



Sistematización de la experiencia de atención humanizada que brindan las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, en el momento en que un usuario accede a la justicia por posibles situaciones que vulneran los derechos de una familia

Johana Alexandra Rivera-Agudelo¹

Lina María Ospina-Ospina²

¹ Correo electrónico: joharivera@umariana.edu.co, alexandra.rivera91@hotmail.com

² Correo electrónico: sicol23@hotmail.com, liospina@umariana.edu.co

Resumen

El presente proceso de sistematización de experiencias describe las expectativas que se identificaron en algunos usuarios de las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, frente a los servicios que les fueron brindados por parte de estas instituciones administradoras de justicia, de igual manera, se relacionan varias percepciones de profesionales que participaron en este ejercicio, quienes relacionaron actuaciones pertinentes para garantizar atención de calidad. Durante el desarrollo del proceso se logró identificar diferentes componentes que influyeron en la prestación de un servicio más humanizado y que fueron considerados de importancia para quienes acudieron en un momento determinado a solicitar una orientación o una posible solución frente a un problema de tipo familiar. En esta sistematización se identificaron oportunidades de mejora dentro del proceso de atención, siendo meritorio el fortalecimiento de aspectos que denotan una mayor sensibilidad humana frente a la vulneración y fuerte sentido de sensibilidad social con quienes acuden a estos despachos.

Introducción

Esta sistematización de experiencias pretendió profundizar en aspectos relacionados con el servicio que brindan las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, en contraste con las expectativas que manifestaron los usuarios frente a la atención que esperaron encontrar en estas entidades de tipo administrativo.

Por lo anterior, fue necesario ahondar en la percepción que presentaban los usuarios que accedieron a la solicitud de servicios, así mismo, a su ideal de atención frente a lo que esperaron encontrar, con el propósito de recuperar la credibilidad y confianza, a través de la manifestación de un buen servicio, que cuente con ejes transversales de oportunidad, calidad, calidez y cercanía, cuyo producto sea una atención más humana, caracterizada por valores que conducen a la expresión de buenas conductas, donde prevalece la dignidad de todo ser humano, libre de prejuicios, rótulos y señalamientos, que ponen en riesgo la relación entre autoridad administrativa y usuario, el cumplimiento al debido proceso, el rol del profesional y su ética y un posible incumplimiento a las expectativas de quien acude a la comisaría.

Si bien es cierto que el sentido de estas instituciones no radica únicamente en limitarse al abordaje

de “problemas”, es meritorio enfatizar en que las personas acuden a estos despachos motivadas por la confianza y el deseo de transformarse, a partir de su nivel de conciencia; un nivel de conciencia que también se orienta a satisfacer ciertas necesidades como la escucha, la protección y, por ende, la garantía en sus derechos.

Las comisarías de familia son entidades distritales o municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley. (Congreso de Colombia, 2006, art. 83)

Su constitución es:

Un proyecto esencialmente interdisciplinario, que demanda por ley, la presencia dentro de sus equipos de trabajo, a los comisarios (abogados), profesionales del área psicosocial (Trabajador Social y Psicólogo), que contribuyan desde sus campos de conocimiento a la realización de un abordaje más integral de las problemáticas objeto de atención. (Gómez, 2015, p. 18)

Lo anterior, a través de su experiencia en el campo, apunte a dignificar la vida de los seres humanos que se intervienen. Por lo tanto, las comisarías de

familia son “instituciones creadas para brindar apoyo, [orientación, acompañamiento y garantía de derechos a la familia] en el ámbito jurídico y psicosocial, habilitando a sus miembros en el ejercicio de sus derechos y en la exigibilidad de los mismos” (Alcaldía de Medellín, s.f., p. 1).

Esta sistematización implicó ir más allá del proceso administrativo, más allá de lo que estipula la normatividad, se trató de conocer lo que una persona busca en un despacho, de cómo espera ser atendida, tratada y escuchada, pues en la atención, es necesario tener presente necesidades, emociones y sentimientos del otro, siendo vital velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano y de familias con necesidades emocionales y sociales.

Datos metodológicos

La presente sistematización se enmarcó en el paradigma cualitativo, a través del cual se logró percibir las expectativas de algunos usuarios frente a la atención brindada por parte de las comisarías de familia, contribuyó a entender la realidad social desde la mirada de quien solicita el servicio, enfatizando en la “importancia de comprender situaciones desde la perspectiva de los participantes en cada situación” (Prieto y Villarreal, s.f., p.5).

De igual forma, la investigación se enlazó con el enfoque interpretativo, a fin de orientar este proceso bajo la premisa de que no existe una sola verdad alrededor de la realidad social en la cual viven los usuarios. Las expectativas y percepciones acerca del servicio brindado por las comisarías surgen como una configuración de los diversos significados que las personas les dan a las situaciones en las cuales se encuentran; a partir de la descripción de sus experiencias, se lograron aportes transformadores con miras a un servicio más humanizado.

