importante conocer el proceso de restauración de la red primaria, (Familia) mediante el acompañamiento de redes de apoyo institucional, como la ACJ/YMCA, que centra su atención a las familias y las falencias presentadas dentro de ellas, que pueden obstaculizan la dinámica familia, generando consigo la disfunción familiar .Centrándonos puntualmente en las familias de los usuarios que asisten al C.A.V, que se encuentran atravesando una situación de duelo por la comisión de los delitos de homicidio o tentativa de homicidio, delitos que le ha dado otro rumbo a sus vidas.

- **¿Qué experiencia concreta se quiere sistematizar?**

El proyecto de intervención de fortalecimiento de redes de apoyo, donde se evidencia el complemento entre red primaria y red institucional, manejando desde el concepto de Mónica Chadi, y el descrito por la ACJ / YMCA.

- **¿Qué aspectos centrales nos interesa sistematizar?**

Es importante conocer no solo el complemento entre redes, en pro de las víctimas del CAV, sino también que tan eficaz y oportuna fue la red de apoyo ACJ/YMCA, para las necesidades familiares identificadas en el CAV en la atención social. Por otro lado también es importante conocer la apropiación por parte de las familias remitidas, para la resolución de conflictos internos de su núcleo familiar.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

Todo esto con el fin de conocer el proceso de acompañamiento, la percepción y respuesta de las familias en relación con su proceso.

### **OBJETIVOS SISTEMATIZACIÓN**

#### **General**

- Sistematización del proceso de acompañamiento familiar ejecutado por la red de apoyo ACJ/YMCA, a víctimas remitidas del CAV.

#### **Específicos:**

- Dar a conocer los resultados del proyecto de intervención ejecutado en el campo de práctica profesional.
- Caracterizar el perfil socio-económico de las 15 familias analizadas.
- Determinar las apreciaciones de las familias, víctimas del CAV, sobre su participación o deserción del proceso ofrecido por la red de apoyo ACJ/YMCA.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

Objetivo	Categoría	Busca teórica	Técnica de recolección de datos
Dar a Conocer	Práctica Profesional	Construcción de la experiencia	Difusión de resultados obtenidos
Sistematización	Acompañamiento familiar	seguimiento	Entrevista y encuesta
Caracterizar	perfil socio-económico	Sexo-edad-localidad-barrio-situación laboral-salud-servicios públicos.	Entrevista estructurada y gráficas estadísticas
Determinar	Apreciaciones	Participación o deserción	Entrevista semi-estructurada

### Población de Estudio

NOMBRE	EDAD	LOCALIDAD	TIPOLOGIA	SISBEN	EPS	VIVIENDA	N.
USUARIO			FAMILIAR				HABITANTES
<b>Usuario 1</b>	48	19	Nuclear - Extensa	1		Familiar	10
<b>Usuario 2</b>	26	19	Desintegrada		SALUD COOP	Familiar	4
<b>Usuario 3</b>	33	7	Desintegrada	2		Arriendo	6
<b>Usuario 4</b>	42	18	Nuclear	1		Arriendo	5

### Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

<b>Usuario 5</b>	27	7	Desintegrada	2		Propia	5
<b>Usuario 6</b>	40	3	Desintegrada	1		Arriendo	3
<b>Usuario 7</b>	51	18	Desintegrada	1		Propia	3
<b>Usuario 8</b>	43	19	Reconstruida	1		Arriendo	6
<b>Usuario 9</b>	55	17	Desintegrada	1		Arriendo	2
<b>Usuario 10</b>	31	4	Desintegrada		CAPRECON	Arriendo	3
<b>Usuario 11</b>	27	8	Desintegrada	2		Familiar	4
			por muerte				
<b>Usuario 12</b>	34	8	Desintegrada		Famisanar	Familiar	4
			por muerte				
<b>Usuario 13</b>	44	7	Desintegrada	1		Arriendo	5
<b>Usuario 14</b>	43	14	Reconstruida	1		Arriendo	4
<b>Usuario 15</b>	57	19	Desintegrada	1		Arriendo	1

### 3. Recuperación del Proceso Vivido:

En este punto describiremos paso por paso el proceso interno que se llevó a cabo con cada uno de los usuarios que se trabajó desde el proyecto de fortalecimiento de Redes Institucionales dentro del C.A.V. Aclarando que se delimitó la población a 15 casos remitidos

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

específicamente a la red institucional ACJ / YMCA, por ser esta una red sin ánimo de lucro enfatizada a restituir los vínculos quebrantados dentro del núcleo familiar.

### **\* Recepción del usuario y entrevista con el Trabajador Social:**

Se realizó una entrevista con el usuario en la cual se determinaban ciertos aspectos sociales económicos y familiares de él y sus familias. Evidenciando las necesidades que se desencadenaron a casusa de los delitos de homicidio y tentativa de homicidio, manifestando al trabajador social encargado del caso las falencias existentes dentro de su esfera familiar y social y permitiendo reconocer la pertinencia de una remisión a una institución social o no según el requerimiento del caso.

### **\* Análisis de la información y Definición de remisión:**

A través de esta etapa se analizaba la información recolectada por medio de la entrevista, en donde se especificaban el tipo de necesidades de los usuarios bien fuera de tipo social jurídico familiar o de salud. Y posteriormente al análisis se dictaminaba la red institucional más eficaz y adecuada para la remisión.

