



**CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y
OBSERVACIÓN A LAS FAMILIAS**
Silvia Zambrano de Seni



Universidad de
Cartagena | Facultad de Ciencias Sociales y
Educación



**PROCESO DE EVALUACIÓN PARTICIPATIVA IMPLEMENTADO EN EL
CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y OBSERVACIÓN A LAS
FAMILIAS SILVIA ZAMBRANO DE SENI, UBICADO EN EL BARRIO
POZÓN DE LA CIUDAD DE CARTAGENA, DURANTE EL PERIODO
COMPENDIDO ENTRE 2010 Y 2011. UNA PERSPECTIVA DESDE
LOS PROFESIONALES Y LAS FAMILIAS ATENDIDAS.**

TITULO:

PROCESO DE EVALUACIÓN PARTICIPATIVA IMPLEMENTADO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y OBSERVACIÓN A LAS FAMILIAS SILVIA ZAMBRANO DE SENI, UBICADO EN EL BARRIO POZÓN DE LA CIUDAD DE CARTAGENA, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 2010 Y 2011. UNA PERSPECTIVA DESDE LOS PROFESIONALES Y LAS FAMILIAS ATENDIDAS.

INFORME DE TRABAJO DE GRADO.

ANGELICA MARIA JULIO ORTEGA

Estudiante de Trabajo Social.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

CARTAGENA DE INDIAS 2012

TITULO:

PROCESO DE EVALUACIÓN PARTICIPATIVA IMPLEMENTADO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y OBSERVACIÓN A LAS FAMILIAS SILVIA ZAMBRANO DE SENI, UBICADO EN EL BARRIO POZÓN DE LA CIUDAD DE CARTAGENA, DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 2010 Y 2011. UNA PERSPECTIVA DESDE LOS PROFESIONALES Y LAS FAMILIAS ATENDIDAS.

INFORME DE TRABAJO DE GRADO.

ANGELICA MARIA JULIO ORTEGA

Estudiante de Trabajo Social.

MERCEDES RODRIGUEZ LOPEZ.

Docente Asesora.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACION

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

CARTAGENA DE INDIAS 2012

DEDICATORIA

"Estudiar Trabajo Social, no fue nunca una segunda opción; tampoco fue un impulso influenciado por la gran cantidad de familiares y amigos que en la actualidad ejercen esta profesión... En realidad estudiar Trabajo Social fue una decisión que tome por la vocación que siento por esta hermosa carrera, vocación que nació gracias al amor hacia los demás y hacia mi misma, sentimientos que incrementa cada día la necesidad de ayudar a construir un mundo mejor para todos". Angélica María Julio Ortega

Quiero dedicar este triunfo principalmente al centro de mi vida, a ese ser magnífico que le debo cada paso que doy y cada nueva bendición que recibo: **A MI QUERIDO DIOS**, dedico esta importante victoria como muestra del eterno agradecimiento que desde mi corazón siento hacia El.

De igual forma quiero dedicar este valioso logro a las personas que con su amor, cariño y/o aprecio, estuvieron incondicionalmente conmigo durante el trayecto de la carrera e incluso hicieron parte de este proceso: Empezando **POR MI FAMILIA**, quienes me brindaron las herramientas necesarias para lograr a través de mis propios medios construir la posibilidad de obtener una educación superior de alta calidad.

A si mismo quiero dedicarles este éxito **A MIS AMIGOS** que fueron quienes me alentaron en cada uno de los tropiezos y/o caídas que tuve durante la carrera. A su vez también festejaron a mi lado las alegrías que disfrute a lo largo de estos cinco (5) años.

Por otro lado quiero dedicar este logro **A MI NOVIO** quien encontró la mejor manera de apoyarme y lo que hizo al permitir que le diera prioridad a mis estudios y someterse a esperar con paciencia a que me quedara algo de tiempo para compartirlo entre mi familia y Él. Esperarme fue su mayor regalo y el mío es demostrarle que valió la pena, es por eso que podremos celebrar juntos esta victoria que es de ambos.

Por último dedicaré no solo las metas alcanzados durante el trayecto de la carrera, si no también cada obra que pueda realizar como Trabajadora Social, **A LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA Y A LOS(AS) PROFESORES(AS) DE ESTA INSTITUCION**, debido a que nos brindaron sus conocimientos con el fin de convertirnos en excelentes profesionales, pero sobre todo porque se esmeraron para ofrecernos una educación integral y de alta calidad.

Como resultado hoy puedo demostrar cada conocimiento adquirido como estudiante de Trabajo Social durante estos cinco (5) años y lo hago precisamente por medio del presente Trabajo de Grado, en el cual he puesto mi mayor desempeño, los aprendizajes desarrollados, la experiencia laboral, pero sobre todo el amor y la vocación que siento por mi profesión.

AGRADECIMIENTOS.

Hace 5 años tome la decisión de empezar a estudiar la hermosa carrera de Trabajo Social. Al iniciar este proceso estuve plenamente convencida que esta profesión era realmente la vocación de mi vida. Incluso recuerdo que desde niña desarrolle mi don de servicio y colaboración frente a todos los que me rodean, es por ello que me empeñe en adquirir las bases teóricas y el conocimiento necesario para generar transformaciones sociales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los miembros de mi familia, de las personas de mi barrio, de mi ciudad y de mi país e incluso de los seres humanos del mundo.

Hoy cuando estoy a punto de culminar mis estudios académicos como Trabajadora Social, me invade la alegría y el sentimiento de satisfacción, porque sé que tome el mejor camino para lograr realizarme como persona y como profesional. Pero este no es un triunfo que alcance sola, por el contrario sin el apoyo de las personas que hacen parte de mi vida, recorrer este camino hubiese sido imposible, por lo tanto quiero aprovechar esta oportunidad para manifestarles mis infinitos agradecimientos:

En primer lugar quiero agradecerle a ese ser que nos regalo la vida, a ese mismo que nos vigila y acompaña en cada paso que damos, el mismo que nos envió a cada persona que nos rodea, gracias **MI QUERIDO DIOS**, Muchísimas gracias porque cada paso que he dado a sido para subir un peldaño y no para bajarlo; y cada persona que me rodea ha bendecido mi vida con su apoyo y amor. De igual quiero agradecer **A MI FAMILIA**. En esta se encuentran los seres más maravillosos del mundo; esos que con su generosidad, dedicación y amor han hecho de mi una gran persona, mil gracias **FAMILIA** por educarme mediante principios y valores que hoy se manifiestan en ideales, sueños y metas que junto a ustedes estoy segura que cumpliré.

A MIS AMIGOS, COMPAÑEROS DE TRABAJO DEL CAIOF Y A MI NOVIO quiero agradecerles por ayudarme a obtener este triunfo, debo resaltar que en el camino tuve muchos tropiezos, pero lo realmente importante es que nunca me sentí sola y gracias a ustedes fue fácil levantarme.

A LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA Y A SUS DOCENTES, muchas gracias por darme la oportunidad de gritar con orgullo que soy Udeceistas y que fui formada por un cuerpo de docentes de alta calidad.

Por último pero no menos importante quiero agradecerme **A MI MISMA**, por soñar y colocar ingredientes como la dedicación, la perseverancia y el amor, para perseguir mis sueños. Por lo tanto entrego este Trabajo de Grado como muestra del camino que recorrí, para poder decir hoy con presunción y felicidad que he alcanzado uno de mis más grandes sueños convertirme en **TRABAJADORA SOCIAL**.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	11
1. CONTEXTO INSTITUCIONAL	16
2. DISEÑO DEL PROYECTO DE EVALUACION	19
2.1 CARACTERIZACION DEL PROYECTO	19
2.1.1 Antecedentes	19
2.1.2 Justificación	21
2.1.3 Marco Referencial	24
2.1.3.1 Referente Legal	24
2.1.3.2 Referente Contextual	28
2.1.3.3 Referente Epistemológico	32
2.1.3.4 Referente Teórico-Conceptual	35
2.2 OBJETIVOS	48
2.2.1 Objetivo General	48
2.2.2 Objetivos Específicos	48
2.3 METODOLOGIA	49
3. CARACTERISTICAS SOCIO-DEMOGRAFICAS DE LAS FAMILIAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y OBSERVACIÓN A LAS FAMILIAS SILVIA ZAMBRANO DE SENI, DURANTE EL PERIODO 2010 – 2011.	52
4. RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN PARTICIPATIVA	70
4.1 CARACTERISTICAS DE LA COBERTURA SEGÚN LAS AREAS DE INTERVENCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y OBSERVACIÓN A LAS FAMILIAS SILVIA ZAMBRANO DE SENI, DURANTE EL PERIODO 2010 – 2011 AREA: FORMACION COMO MECANISMO DE REFLEXIÓN EN LAS FAMILIAS DEL POZON.	70
4.1.1 Evaluación de los procesos de atención psicosocial y jurídicas desarrollados con las familias.	70
4.1.2 Evaluación de los procesos formativos como mecanismo de reflexión con las familias.	76

4.2 EVALUACIÓN DE LAS FAMILIAS FRENTE A LOS PROCESOS DE ATENCION.	81
4.3 EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN POR EL EQUIPO PSICOSOCIAL.	83
4.4 DEBILIDADES PERCIBIDAS POR LOS PARTICIPANTES Y EL EQUIPO PSICOSOCIAL.	86
5. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE ATENCIÓN, FORMACIÓN E INVESTIGACION DESARROLLADOS POR LOS PROFESIONALES DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y OBSERVACIÓN A LAS FAMILIAS SILVIA ZAMBRANO DE SENI.	90
6. AUTOEVALUACIÓN DEL PROCESO	93
7. CONCLUSIONES	98
8. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	100
9. CRONOGRAMA	101
10. PRESUPUESTO	102
10.1 PRESUPUESTO GENERAL	102
10.2 PRESUPUESTO DETALLADO	102
BIBLIOGRAFIA	104
ANEXOS	108

LISTADO DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Grado de Satisfacción de la Atención Psicosocial y Jurídica - Disposición de los Profesionales	75
Tabla 2. Grado de Satisfacción frente a la Aplicabilidad y Pertinencia de Talleres Formativos – Disposición del tallerista para resolver Inquietudes y recibir Sugerencias	80

LISTADO DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Educación	53
Gráfica 2. Afiliaciones al Sistema de Seguridad Social.	54
Gráfica 3. Tenencia de la Vivienda	56
Gráfica 4. Condiciones Generales de la Vivienda	57
Gráfica 5. Material predominante de las paredes	60
Gráfica 6. Material predominante del techo	61
Gráfica 7. Material predominante de los pisos	62
Gráfica 8. Servicios Públicos con que cuenta la vivienda	63
Gráfica 9. Obtención del Agua Potable	64
Gráfica 10. Disposición de Basuras	65
Gráfica 11. Ingresos	66
Gráfica 12. Relaciones Comunitarias	68
Gráfica 13. Familias Atendidas en el Centro	71
Gráfica 14. Sesiones por área de intervención	74
Gráfica 15. Actividades de Formación.	78
Gráfica 16. Asistentes a Actividades de Formación	79

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato de Estudios Socio-Familiares	109
Anexo B. Formato de Encuesta	111
Anexo C. Esquema de Entrevista Semi- Estructurada	112
Anexo D. Fotografías del Centro	113

INTRODUCCION.

La Universidad de Cartagena es una institución que promueve, apoya y practica el valor de la Responsabilidad Social universitaria, por lo tanto presenta a través de sus distintas facultades y programas académicos, proyectos que contribuyen a mejorar la calidad de vida y suscitan el desarrollo integral en las poblaciones que presentan mayor vulnerabilidad en Cartagena de Indias.

Cabe resaltar que la mayoría del estudiantado hace parte de este grupo de comunidades que son consideradas como vulnerables en la ciudad, por tal razón la Universidad de Cartagena como institución de educación superior cada vez está más comprometida en formar excelentes profesionales, con alto sentido de solidaridad y sensibles ante los problemas y necesidades que padecen sus sociedades, pero sobre todo capaces de liderar desde la universidad procesos que generen grandes transformaciones sociales y permitan reformar positivamente el contexto en donde conviven.

Es así, como a través de algunos profesionales de la facultad de Ciencias Sociales y Educación se realizó una propuesta que buscaría la ejecución del proyecto basado en la creación del primer Centro de Atención Integral y Observación a las Familias en una de las poblaciones más vulnerables de la ciudad de Cartagena. Escogiéndose a la comunidad del Pozón como beneficiaria de este proyecto por encontrarse ubicada en un barrio que cada vez esta mas sumergido en la pobreza extrema, causa por la cual padece de un sin número de problemáticas sociales.

El Pozón hace parte de la zona sur oriental de Cartagena, según su historia nació como una de las más grandes invasiones de la ciudad, por lo tanto las condiciones de vida eran indignantes, lo paradójico es que en muchos de los sectores de esta población la situación actual aun sigue siendo la misma. Pese a todas las medidas que se han tomado por parte del Estado y del sector privado para disipar las problemáticas que padece la comunidad.

Es indispensable recalcar que la implementación del primer Centro de Atención Integral y Observación a las Familias en la comunidad del Pozón fue posible gracias a la obtención de un convenio con la Alcaldía de Cartagena y al respaldo que se tuvo por parte del PES (Plan de Emergencia Social Pedro Romero), que es una institución que nació como estrategia del plan de desarrollo del gobierno de Judith Pinedo “Por Una Sola Cartagena”, para combatir la pobreza extrema, por lo tanto apoya y trabaja conjuntamente con el proyecto planteado por la Universidad de Cartagena.

Es por ello que el objetivo principal del proyecto está basado en aunar esfuerzos entre la Universidad de Cartagena y la Alcaldía de Cartagena para lograr el óptimo funcionamiento del Centro de Atención Integral y Observación a las familias en situación de extrema pobreza y en condición de desplazados.

En tanto al funcionamiento del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, podríamos resaltar que en la actualidad este proyecto lleva un periodo de ejecución de dos años (2010-2011), desarrollados igualmente por medio de dos convenios, el primero durante el transcurso del año 2010 y el segundo a lo largo del 2011.

De igual forma tendríamos que hacer referencia en que esta institución trabaja prestando servicios de Atención, Formación e Investigación desde tres áreas específicas: Trabajo Social, Psicología y Derecho.

Pero determinar si el Centro cumplió con los objetivos establecidos y de igual forma obtuvo los resultados esperados logrando mejorar los conflictos a nivel personal, familiar y social, no son aspecto que se pueden medir únicamente por las funciones que desempeñan sus profesionales, por el contrario se amerita un trabajo muy complejo que permita estudiar cada uno de los elementos del proyecto, iniciando por los antecedentes hasta llegar a los resultados finales. Pero lo más importante es contar con la percepción de las familias atendidas, puesto que estas son los sujetos que dinamizan todo el proceso que se lleva a cabo desde esta institución.

La importancia de la realización del presente trabajo de grado radica en que podremos evaluar de esta manera los procesos de atención, formación e investigación, que se desarrollaron durante los dos primeros años de servicio del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Sambrano de Seni, en la población del Pozón.

La realización de este trabajo se logró en la medida en que se avanzaban en las indagaciones y se aumentaban los criterios de acuerdo a la disposición o grado de participación de todos los involucrados en el proyecto. Por otro lado, para llevar a cabo este proceso evaluativo fue importante contar con los mecanismos y/o instrumentos de evaluación que fueron utilizados de forma preliminar por el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia, los cuales hacían referencia en las áreas de Atención y Formación.

Para referirnos explícitamente a las partes que componen el presente trabajo, debemos recalcar que se encuentra integrado por 10 (diez) capítulos, los cuales están organizados de la siguiente manera:

En el primer capítulo se presenta un informe que integra todo lo relacionado con el contexto institucional, es por ello que está redactado sobre elementos y/o aportes de la Universidad de Cartagena con referencia al sistema de educación superior y de igual forma pretende exponer el progreso y/o avances del ejercicio profesional frente a la responsabilidad social universitaria.

A partir del segundo capítulo se desarrollan aspectos concernientes al diseño del proceso evaluativo, empezando por la caracterización del proyecto, basada en la importancia que tiene realizar este trabajo, hasta llegar a los objetivos planteados y la metodología utilizada.

De la misma manera este capítulo refleja los soportes del proyecto constituidos por bases teóricas-conceptuales y epistemológicas que le ofrecen respaldo al presente trabajo, además se incluye un marco legal que establece el presunto apoyo jurídico que ofrece el Estado frente a proyectos que garanticen mejorar la calidad de vida en poblaciones o grupos vulnerables.