La sistematización implicó registrar metódicamente las perspectivas de los usuarios, desde una postura transformadora que fortaleciera la atención brindada por estas entidades, a partir del análisis

de sus experiencias. Sumado a ello, dio lugar a la interpretación crítica de varias experiencias compartidas por los participantes de este proceso, dando como resultado la producción de conocimientos y aprendizajes significativos con una perspectiva transformadora (Jara, 2011).

Las características de la población vinculada a la sistematización corresponden a usuarios de zona urbana y rural, pertenecientes a estratos 1, 2 y 3, presentándose mayor tendencia de personas provenientes de zona urbana en la Comisaría de Familia del municipio de Rionegro Antioquia y una mayor demanda de usuarios provenientes de zona rural, para el caso del municipio de Campohermoso Boyacá. Los casos de mayor atención en ambos despachos correspondieron a la fijación de cuota alimentaria y regulación de visitas, seguido de situaciones de violencia intrafamiliar y restablecimiento de derechos (abuso sexual y maltrato infantil).

Como técnica de recolección de información se empleó la entrevista, la aplicación del instrumento semiestructurado con preguntas abiertas permitió entablar conversaciones fluidas con los usuarios para acceder a datos de su experiencia acerca de la atención recibida y del cumplimiento de sus expectativas con relación al servicio.

Es de resaltar que esta técnica es la más empleada en las distintas áreas del conocimiento, ya que da lugar a una interacción entre dos personas, es planificada y obedece a un objetivo. De esta manera, “el entrevistado da su opinión sobre un asunto y, el entrevistador, recoge e interpreta esa visión particular” (Campoy y Gomes, 2009, p. 288).

Por otro lado, se acudió al autorrelato, para explorar la percepción de los profesionales del equipo interdisciplinario sobre la atención que se brindaba en su despacho, induciendo a reflexiones sobre el quehacer en las comisarías de familia, sus aciertos y desaciertos en las intervenciones realizadas. Con el

apoyo de esta técnica se conoció, de manera textual y referencial, la experiencia de los profesionales en el ejercicio de su labor.

El objeto principal de esta técnica es el análisis y transcripción que el investigador realiza a raíz de los relatos de una persona sobre su vida o momentos concretos de la misma (Martín, 1995) y también sobre los relatos y documentos extraídos de terceras personas, es decir, relatos y aportaciones realizadas. Perelló (como se citó en Cotán, 2012, p. 3)

En el proceso de diseño de la propuesta se efectuó una descripción de la experiencia, en la cual se detalló el contexto con información que permitiera comprender la finalidad y funcionamiento de las comisarías de familia; a partir de este paso se estableció la pregunta de investigación, procediendo a justificar la sistematización; de igual manera, se formularon los objetivos y se definieron los lineamientos metodológicos que dieron soporte al proceso, utilizando la sistematización de experiencias como tipo de investigación con énfasis en el paradigma cualitativo y enfoque interpretativo.

Ya definidos estos aspectos, se decidió emplear las técnicas de autorrelato y entrevista para la recolección de información, con el respectivo diseño del instrumento a aplicar luego de su aprobación.

Antes del proceso de interpretación de resultados, fue necesario organizar la información recolectada por técnicas y fuentes, relacionando cada pregunta con su respuesta; posteriormente, se ordenó por objetivos específicos y por cada una de las fuentes. Esto dio lugar a la construcción de proposiciones o predicados y elaboración de categorías, cuya finalidad fue agrupar respuestas idénticas y similares, frente a cada proposición se construyó una categoría, guardando relación con dicha proposición y respondiendo al objetivo.

Una vez realizado el proceso de categorías, se procedió a elaborar la triangulación, se conservó

el objetivo relacionando las categorías de la entrevista a usuarios, profesionales y autorrelato de manera independiente, luego, se generó un análisis de las categorías que surgieron de cada objetivo, contrastando la realidad encontrada con los puntos de vista teóricos, complementándolo con aportes profesionales crítico-reflexivos.

Finalmente, luego de terminar el análisis de cada categoría, se realizaron conclusiones por cada objetivo y categoría, que formaran parte de ese objetivo, reiterando que los resultados solo aplicaban para las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, guardando un carácter comparativo de las percepciones que tuvieron las diferentes fuentes del proceso de sistematización.

Presentación de resultados

Se decide traer a colación la interpretación de las categorías correspondientes al objetivo -expectativas de los usuarios frente a los servicios que brindan las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia-, a razón de que los resultados presentan información que se ajusta a la finalidad de la sistematización, encontrando que los aportes de los participantes se encauzan con la pregunta de sistematización.

Categorías, como Orientación frente a las necesidades y escucha, cualificación del equipo, recibir con amabilidad, buen trato y asesoría, generar confianza al usuario, actitud favorable frente a la necesidad del usuario, adecuado manejo de la normatividad, vocación de servicio y encontrar buena comunicación, surgieron como resultado de la presente sistematización de experiencias frente a la prestación de un servicio humanizado en las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia.

Estas categorías dan cuenta de las expectativas que presentaron los usuarios de las ya mencionadas



comisarías de familia frente a la atención que esperaban recibir al momento de solicitar el servicio, de igual forma, también contiene aportes realizados por profesionales de estas comisarías, quienes relacionaron actuaciones pertinentes para garantizar una atención de calidad.