### **\* Remisión:**

A través de un oficio se remitía al usuario a la red determinada, en este caso a la Red Institucional ACJ / YMCA, en donde se presentaba al usuario y a su núcleo familiar, se describía brevemente las características de él y el motivo por cual era remitirlo allí. El formato realizado para la remisión de los usuarios estaba predeterminado por la Trabajadora Social de base del C.A.V (podemos evidenciar este formato en la carpeta de anexos).

### **\* Seguimiento:**

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

En esta etapa se crearon 2 instrumentos para realizar el seguimiento a los casos remitidos a la ACJ / YMCA. El primero fue una encuesta a través de la cual se conocía si el usuario había asistido a la institución o no, la pertinencia de la remisión y si había sido un aporte importante para su proceso. Y con la ficha de seguimiento se conocía específicamente los procesos realizados dentro de la ACJ, los avances, aprendizajes y experiencias adquiridas a partir de la integración del usuario a la institución.

### **\* Evaluación del Proceso:**

Se realizó una evaluación del proceso a través del análisis de cada uno de los puntos de la ruta de atención presentada anteriormente. Donde se evaluó la pertinencia eficacia y aplicación del proyecto de redes institucionales a los usuarios del C.A.V. Evidenciándose que aunque se realizaban todos los esfuerzos posibles por el equipo de Trabajo Social, los usuarios no asistían a la Institución ACJ debido a diferentes factores que les impedían acceder a esta entidad. Dichos factores los manifestaremos con más detenimiento a continuación.

Para llegar a los resultados de este trabajo fue necesario la implementación de varios instrumentos de aplicación para poder determinar la situación real de las familias, en primera instancia se realizó una entrevista con los usuarios asistentes al C.A.V en donde se obtenía datos sobre la situación familiar, económica y social que posteriormente, analizando el caso, se dictaminaba si era necesario el acompañamiento de una Red Institucional de Apoyo con las cuales se tiene convenio con la Fiscalía General de la Nación. Es desde allí que nos interesamos por realizar el seguimiento a dichas remisiones, para evidenciar la pertinencia eficacia y continuidad del proceso con los usuarios, en donde empezamos a implementar una ficha de seguimiento y una encuesta donde preguntamos a los usuarios remitidos, (en este caso puntual

### Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

nos centramos en la fundación ACJ / YMCA) si habían asistido a la fundación o no, y los resultados arrojados fueron:

Primero presentaremos el esquema de ficha de seguimiento realizado por el equipo de redes institucionales, diseñado para realizar el debido seguimiento a los casos remitidos a las entidades e instituciones con las cuales se ha realizado convenio, con el fin de confirmar y verificar la eficacia y pertinencia de estos.

Luego procedimos a realizar la caracterización de los usuarios remitidos y los resultados fueron:

#### **FICHA DE SEGUIMIENTO**

ENTIDAD:	
NOMBRE USUARIO:	FECHA:
N DE NOTICIA CRIMINAL:	
DIAGNOSTICO:	
AVANCES DEL PROCESO:	
OBSERVACIONES:	

**Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

---

**UBICACIÓN DE USUARIOS POR LOCALIDADES**

<b>LOCALIDAD</b>	<b>N USUARIOS</b>
Usaquén 1	0
Chapinero 2	0
Santafé 3	1
San Cristóbal 4	1
Usme 5	0
Tunjuelito 6	0
Bosa 7	3
Kennedy 8	2
Fontibón 9	0
Engativá 10	0
Suba 11	0
Barrios Unidos 12	0
Teusaquillo 13	0
Mártires 14	1
Antonio Nariño 15	0
Puente Aranda 16	0
La Candelaria 17	1
Rafael Uribe Uribe 18	2
Ciudad Bolívar 19	4
Sumapaz 20	0

---

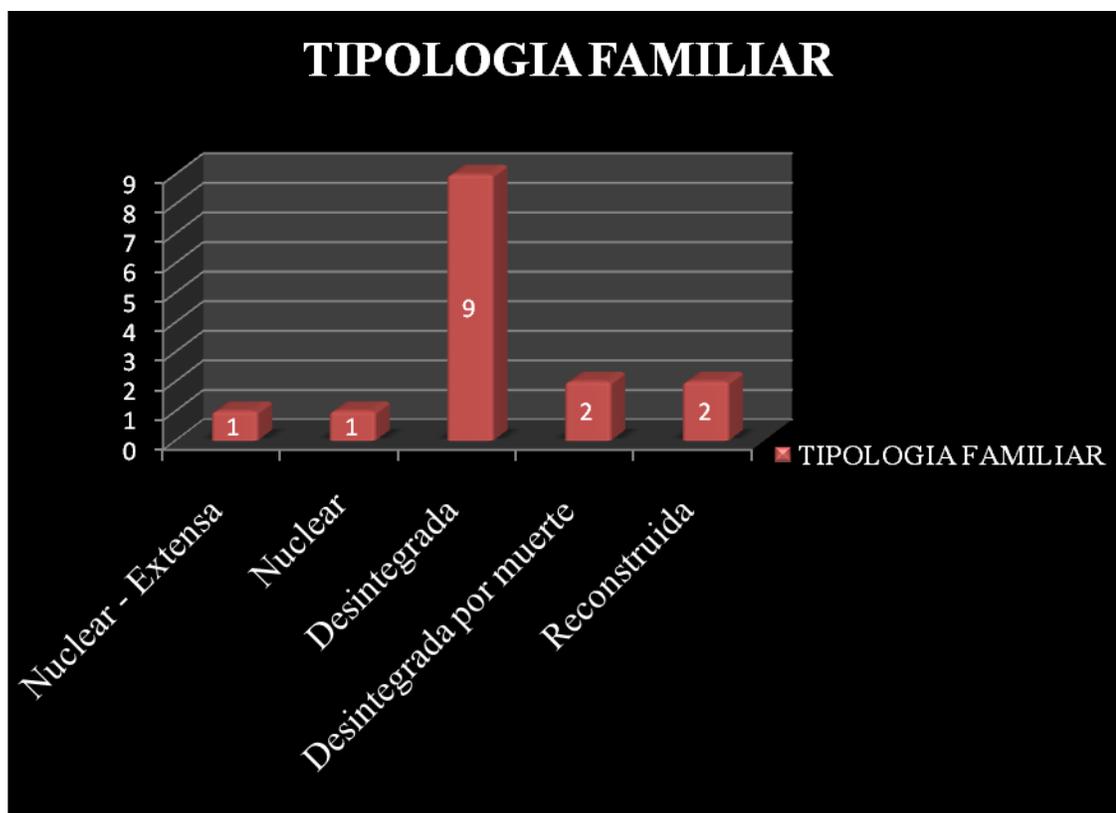
## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar



\*Según la gráfica podemos evidenciar que los usuarios que residen en la localidad 19 de Ciudad Bolívar, son los que reflejan un mayor índice de disfunción familiar a raíz de los delitos tratados en el C.A.V. Donde se remitieron 4 casos remitidos a la fundación ACJ / YMCA, seguida de Bosa con 3 casos. Por otro lado la localidad 19 es también la que presenta un mayor índice comisión de Homicidio y Tentativa de Homicidios de Bogotá. Información extraída de la base de datos de caracterización del equipo de práctica profesional del C.A.V

TIPOLOGIA FAMILIAR	N USUARIOS
Nuclear - Extensa	1
Nuclear	1
Desintegrada	9
Desintegrada por muerte	2
Reconstruida	2

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

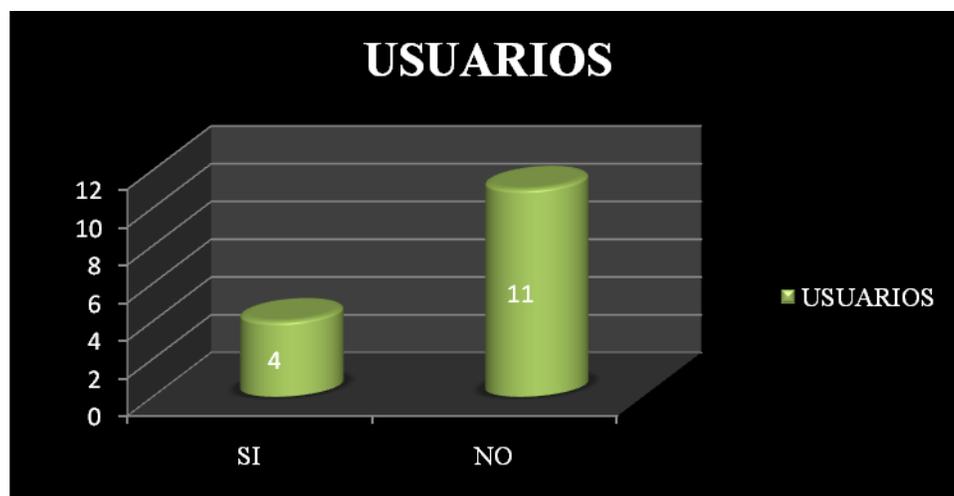


\*La mayoría de los usuarios remitidos (9/15) presenta una tipología familiar desintegrada, donde encontramos diversas problemáticas como la ruptura de la cohesión familiar, el aislamiento de los miembros del núcleo, roles familiares no establecidos. Esta información se determina a raíz del análisis de la ficha de atención social conjuntamente con la gráfica anteriormente presentada.

Y posteriormente se realizó la encuesta para conocer la opinión de los usuarios frente a la red institucional y su participación en ella.

**Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar****ENCUESTA DE SEGUIMIENTO FUNDACION ACJ****1. ¿Asistió usted a la ACJ?**

SI	NO
4	11



\*Como se evidencia en esta primera grafica la asistencia de los usuarios remitidos a la entidad ACJ fue muy escasa, solo se obtuvo la participación del 26.6 % del total de las personas remitidas.

**¿Por qué?**

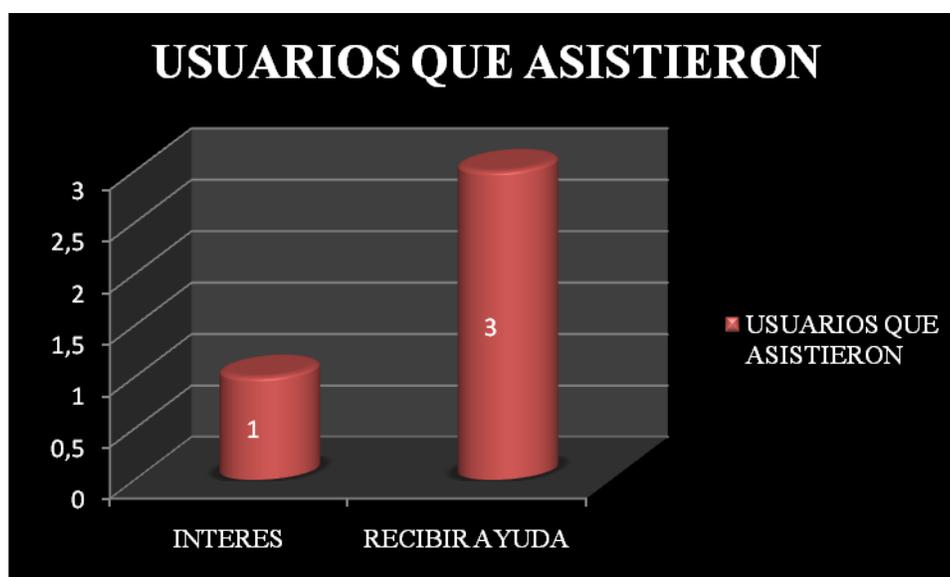
## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