Por último en este capítulo encontraremos una serie de antecedentes enmarcados por mecanismos evaluativos implementados internamente desde el inicio del proyecto y que al final permitieron reforzar la veracidad de los resultados obtenidos en el proceso de evaluación participativa que estamos desarrollando.

En el tercer capítulo encontraremos una caracterización socio-demográfica de las familias atendidas desde el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, mediante la cual se podrá determinar los aspectos más determinantes con relación a las dinámicas familiares.

Por su parte el cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos durante el proceso de evaluación participativa, organizados de la siguiente manera: en primer lugar se desarrollan las características de la cobertura según las áreas de intervención implementadas en el Centro, abarcando la evaluación de los procesos de atención psicosocial y jurídicos, así mismo que la evaluación de los procesos formativos. En segunda instancia este capítulo abarca la evaluación de las familias frente a los procesos de atención, la evaluación de los procesos de atención por medio del equipo psicosocial y las debilidades percibidas a través de los participantes y el equipo psicosocial.

En el quinto capítulo se desarrollaron algunas propuestas y recomendaciones realizadas por los profesionales del Centro, la facilitadora del proceso evaluativo y las familias atendidas, con el fin de contribuir a mejorar las intervenciones en convenios futuros.

A través del capítulo sexto se plasma una Autoevaluación, concerniente al proceso de la experiencia profesional adquirida en calidad de practicante del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni.

Por medio del séptimo capítulo se exponen las conclusiones del proyecto, en las cuales se resaltan los elementos más importantes que se pusieron en marcha durante el proceso de evaluación participativa.

El capítulo octavo resalta la administración del proyecto y presenta detalladamente los diferentes cargos que se desempeñan desde el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, nombrando los responsables de cada uno de estos.

Por medio del noveno capítulo se disiparon las dudas con relación a cómo y en qué tiempos se desarrolló este proyecto evaluativo.

En el decimo y último capítulo está demostrado con qué medios económicos y humanos se realizó este proceso de evaluación participativa.

Este trabajo de grado finaliza con las anotaciones bibliográficas y con los anexos correspondientes al proyecto, los cuales son basados específicamente en instrumentos o evidencias utilizados para evaluar la funcionalidad del Centro, como por ejemplo las noticias publicadas por los distintos medios de comunicación de la ciudad de Cartagena a cerca de esta institución ubicada en el barrio Pozón, igualmente se presentan las fotografías que comprueban la labor realizada por los profesionales en las actividades programadas a lo largo de todo el proceso evaluativo.

1. CONTEXTO INSTITUCIONAL.

La Universidad de Cartagena como institución de educación superior esta comprometida en generar conocimientos que promuevan el desarrollo humano integral. Desde sus inicios esta institución académica se ha esmerado por brindar a sus estudiantes una educación de alta calidad, es por ello que trabaja arduamente en la formación de profesionales competentes y capaces de promover transformaciones sociales que permitan mejorar las condiciones de vida de los seres humanos en ámbitos culturales, económicos y políticos, entre otros.

Por lo anterior la Universidad de Cartagena ofrece procesos educativos basados en la excelencia y la calidad, en donde el estudiantado es dirigido por docentes cualificados, los cuales focalizan sus mecanismos de enseñanzas en los lineamientos de los valores institucionales que rigen a esta Universidad, como por ejemplo: la Autonomía, la Pluralidad, la Corresponsabilidad, la Representatividad, la Democracia, la Formación Integral, la Calidad Académica, la Equidad, la Tolerancia y la Transparencia¹.

Regidos por los valores institucionales acabados de mencionar, la Universidad de Cartagena ha logrado fortalecer el trabajo que desempeñan tanto los profesionales como el de los estudiantes, posibilitando de esta manera mejorar los procesos educativos que se llevan a cabo desde esta institución. Como resultado observamos el posicionamiento de la misma dentro de la región Caribe como uno de los mejores planteles de educación superior.

De igual forma los meritos obtenidos por la Universidad de Cartagena también se han logrado gracias a que esta institución de educativa de carácter público, propone y/o apoya la creación de proyectos que fortalecen la labor y responsabilidad social universitaria. La ejecución de dichos proyectos posibilita la implementación de estrategias artífices de cambios que logran mejorar la calidad de vida en las poblaciones más vulnerables de la ciudad de Cartagena de Indias.

¹Universidad de Cartagena (2010). Reglamentos y Principios Institucionales. Enlace con página de internet: <http://www.unicartagena.edu.co/>. Fecha de consulta: Junio 2011. •

Es así como la Universidad de Cartagena, más específicamente la facultad de Ciencias Sociales y Educación, presentó a la Alcaldía de Cartagena una propuesta que calificó como indispensable para propender por el desarrollo humano de los grupos familiares y fortalecer en estos las dinámicas relacionales, con el fin de disipar el estado de precariedad en el que viven las comunidades vulnerables como es el caso del barrio el Pozón.

Esta propuesta se basó específicamente en la creación del primer “**Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, en la ciudad de Cartagena**”, la implementación de este proyecto se dio por medio de procesos dirigidos a la investigación, formación, atención y seguimiento de familias de la comunidad del Pozón, esos mecanismos de intervención ayudaron a esta institución a consolidarse y fortalecerse como una institución de socialización garante de derechos, promotora de la democracia, la equidad y la justicia social, con claras apuestas a la construcción del tejido social.

El Centro de Atención Integral a las Familias Silvia Zambrano de Seni, prestó sus servicios a la comunidad del barrio El Pozón desde el mes de Marzo de 2010 hasta el mes Diciembre del 2011, gracias al convenio² suscrito entre la Alcaldía y la Universidad de Cartagena. Durante este periodo la ejecución del proyecto se ha convertido en fuente indispensable de intervención, apoyo y acompañamiento a las poblaciones más vulnerables de Cartagena.

Con la implementación de este proyecto también ha sido posible forjar importantes transformaciones sociales, las cuales han permitido disipar muchas de las problemáticas que comúnmente han enfrentado los habitantes del barrio el Pozón.

Es visible entonces que la Universidad de Cartagena ha hecho una estrecha conexión entre dos de sus principales objetivos, el primero de ellos basado en formar

²**Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni** (2010). Convenio Interadministrativo entre el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y la Universidad de Cartagena. Disponible en los archivos del CAIOF y en los archivos del PES. Fecha de aprobación: 18 de Septiembre de 2009.

profesionales competentes y el segundo que está básicamente referido a promover proyectos que generen cambios sociales garantes para la obtención del desarrollo humano sostenible en los grupos más vulnerables de la ciudad de Cartagena de Indias.

Con el fin de cumplir dichos objetivos la universidad enfrenta al estudiantado a un contexto laboral que por lo general se relaciona con los proyectos dirigidos por esta institución educativa, permitiéndoles demostrar mediante distintas experiencias prácticas la eficiencia del proceso educativo y ratificar el compromiso que adquieren estos profesionales en periodo de formación frente a la responsabilidad universitaria y la búsqueda colectiva de cambios sociales que permitan erradicar la pobreza extrema en comunidades como la del Pozón, en la cual viven un gran número de estudiantes Udeceistas, es decir que mediante propuestas como el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, no solo se trabaja en pro de una de las poblaciones con más bajos ingresos en Cartagena, sino que además se está ofreciendo mayores oportunidades en las esferas económicas, laborales, emocionales, políticas, etc., para los jóvenes que se están formando profesionalmente y que sueñan con un futuro mejor.

Es importante resaltar que el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias, ratificó su compromiso como campo de prácticas institucionales para estudiantes de la Universidad de Cartagena, con el fin de contribuir en la formación de excelentes profesionales preparados tanto en el hacer como en el saber ser.

2. DISEÑO DEL PROYECTO DE EVALUACION PARTICIPATIVA.

2.1 CARACTERIZACION DEL PROYECTO.

2.1.1 Antecedentes.

Después de un proceso riguroso de estudio y planeación, la Universidad de Cartagena presentó el primer Centro de Atención Integral y Observación a las Familias en el barrio Pozón de la ciudad de Cartagena. Dicho proyecto se desarrolló conjuntamente entre la facultad de Ciencias Sociales y Educación de esta universidad y la Alcaldía de Cartagena, la cual brindo su aprobación y apoyo a través del Plan de Emergencia Social Pedro Romero³.

El Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, como institución que se creó para generar transformaciones sociales ha focalizado sus esfuerzos en los procesos atención y formación implementados en las familias de la población del Pozón, como estrategias de intervención aplicadas principalmente en los núcleos familiares pertenecientes a la Red Juntos, actualmente llamada Unidos⁴, debido a que gracias a este programa de la Presidencia de la Republica se ha podido identificar a los hogares que demandan mayor compromiso de parte de las instituciones públicas y gubernamentales, calificando las falencias y necesidades de las poblaciones en extrema pobreza y contribuyendo a la satisfacción de estas .

Aunque los fines principales desde que inició el funcionamiento del Centro estaban dados alrededor de ofrecer asistencia profesional con respecto a las problemáticas sociales presentes al interior de las familias que integran a la comunidad del Pozón, esta institución también contó con un área de investigación que buscaba establecer espacios de estudios y observaciones que generaran conocimientos e información

³ **Plan de Desarrollo Distrital** (2008). Plan de Emergencia Social Pedro Romero. Enlace con página de internet: <http://sigob.cartagena.gov.co/EmergenciaSocialPR/Default.aspx>. Fecha de consulta: Junio del 2011.

⁴ **Presidencia de la República** (2010). Estrategia presidencial Red Unidos. Enlace con página de internet: <http://circulodeobreros.wordpress.com/2011/03/15/red-unidos/>. Fecha de consulta: Julio el 2011.

sistematizada para mejorar los procesos de intervención desarrollados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni y lograr una mayor comprensión de las familias insertas en las problemáticas de exclusión y pobreza, fortaleciendo así los procesos de atención psicosocial y comunitaria.

Debido a lo anterior el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, se vio obligado a plantear estrategias evaluativas que le permitieran determinar la efectividad de los resultados con relación a los objetivos y las metas establecidas e identificar el grado de satisfacción de las familias atendidas desde las distintas disciplinas. Esto con los siguientes fines⁵:

Poder establecer internamente los resultados que se obtienen de acuerdo a cada área de intervención a lo largo de todo el proceso, lo cual en esta institución se obtuvo gracias a los informes mensuales que presentaron los profesionales del Centro, en los que plasmaban lo desarrollado durante el transcurso del mes con referencia a la disciplina y al área mediante la cual se trabajó.

Fue así como desde el área de Atención, estos informes incluían en primer lugar el número de casos atendidos, igualmente reflejaban las problemáticas más frecuentes y demostraban los avances obtenidos frente a cada caso. Es necesario recalcar que no existía ningún modelo o instrumentos preestablecidos que permitieran a esta institución evaluar los procesos de intervención.

En lo que respecta al área de Formación debemos resaltar que el sistema evaluativo que puso en marcha el Centro fue más concreto y eficiente que en las áreas de Atención e Investigación, debido a que se creó un formato que permitió identificar la percepción de los usuarios con respecto a las actividades formativas a las cuales asistieron, por lo tanto los profesionales debían incluir en sus informes de manera general los resultados obtenidos a través de estos instrumentos.

⁵ **Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni** (2010). Informe del segundo ciclo de funcionamiento. Realizado por los Profesionales que laboran en esta institución en las áreas de Trabajo Social, Psicología y Derecho. Disponibles en los archivos del Centro. Págs. 76 – 77.

En el caso del área de Investigación es poco lo que se hizo desde el Centro para poder evaluar la labor realizada, es por ello que en los informes mensuales solo se presentan los resultados de las indagaciones y observaciones, pero no se establecía la importancia de dicha información para los procesos de transformaciones que se pretendían generar a través de esta institución.

Presentar resultados que validen la eficiencia del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, ante la Universidad de Cartagena como entidad planificadora del proyecto y frente a la Alcaldía de Cartagena como ente gubernamental financiador.

Por tal razón los profesionales de esta institución realizaban mensualmente un informe general que era presentado a las dos entidades que se relacionaban con el proyecto, por un lado a la Facultad de Ciencias sociales y Educación de la Universidad de Cartagena y por el otro al Plan de Emergencia Social Pedro Romero de la Alcaldía de Cartagena.

Este informe contaba con un consolidado que evidenciaba los resultados obtenidos durante el transcurso de cada mes, sobre todo en el área de Investigación. Pero no incluía ningún reporte evaluativo de los procesos de Atención, Formación e Investigación que se llevan a cabo desde el Centro.

2.1.2 Justificación.

A raíz de las múltiples dificultades que a diario deben afrontar las personas que viven en el barrio Pozón, se estableció la necesidad de ejecutar un proyecto que propendiera por el bienestar y el desarrollo humano sostenible de las familias que conforman esta población. Es por ello que el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, apareció como esa alternativa que permitiría disipar las problemáticas sociales que por mucho tiempo han afectado a este sector de Cartagena.

Es importante resaltar que el objetivo principal de dicha institución se basaba en combatir la pobreza extrema y mejorar la calidad de vida en los habitantes del Pozón, enfocándose primordialmente en las familias que se encuentran en condición de desplazamiento, debido a que estas son consideradas como grupos en estado de vulnerabilidad.

Con el fin de establecer si el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias cumplió con el objetivo anterior, fue indispensable identificar los avances que se obtuvieron durante los dos primeros años de ejecución de este proyecto.

Es por ello que se realizó el presente trabajo que tenía como finalidad llevar a cabo un proceso de evaluación participativa en el cual se puedan visibilizar los resultados obtenidos a través del ejercicio profesional de los empleados del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni.

De igual forma la puesta en marcha de este proceso evaluativo pretendía observar cuales han sido las contribuciones de esta institución frente a la lucha constante por combatir la pobreza extrema, respondiendo así con el interés colectivo de la población que habita en el barrio Pozón.

Las evaluaciones representan una oportunidad para que los programas o proyectos examinen la calidad de implementación de sus actividades, para que se pueda medir el progreso logrado, para obtener resultados y para formular las lecciones aprendidas. Desde una perspectiva más amplia las evaluaciones representan una oportunidad para determinar si las estrategias del programa funcionan o si estas no son las más apropiadas⁶.

Por tal razón para Universidad de Cartagena y la Alcaldía de Cartagena como gestoras del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias, es importante tener la oportunidad de analizar si este proyecto realmente ha respondido a las expectativas de las familias atendidas, basadas principalmente en la posibilidad de encontrar

⁶ AUBEL, Judi (2000). Manual de Evaluación Participativa del Programa, edición No 2. Publicación conjunta de Catholic Relief Services y Child Survival Technical Support. Pág. 33.

herramientas que permitan mejorar sus estilos de vida o si por el contrario esta institución no ha aportado ningún elemento que facilite la generación de cambios o transformaciones sociales en esta comunidad.

Es relevante resaltar que un enfoque de evaluación participativa brinda a los actores involucrados además de una experiencia práctica, una capacitación basada en técnicas de monitoreo y evaluación que pueden aportar a que el proyecto sea mejorado para los próximos convenios.

Para las personas que viven en el barrio pozón ha sido muy difícil superar el estado de vulnerabilidad en el que se encuentran, sobre todo por la condición de precariedad que están obligados afrontar a diario, pero lo grave es que al parecer cada día que pasa la comunidad del Pozón se acostumbra más a este escenario, al punto de verlo como algo natural o con desesperanza al considerar que existen pocas posibilidades de transformación.

La anterior es precisamente una de las razones por las cuales se justifica la realización de este proceso de evaluación participativa, el cual tiene la intención de concientizar a las personas sobre la importancia de hacer parte de las estrategias que se plantean para combatir la pobreza extrema.

Es así como invitamos a la comunidad del barrio Pozón a que adquieran el compromiso de actuar inmediatamente y exigir al Estado el cumplimiento de los derechos que tienen por pertenecer a esta población en estado de vulnerabilidad. Pero también a unirse y participar activamente en procesos como el propuesto por el Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni, en donde lo realmente importante es trabajar por el beneficio de las familias de este sector de Cartagena y generar junto a ellas transformaciones Sociales que garanticen el desarrollo humano sostenible de la población.