Discusión de resultados

Orientación frente a las necesidades y escucha

Para responder a la necesidades de escucha de la comunidad, el personal debe contar con capacidad de orientar y actitud de respeto ante el otro, de ahí, la importancia de que los profesionales respondan no solo a las necesidades de conocimiento que exigen los cargos, sino también a brindar orientaciones más sensibles en atención de los usuarios, por tanto, ellos manifestaron “se propone a la comisaría ser más claros, ofrecer asesorías más amplias, no limitarse a lo cotidiano, sino tener en cuenta la diferencia de cada caso” (comunicación personal); resaltando la necesidad de que su caso sea abordado de manera diferente, que se les brinde asesorías más integrales, donde sea posible salirse de esquemas convencionales y se tenga en cuenta la diferencia y la particularidad de cada situación.

Es meritorio mencionar que en Colombia, la creación de las comisarías de familia surgió como una respuesta del Estado a su obligación de garantizar la protección de la familia como núcleo fundamental de la sociedad, inicialmente a través del código del menor (Decreto 2737 de 1989, p. 1) y posteriormente, mediante la Ley 1098 de 2006, encontrando que es competencia directa de las comisarías la atención a los problemas de convivencia familiar, por lo cual, es habitual que quienes se acercan a estas entidades lo hagan cargados emocionalmente por sucesos que desestabilizaron su vida y que conllevaron a afectar sus emociones, su conducta, su salud mental, su bienestar y el de quienes se encontraban a su alrededor.

En razón de lo anterior, quien acude a estas entidades, lo hace motivado por la necesidad de ser

escuchado, comprendido y orientado frente a su situación, con la expectativa de hallar un mediador para poder dar solución a su conflicto, persona que cobra especial importancia para ellos, al convertirse en un canalizador de su realidad, lo que, a su vez, permite que el usuario se sienta escuchado, comprendido y respetado.

Así, fue posible encontrar apreciaciones en algunos profesionales, encaminadas a resaltar aspectos significativos que deben darse en la atención, como: “es importante para la atención que el profesional adquiera una actitud de escucha, comprensión y respeto por el otro, sin revictimizar al ciudadano, para que así pueda dar una oportuna asesoría u orientación” (comunicación personal); manifestaron también que “lo más primordial de la atención en una comisaría de familia es escuchar al otro, sensibilizarlo y mediar en la solución de un conflicto” (comunicación personal).

Con relación a los usuarios, se evidenció que para ellos es vital que sea garantizada la confidencialidad de su caso por parte del profesional que los atiende, demandaron, además, respeto frente a su conflicto, a fin de que no se caiga en la revictimización; consideraron la importancia de una escucha tan activa que desde su recepción inicial fuera identificada su pretensión, para que durante el proceso se evitaran actuaciones erróneas, en razón a esto aludieron que, “es importante que las autoridades administrativas escuchen bien la pretensión de la denuncia y que no se generen comentarios sobre los procesos” (comunicación personal), lo anterior, como una petición de su parte, seguramente para otorgarle mayores garantías a su proceso.

Cualificación del equipo

Es importante comprender los perfiles de desempeño de los profesionales que laboran en las comisarías de familia, para entender bajo qué preparación se basa la cualificación del equipo, haciendo especial énfasis en el cargo de comisario(a) de familia y el equipo técnico interdisciplinario,



compuesto principalmente por trabajador(a) social y psicólogo(a).

El artículo 80 de la Ley 1098 de 2006 estipula la preparación profesional que debe tener el comisario(a) de familia para desempeñar este cargo, quien tendrá que ser abogado en ejercicio y acreditar título de posgrado, según lo indica el artículo citado, de igual forma, es importante que cuente con competencias comportamentales basadas en la “habilidad para relacionarse, expresando sentimientos por otros; integrada por la inteligencia emocional y el autoconocimiento (...), facilidad de compartir el conocimiento profesional y experticia, basándose en los hechos y en la razón” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF], s. f., p. 11).

Para el caso de los equipos técnicos interdisciplinarios, aparte de contar con el título y tarjeta profesional vigente, según sea la disciplina, deberán intervenir “bajo una ética de la acción, reconociendo los efectos de sus intervenciones, asumirlos con responsabilidad profesional y personal y dar cuenta de sus consecuencias de manera transparente” (ICBF, s. f., p. 24).