---

<b>INTERES</b>	<b>RECIBIR AYUDA</b>
<b>1</b>	<b>3</b>

---

Los usuarios que respondieron SI:



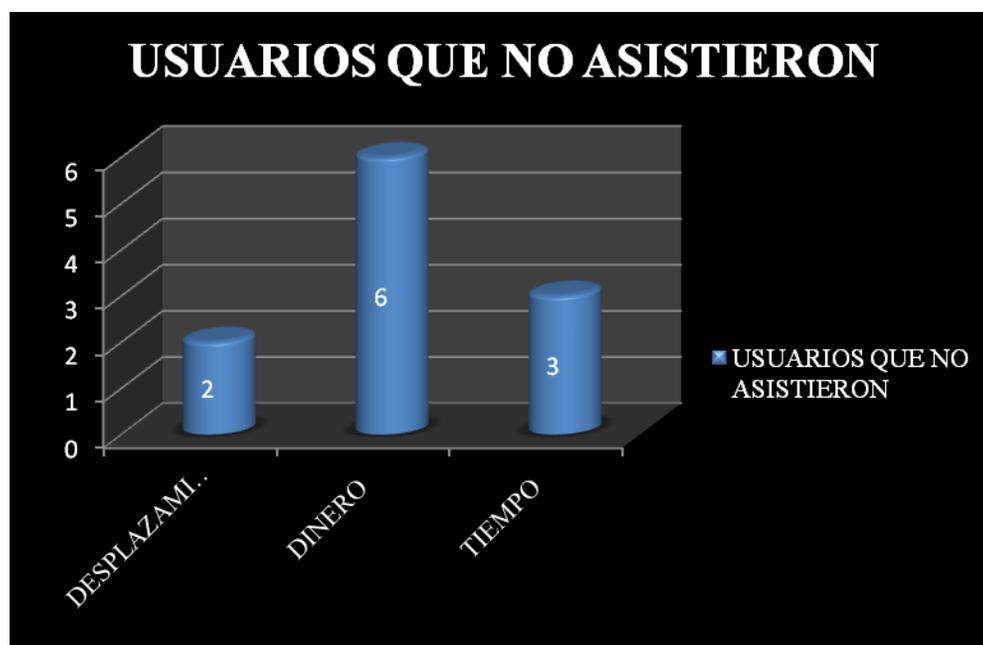
Los usuarios que respondieron que NO:

---

<b>DESPLAZAMIENTO</b>	<b>DINERO</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

---

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar



\*De la primera gráfica deducimos que el factor determinante para que los usuarios asistieran a la ACJ es la oportunidad de recibir ayuda en su proceso familiar y social.

\*Por el contrario en la segunda gráfica evidenciamos que el motivo más dominante para que los usuarios no asistieran a la ACJ fue la falta de recursos económicos.

2.

¿A cuál sede?