2.1.3 Marco Referencial.

2.1.3.1 Referente Legal.

Legalmente la labor que desempeñan los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, se encuentra respaldada por los componentes jurídicos que son promovidos por el Plan de Emergencia Social Pedro Romero, desde el componente de Dinámica Familiar. Debido a que esta institución denominada como PES es nuestra principal aliada en la búsqueda de la erradicación de la pobreza extrema y la superación del estado de vulnerabilidad en el que se encuentran poblaciones como el Pozón.

La adopción y ejecución del marco legal de El Plan de Desarrollo de Cartagena en los procesos de intervenciones que se llevan a cabo desde el Centro de Familias, permitió sentar las bases para superar las condiciones de exclusión que han fragmentado sectores como el Pozón en la ciudad de Cartagena, desde el punto de vista social, físico, ambiental, cultural y económico. El propósito de la acción colectiva fue tener una ciudad en la que se logren erradicar los comportamientos discriminatorios por etnia, por género, por edad, o por cualquier otra condición. Una sociedad en la que las personas más pobres puedan superar las trampas que las mantienen en esa condición, tales como las deficiencias educativas, la situación de insalubridad y las carencias derivadas de la ausencia de un proyecto sustentable de vida⁷.

Es así como los profesionales del Centro desarrollan las intervenciones familiares, basados en las políticas públicas de la Alcaldía de Cartagena, pero además se apoyan de los siguientes argumentos y mecanismos legales de la constitución política colombiana⁸:

⁷ **Plan de Desarrollo Distrital** (2008). Plan de Emergencia Social Pedro Romero. Enlace con página de internet: [http://sigob.cartagena.gov.co/Emergencia SocialPR/Default.aspx](http://sigob.cartagena.gov.co/Emergencia%20SocialPR/Default.aspx). Fecha de consulta: Junio del 2011.

⁸ **Constitución Política de Colombia** (2005). Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y culturales. Enlace con página de Internet: <http://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/col91.html>. Fecha de consulta: Julio del 2011.

En el ámbito jurídico y según lo argumentado por el derecho Moderno LA FAMILIA es la institución más importancia para generar cambios a nivel social, es por ello que en Colombia se han construido un conjunto de normas de origen personal o patrimonial que regula la constitución, el desarrollo y la convivencia familiar.

La protección constitucional familiar comenzó el 15 de agosto de 1810 y ha llegado hasta el constituyente de 1991. Es relevante resaltar que entre el lapso de tiempo transcurrido entre los años 1810 y 1886, poco o nada se regulo, defendió o protegió a la familia como principal institución de la sociedad, lo cual cambio a través de la constitución del 86 en donde se plasmo en sus arts. 23 y 50 tangencialmente algunos aspectos sobre este grupo primario, aunque estos no eran la prioridad en aquellos tiempos. Solo desde 1886 existe una normatividad o regulación alguna de la familia en forma sustancial, sin embargo esta no abarcaba muchos aspectos familiares. Lo anterior cambio radicalmente en la constitución política de 1991, en donde se hace referencia al enorme valor que tiene la consolidación familiar en artículos como el 42.

Artículo 42: “La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla”⁹.

A pesar que desde la constitución de 1991 que nos rige actualmente se asume una postura defensora de la unidad familiar, esta no abarca las generalidades de dicho grupo primario, puesto que la analiza en núcleos o sistemas muy pequeños y no reconoce la amplitud y la diversidad de composiciones familiares.

Por otro lado debemos reconocer que aún cuando en Colombia existen normas y leyes que buscan defender la Familia, estas siguen siendo violentadas sobre todo en las poblaciones más pobres del país, como es el caso del barrio Pozón en la ciudad de

⁹**Constitución Política de Colombia** (2005). Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y culturales. Enlace con página de Internet: <http://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/col91.html>. Fecha de consulta: Julio del 2011.

Cartagena, sector donde los lazos familiares se conciben como los principales generadores de dificultades y no como el núcleo fundamental de la sociedad.

Desde las Ciencias Sociales consideramos que a la constitución política de 1991 todavía le faltan argumentos que sean garantes de derechos familiares, debido a que el conjunto de leyes y normas colombianas que se encuentran radicadas en este documento de carácter legal, aún no han logrado abarcar la complejidad de los grupos primarios, lo cual afecta principalmente a las familias que conforman poblaciones vulnerables.

Pero sin embargo a continuación estudiaremos algunos aspectos relacionados con la defensa del Estado frente a lo que se considera como Familia y demuestra la manera de cómo el mayor organismo legal en Colombia pretende defender lo que considera como el sistema social más importante.

- El Estado y la sociedad deberán garantizar la protección integral de la familia. La ley podrá determinar el patrimonio familiar inalienable e inembargable.
- La honra, la dignidad y la intimidad de la familia son inviolables.
- Las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos y deberes de la pareja y en el respeto recíproco entre todos sus integrantes.
- Cualquier forma de violencia en la familia se considera destructiva de su armonía y unidad, y será sancionada conforme a la ley.
- Los hijos habidos en el matrimonio o fuera de él, adoptados o procreados naturalmente o con asistencia científica, tienen iguales derechos y deberes.
- La ley reglamentará la progeneración responsable.
- La pareja tiene derecho a decidir libre y responsablemente el número de sus hijos, y deberá sostenerlos y educarlos mientras sean menores o impedidos.

- Las formas del matrimonio, la edad y capacidad para contraerlo, los deberes y derechos de los cónyuges, su separación y la disolución del vínculo, se rigen por la ley civil.
- La ley determinará lo relativo al estado civil de las personas y los consiguientes derechos y deberes.

Pese a la existencia de las anteriores reglamentaciones encargadas de proteger la constitución familiar, se hace visible que estas no son suficientes para garantizar la defensa de los derechos en las poblaciones vulnerables de Cartagena de Indias, un ejemplo es la situación que vive a diario la comunidad del barrio Pozón al encontrarse inmersos en condiciones de pobreza extrema y desplazamiento forzado. A lo cual también se le suma que las familias de este sector no solo son vulnerables por la condición de vida tan degradante que tienen, sino porque están conformadas por personas que hacen parte de grupos en estado de vulnerabilidad, como lo son los adultos mayores y los niños, por lo tanto es indispensable citar las siguientes reglamentaciones:

- Los derechos del Adulto Mayor según ley 1251 del 2008, consideran que esta etapa de la vida está conformada por aquellas personas que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.

El Artículo No 1 de esta ley tiene como objeto proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los Adultos Mayores, por lo tanto se debe trabajar para orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez, de conformidad con el artículo 46 de la Constitución Nacional, la Declaración de los Derechos Humanos de 1948, Plan de Viena de 1982, Deberes del Hombre de 1948, la Asamblea Mundial de Madrid y los diversos tratados y convenios internacionales suscritos por Colombia.

Aún cuando la ley es clara debemos resaltar que en la población del Pozón se observa que los Adultos Mayores constituyen uno de los grupos que más se ven afectados por las problemáticas sociales que padece la comunidad de este barrio. Un ejemplo de esta situación es la presencia de ancianos en la calle, sin una adecuada vestimenta y en visible estado de abandono.

Por otro lado son varios los casos en donde los Adultos Mayores tienen la responsabilidad económica de su hogar y por ende se ven obligados a realizar trabajos riesgosos para su edad y que no tienen ningún tipo de garantía.

- A través del artículo 44 de la Constitución Política de Colombia: se establece que son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.

Es irónico visibilizar como cada uno de los derechos plasmados en el artículo anterior son los más vulnerados en los niños que pertenecen a la población del barrio Pozón, es por eso que se han convertido en los casos más frecuentes que interviene el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni.

2.1.3.2 Referente Contextual.

Cartagena de Indias es la capital del departamento de Bolívar, Colombia. Fue fundada en el año 1533 por Pedro de Heredia. Desde 1991 esta ciudad fue declarada Distrito Turístico y Cultural, por lo tanto es el principal destino para el turismo en Colombia y la quinta ciudad del país con más población después de Bogotá, Medellín, Cali y

Barranquilla. Está localizada a orillas del mar Caribe y su población total es de 892.545 habitantes¹⁰.

Paradójicamente Cartagena es una ciudad en la cual se visualizan dos parámetros que son contraposición uno del otro; por un lado en el Corralito de Piedra se divisan sectores económicamente estables, conformados por comunidades con las necesidades básicas satisfechas; pero desde otra mirada se observa como en muchos barrios de esta ciudad la calidad de vida es deprimente, en estos prevalece la pobreza, la marginación y la exclusión, las cuales son condiciones que cada vez denigran más la dignidad humana. Precisamente es esta última la realidad que se ha tratado de esconder por muchos años¹¹ y es la misma que hace visible que el Estado no está asumiendo su responsabilidad de garantizar los derechos de cada ciudadano.

Desde mucho tiempo atrás Cartagena de Indias se ha convertido en una de las ciudades colombianas con más problemáticas sociales, por lo menos esto es lo que demuestran los diferentes estudios y diagnósticos realizados en esta ciudad¹². Al referirnos a las dificultades más graves que padece esta ciudad, las cuales consisten principalmente al ámbito social es necesario nombrar las siguientes:

- El alto crecimiento poblacional a medida que pasan los años, obligando así a generar una redistribución espacial de la población.
- El aumento imparable de la población en estado de pobreza, como prueba de la anterior afirmación el plan de desarrollo de la vigente administración “Por una

¹⁰ **DANE** (2011). Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Enlace con Página de Internet <http://www.> Estimaciones de la población de Cartagena 2010-2011. Fecha de Consulta Junio 2011.

¹¹ _____ (2008). Ciudad Heterogénea, Diversa y Desigual. Una aproximación socio demográfica a la población afrocolombiana y al panorama social de Cartagena de Indias. Edita Observatorio de Derechos Sociales y Desarrollo. Bogotá, Colombia.

¹² **Alianzas Cartageneras** (2010). Cartagena Como Vamos. Convenio entre el Observatorio del Caribe Colombiano, la Universidad de Cartagena, la Universidad Tecnológica de Bolívar y la Agencia española de Cooperación Internacional para el Desarrollo – AECID, Cercapaz. Edición y Diseño: Comunicaciones & Publicidad, Consultores Ltda.

sola Cartagena 2008-2011”¹³, presenta las siguientes estadísticas: 39% de la población se encuentra en condiciones de pobreza, el 23,35% en situación de miseria, el 31% es la tasa que indica las necesidades básicas insatisfechas, el 14% es el porcentaje de desempleo en Cartagena y el 35% es el índice del subempleo.

- El incremento de la deficiencia en el ámbito de la educación, lo cual esta conllevando inevitablemente a la deserción escolar.
- El auge de inseguridad desatado en los últimos tiempos, visibilizado mediante atentados, homicidios, atracos, riñas, entre otros.
- La exclusión, marginación y opresión por estratificación social, raza, género, orientación sexual o religión.

Es así como encontramos en la ciudad de los “Reinados de Belleza”, asentamientos humanos que a lo largo de la historia han sido marginados y privados de oportunidades que mejoren el desarrollo de sus vidas, cabe resaltar que estas problemáticas sociales son más comunes en los barrios que se encuentran ubicados en la zona sur oriental de Cartagena; uno de ellos es el Pozón, considerado incluso como una invasión a las afueras de esta ciudad.

El barrio Pozón está ubicado en la localidad No 2 denominada de la Virgen y Turística, hace parte de la unidad comunera de gobierno No 6. Está integrada aproximadamente por 65.000 personas¹⁴.

¹³ **Alcaldía Mayor de Cartagena** (2008). Plan de Emergencia Social Pedro Romero. Enlace con página de internet http://www.alcaldiadecartagena.gov.co/plan_emergencia_social/PES. Fecha de consulta: 14 de Septiembre 2011.

¹⁴ **Alianzas Cartageneras** (2010). Cartagena Como Vamos. Convenio entre el Observatorio del Caribe Colombiano, la Universidad de Cartagena, la Universidad Tecnológica de Bolívar y la Agencia española de Cooperación Internacional para el Desarrollo – AECID, Cercapaz. Edición y Diseño: Comunicaciones & Publicidad, Consultores Ltda.

Este barrio se encuentra situado a las afueras de esta ciudad, cerca a la terminal de transporte. Por el lado norte limita con la nueva urbanización Villas de la Candelaria y por el sur con la urbanización Flor del Campo.

Desde la fecha de su fundación este barrio ha estado caracterizado por el desorden organizativo en el que se encuentra, lo cual se debe según sus habitantes a que la mayoría de los sectores que conforman este sector de Cartagena son invasiones.

El Pozón también se caracteriza por las altas tasas de recepción de población desplazada y por poseer un aumento gradual en el índice de inseguridad y criminalidad, así como por los niveles altos de pobreza y necesidades básicas insatisfechas¹⁵. Aunque debemos destacar que a diferencia de hace algunos años, este sector actualmente cuenta con la presencia de diversas organizaciones nacionales e internacionales que trabajan con fines sociales en la comunidad, buscando general transformaciones sociales, que permitan mejorar la calidad de vida de los habitantes de este barrio, una de estas instituciones es el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni.

Al referirnos a la estructura que tiene el Pozón cabe resaltar que por medio de observaciones fue posible identificar que este barrio cuenta con una entrada y una salida, que se conectan al pasar la primera cuadra y unidas forman la única avenida existente durante el trayecto de todos los sectores.

Por otro lado es importante nombrar que a través de un sondeo realizado a los habitantes del Pozón, se pudo determinar que la mayoría de las personas que conviven en este barrio consideran que se encuentra dividido en 3 zonas:

- Zona Norte: está conformada por sectores como La Unión, La Estrella, Los Ángeles, 14 de Febrero, Víctor Blanco, Nueva Cartagena, 20 de Febrero, Santa Eduvigis y El Poblado.

¹⁵ **Plan de Emergencia Social Pedro Romero** (2009). Diagnóstico de la Población del barrio Pozón. Cartagena – Bolívar. Disponible en los archivos del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni y en los archivos del PES. Págs. 16 -17.

- Zona Centro: es integrada por sectores como 19 de Febrero, La Conquista, Nueva Generación, Corazón de Jesús, Ciudadela la Paz, San Nicolás, Minuto de Dios y Zarabanda.
- Zona Sur: está constituida por sectores como el Guarapero, Central, Los Trillizos, Primero de Mayo.

2.1.3.3 Referente Epistemológico.

El propósito de este referente que está basado en el Modelo Solidario del Bienestar Familiar, porque es el lineamiento que asumió el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, hace explícita la postura paradigmática y epistemológica desde la cual se construyen los conocimientos de este trabajo, que se basan en analizar el modo de conocer y de explicar la familia y su problemática como fenómeno humano, así como las pretensiones de la atención y los efectos deseados.

Se presentan a continuación unas categorías básicas que sirven como referentes para organizar la reflexión y la comprensión de la familia, su problemática, los procesos de atención y las prácticas de los equipos técnicos. Porque las prácticas profesionales y éticas parten del reconocimiento de los órdenes epistemológicos, paradigmáticos, teóricos y técnicos implícitos en toda acción de los operadores¹⁶. Es así como se entiende que:

La Epistemología es el estudio sobre cómo se constituye el conocimiento válido, esta se expresa a través de posturas y disposiciones de los actores sociales y como principios que orientan la relación entre los sujetos y los objetos de conocimiento. Para entender las bases epistemológicas es necesario retomar las siguientes conceptualizaciones¹⁷:

¹⁶ **Instituto Colombiano del Bienestar Familiar** (2007). Lineamientos Técnicos para la inclusión y Atención de Familias: Modelo Solidario. Enlace con Página de internet <https://www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/pdf/nuevoLineamientosTInclusin-AtencionFamilias.pdf>. págs. 45 – 50. Fecha de consulta: 14 Julio del 2011.

¹⁷ *Ibíd.* 67 - 68

Los Paradigmas por su parte son la constelación de creencias, valores, técnicas, etc., que comparten los miembros de una comunidad científica dada. Todo paradigma implica una visión del mundo, una teoría general, unas actitudes y una propuesta de solución. Estos se expresan por medio de dispositivos que determinan el significado atribuido a una noción y las formas de operaciones lógicas y de organizar ideas.

Las Teorías son sistemas de explicación de un fenómeno o dominio particular. Se expresan a través de conjuntos coherentes de explicaciones causales de los fenómenos.

Los Modelos son conocidos como modos de construir, comprender y operar fenómenos específicos. Se expresan en esquemas de pensamiento y de acción, en acoplamiento permanente con la realidad que abordan.

Las Técnicas son procedimientos elaborados en forma sistémica para pensar y manejar aspectos específicos de un fenómeno.