Acorde a lo anterior, cabe mencionar algunos testimonios por parte de funcionarios en torno a su percepción de lo que significa para ellos la cualificación profesional:

También en la atención es importante el conocimiento, experiencia y preparación, para poder ejercer el cargo, resaltó este punto, porque podemos tener buena actitud y disposición, pero si no sabemos lo que tenemos que hacer es una falencia para el sistema. Una alternativa para garantizar un servicio más humanizado es tener personal idóneo y con habilidades para la vida. Para garantizar un servicio más humanizado el talento humano que desempeñe funciones en cualquier cargo público no solo en la comisaría debe tener unas competencias comportamentales excelentes y

tener principios como persona y así prestar un servicio totalmente honesto. (Comunicación personal)

En estos aportes se resalta la importancia de contar con profesionales competentes en su quehacer, que cumplan las expectativas de los usuarios, con compromiso ético y transparente; en las comisarías de familia se quiere de un trabajo multidisciplinar, contando con una estructura organizativa en red con otras disciplinas, como trabajo social, psicología, medicina, educadores, entre otras; a fin de que conceptualmente emitan su dictamen basado en su formación, en su conocimiento y experiencia, sin dejar de lado su ética y las leyes a las que cada profesión debe ceñirse para ayudar a la comunidad en la toma de conciencia sobre sus necesidades, su situación y sus posibilidades de cambio.

Debe, a su vez, existir motivación para permanecer cualificando la labor, entendiendo a “la formación profesional como el conjunto de acciones que permiten a una persona alcanzar y desarrollar los conocimientos indispensables para ocupar un puesto de trabajo, y acrecentar las destrezas necesarias para su progreso laboral” (Baquero, 2009, p. 99).

Mediante la recolección de información pudo conocerse que quienes acudieron al servicio de comisarías de Rionegro y Campohermoso cuentan con percepción favorable frente a los profesionales que les atendieron, resaltando satisfacción respecto a la experiencia y conocimientos con que cuentan.

Además, para garantizar resultados en la atención, es importante el fortalecimiento de nuevas competencias que contribuyan al crecimiento y progreso constante, para poder llevar a cabo su tarea de manera responsable, con conocimiento actualizado y capacidad de servicio.

Es así como se evidenciaron testimonios que dieron cuenta de la percepción de los usuarios con relación a la cualificación de los profesionales, “la comisaría



cuenta con personal cualificado en la parte personal, son buenas personas y cuentan con el conocimiento para orientarme” (comunicación personal), siendo catalogados como personas idóneas que reúnen las condiciones para el cargo que ocupan, lo que tiene que ver también con el comportamiento y estrategias que emplean los profesionales para hacer frente a las situaciones problemáticas que presentan los usuarios.

Recibir amabilidad, buen trato y asesoría.

Culturalmente, se ha observado que el servir ha pasado de ser una necesidad a una oportunidad; el servicio no es más que tratar a otra persona como quisiéramos ser tratados, se puede considerar en momentos que el ser ágil es brindar buen servicio, por eso, en ocasiones se cae en el error de atender a un usuario sin escucharlo por completo y sin entender su necesidad con detenimiento.

Es importante que el profesional disponga de un poco más de tiempo para solventar los requerimientos de los usuarios, pues ofrecerles mayor cercanía e interés llevará a un servicio que sobrepase sus expectativas.

El profesional, sin importar su tipo de vinculación laboral (contratista, de carrera, provisional, entre otros), es responsable de atender al ciudadano con respeto, cordialidad y calidad, brindando información de forma clara, oportuna y precisa, para garantizar una atención eficaz.

Dado que en la sistematización de la experiencia se encontró en los usuarios la esperanza de un trato amable, que se les atendiera de manera respetuosa, gentil y sincera, se resaltó una buena apertura y disposición para la atención y componentes tan importantes como la escucha; no obstante, se hizo la anotación en la necesidad de conceder importancia a su situación, ya que por momentos percibieron multiplicidad de ocupaciones en los profesionales que allí los atendieron, lo que les hizo considerar que se disminuía valor a su propia situación, encontrando aportes como los siguientes:

En la comisaría se espera encontrar una atención oportuna, cálida. En la comisaría han sido personas muy cordiales, aunque en momentos uno ve que por tantos casos se ocupan mucho. En la comisaría espero encontrar buena actitud, disposición para ser escuchada y orientación para solucionar los problemas. (Comunicaciones personales)

Cabe resaltar que “la verdadera amabilidad está muy relacionada con el respeto hacia el otro, de modo que la persona amable permanece libre de prejuicios, expectativas y creencias hacia las personas” García (como se citó en Grasa, 2011, párr. 3)

De ahí que,

la cortesía tiene la capacidad de liberar al otro de las emociones negativas, pues ante un gesto gentil, el otro se tranquiliza. Es la amabilidad una fórmula para conseguir la calma en un momento hostil, evitando así una posible conducta negativa. (Diario trv, 2019, párr. 7)

En ocasiones, es frecuente encontrar usuarios que estén a la defensiva ante las orientaciones y actuaciones que se efectúan en un despacho de tipo legal como la comisaría, por ello, para brindar amabilidad y buen trato, es necesario que la persona se sienta reconocida, bien recibida, comprendida e importante. De esta manera, la amabilidad con su efecto multiplicador se convierte en un valor fundamental de la cohesión social, al crear sociedades más justas, pacíficas, solidarias, respetuosas y educadas.

Generar confianza al usuario

Aquí se especifican aportes de los profesionales con relación a la posibilidad que tiene el usuario de exteriorizar las situaciones problema con tranquilidad, lo cual depende de la disposición con la que el funcionario atienda a la persona, la utilización de un lenguaje aterrizado al contexto y nivel económico, lo cual permite una mayor conexión con los individuos, pues “la gente habla con más libertad y reciben mejor tus ideas cuando



les hablas usando su misma preferencia de lenguaje” Lakin (como se citó en Prat, 2014, párr. 9).