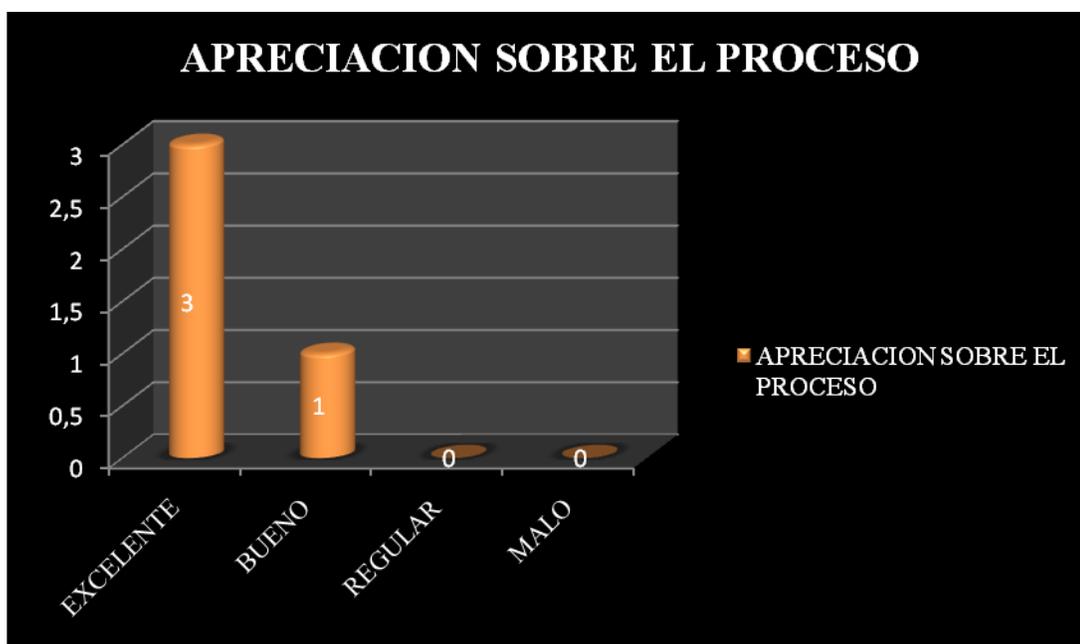
HOGAR AMANECER	YO AMO LA VIDA
2	2

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar



### 3. ¿Cómo le pareció el proceso realizado allí?

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
3	1	0	0



## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

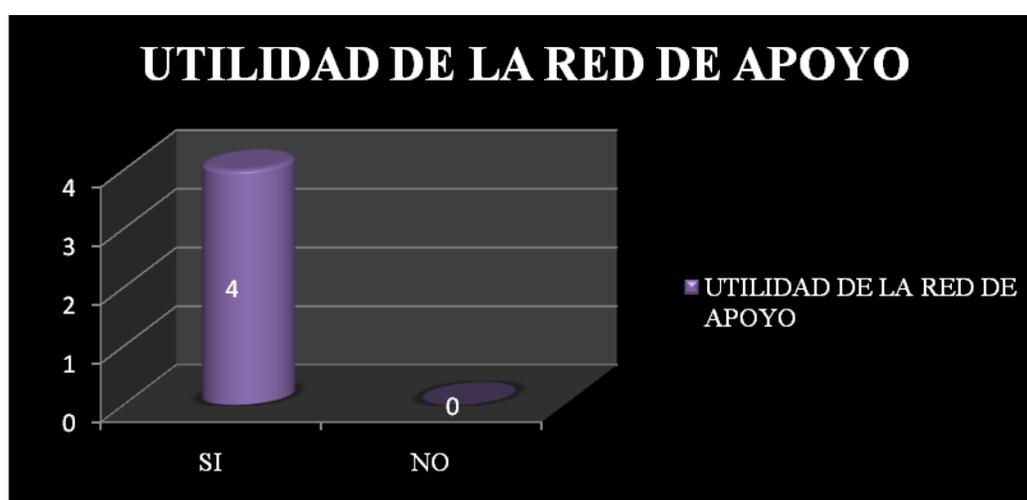
\*La mayoría de los usuarios que asistieron a la ACJ percibieron que el proceso que se realiza allí es excelente, y que los a ayudado a mejorar sus dinámicas familiares.

### 4¿ Considera usted que este acompañamiento a su proceso si fue útil?

---

SI	NO
4	0

---

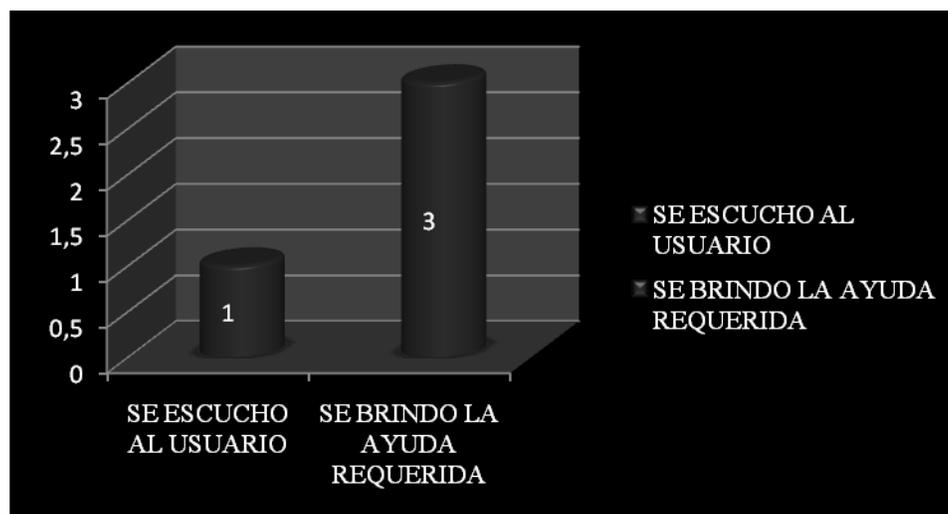


## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

\*El 100% de los usuarios que asistieron a la ACJ consideraron que la utilidad de esta red de apoyo fue pertinente y les brindó herramientas para mejorar las relaciones familiares.

¿Por qué?

SE ESCUCHÓ AL USUARIO	SE BRINDO LA AYUDA REQUERIDA
1	3



\*La mayoría de los usuarios que asistieron a la ACJ manifestaron que esta entidad si les prestó la ayuda que necesitaban para mejorar la unión familiar, la cual se había visto afectada por los hechos cometidos en contra de las familias, delitos que los condicionaron en calidad de víctimas.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

### 4. Reflexión de Fondo:

Esta experiencia de sistematización nos permitió realizar un análisis profundo de los resultados, fortalezas y debilidades que se presentaron durante el proyecto ejecutado en el campo de práctica profesional, ayudándonos a comprender la lógica en la que se desarrolló dicho proyecto de intervención.

Dentro de esta experiencia encontramos diversas situaciones que nos permitieron conocer nuestro quehacer profesional, dentro del contexto jurídico penal y social, de las víctimas de la violencia en Colombia, personas que en aras del cumplimiento de sus derechos, fueron atendidas por el equipo de profesionales en formación del Centro de Atención a Víctimas de la Fiscalía General de la Nación, conformado por estudiantes de Trabajo social, Derecho y Psicología, quienes tienen como función brindar una atención integral a los usuarios víctimas secundarias de homicidio y primarias en el caso del delito Tentativa de homicidio.