Apoyados en los planteamientos del Modelo Solidario del Bienestar Familiar, asumimos en el Centro de Familias dos posturas epistemológicas, por un lado le apostamos al paradigma positivista en conjunto con la epistemología clásica en donde se entiende a la familia como un objeto pasivo del conocimiento, analizando a un solo miembro de la familia, de acuerdo a los hechos y conductas que rodean a este. Y por otra parte encontramos el paradigma sistémico y la epistemología constructivista generativa que pretende demostrar que conocer a la familia es un proyecto que se construye en la interacción que transforma a sus miembros y a quienes pretenden conocerla, es por ello que defiende que los grupos primarios se deben analizar como un sistema en el cual lo más importante es tener en cuenta las interacciones entre los diferentes miembros de la familia y las relaciones de la familia con el entorno.

Es por ello que si pretendemos evaluar las condiciones de un proyecto ejecutado en un medio social en estado de vulnerabilidad, como es el caso del barrio Pozón, no es suficiente con comprender cuáles son las posibilidades que tienen los grupos o las

personas para satisfacer sus necesidades. Si no además y como lo afirma Max-Neef es preciso examinar en qué medida el medio reprime, tolera o estimula que las posibilidades disponibles o dominantes sean recreadas y ampliadas por los propios individuos o grupos que lo componen¹⁸ y esto lo podemos lograr a través del paradigma positivista propuesto por el Modelo Solidario del Bienestar Familiar o basándonos en el constructivismo generativo.

Es así como este proceso evaluativo además de estar sustentado en los paradigmas que promueve el Modelo Solidario del Bienestar Familiar, así mismo tiene en cuenta la postura de Max-Neef, quien afirma que la pobreza no se refiere exclusivamente a la situación de aquellas personas que se hallan por debajo de un determinado nivel de ingreso, debido a que esta noción es estrictamente economicista. Y la pobreza que se divisa en la comunidad del Pozón tiene mucho más trasfondo, porque además de ser visible la falta de ingresos, también se presenta la decadencia humana, la poca posibilidad de subsistencia, la desprotección y vulnerabilidad de los derechos, el sometimiento a relaciones de autoritarismo y explotación, la ausencia del ámbito educativo, la marginación y discriminación sobre todo a las mujeres, los niños o las minorías étnicas y una historia familiar de sometimiento al desplazamiento forzado, etc.

Pero sobre todo se debe resaltar que en la realización de esta evaluación participativa de los procesos de atención, formación e investigación del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, se tuvo en cuenta los postulados que son argumentados desde el Enfoque de Derechos y que rigen el accionar de esta institución.

El Enfoque de Derechos consiste en realizar un esfuerzo orientado a articular una nueva ética con políticas públicas a nivel social, judicial y privadas. Los lineamientos de este enfoque procuran construir un orden centrado en la creación de relaciones sociales basadas en el reconocimiento, en el respeto mutuo y en la transparencia, de modo que

¹⁸ **MAX-NEEF, Manfred** (1993). Desarrollo a Escala Humana. Montevideo-Uruguay, Pág.38. En enlace con página de internet http://www.max-neef.cl/download/Max-Neef_Desarrollo_a_escala_humana.pdf. Fecha de consulta: 09 Julio del 2011.

la satisfacción de las necesidades materiales y subjetivas de todas las personas y colectividades, sin excepción alguna, constituyan una obligación jurídica y social, buscando construir mecanismos legales y políticos que transformen las instituciones, y consecuentemente la vida social y cotidiana de las personas con base en una nueva ética del desarrollo humano¹⁹”

Los planteamientos básicos desarrollados por medio de la concepción de lo derechos humanos estipulan que estos son un atributo de la persona como tal y que se deben desarrollar a través de tres principios el primero de ellos es la Indivisibilidad que se refiere a que todos los derechos deben ser plenamente reconocidos, el segundo se basa en la Integralidad que consiste en lograr interrelacionar todos los derechos entre si y el ultimo principio hace referencia a la Universalidad que defiende y promueve que los derechos deben abarcar a todas la personas, sin exclusión alguna.

Por último es importante recalcar que cada uno de los enfoques mencionados tiene el fin común de mejorar las condiciones de vida de las personas, sus familias y las comunidades que integran, buscando de esta manera generar desarrollo humano sostenible en poblaciones en estado de vulnerabilidad, como es el caso del barrio Pozón.

2.1.3.4 Referente Teórico – Conceptual.

En años pasados, las actividades de evaluación no se encontraban incluidas de manera sistemática dentro de los programas de desarrollo. Actualmente, en la mayoría de los programas, pero lamentablemente no en todos, se incluye un componente referente a la evaluación²⁰, debido a que estos procesos contribuyen a examinar y medir aspectos

¹⁹ **SOLIS, Sonia** (2003). El enfoque de Derechos: Aspectos Teóricos y Conceptuales. En enlace con la paina de internet <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan048258.pdf>. Fecha de Consulta: 20 de Julio del 2011.

²⁰ **AUBEL, Judi** (2000). Manual de Evaluación Participativa del Programa, edición No 2. Publicación conjunta de Catholic Relief Services y Child Survival Technical Support. Pág. 35

importantes de los proyectos ejecutados, tales como la calidad, las ventajas, las debilidades, la pertinencia y la eficacia, entre otros.

Las evaluaciones de programa tienen el rol de cumplir dos funciones importantes. La primera se refiere a que los resultados de las evaluaciones deben proporcionar a los gerentes de los programas y a las agencias financiadoras, información referente a la forma en que los recursos proporcionados han sido utilizados, en qué proporción se han alcanzado los objetivos planteados y cómo se han realizado las actividades planificadas. En segundo lugar, la evaluación debería asegurar la implementación de las lecciones aprendidas que ayudarían al personal del programa a mejorar la implementación del proyecto en el futuro²¹.

En este trabajo se utilizó la metodología de evaluación participativa, la cual es basada en los participantes del proyecto, debido a que gracias a su intervención es posible asegurar que el proceso evaluativo se desarrolle de acuerdo a los temas apropiados y garantizando que se proporcione un sentido de propiedad sobre los resultados obtenidos.

Los principios de la evaluación participativa argumentan que los implementadores del programa pueden hacer una contribución crítica al proceso evaluativo basados en sus experiencias con el programa. Así mismo cabe resaltar que el principal enfoque del programa de evaluación no debe centrarse en la identificación de problemas e insuficiencias, si no por el contrario es necesario que se focalice alrededor de la formulación de lecciones aprendidas para utilizarlas en el futuro en base tanto a los éxitos como a las dificultades. Por otro lado el proceso de evaluación participativa puede contribuir a mejorar la comunicación de personal del proyecto durante los diversos niveles de implementación del programa²².

²¹ **Ibíd.** 42 – 43.

²² **AUBEL, Judi** (2000). Manual de Evaluación Participativa del Programa, edición No 2. Publicación conjunta de Catholic Relief Services y Child Survival Technical Support. Pág. 60

Es visible entonces la importancia de desarrollar procesos evaluativos sobre todo en los proyectos que son liderados por entidades que pretenden causar impacto en poblaciones vulnerables de la ciudad de Cartagena de Indias, como es el caso de la labor que buscó desempeñar el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni. Es así como decidimos implementar en esta institución un proceso de evaluación participativa que nos permitiera abarcar la complejidad de las realidades de cada uno de los grupos familiares atendidos a través de este proyecto, logrando de esta forma establecer las ventajas y debilidades de acuerdo al funcionamiento de la institución. Cabe resaltar que para llevar a cabo dicho proceso evaluativo se debieron estudiar los siguientes aspectos:

En primer lugar retomaremos algunas conceptualizaciones sobre el término familia, relacionándolas con la vida cotidiana de la comunidad del Pozón, lo cual se consiguió articulando la opinión de los profesionales del Centro, con el apoyo de las bases teóricas argumentadas desde el Plan de Emergencia Social Pedro Romero, específicamente por medio de componente de dinámica familiar.

Todo contexto socio-cultural o grupal-social posee una identidad particular expresada a través de valores y normas conductuales, reproducidas por las relaciones de los individuos que la integran, mediante un proceso de generación y regeneración de interacciones sucesivas con su contexto inmediato. Este proceso en espiral en donde el individuo influye en su contexto y este a su vez en el primero, es catalizado por una unidad específica encargada de reproducir en cada uno de los individuos adscritos a dicho contexto, la ideología característica y el estilo de vida aceptado en el por medio de procesos socializadores. Esta unidad es la FAMILIA²³.

Comúnmente el término familia se asume cuando nos estamos refiriendo a un grupo integrado por individuos entre los cuales aparecen lazos consanguíneos y/o afectivos. Los vínculos de consanguinidad son conocidos como la filiación entre padres e hijos o

²³ **LOPEZ, Yolanda** (1995). Dialogo y principios básicos para la intervención de los dilemas familiares. En Revista Colombiana de Trabajo Social. Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social – Federación Colombiana de Trabajadores Sociales. Editorial Facultad de Humanidades. Págs. 7 – 8.

los lazos que se establecen entre los hermanos que descienden de un mismo padre. Y las redes de afinidad están derivadas del establecimiento de un vínculo reconocido socialmente, como el matrimonio.

Es importante resaltar que los grupos familiares pueden diferenciarse según su conformación, tamaño y grado de parentesco entre sus miembros.

Desde el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, se concibe a las familias como escenario de socialización de sujetos y sujetas, abiertos a la sociedad y transversados por otros escenarios, tratando así de reivindicar los derechos de los miembros que las constituyen.

Los escenarios por su lado se definen por unas características distintas, propias de cada grupo familiar, que no necesariamente tienen que ser iguales al del resto, por lo que se habla de familias y no de familia, ya que estas son tan diversas en sus vivencias cotidianas y son tan distintas las personas que la conforman. Siendo así estamos frente a unos grupos humanos que intentan convivir en pequeños contextos desde las diversas individualidades²⁴.

La familia se mueve en dos (2) sistemas, el interior dado por medio del comportamiento de sus miembros y el exterior identificado en el accionar de la comunidad. Según la definición de Ander Egg “La comunidad es una agrupación de personas que habitan en un espacio geográfico delimitado y delimitable, cuyos miembros tienen conciencia de pertenencia o de identidad con algún símbolo local y que interaccionan entre sí más intensamente que en otro contexto, operando en redes de comunicación, interés y apoyo mutuo, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones más relevantes en el ámbito local”²⁵.

²⁴ **Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni** (2010). Informe del primer ciclo de funcionamiento. Realizado por los Profesionales que laboran en esta institución en las áreas de Trabajo Social, Psicología y Derecho. Disponibles en los archivos del Centro. Págs. 26 – 27.

²⁵ **ANDER, Ezequiel** (1978). Metodología y Practica del Desarrollo de la Comunidad. Tomo I. Editorial Humanitas. págs. 55 – 56.

De acuerdo a la experiencia de los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias, la comunidad es vista como una realidad social que se encuentra en procesos de reproducción social, es decir, en líneas de evolución y transformación, que al conjugarse estas dos fases se presentan cambios sociales y conflictos donde las disciplinas de Trabajo Social, Psicología y Derecho, deben intervenir para garantizar el desarrollo armónico de la población.

Trabajar con respecto al tema de Familia no es fácil y menos cuando estás se encuentran sumergidas en diversas problemáticas sociales, por lo tanto los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, realizaron en el transcurso del funcionamiento de esta institución una jerarquización de las situaciones que generan mayor vulnerabilidad en la comunidad²⁶, es así como encontramos:

Que la principal problemática que azota a las familias del barrio el Pozón es la pobreza. En un marco general se hace referencia a que la pobreza en América Latina se ha concentrado en zonas urbanas y suburbanas de alta densidad poblacional. Diversos fenómenos de reorganización urbana han desplazado territorialmente a los pobres hacia comunas periféricas desprovistas de servicios básicos de educación, salud, pavimentación, alcantarillado, transporte, etc., comunas y poblaciones marginales donde prácticamente no existen industrias, donde el comercio es precario, donde los servicios públicos están a menudo ausentes; y donde en general la distancia y el aislamiento respecto a los centros residenciales de elevados niveles de vida reduce al mínimo las oportunidades de acceder a empleos, ingresos y beneficios derivados de la proximidad a zonas de mayor desarrollo y riquezas²⁷.

²⁶ **Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni** (2010). Informes y bases de datos del primer y segundo ciclo de funcionamiento. Realizados por los Profesionales que laboran en esta institución en las áreas de Trabajo Social, Psicología, Derecho y Sistema. Disponibles en los archivos del Centro.

²⁷ **ELIZALDE, Antonio** (1995). Visión y Prospectiva del Desarrollo Social a escala mundial: La superación de la pobreza y el desarrollo social son incompatibles con los actuales procesos y modelos de desarrollo económico. En Revista Colombiana de Trabajo Social. Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social – Federación Colombiana de Trabajadores Sociales. Editorial Facultad de Humanidades. Págs. 39 – 40.

En el caso de Colombia hay dos indicadores de líneas de pobreza que son los más utilizados por los actuales gobiernos, con el fin de determinar el grado de la precariedad, estos son: en primer lugar la medición o forma de cualificar el ingreso y en segundo lugar, la determinación de la canasta de bienes y servicios al cual accede la persona con sus ingresos²⁸.

En cuanto a Cartagena podríamos asegurar que es una ciudad con altos índices de pobreza causa y producto de las violaciones de los derechos humanos y de infancia, prueba de ello son los datos suministrados por el documento de Línea de Base del proyecto “Cartagena de Indias comprometida por la dignidad de los niños, las niñas, adolescentes y familias en situación de calle”, en donde se identifica que se está violando el derecho a una vivienda digna, a la educación de los niños, niñas y adolescentes, a tener seguridad social, entre otros²⁹.

Estos datos suministrados por la línea de base del programa de apoyo a los jóvenes y niños de la calle en Colombia, nos muestra y afirma que las condiciones de pobreza en la ciudad de Cartagena prevalecen. Debido a esta dualidad la pobreza es probablemente el más grave de los problemas de derechos humanos en esta ciudad.

Las personas más pobres tienen serias dificultades para participar en el mercado de trabajo y tienen poco o ningún acceso a los servicios básicos y los recursos, por tanto, no pueden disfrutar de sus derechos a la educación, la salud y la vivienda simplemente porque no están a su alcance.

En Cartagena también se presentan graves problemáticas relacionadas con la discriminación, producto de una amplia gama de desigualdades y exclusiones por motivos de etnia, edad, sexo, opinión política, posición económica y social.

²⁸ **SEN, Amartya** (2000). Desarrollo y Libertad: La pobreza como privación de capacidades. Editorial: Planeta. Págs. 114- 116.

²⁹ **Instituto Colombiano del Bienestar Familiar** (2006). Proyecto: “Cartagena de Indias comprometida por la dignidad de los niños, las niñas, adolescentes y familias en situación de calle”. Enlace con página de internet <https://www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/pdf/6DirectoriodeinstitucionesparaNNAensituaciondecalle.pdf>. Fecha de consulta: Junio del 2011.

Desde el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, se considera que es necesario conocer y estudiar aun más los casos que reflejan este tipo de situaciones en la comunidad del Pozón, con el fin de poder crear estrategias de intervención que resulten exitosas y generen transformaciones sociales en estas comunidades.

La pobreza y marginación son problemas que se tienen que afrontar en la actualidad, debido a que sigue aumentando la cantidad de familias que día a día lo pierden todo, convirtiéndose de esta manera en una masa de personas que habiendo anteriormente alcanzado algún grado de participación en el mundo laboral, en el consumo y la vida moderna, han experimentado luego procesos de exclusión; cesantía, pérdida de beneficios sociales, subempleo, etc. lo que ha sucedido es en síntesis que el proceso industrial y estatal moderno, no solo no pudo absorber todas las fuerzas de trabajo y la necesidades sociales que crecían junto con la población, sino que incluso comenzó a expulsar a una parte de quienes había en algún momento incorporado³⁰.

Otra problemática identificada en la comunidad del Pozón es la violencia intrafamiliar entendida como cualquier tipo de abuso de poder de parte de un miembro de la familia sobre otro. Este tipo de abuso incluye maltrato físico, psicológico o de cualquier otro tipo³¹.