Tener en cuenta lo anterior permite que el usuario exteriorizase sentimientos o ideas de acuerdo al nivel de confianza que han percibido de quien los atiende. De igual forma, es de resaltar que, expresar las emociones supone una parte fundamental de nuestras vidas y nuestras relaciones, tanto con los demás como con nosotros mismos, y las dificultades para identificarlas y compartirlas correctamente puede crear problemas y un alto grado de malestar, como también reprimirlas, cuando la persona no expresa sus emociones o sentimientos puede cerrar la posibilidad de crear otras perspectivas de solución.

Aspectos como la confianza encaminan el proceso de atención hacia el éxito de la orientación brindada, es así como los funcionarios expresaron sus puntos de vista en torno a generar ambientes de escucha más amigables.

En la atención que se brinda en la comisaría de familia es importante, como profesional, brindar confianza al usuario, permitiéndole al mismo comunicar e informar la necesidad que tiene. En la atención creo que el éxito de las intervenciones depende mucho de la confianza que se genere con el otro, para que pueda exteriorizar con tranquilidad sus problemas. (Comunicación personal)

La confianza puede entenderse como la opinión favorable en la que una persona o grupo es capaz de actuar de forma correcta en determinada situación; es decir, la seguridad que alguien tiene en otra persona o en algo. Según Laurence Cornu (1999),

la confianza es una hipótesis sobre la conducta futura del otro (...). Es una actitud que concierne el futuro, en la medida en que este futuro depende de la acción de otro. Es una especie de apuesta que consiste en no inquietarse del no-control del otro y del tiempo. (p. 19)

Por ello, cuando se habla de confianza hablamos de transparencia. Para confiar en otra persona hace

falta primero tener un conocimiento. Cuanto más se conoce, más confianza hay en una relación y la comunicación es más enriquecedora.

Hay pocos momentos en la vida en los que podemos comunicar la emocionalidad que sentimos sin pensar en las consecuencias, y normalmente andamos midiendo cómo le podrían afectar a nuestro interlocutor nuestras palabras. Comunicar emociones supone exponerse a ciertas dosis de vulnerabilidad, y esto es algo que a mucha gente le asusta y le incomoda al poder interpretarse como sinónimos de debilidad, manipulación o sensiblería (Parra, 2020, párr. 1-2)

Dentro del rol profesional es indispensable una conducta ética, que permita la construcción de confianza del otro y es deber garantizar a las personas una esfera de privacidad en su vida personal y familiar, al margen de las intervenciones arbitrarias.

Actitud favorable frente a la necesidad del usuario

Asumir una actitud cordial, cercana y de respeto hacia el otro garantiza la buena prestación de un servicio, una buena imagen institucional y, por ende, la posibilidad de una satisfacción del usuario frente al cumplimiento de sus expectativas.

A todos nos gusta que nos traten bien, que nos miren a los ojos, que se dirijan en un tono de voz adecuado, que nos sonrían y que se manifiesten, además, otras conductas que denoten actitudes favorables; por ello, no es ajeno escuchar a los ciudadanos, que luego de acercarse a solicitar un servicio en una entidad privada, pública -más directamente en una comisaría de familia-, referirse con expresiones como “no me solucionaron, pero me atendieron bien, “ que profesionales tan amables” “me trataron muy bien”, así podríamos mencionar cantidad de verbalizaciones positivas o negativas, de acuerdo a la manera como se hace sentir al usuario.

Para el caso de las comisarías de familia de los municipios de Rionegro Antioquia y



Campohermoso Boyacá, los profesionales frente a la atención refirieron:

Lo más importante de la atención en una comisaría de familia es la calidad humana de las personas que allí trabajamos. En la atención es importante propiciar ambientes libres de prejuicios, dando la oportunidad de relatar la versión propia de los hechos. (Comunicaciones personales)

Lo aportado por los profesionales devela la necesidad de que en la atención se garantice el respeto por lo que el usuario expresa, dando importancia a su versión, sin emitir juicios de valor. En este sentido, es necesario que el usuario sienta que el profesional lo respeta y se interesa por la situación que desea compartir, se deben indagar aspectos relevantes que permitan intervenir en el caso, generando empatía, para que el usuario hable de sus problemas y comparta información importante tranquilamente.

Adecuado manejo de la normatividad

Frente al cumplimiento de la norma en una entidad de carácter administrativo como las comisarías de familia de Rionegro y Campohermoso, se conocieron, por parte de los usuarios, apreciaciones que se orientan al cumplimiento de la norma y seguimiento al debido proceso, ellos consideran que sus casos son objeto de la siguiente percepción y sugerencia: “respecto a la atención en las comisarías de familia, se plantea que obren como debe ser y pensando en el bienestar del niño. Mi sugerencia a las autoridades administrativas es brindar apoyo y llevar a cabo el debido proceso” (comunicación personal).