La finalidad del proyecto de intervención que se sistematizó, era buscar redes de apoyo institucional que ayudaran a mitigar las necesidades de cada uno de los usuarios, especialmente las referidas al eje familiar, pero no solo centrarnos en el simple hecho de la remisión, sino también realizar un seguimiento al desarrollo del proceso realizado a modo complementario por dicha red. Aunque al principio cuando decidimos sistematizar esta experiencia, dentro del campo de práctica tuvimos diferentes obstáculos, se logró llegar a un acuerdo con nuestro interlocutor y poder ejecutar nuestro trabajo de sistematización, el cual nos arrojó una serie de resultados importantes sobre la verificación y pertinencia de los convenios entre redes de apoyo y el CAV de la Fiscalía.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

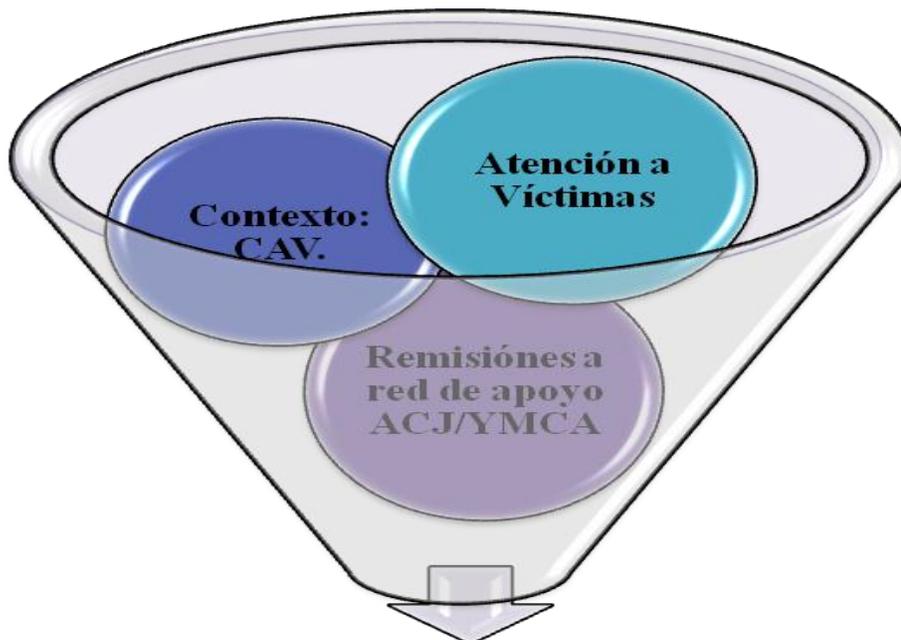
Es importante rescatar que aunque la conexión con la institución ACJ se realizó en el segundo trimestre de 2011, el número de casos remitidos a dicha red no fue muy elevado, nos estamos refiriendo específicamente a 15 casos, de los cuales solo se presentaron al proceso otorgado por la red de apoyo, 4 casos, evidenciando así las falencias y la poca participación de los usuarios, pece que es una herramienta dirigida hacia su beneficio, como una estrategia para la superación de sus necesidades desencadenadas a raíz de su condición de víctimas.

Al realizar la verificación e indagar sobre las posibles causas de la deserción de éstas personas en el proceso, es significativo observar que muchos usuarios hicieron alusión a la falta de recursos económicos y de disponibilidad de tiempo para acceder y cumplir con el proceso que se realiza en la ONG ACJ/YMCA, sustentando que no se tenía el dinero suficiente para transportes y por otro lado, no se podía obtener permisos en sus lugares de trabajo, lo cual obstaculizó la participación de los usuarios en dicho proceso, y por ende la no intervención requerida para contrarrestar las necesidades y problemáticas familiares relacionadas con la disfuncionalidad de cada caso.

En contraste a este resultado, los pocos casos que dieron continuidad a su proceso dentro de la institución, manifestaron un gran avance y mejoría en sus relaciones y conflictos familiares, ya que para ellos el acompañamiento brindado por esta institución fue fundamental en la superación de dichas falencias, ya que allí les brindaron una serie de herramientas que les permitió asumir su proceso, de tal forma que apropiaran estrategias para mejorar su dinámica familiar y consigo una actitud resiliente frente a su peripecia.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

### 5. Puntos de Llegada:



### Resultados:

- \* Escasa participación de las familias víctimas de homicidio y/o tentativa de homicidio, al proceso brindado por dicha red.

En conclusión, aprendimos de toda esta experiencia a diferenciar las necesidades que se pueden desencadenar a raíz de los delitos de homicidio y tentativa de homicidio, la afectación para las personas que están alrededor del delito, el impacto negativo en la mayoría de los casos dentro del núcleo familiar y las consecuencias psicológicas y sociales que surgen a partir de los hechos, como la pérdida de empleo, la no superación del duelo por la pérdida, incluso la falta de entidades de salud que cubran a los usuarios quienes son desvinculados por la muerte “del cotizante”

Dentro de este contexto fue que resolvimos proponer la búsqueda de instituciones que ayudaran a fortalecer las redes de los individuos, para complementar la atención integral del

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

C.A.V y ayudar a los usuarios a mitigar sus necesidades ofreciéndoles herramientas para que sean ellos los que se apropien de su proceso, y logren superar sus necesidades.