En Colombia legalmente se considera que la violencia familiar en un hogar se da cuando hay una actitud agresiva que es repetitiva, y no al presentarse un solo hecho aislado³². Afirmación con la cual no estamos de acuerdo muchos de los profesionales del área social, debido a que no justificamos la práctica de agresiones personales

³⁰ **ELIZALDE, Antonio** (1995). Visión y Prospectiva del Desarrollo Social a escala mundial: De la marginalidad por defecto de integración a la pobreza por exclusión activa. En Revista Colombiana de Trabajo Social. Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social – Federación Colombiana de Trabajadores Sociales. Editorial Facultad de Humanidades. Págs. 27 - 28

³¹ **Vida, Amor y Sexo** (1992). Enciclopedia Familiar Servicio de Educación y Salud. Tomo I. Editorial Safeliz. Págs. 159 – 160.

³² **Defensoría del Pueblo** (2001). Mecanismos de Protección contra la Violencia Familiar. Enlace con página de Internet http://www.defensoria.org.co/red/anexos/publicaciones/violencia_intrafamiliar.pdf. Fecha de consulta: Junio del 2011.

físicas o psicológicas y lamentamos el hecho de que el Estado exonere de castigos a quienes asuman este tipo de conductas aunque sea por una sola vez.

Actualmente son las mujeres y las niñas las principales víctimas de las diversas formas de violencia física, psicológica y sexuales al interior y exterior de las familias, esto se refleja principalmente en comunidades como el Pozón, en donde a pesar de los diferentes esfuerzos que se han realizado por modificar este tipo de situaciones conflictivas y de los cambios positivos que fueron logrados con relación al trato de la mujer y su valoración, aún no se consigue ser garantes de los derechos y de defensa frente a las leyes que buscan proteger al género femenino, lo cual ha impedido acabar las situaciones de discriminación hacia la mujer, afectando negativamente la integridad personal y el buen desarrollo de estas.

Y son precisamente las familias que crecen en ambientes conflictivos, las que estancan las buenas relaciones sociales y ayudan a fortalecer conductas que generan problemas al interior de las comunidades.

Por su parte la violencia social trasciende a un contexto más amplio, afectando incluso a varias poblaciones al mismo tiempo. Las agresiones que se presentan en el ámbito social en el barrio Pozón son por lo general las causantes de las tragedias que se han convertido en la cotidianidad de este sector de Cartagena.

Los conflictos son inevitables a lo largo de la vida, estos se presentan sobre todo a nivel familiar y surgen debido a que todos los miembros que conforman a este grupo primario son diferentes, por lo tanto tienen intereses y preferencias que no necesariamente coinciden. Si reconocemos que las características, intereses, necesidades y puntos de vista de todos son igualmente importantes, no hay otra forma de resolver las discrepancias que negociando, pero esto es muy difícil en las diadas conyugales, porque a ninguna de las partes les gusta ceder³³, cabe resaltar que en el caso de la población del Pozón el género femenino es el más afectado por los conflictos que se presentan a nivel familiar, lo cual se ve manifestado en constantes agresiones hacia las

³³ **Vida, Amor y Sexo** (1992). Enciclopedia Familiar Servicio de Educación y Salud. Tomo I. Editorial Safeliz. Págs. 119 - 120

mujeres de esta comunidad, este tipo de violencia por lo general no es denunciada por las víctimas y en los pocos casos que sí se presentan cargos sobre el agresor se obtiene como respuesta que a este tipo de conducta se le concibe como el resultado de discusiones familiares, por lo tanto en la mayoría de las situaciones las manifestaciones violentas quedan en impunidad.

Según los profesionales del Centro de Atención integral y observación a las familias Silvia Zambrano de Seni, las crisis entre las parejas en la comunidad del Pozón se desatan principalmente debido a que existen momentos en que los intereses individuales y los intereses familiares, se tornan aparentemente incompatibles, situación que conlleva con frecuencia a diversas formas de violencias o en casos menos graves, impone también, la necesidad de una renegociación de esos intereses.

Lo preocupante es que en la mayoría de los casos la incompatibilidad entre cónyuges se vuelve más grande que las ganas de llegar a un acuerdo y cuando esto pasa las relaciones maritales viven constantemente de un problema a otro, hasta el punto de llegar a rupturas parciales o incluso a divorcios.

La comunidad del Pozón también es afectada por problemáticas que ponen en riesgo la seguridad del barrio, una de estas es el pandillismo considerado como la agrupación o conjunto de acciones delictivas que generan conflictos en la sociedad. Generalmente una pandilla es conformada por jóvenes, los cuales se reúnen a protagonizar fenómenos como: robo, asesinato, violación, secuestro, consumo y venta de sustancias alucinógenas, los cuales son delitos que cometen tanto por razones económicas, como por el prestigio entre sus similares y por la satisfacción que les causa intimidar a la comunidad³⁴.

Es así como la delincuencia común se ha convertido en un fenómeno social que pone en riesgo la vida y la tranquilidad de poblaciones como la del Pozón, en donde la

³⁴ **GONZALES, Guillermo** (1974). Comportamiento y Salud: Pandillismo y delincuencia común. Unidad Sexta: Complejos y Frustraciones. Tomo II. Editorial Bedout S.A. Pág. 166.

comunidad convive a diario con la inseguridad característica de este sector de Cartagena.

Otro tipo de problemáticas comunes que padece el Pozón según los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, son las adicciones al alcohol, las drogas y las prácticas sexuales sin ninguna clase de responsabilidad, lo grave en estos casos es la dificultad para combatirlas debido a que las personas que las padecen no son conscientes de ello o por otro lado tratan de negar su conducta adictiva y la irresponsabilidad frente al tema de las prácticas sexuales.

La ingestión excesiva de alcohol puede dar como consecuencia el alcoholismo o dipsomanía, que es el ansia incontrolable de beber bebidas alcohólicas. “La Asociación Médica Norteamericana identifica el alcoholismo como una enfermedad compleja, de componentes biológicos, psicológicos y sociológicos, y reconoce la responsabilidad de la medicina a favor de las personas afectadas. La Asociación admite que existen múltiples formas de alcoholismo, y por lo tanto cada paciente deberá ser evaluado y tratado de manera global e individualizada”³⁵.

Otra forma de adicción encontrada en el barrio Pozón es la drogadicción o farmacodependencia; definida como el estado psíquico y a veces físico causado por la acción recíproca entre el organismo vivo y un fármaco. Se caracteriza por modificaciones del comportamiento y por otras reacciones que comprenden siempre un impulso irreprimible a tomar el fármaco en forma continua o periódica, a fin de experimentar sus efectos psíquicos y a veces para evitar el malestar producido por la privación. Una misma persona puede ser dependiente de uno o más fármacos³⁶.

³⁵ **GONZALES, Guillermo** (1974). Comportamiento y Salud: Consumo de Alcohol, Drogas y Prácticas sexuales Irresponsables. Unidad Sexta: Complejos y Frustraciones. Tomo II. Editorial Bedout S.A. Págs. 164 - 165.

³⁶ **PULIDO, Franco** (1974). Comportamiento y Salud: Drogas. Unidad Sexta: Complejos y Frustraciones. Tomo II. Editorial Bedout S.A. 1974. Pág. 172

No existe una sola causante de la drogadicción, por el contrario la utilización de las drogas es algo que se le atribuye al resultado de la interacción de fuerzas culturales y familiares.

- Fuerzas Culturales: la frecuencia de la adicción a los narcóticos es mayor en comunidades como la del pozón, en donde la naturalización del consumo y el desconocimiento o subestimación de sus efectos autodestructivos, conllevan a las personas a ser consumidores activos de las drogas.
- Factores Personales: basados en los trastornos de la personalidad, por ejemplo debilidad interior y mal manejo de los controles morales y éticos, muchas veces producido por el pésimo comportamiento de los padres o por la presencia de una figura ambivalente de la madre que pasa de ser sumisa a posesiva y amenazante o por una figura de la diada conyugal ausente.

Las drogas pueden producirse con sustancias naturales o sintéticas, entre las cuales encontramos: Opiáceos, Cocaína, Barbitúrico y la Marihuana, siendo esta última la de mayor consumo en el Pozón según estudios realizados en esta comunidad por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni³⁷.

De igual forma se ha identificado especialmente entre jóvenes y adolescentes el ejercicio de relaciones sexuales sin responsabilidad. La sexualidad es entendida como una dimensión integral de la existencia humana que posibilita la comunicación, fortalece las relaciones mediante el amor y promueve el carácter social³⁸. Por lo tanto las personas necesitan desarrollar aptitudes que les permitan entender que las relaciones sexuales van más allá del simple placer y que a la vez también logre alejarlos de los riesgos producidos por no ser sexualmente responsables.

³⁷ **Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni** (2010). Informes y bases de datos del primer y segundo ciclo de funcionamiento. Realizados por los Profesionales que laboran en esta institución en las áreas de Trabajo Social, Psicología, Derecho y Sistema. Disponibles en los archivos del Centro.

³⁸ **Vida, Amor y Sexo** (1992). Enciclopedia Familiar Servicio de Educación y Salud. Tomo I. Editorial Safeliz. Págs. 131 – 132.

Es normal que un niño, joven e incluso adulto tenga deseos de aprender, de instruirse, de conocer y/o de explorar el amplio mundo de la sexualidad, pero para ello es importante que las prácticas sexuales se den bajo los parámetros de la responsabilidad. ¿Pero, responsabilidad con qué?, la respuesta es muy clara: Consigo mismo, con su cuerpo, con sus valores, con los demás, etc.

Es así como podríamos evitar las múltiples problemáticas que azotan principalmente a la juventud cartagenera y que tienen mayores incidencias en las poblaciones como la del Pozón, entre las cuales encontramos: embarazos no deseados, enfermedades de transmisión sexual, prostitución y la explotación sexual infantil.

Según los profesionales de las áreas sociales del Centro de Atención Integral a las familias Silvia Zambrano de Seni, son muchos los casos de embarazos no deseados, abortos, enfermedades de transmisión sexual y prostitución que se han identificado en los jóvenes del barrio Pozón, durante los dos años de funcionamiento de esta institución, lo cual atribuyen a las condiciones de pobreza y los bajos niveles de educación y concienciación frente a la problemática.

En este mismo sentido identificamos otro tipo de problemática que flagela las familias del Pozón, esta se trata de la deserción escolar por parte de la población en edad de estudiar, provocado por la combinación de factores que se generan tanto al interior del sistema educativo que no tiene la capacidad para retenerlos, como en contextos de tipo social, familiar, individual y del entorno. La tasa de deserción intra-anual solo tiene en cuenta a los alumnos que abandonan la escuela durante el año escolar, ésta se complementa con la tasa de deserción interanual que calcula aquellos que desertan al terminar el año escolar³⁹.

Es lamentable ver como muchos de los niños de la población del Pozón no quieren ir al colegio. En la mayoría de los casos esta desmotivación no se debe a una simple "flojera", sino que representa una conducta de protección que asume el pequeño

³⁹ **Ministerio de Educación Nacional** (2002). Causas de la Deserción Escolar. Enlace con página de Internet <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-82745.html>. Fecha de consulta: Junio del 2011.

cuando se enfrenta a una situación que le resulta amenazante al interior de la institución educativa. Por otro lado está el ámbito familiar y social que por lo general en comunidades como la del Pozón son escenario de frustraciones y fracasos, que convencen al niño de que así será su futuro, por lo tanto no hay razón para estudiar.

El resultado de no haber tenido ninguna clase de educación académica ya sea por falta de oportunidades o por aversión al estudio es el analfabetismo. Como resultado de este, las personas posiblemente nunca aprendan a escribir ni a leer, lo cual dificulta la forma de relacionarse con los demás, sobre todo con los miembros de la familia.

En la población del Pozón hay un gran número de adultos mayores que son analfabetas, esto refuerza la conducta de los jóvenes que no quieren estudiar debido a que manifiestan que sus padres no están facultados moralmente para regañarlos por algo que ni ellos mismos hicieron cuando tuvieron la oportunidad.

Por último, pero no menos grave encontramos la problemática desatada por el desplazamiento forzado, el cual se ha convertido en uno de los fenómenos que representa una amenaza para la integración social y en consecuencia para la unidad de la nación; sobre todo si el Estado no asume de manera responsable una política pública integral para hacer frente a la tragedia humanitaria que padecen miles de familias desterradas y en constante peregrinación por el territorio nacional⁴⁰.

Y es precisamente a través del desplazamiento forzado que se origina una de las causas que conllevan al crecimiento constante de poblaciones como la del Pozón, las cuales están sumergidas en condiciones de pobreza extrema y la condición de desplazados refuerza su estado de vulnerabilidad.

⁴⁰ **AMARANTO, Daniels. ROMAN Raúl. JIMENEZ Jennifer** (2010). La Población Desplazada en Cartagena de Indias: Alcances y Limitaciones de la Política Pública. Artículo publicado en la Revista Palabra de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad de Cartagena. Editorial COMMITTE. Págs. 40 - 57.

2.2 OBJETIVOS:

2.2.1 Objetivo General.

Generar un proceso de evaluación participativa con relación a los áreas de atención, formación e investigación que fueron implementadas desde el Centro de Atención Integral y observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, localizado en el barrio Pozón de la ciudad Cartagena de Indias durante los años 2010 – 2011.

2.2.2 Objetivos Específicos.

- Comparar los objetivos del proyecto inicial de ejecución del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, con los resultados que fueron obtenidos a través de los procesos de atención, formación e investigación que se desarrollaron en esta institución durante los dos años de su funcionamiento (2010 – 2011).
- Analizar la situación actual de las familias del barrio Pozón que participaron en los procesos de atención, formación e investigación liderados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, en comparación con el diagnóstico que realizó el plan de Emergencia Social Pedro Romero a la comunidad antes que iniciara el funcionamiento de esta institución.
- Identificar las falencias y fortalezas del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, durante la ejecución del proyecto desde la perspectiva de los usuarios y el equipo profesional.
- Diseñar con la cooperación de las familias intervenidas propuestas y recomendaciones que propendan por el mejoramiento de los procesos de atención, formación e investigación que se llevan a cabo desde el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni.

2.3 METODOLOGIA.

El proceso metodológico implementado para la elaboración de este proyecto se dio mediante seis (6) fases:

1. Revisión Documental: en esta se estudiaron las diferentes Normativas y como resultado se obtuvo información secundaria de las leyes, decretos, derechos y deberes, que tenían relación con el tema de Familia. De igual forma se indagó sobre las normativas que pretende contrarrestar las problemáticas que presenta la comunidad de Pozón, por encontrarse en condiciones de pobreza extrema, violencia y inseguridad, entre otras dificultades.

Así mismo se identificó la planeación del Distrito a través de una revisión del plan de desarrollo de la Alcaldía “Por Una Sola Cartagena (2006-2011)”, enfocándose principalmente en una de las estrategias de este plan de desarrollo, llamada PES (Plan de Emergencia Social Pedro Romero), del cual obtuvimos un diagnóstico que realizó esta entidad, sobre las condiciones en la comunidad del Pozón antes que iniciara el proyecto del Centro de Familias.

2. Diseño del Proyecto de Evaluación: en esta fase se logró diseñar la estructura del trabajo que se realizó con referencia en el proceso evaluativo que se desarrolló con el fin de cualificar las áreas de atención, formación e investigación, implementadas desde la intervención del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni.

3. Recolección de Información: mediante esta fase se realizó un primer acercamiento a la realidad de la comunidad, a través de la Observación que es un instrumento que retomamos de Briones, quien asegura que por medio de este se pueden tener percepciones más objetivas de las condiciones de vida cotidianas de una comunidad⁴¹.

⁴¹ **BRIONES, Guillermo** (2002). Programa de Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social. Investigación Evaluativa. Colombia. Pág. 101.

El tipo de observación en este proceso evaluativo fue participante ya que se involucró a los actores en las realidades a estudiar, sin la intención de modificarla.

Igualmente se utilizó un modelo de Encuesta (Ver anexo B.) aplicado a treinta y seis (36) usuarios que fueron atendidos en esta institución, específicamente se seleccionaron a dos (2) participantes por cada mes de ejecución del Centro de Familias. Este instrumento ayudó a determinar el grado de satisfacción que sienten los usuarios con respecto a los procesos de atención y formación desarrollados desde el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni.