Lo anterior pone de manifiesto un llamado hacia las autoridades administrativas a actuar conforme a la normatividad, así mismo, solicitan prioridad y relevancia a obrar de acuerdo con el interés superior del niño, teniendo en cuenta su bienestar.

En este sentido, se requiere de apoyo por parte de las autoridades administrativas para que los trámites que allí de adelantan cuenten con los principios

de transparencia y diligencia y que “en virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelanten de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción” (Congreso de Colombia, 2011, Ley 1437).

El Código Contencioso, en materia administrativa sancionatoria, relaciona los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, lo que da cabida al ciudadano a su derecho de la libre defensa, es por ello que cobra especial cuidado en los despachos de comisarías que se brinde atención inmediata y educación preventiva al niño, niña o adolescente y a su familia, donde el equipo intervenga a través de las funciones que le otorga la ley, siendo conciliadores en los conflictos que al interior de la familia se presenten, igualmente, tomando las medidas necesarias con quienes se encuentren en situación irregular, mediante un conjunto de acciones de tipo policivo, administrativo, legal, psicológico y social, donde la humanización sea el elemento fundamental en la intervención.

Vocación de servicio

Para garantizar un servicio más humanizado, es necesario que los profesionales que laboran en las comisarías tengan vocación de servicio, despejarse de los problemas personales para darle cabida a la función laboral que es la disposición que se debe tener para una buena atención. (Comunicación personal)

Estas apreciaciones, obtenidas por los profesionales de las comisarías de familia en los municipios de Rionegro Antioquia y Campohermoso Boyacá, aluden al concepto de humanización que desde los últimos años ha venido siendo objeto de reflexión cuando se trata de la atención al público.

En este sentido, la humanización en el servicio se convierte en una necesidad que demandan los usuarios como parte de un derecho y es aquí donde

se ha venido diseñando políticas que se enfocan a establecer normativas legales que aseguren el buen trato al usuario. La Humanización “es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas, encausada hacia la transformación y comprensión del espíritu esencial de la vida” (Guerrero-Ramírez et al., 2016, p. 134)

Es comprender que la persona, cuando atraviesa una situación de dificultad que ocasiona cambios inesperados en su vida, requiere de ayuda y orientación profesional para lograr la adaptación, busca en el profesional apoyo para generar un cambio y transformarse en medio de su incertidumbre, develando la necesidad de que los profesionales que hacen parte de los equipos interdisciplinarios de las comisarías cuenten con habilidades que les permita equilibrar sus propias situaciones para acompañar a otros de manera objetiva y humana. El usuario exige hoy en día el reconocimiento de su derecho, como un acto de dignidad para recibir una atención digna, cálida, de tal manera que, él y quienes se encuentran inmersos en el proceso, se sientan valorados, por quienes son atendidos, como personas en sus dimensiones humanas.

Desde la psicología profunda,

la vocación es entendida, en su sentido más original, como una llamada, una voz que se siente en lo profundo de la mente y nos induce a un *modo de vida* o a un *tipo de actividad* al que luego llamaremos profesión. (Todolí, s. f., p. 47)

Se puede concluir, de acuerdo con el concepto del autor, que la vocación se va configurando con las habilidades e interés de cada persona en el transcurso de su desarrollo.

Así, la vocación del profesional se traduce en la disposición o gusto por lo que hace, “cuando alguien tiene el convencimiento y la pasión por ejercer una actividad profesional se dice que tiene vocación (...). Consecuentemente, el concepto de vocación de servicio se refiere a la inclinación

profesional orientada a satisfacer las necesidades ajenas” (Navarro, 2016, párr. 1).

Encontrar buena comunicación

Dada la condición de seres sociales, las personas necesitan comunicarse, la comunicación permite transmitir información, intercambiar o compartir ideas y conocer puntos de vista, esto hace que se enriquezca la experiencia humana a través de la interacción y que, a su vez, se convierta en un factor de vital importancia para el desarrollo de nuestras potencialidades.

Dentro de esas potencialidades, las cuales son necesarias en cualquier ser humano, es fundamental que se dé la escucha como un componente de ese acto comunicativo, esto implica estar atento al discurso del otro para facilitarle su expresión, para motivar a que comunique necesidades, pensamientos y sentimientos.

En las comisarías de familia de Rionegro y Campheroso, la comunicación ha cobrado especial relevancia, puesto que se ha convertido en un estímulo que impulsa a la persona a dialogar sin temor a recibir juicios, es por ello que, al requerir los servicios de estas entidades, ellos indicaron “espero ser escuchado, que se tenga la oportunidad de dar la versión de los hechos sin ser juzgado” (comunicación personal).

“La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta” (Martínez y Nosnik, 1998, p. 11), esta constituye un instrumento social significativo de *cambio*, brinda la posibilidad de influir en las ideas y los sentimientos de los demás, también permite construir la realidad en la que se desenvuelve las personas todos los días.