Cabe resaltar que pese a todos los esfuerzos de nosotras por buscar redes institucionales de apoyo que prestaran una atención enfatizada en las problemáticas de las familias no se obtuvo la respuesta esperada por los usuarios a dicho esfuerzo, pues se esperaba que la totalidad de los casos remitidos o por lo menos que la mayoría de usuarios remitidos hubieran asistido a este proceso, pero no se logró por diferentes factores que incidieron en ello, como la falta de recursos económicos de los usuarios, ya que no cuentan con dinero para poder desplazarse a los centros de atención ACJ, y por ende no recibieron la atención brindada por la institución. Por otro lado el interés neto de los usuarios al asistir al centro es jurídico, ellos manifiestan que su interés real es conocer las etapas del proceso jurídico y que se imparta justicia por los hechos, y aunque se recomienda a ellos la asistencia a la institución a la cual se remite, no se realiza una acción que comprometa al usuario a asistir allí.

Se debe pensar una estrategia para comprometer al usuario, para garantizar que el asista a las instituciones y comprenda que la labor que se realiza en el centro es integral, que se trabajan las áreas sociales y que aunque es una entidad jurídica, también busca una restitución social de las necesidades que se desencadenaron a raíz de los hechos.

Para finalizar nos gustaría recomendarle al CAV, realizar una campaña de concienciación, para fomentar la apropiación y con él la participación en compañía de redes de apoyo institucional como la ACJ/YMCA, que les brindan el idóneo acompañamiento para mitigar y contrarrestar sus problemáticas existentes.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

### APRENDIZAJES

#### **Aprendizajes personales:**

Durante el desarrollo de la práctica profesional pudimos aprender muchas cosas importantes como la sensibilización ante la población vulnerable que deja la violencia innata en nuestro país, la cual cada día es más notable.

También se aprendió a cerca de responsabilidad social, especialmente lo referente a los derechos de las víctimas de los delitos de Homicidio y Tentativa de Homicidio, y la ruta legal de sus casos, procurando siempre la garantía y debida atención y manejo de sus problemáticas subyacentes a dichos delitos.

Tuvimos la oportunidad de reconocer todas las entidades distritales y gubernamentales que operan en las localidades de Bogotá, conociendo las funciones que desempeña cada una de ellas y el tipo de servicio que ofrece a la comunidad. Esto es importante ya que nos permitió conocer información relevante para la población atendida por el centro y en general información que es fundamental para todos los ciudadanos ya que hay programas que lanza el distrito en pro de los ciudadanos y muchas veces estos se desconoce ya que no se tiene la información adecuada y y esto imposibilita la oportunidad de acceder a ellos y la oportunidad de conocer sus beneficios.

También, utilizando herramientas propias de la profesión, como la observación, aprendimos a identificar aspectos relevantes que no se hacían evidentes durante la entrevista, aspectos que permitieron mejorar comprensión de los diferentes y particulares casos atendidos, para así proceder a un plan de intervención que apoyara a la mitigación de sus falencias y necesidades.

## **Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

Además profundizamos a cerca de la importancia de las redes de apoyo en general, complementándose entre sí para suplir necesidades específicas del ser humano, especialmente aquél que se encuentra en un estado inminente de vulnerabilidad, en éste caso todas aquellas víctimas secundarias de los delitos de Homicidio y Tentativa de Homicidio, que manifiestan desajuste social en distintas áreas.

## **Aprendizajes Disciplinarios**

Esta experiencia nos dejó grandes aprendizajes, aprendimos a implementar y crear diferentes herramientas del Trabajo Social encaminadas al que hacer de nuestra profesión; aprendimos aplicar conocimientos adquiridos durante la carrera como el adecuado abordaje de población en métodos como caso y grupos, aplicando diferentes herramientas: las entrevistas, encuestas, Análisis de redes, familiogramas, eco mapas, seguimientos, entre otros que nos permitieron conocer detalladamente la población con la cual se trabajó y definir puntualmente la mejor manera de abordar las necesidades de cada uno de los usuarios atendidos en el C.A.V, adquirimos la oportunidad de familiarizarnos más a fondo con la violencia de nuestro país, conociendo y haciendo parte de una programa diseñado a la reparación integral a víctimas del conflicto que vivimos actualmente en la sociedad.

Para concluir, también adquirimos nuevos conocimientos en otras áreas sociales como la jurídica, que gracias a la continua relación con dicha área conocimos un poco sobre el procedimiento penal que se debe realizar en los casos de delitos graves como el Homicidio y la Tentativa de Homicidio.

## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

### REFERENCIAS

- Aguilar M.J. & Ander –Egg E. (2001) *Diagnostico Social: Conceptos y Metodología*  
Argentina: Lumen
- Álvarez Y. et al, mayo 2007. Metodología en redes, *Redes sociales en el Trabajo Social*  
(3-11).
- Calabuig G. (2005) *Medicina Legal y Toxicología*.  
Barcelona: Masson.S.A.
- <https://www.cavcolombia.org>
- Centro de Atención a Víctimas (2009) *pasos para desarrollar un duelo positivo* (p. 2-11)
- Centro de Atención a Víctimas (2009) *después de una pérdida* (p. 2-11)

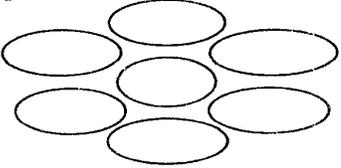
## Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

- Código Penal Colombiano, Art. 101, Art. 103.
- De Robertis C. (2003) *Fundamentos del Trabajo Social ética y metodología*: Sevilla: Naulibres
- Figuroa M. (2004). *El duelo en el duelo. La persecución y la venganza*, Desde el jardín de hoy revista de psicoanálisis, 4 (34) [www.revistas.unal.edu.co/index.php/jardin/article/viewFile/8298/8942](http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/jardin/article/viewFile/8298/8942).
- Ley 975 de Justicia y Paz.2005. artículo 5.
- Malinoswski, (1994) *A scientific theory of culture and other essays*, Canada and Usa: Routledge
- (Mora, et al, Febrero 200. Tipos de redes. *Modelo de intervención socio-relacional redes naturales Enrique Di Carlo* (3-16).
- Santos. F. et al, (Abril 2007) CNRR, *Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación*. Primera edición(19-60) **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**

**ANEXOS**

Ficha de atención que se aplica a todos los usuarios que son atendidos por el C.A.V desde el área de Trabajo Social.

# Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar

<p style="font-size: small;">Centro de Atención a Víctimas y SV <b>FISCALIA</b> FISCALIA DE PROTECCIÓN FISCALIA DE PROTECCIÓN</p>	<p>CC USUARIO _____ Procedencia _____ Teléfono víctima _____</p>	<p>Fecha: _____ Remitido Por _____ Fiscalía de conocimiento _____ Barrio _____ Localidad _____</p>																																																
<p><b>ASESORIA SOCIAL</b></p> <p>NUMERO (21 DIGITOS) _____</p>																																																		
<p>ANTECEDENTES _____ _____</p>																																																		
<p><b>1. SITUACION FAMILIAR</b></p>																																																		
<p><b>1.1 GENOGRAMA</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">NOMBRES Y APELLIDOS</th> <th style="width: 10%;">EDAD</th> <th style="width: 20%;">PARENTESCO (en rel. Con oec)</th> <th style="width: 15%;">INGRESOS</th> <th style="width: 15%;">NIVEL EDUCATIVO</th> <th style="width: 10%;">SEXO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	PARENTESCO (en rel. Con oec)	INGRESOS	NIVEL EDUCATIVO	SEXO																																										
NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	PARENTESCO (en rel. Con oec)	INGRESOS	NIVEL EDUCATIVO	SEXO																																													
<p><b>1.2 GRÁFICO GENOGRAMA</b> (favor realizar diseño al respaldo)</p>																																																		
<p><b>1.3 TIPO DE FAMILIA</b> NUCLEAR _____ DESINTEGRADA _____ RECONSTRUIDA _____ OTRA _____</p>																																																		
<p><b>1.4 ANALISIS ESTRUCTURA FAMILIAR</b> _____</p>																																																		
<p><b>1.5 ANALISIS TIPOLOGIA FAMILIAR</b> _____</p>																																																		
<p><b>2. SITUACION SOCIAL</b></p>																																																		
<p><b>2.1 VIVIENDA</b> CASA _____ APTO _____ INVASION _____ OTRA _____ PROPIA _____ FLIAR _____ ARRENDADA _____ OTRA _____ # CUARTOS _____ # BAÑOS _____ # HABITANTES _____</p>																																																		
<p><b>2.2 SERVICIOS</b> AGUA _____ LUZ _____ TELEFONO _____ GAS _____</p>																																																		
<p><b>2.3 SALUD</b> EPS _____ ARS _____ SISBEN NIVEL _____ IPS _____ DISCAPACITADOS _____ ENFERMEDAD TERMINAL _____</p>																																																		
<p>Nombre _____ tipo discapacidad o et _____</p>																																																		
<p><b>3. SITUACION LABORAL</b> EMPLEADO _____ CONTRATISTA _____ DESEMP _____ W INFORMAL _____ OTRO _____ CABEZA DE FAMILIA _____ PAPA _____ MAMA _____</p>																																																		
<p><b>4. MANEJO TIEMPO LIBRE</b> _____</p>																																																		
<p><b>5. ECOMAPA Y REDES DE APOYO</b></p>																																																		
<p><b>5.1 Ecomapa</b></p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <div style="margin-left: 20px;">Convenciones</div> </div>																																																		
<p><b>5.2 Identificación de Redes</b></p> <p>5.2,1 Primaria: _____</p> <p>5.2,2 Secundaria: _____</p> <p>5.2,3 Terciaria: _____</p>																																																		
<p><b>6. IMPRESIÓN SOCIAL</b> _____</p>																																																		
<p><b>7. PLAN DE ACCION SOCIAL</b> _____</p>																																																		
<p>No. Oficio remision _____</p>																																																		
<p><b>8. SITUACION DE SEGURIDAD</b> ANALISIS DE RIESGO: PROTECCION SI _____ NO _____ FGN _____ PONAL _____</p>																																																		

Encuesta realizada a los usuarios que fueron remitidos a la ACJ / YMCA

## ENCUESTA DE SEGUIMIENTO FUNDACION ACJ

1¿Asistió usted a la ACJ?

**Proceso de Fortalecimiento de Red de Apoyo Familiar**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por Qué?:

2¿A cual sede?

3. ¿Cómo le pareció el proceso realizado allí?

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_

¿Por qué?:

4. ¿Considera usted que este acompañamiento a su proceso si fue útil?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---