De igual forma para recolectar la información que contribuyó a desarrollar este proceso evaluativo, también se realizó un sondeo de preguntas, el cual permitió por una lado el intercambio de saberes que posibilitan la interacción verbal (facilitadora- actor), permitiendo una mayor flexibilidad en la formulación de preguntas y posibilitando el planteamiento de otras en el transcurso de la conversación, si el caso así lo ameritaba. Por el otro lado posibilitó el intercambio de opiniones (facilitadora- profesional), dando a conocer la percepción objetiva de los líderes del proyecto, mediante preguntas formuladas y otras que surgen a raíz del diálogo con estos. Durante la etapa de recolección de información se realizaron treinta y seis (36) entrevistas cualitativas, de las cuales treinta (30) se implementaron en usuarios con procesos de intervención en el Centro y las seis (6) restantes se le hicieron a los distintos profesionales de esta institución. Los resultados de estas estarán reflejados en las narraciones que se encontrarán a lo largo de este trabajo.

Por otro lado también se obtuvo una recopilación de información a través de fuentes secundarias como el estudio de las bases de datos construidas desde el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, la cual fue sistematizada por medio de los estudios socio-familiares realizados por los profesionales de esta institución y en donde los usuarios eran considerados como los actores principales. Mediante esta misma fuente se llevó a cabo la revisión documental de todos los temas y aspectos referentes al proyecto.

4. Procesamiento de la Información: Los instrumentos utilizados para el registro de información fueron: diario de campo, encuesta y guía del sondeo de preguntas o entrevistas cualitativas. Para la organización y procesamiento de la información nos apoyamos principalmente de las bases de datos en Excel que fueron creadas por el Ingeniero de Sistema que laboró en el Centro de Familias, ya que estas nos ayudaron a elaborar las tablas y gráficos que considerábamos correspondiente a este trabajo, sobre todo este fue un aporte en el aspecto cuantitativo.

5. Análisis e Interpretación de la Información: se hizo a partir del cruce y la interrelación de los diversos relatos y opiniones de las familias atendidas, de los profesionales del Centro y de la evaluadora, facilitados por medio de los instrumentos desarrollados y la información recopilada.

6. Informe Final del Proceso Evaluativo: esta última fase fue el resultado obtenido frente a la ejecución de las fases anteriores. En donde lo más importante es poder mostrar un producto terminado que haya cumplido con los objetivos que fueron planteados.

3. CARACTERISTICAS SOCIO-DEMOGRAFICAS DE LAS FAMILIAS ATENDIDAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y OBSEVACIÓN A LAS FAMILIAS, EN EL PERIODO 2010-2011.

Desde el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias se ha logrado crear una base de datos como fuente primaria de información con relación en las familias atendidas desde esta institución, proceso mediante el cual se logró realizar la caracterización socio-demográfica de la población durante este periodo. Por otro lado este tipo de investigaciones demuestran las problemáticas existentes en las familias y comunidad de este barrio.

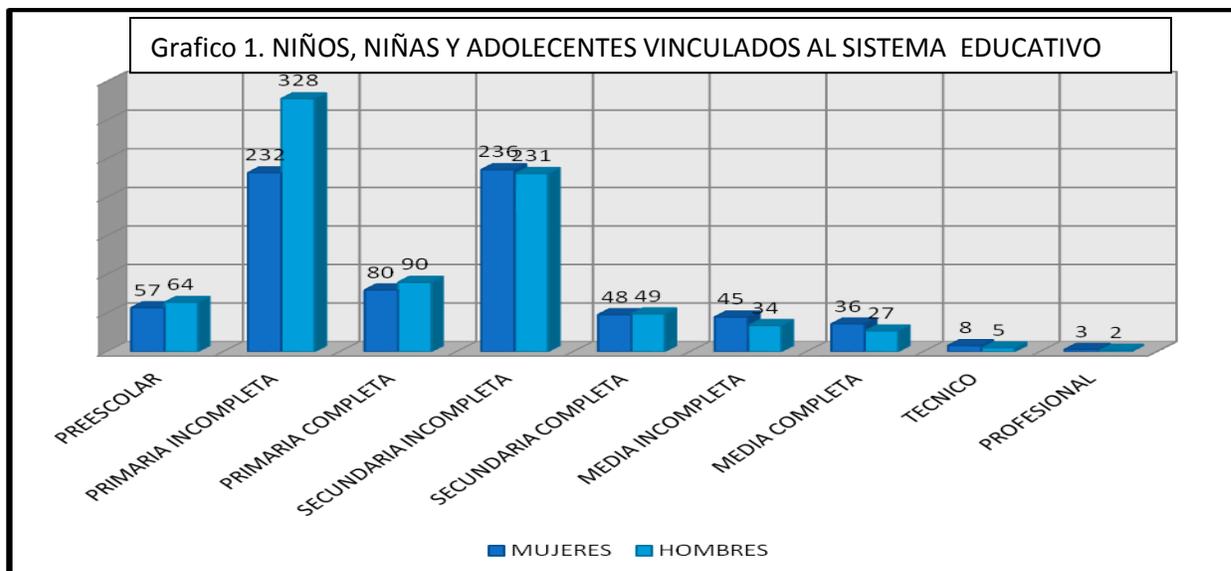
Los resultados obtenidos mediante las investigaciones realizadas por los profesionales del Centro permiten de igual forma hacer una retroalimentación de los mecanismos de atención y reforzar las estrategias de intervención, enfocándolas en la solución de las problemáticas más recurrentes en la población del Pozón.

Otro aspecto relevante de los procesos investigativos que se llevan a cabo desde el Centro, es la importancia que tienen los datos que se obtienen y que aparte de las utilidades mencionadas anteriormente, también sirven de información para fortalecer las investigaciones realizadas por la Universidad de Cartagena, buscando con esto mejorar la calidad en los conocimientos que se brindan al estudiantado, con relación a las diferentes realidades sociales que deben enfrentar durante el ejercicio profesional.

- **Educación:**

En lo que se refiere al aspecto educativo de las familias que han hecho parte de este proyecto, es importante aclarar que los usuarios que se encuentran en alguno de los niveles referenciados en el grafico 1., es por que cursaron al menos uno o todos los grados correspondientes a cada nivel o los están cursando actualmente.

De acuerdo con los resultados de los estudios socio-familiares realizados por los profesionales durante el transcurso del proyecto, se puede afirmar que el nivel educativo más alto que cursaron o cursan el mayor número de personas de la población del Pozón es la Primaria.



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni, aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

“Yo solo llegué a la primaria, la verdad no me dio tiempo para estudiar nada más, porque tuve que trabajar para poder comer y darle de comer a mi familia”(Juan Flórez, 55 años).

“Yo fui al Centro porque tengo 2 hijos y ninguno de los 2 quiere estudiar llegaron solo hasta quinto de primaria, yo acepte eso porque me dijeron que querían trabajar para aportar a los gastos de la casa, pero ahora quiero que estudien para que puedan salir adelante”(Bertha Monterrosa, 58 años).

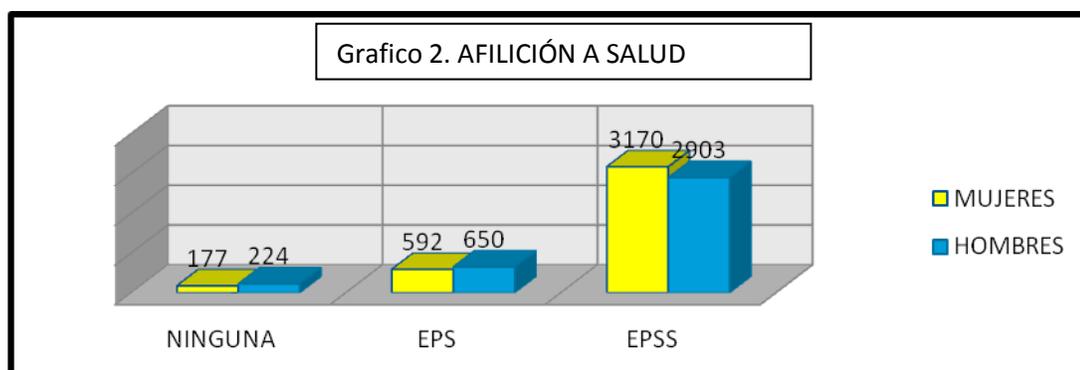
Frente a estas afirmaciones los profesionales del Centro aseguran que una de las problemáticas más usuales en la población del Pozón, es la deserción escolar producto de la enorme presión que produce la necesidad de salir a conseguir dinero o la desmotivación escolar que es un estado muy común en los jóvenes de la comunidad, el cual se debe a que estos observan como los adultos pudieron hacer su vida sin

necesidad de estudiar, por otro lado algunos jóvenes consideran también que no vale la pena estudiar si en ultimas no van a tener oportunidades en la vida .

“Lo más grave es que muchos de estos jóvenes toman como ejemplo de superación a los grandes vándalos y jefes de pandillas de este sector, porque aparentemente es visible que estos no tienen necesidades económicas, pero lo que si les sobra es el respeto que se han ganado por las demás personas, por lo tanto cada vez incrementan mas los seguidores de estos y así mismo los índices de violencia y corrupción“(Profesional del área de Psicología).

Cabe resaltar que la educación es un derecho humano fundamental del ser humano, este es esencial para poder ejercitar todos los demás derechos. La educación promueve la libertad y la autonomía personal y genera importantes beneficios para el desarrollo. Sin embargo, millones de niños y adultos siguen privados de oportunidades educativas, en muchos casos a causa de la pobreza⁴². Por lo cual el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, trabajó conjuntamente con el proyecto de la Escuela Busca al niño, la niña y el adolescente, para garantizar este derecho por lo menos a la población infantil.

- **Afiliaciones al Sistemas de Seguridad Social:**



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

⁴² **Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura** (1995). Derecho a la Educación. Enlace con página de internet <http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/right-to-education>. Fecha de consulta: Junio del 2012.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos en el párrafo 1. Artículo 25, sostiene que toda persona tiene derecho a mantener un nivel de vida adecuado que le asegure a sí mismo, al igual que a su familia, el acceso a la salud. Es por ello que desde el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Sambrano de Seni, se busca garantizar este derecho por lo cual se estableció una alianza con el componente de Salud del PES (Plan de Emergencia Social Pedro Romero) para incluir en el Sistema de Seguridad Social a las personas de bajos recursos que aun no estuvieran cobijados por el Régimen Subsidiado.

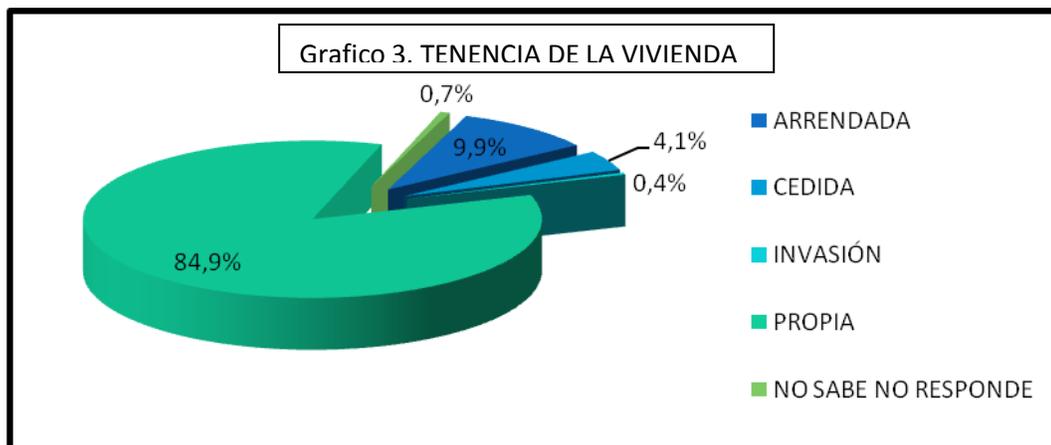
En el grafico anterior se demuestra como avance importante que 177 mujeres del barrio Pozón no cuentan con ningún carnet de salud, así mismo es visible que 224 hombres no hacen parte del Régimen Subsidiado, ni del Contributivo. Por lo tanto es evidente que en esta población se siguen violando muchos de los derechos inalienables de las personas, lo más grave es que esta comunidad se encuentra en condición de vulnerabilidad y por lo tanto el Estado debe velar y garantizar que sus derechos no sigan siendo vulnerados.

Para evitar que se siguieran vulnerando los derechos de esta comunidad con relación al acceso a la salud, el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, abrió un espacio que capacitó a la población frente a este tema y Como resultado se logró que la población gestionara una actividad de afiliación que beneficio a muchos de los integrantes de la población.

“Cabe resaltar que la comunidad del Pozón no puede quedarse inmóvil esperando a que el gobierno y las entidades públicas hagan valer sus derechos, por el contrario deben por su propia cuenta trabajar, poner en marcha acciones y exigir el cumplimiento de sus derechos”(Profesional del área de Jurídica).

- **Tenencia de la Vivienda:**

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, también sostiene en el párrafo 1. Artículo 25, que una de las estrategias para propender por el Bienestar de las personas es garantizarles un espacio propio, es decir una vivienda.



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

Es así como desde del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Sambrano de Seni, se realizó mediante el área de Investigación la identificación de familias que cuentan con una vivienda, que puede ser propia, arrendada, cedida o que se está invadiendo.

Cabe aclarar que la mayoría de las viviendas (84.9%) son propias, lo cual es visible según el gráfico 3., eso no significa que las personas tengan recursos económicos para comprar sus casas, lo que realmente sucede es que un gran porcentaje de estos espacios se adquirieron por invasiones que con el tiempo se fueron legalizando.

“Nosotros llegamos al Pozón hace 25 años desplazados por la violencia, como vinimos sin nada material y mucho menos teníamos donde vivir, entonces nos metimos a un monte que estaba solo y hay construimos nuestra casita, nunca nos han puesto problema, por el contrario hace un par de

años me dieron una minuta que comprueba que legalmente esta es mi casa“(Carlos Hurtado, 61 años).

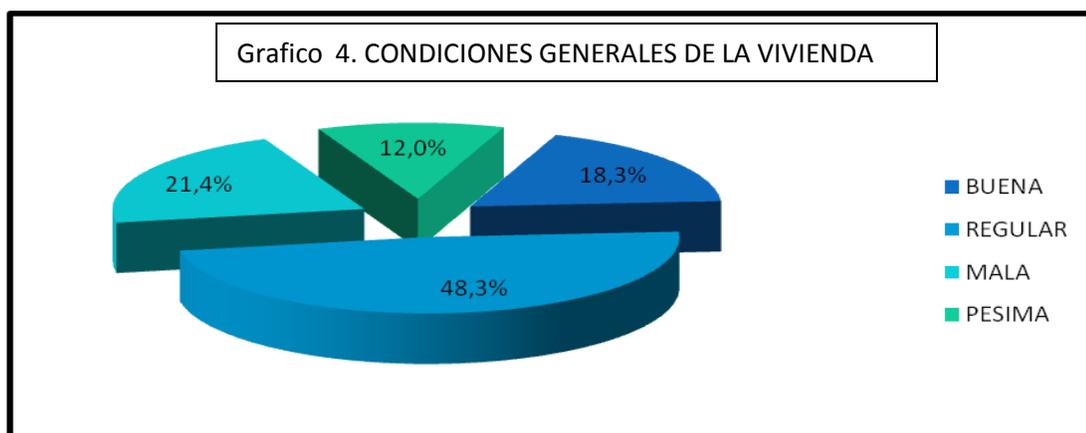
Según la opinión profesional del equipo que labora en el Centro, sigue siendo preocupante que el 4.1% de las viviendas estén aun registradas como invasiones, y peor aun que exista una mínima cantidad de hogares que desconocen por completo si su casa es propia, cedida o producto de una invasión.

A través de los estudios socio-familiares diligenciados con los usuarios del Centro, también se pudo determinar que la mayoría de las viviendas propias cuentan con Minutas o con Compra Ventas, como documentos legales que acreditan que esa es su propiedad.

“Nosotros lo que tenemos es una minuta, ese fue el último documento que nos ha entregado lo Alcaldía“(Francisco Gamarra, 33 años).

“Yo compré esta casa hace algunos años, solo cuento con la promesa de compra venta, porque para sacar las escrituras hay que hacer un papeleo que es muy costoso y no tengo tiempo, ni plata“(Fernando Ortiz, 42 años).

- **Condiciones generales de la vivienda:**



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

Al afirmar que el Pozón es una población vulnerable por estar en condición de pobreza extrema, es normal encontrarse con los resultados que arroja la grafica 4., los cuales demuestran que casi la mitad de las viviendas de la población (48. 3%) están en un estado regular, seguido se presenta el indicador de las viviendas en mal estado con un 21. 4%, así mismo es referenciado que el 18. 3% de las viviendas se encuentran aparentemente en buenas condiciones y por último el 12% de las familias consideran que sus domicilios se hallan en pésimo estado.