En el proceso comunicativo los juicios de valor no son bien recibidos por quienes son víctimas de ello, los despachos de comisarías de familia deben ser lugares donde se facilite el espacio para

una adecuada comunicación, permitiendo la libre expresión del ciudadano que allí acude, sin que sea objeto de juicios y malas interpretaciones, una actuación diferente a esto solo podría generar limitaciones en los procesos y falta de confianza en la atención, al evitar los perjuicios de cualquier tipo se obtiene imparcialidad en las acciones.

Conclusiones

La presente sistematización de experiencias fue encaminada a la atención humanizada en el momento en que un usuario accede a la justicia por posibles situaciones que vulneran los derechos de una familia, análisis efectuado en las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia.

En el artículo se da a conocer los resultados que surgieron de indagar las expectativas de los usuarios frente a los servicios que se brindan en estas entidades administradoras de justicia.

Como expectativas presentes en los usuarios al momento de acceder a solicitar un servicio, se encontró la búsqueda de orientación y escucha frente a sus necesidades, además de contar con la posibilidad de hallar una actitud favorable que involucrara la amabilidad y respeto por parte de los profesionales que los atendieron, de ahí que, expresaron su interés por encontrar condiciones que permitieran la escucha y la atención hacia una asesoría acertada, que brindara opciones frente a la solución de sus problemas, sin cabida para juicios de valor y evitando la revictimización.

Otro aspecto que impactó de la atención que recibieron de parte de los equipos interdisciplinarios y que cobró importancia para los usuarios de las comisarías de familia de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, fue la cualificación profesional del equipo. Según las fuentes consultadas, del lado de los profesionales se percibió que la cualificación profesional y la idoneidad se convirtieron en

una garantía para la prestación de un servicio humano; por su parte, los usuarios que acudieron al servicio manifestaron que el personal que los atendió contaba con cualificación y conocimiento.

Así mismo, al encontrar en las comisarías un ambiente generador de confianza facilitó obtener una buena comunicación en estos despachos, se convirtió en un elemento que permitió el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y, por consiguiente, el éxito en las intervenciones realizadas. Así, jugó un papel preponderante el acto comunicativo entre emisor y receptor.

Un factor importante dentro de la presente sistematización tuvo que ver con el adecuado manejo de la normatividad, si bien, está reglamentado por la legislación colombiana el cumplimiento de la misma y su omisión o incumplimiento acarrea sanciones para el servidor, quienes hicieron parte de la sistematización expusieron su expectativa frente a que en las comisarías de familia de Campohermoso y Rionegro se obre como debe ser, pensando en el bienestar del niño y llevando a cabo el debido proceso, lo que se entendió como un llamado a las autoridades administrativas a cumplir con sus funciones de garantizar los derechos fundamentales de las personas.

En ésta misma línea, fue indispensable, para quienes hicieron uso del servicio de las comisarías de familia de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, encontrar en los despachos funcionarios con vocación de servicio, que demostraran amor, gusto y satisfacción por su quehacer, que reflejaran calidez y motivación para desempeñar su labor, comprendida básicamente en la actitud que mostraron ante el trabajo, lo cual se apreció en la atención brindada a la comunidad, siendo coherente con el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

De igual forma, se evidenció la importancia de que las comisarías cuenten con equipos interdisciplinarios completos, pues esto también influyó en el cumplimiento de expectativas de los usuarios, igualmente, el que sus intervenciones se caracterizaran por el uso de un lenguaje aterrizado al contexto y nivel académico del usuario, permitió una mayor comprensión y disminución de percepciones confusas con relación a los procedimientos a efectuarse.

Ahora se puede ver que al enfocar la sistematización de experiencias en la atención humanizada que brindan las comisarías de familia de los municipios de Campohermoso Boyacá y Rionegro Antioquia, se identificó, a través de testimonios de usuarios y profesionales, información que confirmó, por un lado, la necesidad de replantear el proceso de atención, intervención y posterior seguimiento de casos que allí se atienden, y por otro, la importancia de aportar al fortalecimiento de estas entidades, siendo uno de los principales escenarios a los que acude la comunidad para el acceder a la justicia.

Sin embargo, pese a lo positivo que se pudo dar en el servicio, también se dieron situaciones que detonaron la inconformidad de las personas, como la escasa agilidad en la atención por la demanda de trabajo a la que están expuestas las comisarías de familia, especialmente del municipio de Rionegro Antioquia, donde posiblemente, por suplir la demanda de trabajo, se dejaron de lado la calidez y sensibilidad social en el servicio, siendo casi imposible dedicar el tiempo suficiente al consultante para que pueda expresar tranquilamente su situación, con libertad de exteriorizar emociones y sentimientos que su realidad le genera, contribuyendo a la insatisfacción en el servicio de quien acude por asesoría.

En contraste, hay otros escenarios donde las comisarías cuentan con más tiempo, ya

que la demanda de trabajo no es excesiva, permitiendo la atención integral de la persona, a través de ambientes que propician la empatía, logrando que el usuario comparta sin pena sus necesidades y problemas, lo anterior, además de requerir disposición de escucha por parte del profesional, también exige contar con instalaciones privadas que garanticen la confidencialidad de la información que está compartiendo el consultante.