“Mi casa esta regular pero esta mejor que un poco por aquí”(Rosa Rocha, 49 años).

“Mi vivienda se encuentra en mal estado, las paredes están dañadas y encontramos goteras por toda la casa”(Patricia Torres, 53 años).

“Tengo que reconocer que mi casa es muy bonita, porque mi esposo trabaja y yo trabajo, por lo tanto le invertimos dinero a nuestra casa y como esta se encuentra ubicada en la carretera montamos un negocio de almuerzos que nos ha brindado una estabilidad económica. Pero las relaciones familiares cada vez empeoran más”(Paola Gutiérrez, 37 años).

“La verdad es que mi casa está en pésimas condiciones, no hay baño, ni cocina y mucho menos cuartos, solo existen cuatro paredes dañadas que están divididas por unos pedazos de trapos que sirven para dividir cada parte de la casa”(Verónica Castillo, 24 años).

Con respecto a las condiciones actuales de las vivienda que se encuentran ubicadas en esta población y comparándolas con los resultados que se obtuvieron a través del diagnóstico inicial, se puede asegurar que gracias a la intervención del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano, se produjo una mejoría sobretodo en los aspectos de organización, limpieza, ya que se realizaron actividades que indujeron en muchos de los hogares de esta población a mantenerlos organizados y limpios y de esta manera lograron mejorar las condiciones de su domicilio.

Igualmente esta institución buscó causar un impacto más profundo frente a este aspecto, por lo tanto cooperó con el proyecto de Mejoramiento de Vivienda que fue liderado por el PES Y CORVIVIENDA y el cual se ejecutó en la población del Pozón

durante el año 2011, logrando que una gran cantidad de domicilios de esta comunidad mejorara su estructura.

Pero a pesar de los avances sigue siendo visible que las familias de este barrio en algunos casos asumen percepciones erradas frente a la condición de sus viviendas por encontrarse cómodos o incómodos en sus domicilios.

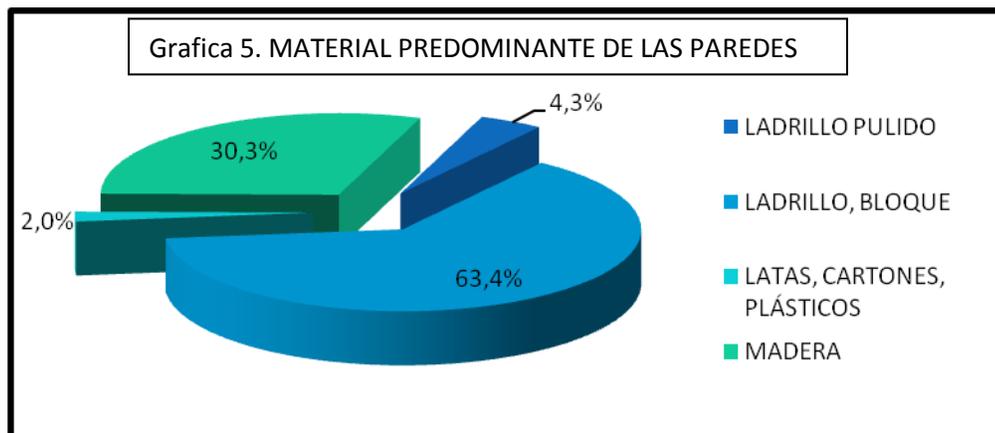
“Una persona puede considerar que su vivienda está en buen estado si siente que en comparación con las demás tiene algunas ventajas y afirma que está en mal estado si no se siente satisfecho con el lugar donde vive, incluso si la vivienda se encuentra en buen estado”(Profesional del área de Trabajo Social)

Eso no significa que los resultados que proyecta la tabla anterior sean equivocados al contrarrestarse con la realidad, lo cierto es que estos se encuentran influenciados por las subjetividades de las personas que tienen sus domicilios en el Pozón.

También es visible como en esta comunidad existe una estratificación interna que va desde los más pobres, hasta personas que cuentan con recursos económicos suficientes para suplir sus necesidades básicas; pero ellos prefieren hacer inversiones en cosas materiales que en mejorar las condiciones de su vivienda y si lo hacen invierten el dinero sobre todo en la fachada del domicilio que es lo que más se divisa.

“En el Pozón hay viviendas que están a punto de caerse y en donde vivir es una necesidad que se debe afrontar por no contar con otro sitio donde resguardarse, así mismo localizamos otros domicilios en las mismas condiciones, pero en el interior de estos se divisan algunos electrodomésticos de alto valor, igualmente existen unas casas que aun se observan en obra negra, de la misma forma hallamos las viviendas que por fuera pareciera que estuvieran en buen estado y por dentro no existe ni siquiera un baño y por último se distinguen aquellas que son muy bonitas y se ven completamente amobladas, las cuales por lo general se encuentran ubicadas en la orilla de la carretera principal del barrio”(Profesional de área de Psicología).

Pero si realmente queremos tener una perspectiva de las características más relevantes y comunes en las viviendas del Pozón, es indispensable analizar las siguientes graficas:

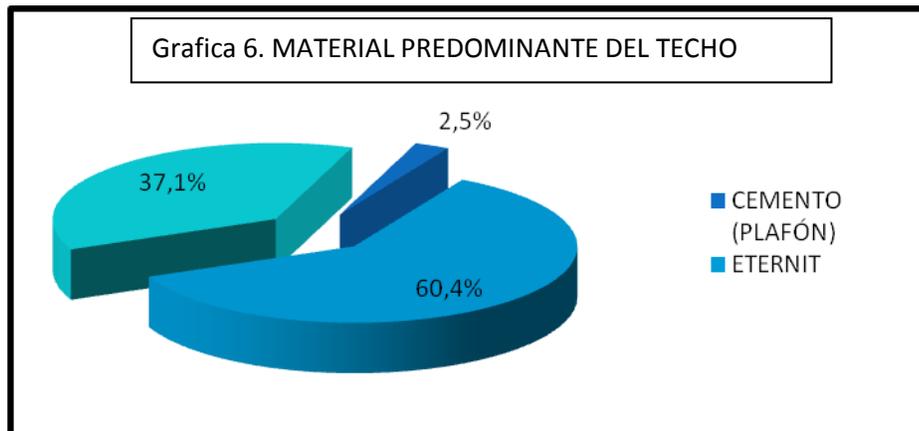


Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni, que fueron aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

Por medio del gráfico 5., se evidencia que de las viviendas en las que se realizaron estudios socio –familiares durante el transcurso del proyecto, la mayor parte del porcentaje pertenecía a los domicilios con paredes de ladrillo bloque (63,4%), en una segunda instancia están ubicadas las casas con paredes de madera (30,3%), en tercer lugar están las paredes elaboradas con ladrillo pulido (4,3%) y por último se refleja una mínima cantidad (2,0%) con improvisadas paredes en materiales reciclables, como latas, cartones y plásticas.

Los resultados obtenidos en esta categoría siguen causando gran preocupación por que aunque cada vez aumentan mas las casas construidas con paredes seguras y de materiales resistentes, así mismo incrementan los domicilios con paredes improvisadas y elaboradas con materiales inseguros que ponen en riesgo la integridad y la vida de las personas de esta población.

Por otro lado cabe anotar que comúnmente las paredes de las viviendas que han sido construidas con ladrillo bloque aun no están terminadas, es decir que solo algunas de estas paredes del domicilio son de este material y en caso de que si estén terminadas les quedo faltando el repello y por tal motivo hay una gran cantidad de casas que se observan en obra negra.



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

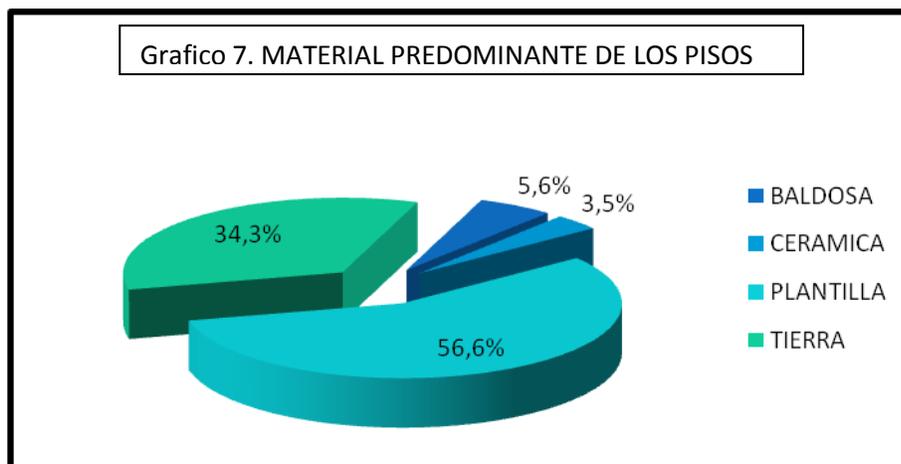
Con referencia a los resultados proyectados por el gráfico 6, podríamos asegurar que los indicadores demuestran los porcentajes obtenidos en la categoría de materiales predominantes en los techos de las viviendas donde se realizaron visitas domiciliarias dirigidas por los profesionales del Centro, en las cuales se hizo visible que una gran cantidad observada en el 60,4% pertenece a techos elaborados en eternit, cabe resaltar que estos por lo general son de segunda y están en mal estado.

“Yo coloque eternit en mi casa porque una señora que es mi jefa, porque trabajo como empleada domestica en su casa, me lo regalo. Es que ella lo puso nuevo y me preguntó si yo quería el que habían quitado, yo sin ninguna duda le dije que sí. El eternit no es que este en buen estado, pero protege mas que las láminas de zinc que yo tenía puestas”(Mercedes Domínguez, 43 años).

Seguido encontramos el porcentaje del 37,1% que corresponde a los techos contruidos e improvisados con zinc que en la generalidad de los casos se observan deteriorados y oxidados, constituyendo en las personas un sentimiento de inseguridad procedente del constante riesgo que estos implican.

Por último encontramos un porcentaje mínimo del 2,5% que demuestra el índice de las pocas viviendas que tienen techos de cemento o plafón. Estos por su parte son factibles si se construye de inmediato una segunda planta en la vivienda, pero de no ser así lo

que implica tener de techos de este material seria una gran problemática debido a las filtraciones que con el tiempo son más recurrentes y causan mayores daños.



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

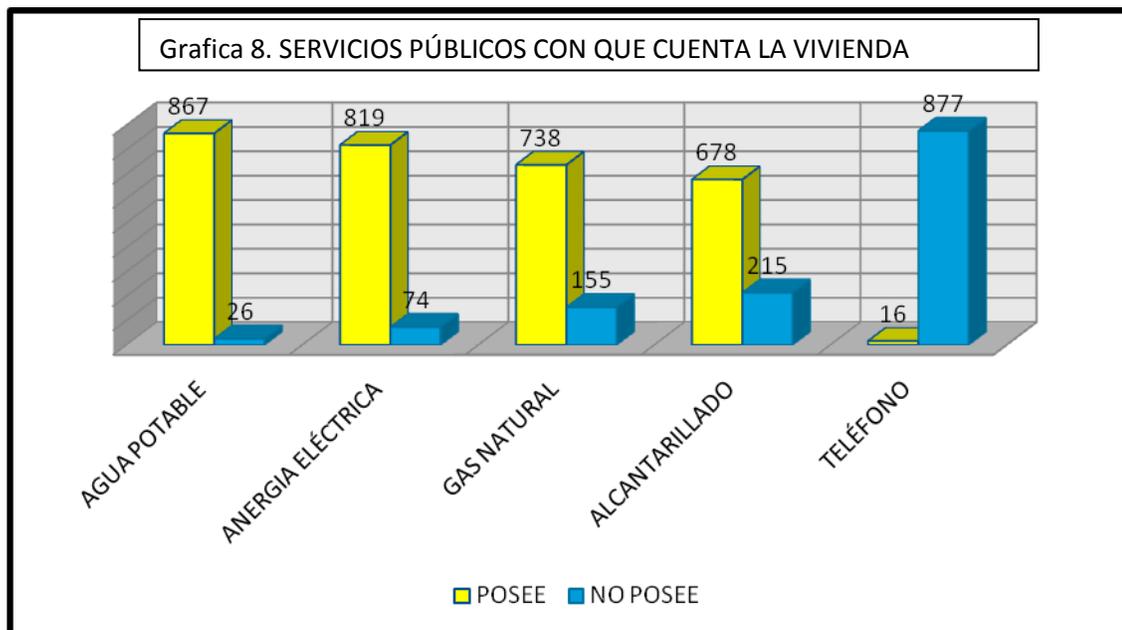
En el caso del material que predomina en los pisos de los domicilios que fueron visitados en el transcurso del funcionamiento del Centro, encontramos en primer lugar la plantilla con un 56,6%, en segundo lugar están localizados los pisos de tierra con el 34,3%, en el tercer lugar se refleja el porcentaje de viviendas con pisos elaborados con baldosa 5,6% y en cuarto y último lugar están ubicados los pisos de cerámica con un porcentaje del 3,5%.

Es importante recalcar que aunque se considere la plantilla como un material apto y viable para pisos, los habitantes de los distintos sectores de esta comunidad manifiestan que no están satisfechos porque este material se deteriora muy fácilmente, lo que conlleva a que se destruya con rapidez.

“En mi casa hay un pantanal horrible, hace dos años con mucho sacrificio mande hacer una platilla que hoy en día ya ni existe, eso se fue partiendo poco a poco, mi marido lo resanaba y a los días otra vez se hacían unas rajadas y unos huecos inmensos en el piso, ya esa situación me tiene aburrida, la humedad y la tierra hace que los niños pasen todo el tiempo enfermos, la verdad

me encantaría que esos políticos que tanto vienen a buscar votos en las elecciones se preocuparan mas por nuestra situación“(Diana Vivanco, 30 años).

- **Servicios Públicos:**



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

Contar con los servicios públicos en una vivienda es esencial para mejorar la calidad de vida de las personas que hacen parte de poblaciones vulnerables como la del Pozón, razón por la cual desde el gráfico 8., se identifica que la mayoría de las familias tienen acceso a los servicios públicos más indispensables, entre los cuales encontramos Agua Potable, Energía Eléctrica, Gas Natural y Alcantarillado.

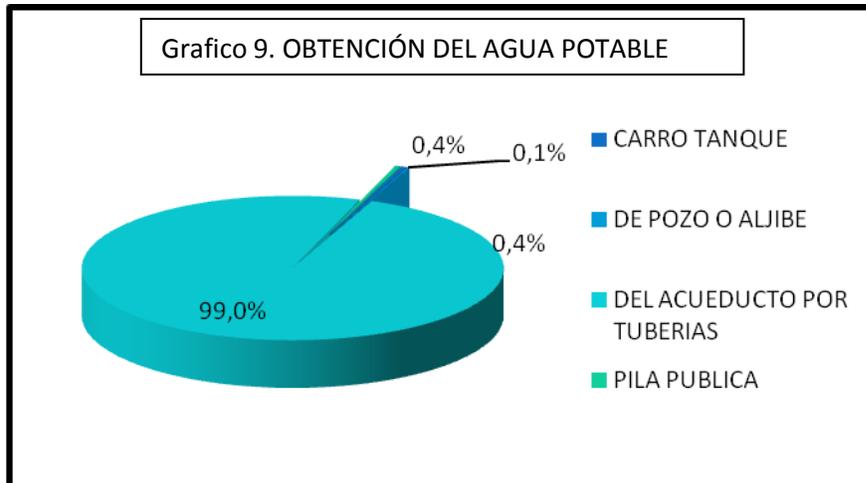
Por otro lado es importante resaltar que con el único servicio público que muy pocas personas cuentan son las líneas telefónicas, debido a que las consideran como innecesarias y poco útiles.

El problema de los servicios públicos según los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, radica en que hay casos en donde las viviendas cuentan con estos servicios de forma ilegal.

“La verdad es que aquí tenemos todos los servicios, pero la luz y el agua no las estamos robando, porque nunca han venido a colocárnosla legalmente”(Manuela Arrieta, 27 años).

Situación que cambio favorablemente gracias a la labor que desempeño el Centro de Atención Integral a las familias Silvia Zambrano de Seni, en pro de legalizar todos los servicios públicos en esta comunidad, para ello capacitó a la población del Pozón en temas relacionados con la gestión de acceder a todos los servicios públicos adquiriendo un compromiso con las empresas que los ofrecen.