Para finalizar, se enfatiza que el proceso dejó aprendizajes enriquecedores, producto de la metodología desarrollada en sus diferentes etapas, lo que permitió ampliar y contrastar las realidades de atención de estos dos municipios, que dieron como resultado una experiencia basada en testimonios de los usuarios y profesionales miembros de equipos interdisciplinarios adscritos a los mencionados despachos, lo cual permitió reflejar la experiencia desde diferentes ópticas.

Igualmente, la sistematización permitió conocer de manera directa las experiencias y comprender las dinámicas de atención, recopilando elementos significativos, que luego de interpretarlos, encaminaron a la construcción de un saber; todo esto con el fin de generar reflexiones, develar tensiones y exaltar fortalezas para aportar al enriquecimiento, socialización y retroalimentación de la atención brindada en las comisarías de familia.

Referencias

- Alcaldía de Medellín. (s.f). Comisarías de familia y nuestro modelo de atención. https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_0_0_0/InformacinGeneral/Shared%20Content/Comisar%C3%ADas%20de%20Familia%20y%20Nuestro%20Modelo%20de%20Atenci%C3%B3n.pdf



- Baquero, A. (2005). *La administración de recursos humanos*. Eunod.
- Campoy, T. y Gomes, E. (2009). *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia. http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/Investigacion%20I/Material/29_Campoy_T%C3%A9cnicas_e_instrum_cualita_recogidainformacion.pdf
- Congreso de Colombia. (2006). Ley 1098 de 2006. Por el cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html
- Congreso de Colombia. (2006). Ley 1098 de 2006. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1098_2006.htm
- Congreso de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html
- Cornu, L. (1999). La confianza en las relaciones pedagógicas. En G. Frigerio, M. Poggi, y D. Korifel (comp.), *Construyendo un saber sobre el interior de la escuela* (pp. 19-26). Novedades Educativas.
- Cotán, A. (2012). Investigación-participación e historias de vida, un mismo camino. En *III Jornadas sobre historias de vida en educación*. https://www.fpce.up.pt/iii Jornadas historias vida/pdf/2_Investigacion-participacion%20e%20Historias%20de%20vida.pdf
- Gómez, L. (2016). Generando espacios familiares (Informe final). Universidad de Antioquia, Colombia. http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/17344/1/GomezLuisa_2016_GenerandoEspaciosFamiliares.pdf
- Grasa, C. (28 de octubre de 2011). Sea amable y vivirá más (y mejor). *La Vanguardia*. <https://www.lavanguardia.com/estilos-de-vida/20111028/54236045821/sea-amable-y-vivira-mas-y-mejor.html>
- Guerrero-Ramírez, R., Meneses-La Riva, M. y De la Cruz-Ruiz, M. (2016). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. *Revista de enfermería Herediana*, 9(2), 133-142.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). (s.f.). Lineamiento técnico para las Comisarías de Familia.
- Jara, O (2011). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. Universidad Nacional de La Plata. http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf
- Martínez, A. y Nosnik, A. (1988). *Comunicación Organizacional Práctica. Manual Gerencial*. Editorial Trillas.
- Navarro, J. (octubre de 2016). Vocación de servicio –Definición, concepto y qué es. *Definición ABC*. <https://www.definicionabc.com/social/vocacion-de-servicio.php#:~:text=Cuando%20alguien%20tiene%20el%20convencimiento,-se%20dice%20que%20tiene%20vocaci%C3%B3n.&text=Consecuentemente%2C%20el%20concepto%20de%20vocaci%C3%B3n,a%20satisfacer%20las%20necesidades%20ajenas>
- Parra, I. (2020). El bloqueo emocional y la expresión de sentimientos [Blog] *Psicólogos Majadahonda*. <https://www.psicologomajadahonda.net/el-bloqueo-emocional-y-la-expresion-de-sentimientos/>
- Prat, R. (22 de septiembre de 2014). ¿Es mejor utilizar un lenguaje técnico o un lenguaje llano? [Blog]. *Presentable.es*. <http://www.presentable.es>

es/consejos-practicos/es-mejor-utilizar-un-lenguaje-tecnico-o-un-lenguaje-llano/

Presidencia de la República de Colombia. (1989).

Decreto 2737 de 1989. Por el cual se expide el Código del Menor. Recuperado de https://www.oas.org/dil/esp/Decreto_2737_de_1989_Colombia.pdf

Prieto, M. y Villarreal, K. (s.f). Paradigmas cuantitativo y cualitativo y metodología de la investigación. <http://eduteka.icesi.edu.co/gp/upload/ed30c96e1724da08bf8c3133bf73c2b3.pdf>

Todolí, J. (s. f). Teoría de la vocación. Universidad Complutense de Madrid. https://fundacionspeiro.org/downloads/magazines/docs/pdfs/2801_teor%C3%ADa-de-la-vocacion.pdf

Vigilante en el ISSS logra llamar la atención de las personas con su amabilidad y cortesía. (10 de agosto de 2019). *Diario trv*. <http://www.diariotrv.com/articulo/nacionales/vigilante-iss- logra-llamar-atencion-personas-amabilidad-cortesia/20190810124955032804.html>