Entre algunas de las variables que tienen relación con este aspecto, estudiaremos las siguientes:



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

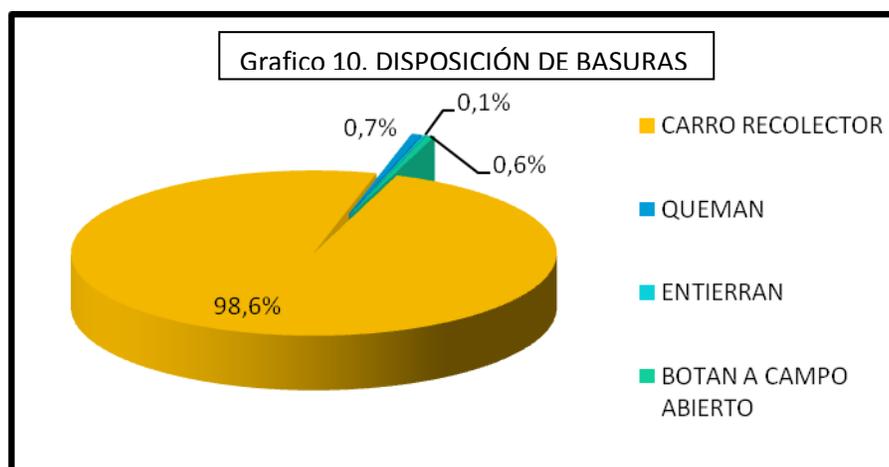
La tabla anterior indica que casi todo el total de la población obtiene el agua por medio del acueducto por tuberías, lo cual significa que aparentemente todo está en regla, pero esta percepción cambia cuando escuchamos los siguientes relatos:

“El agua de mi casa proviene por acueductos por tubería, que son de la casa de mi mama que vive al lado y yo me conecte con ella, porque esta instalación del registro sale muy cara”(Juan Benítez, 39 años).

“Pues yo tengo agua por tubería, hice un trato con la vecina y me conecté a través de la tubería de su casa y pagamos mitad y mitad”(Juliana Cueto, 25 años).

“Mi prima se conectó de la tubería del agua de su vecina y yo me conecté junto a la de ella, entre las tres costeamos el consumo mensual”(Yesica Núñez, 28 años).

Se debe resaltar que acceder al servicio de agua es un derecho fundamental que debe ser garantizado a todas las personas, es por ello que el Centro de Familias buscó estrategias para concientizar a la población de la importancia de obtener, cuidar, controlar y conservar este servicio público que es indispensable para mejorar la calidad de vida en la comunidad de Pozón.



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

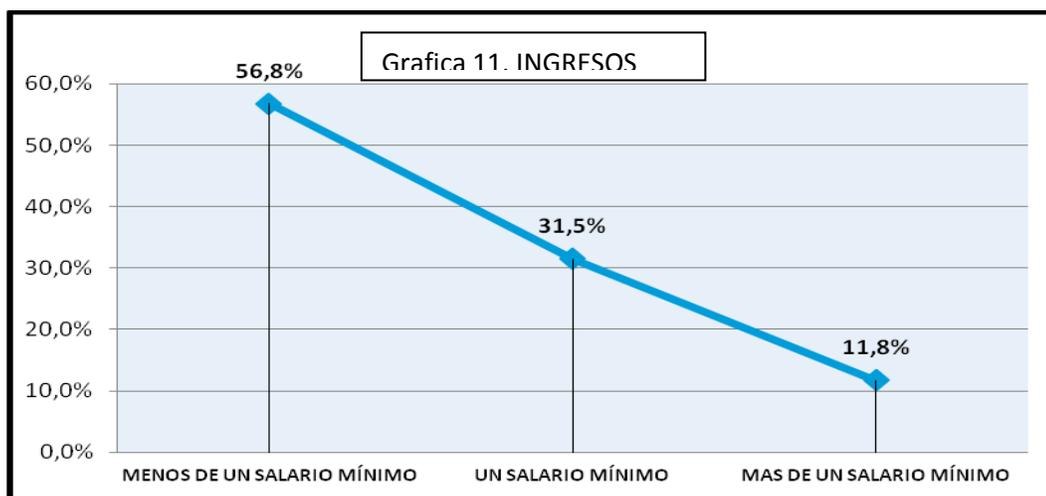
De acuerdo el gráfico 10. , se observa el análisis de otro aspecto importante el cual contribuye en el cuidado del medio ambiente, se basa en mantener la casa limpia influyendo con esta estrategia al mejoramiento de salud y los hábitos sanos en las familias del Pozón.

Con respecto a lo anterior se puede afirmar que casi el total de la comunidad pone sus basuras a disposición del carro recolector, el problema en este caso según los profesionales del Centro consistía en que los desechos eran muy mal manipulados, además en la mayoría de las ocasiones las basuras eran llevadas a las esquinas desde días antes que la entidad encargada de recoger las basuras tuviera que pasar por estos desechos.

Por lo tanto desde el área de Trabajo Social se inició un proceso de concientización frente a esta problemática, que terminó dando resultados muy positivos, según el siguiente relato de una usuaria que participó en las actividades formativas:

“Esta institución me ayudó a asumir nuevas pautas de limpieza. Yo era muy, pero muy cochina, pero gracias a que la trabajadora social me mostró las consecuencias que podía traer mi actitud, entendí que con mi comportamiento estaba haciéndole daño a las personas que más quiero a mi familia, por lo tanto cree un plan de limpieza, donde todos los que vivimos en esta casa tenemos una responsabilidad, porque la tarea no solo debe ser mía”(Ana Herrera, 48 años).

- **Ingresos:**



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

Al referirse al porcentaje del salario que devengan las personas que pertenecen a la población del Pozón, es notorio y está demostrado mediante los resultados que presenta la gráfica 11., que la mayor parte de las personas de esta comunidad (56.8%) se ganan la vida gracias a sus trabajos. Según los profesionales del Centro las labores que desempeñan estos por lo general son independientes y los recursos que se obtienen a través de estos son mínimos, por lo tanto deben aprender a priorizar las necesidades.

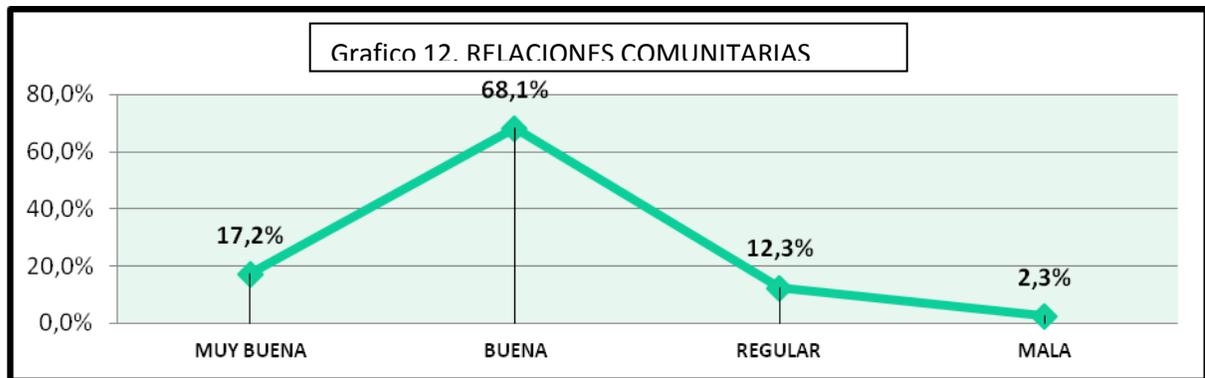
. “Es por ello que debemos concientizar a los usuarios sobre cuales son realmente las necesidades básicas que se deben suplir, así mismo es nuestra responsabilidad como profesionales es liderar procesos que les permitan a los usuarios reconocer la importancia de saber administrar los recursos, sobre todo porque debido a su condición estos son escasos“(Profesional del área de Trabajo Social).

Por lo general las personas en esta comunidad adquieren sus recursos a través de trabajos informales como la venta ambulante de mercancías o alimentos, también encontramos una gran cantidad de oficios independientes basados en el mototaxismo, bitaxismo y carros colectivos, estas labores son desempeñadas en general por personas que tienen un bajo nivel educativo, alcanzando solo cursar la primaria.

Por otro lado en esta población es muy frecuente identificar a mujeres que prestan servicios como empleadas domesticas y hombres que cumplen con la labor de albañiles y así obtienen el recurso para sus hogares, en estos casos es muy común que las personas tampoco hayan alcanzado un nivel educativo alto.

Aunque es minoritaria la cantidad, es evidente que en el Pozón existen algunas personas que ganan más de un salario mínimo y cuentan muy buenos recursos económicos, que sin duda alguna los diferencian de la situación que vive la comunidad en general. Estos en la mayoría de los casos han alcanzado un nivel educativo alto y se encuentran desempeñando los oficios que aprendieron a través de cursos del Sena o ejerciendo trabajos correspondientes a las carreras técnicas o profesionales que estudiaron.

- **Relaciones Comunitarias:**



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

Con respecto a las relaciones comunitarias el gráfico 12., demuestra que el 68.1% de las personas en esta población tienen Buenas Relaciones entre sí, debido a que han disminuido las problemáticas que generaban diferencias con sus vecinos. Por su parte solo el 17.2% de las personas, manifestaron tener Muy Buenas Relaciones con la comunidad que los rodea, seguido encontramos que el 12.3% afirma que las relaciones con los vecinos han sido Regulares, por que persisten los conflictos y tan solo un 2.3% sostienen que su población es invivible, por que las relaciones entre las personas cada vez se deterioran más.

Los resultados de la tabla anterior no dejan de sorprender a la evaluadora de este proceso y a los profesionales del Centro, porque la realidad que se observa es muy diferente, los conflictos son parte de la cotidianidad en este barrio, estos van desde simple discusiones familiares hasta grandes enfrentamientos entre pandillas.

“Las personas de esta comunidad cada vez naturalizan más los conflictos, para ellos las riñas, las peleas y los enfrentamientos son algo normal, aunque hay algo que les afecta y es que los medios de comunicación exageren los hechos violentos que ocurren en el barrio. Esta situación fue combatida a través de la implementación de una estrategia basada en el funcionamiento de una Mesa de Seguridad integrada por los profesionales del Centro, entidades públicas y privadas,

pero los miembros más importantes son los habitantes de la comunidad“(Profesional del área de Trabajo Social).

El Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, partió de la base que el Pozón es uno de los barrios más inseguros de la ciudad de Cartagena, para darle prioridad a trabajar conjuntamente con la comunidad para lograr disminuir los altos índices de inseguridad que se presentan en esta población.

4. RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN PARTICIPATIVA.

4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA COBERTURA SEGÚN ÁREAS DE INTERVENCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y OBSERVACIÓN A LAS FAMILIAS SILVIA ZAMBRANO DE SENI, DURANTE EL PERIODO 2010-2011.

La información aquí presentada en forma de graficas es producto del proceso de sistematización que se realizó en el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, a partir de instrumentos como el formato de estudio socio-familiar, el cual permite hacer seguimiento de los avances de los procesos de atención, formación e investigación.

4.1.1 Evaluación de los procesos de atención psicosocial y jurídica desarrollados con las familias:

El Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, brindó a través de esta área servicios de atención y acompañamiento para los grupos primarios que integran la comunidad del Pozón, con el fin de ayudarlos a dinamizar el clima familiar y mejorar las relaciones comunitarias, entre otras problemáticas sociales producidas en primera medida por la pobreza extrema en la que viven.

Desde el área de Atención Psicosocial y Jurídica se hace una apuesta metodológica basada en el reconocimiento de la dignidad humana, en donde los procesos de acompañamiento y orientación para lograr una buena mediación, fueron argumentados desde enfoques centrados en las familias, que contribuyeran en fortalecer las intervenciones que desde Trabajo Social, Psicología y Jurídica se ofrecían a la población del Pozón.

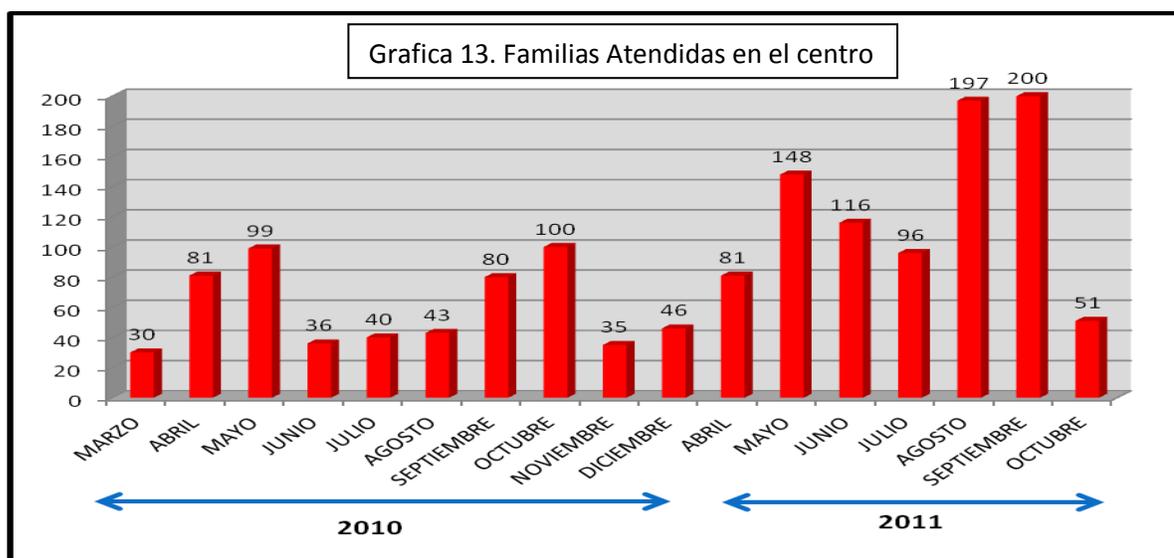
Según el diagnóstico inicial elaborado por el Plan de Emergencia Social Pedro Romero, las personas de esta comunidad se caracterizaban por abstenerse de involucrarse en procesos que implicaran su participación activa, lo cual cambio favorablemente al incorporarse en este proyecto, es por ello que como resultado las

familias atendidas cada vez demostraron un mayor compromiso con relación a las intervenciones.

“Yo llegué al Centro casi obligado, por un problema que se presentó con mi hijo en su colegio. La verdad admito que es lo mejor que me pudo pasar en la vida, este proceso me ayudó a entender que si pongo de mi parte y dejo la agresividad puede mejorar mi vida y la de mi familia. Ahora quiero que las citas fueran todas las semanas y quisiera que toda la comunidad conociera esta entidad. Ya yo he traído a muchos amigos que estaban en mi misma situación y creían que esto era una pérdida de tiempo, para que se den cuenta que no era así. Realmente estamos dispuestos a seguir adelante en este proyecto y a participar en todas las actividades, porque sabemos que los mayores beneficiados somos nosotros y nuestras familias” (Freddy Ramírez, 42 años).

- **Familias Atendidas en el Centro:**

A través de la información recopilada en la base de datos del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, podemos evidenciar que el número de familias atendidas en esta institución fue variando a medida que pasaban los meses entre los años 2010 y 2011. Cabe resaltar que estas intervenciones se realizaron a través de tres áreas: Trabajo Social, Psicología y Jurídica.



Fuente: Formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

Las familias atendidas en primera instancia fueron 30 en el mes de Marzo del 2010, después se produjo un incremento producto del reconocimiento que empezaba a tener esta institución en los meses de abril y mayo del mismo año, en los cuales se atendieron 180 grupos primarios. En los meses de Junio, Julio y Agosto se produjo una gran disminución en el porcentaje de atención, lo cual se le atribuye según los profesionales del Centro a la época de vacaciones estudiantil.

“Por lo general en este periodo disminuyen los conflictos al interior de las familias, debido a que no se ven obligados a discutir con los hijos e hijas por la realización de las tareas, por otro lado a los padres que por lo general son el sustento económico del núcleo familiar no se les pide dinero para la merienda de los niños, lo cual los ayuda a descansar de la carga económica que tiene encima y así mismo se libera un poco del estrés que esto produce y disminuyen las conductas agresivas“(Profesional del área de Trabajo Social).

Durante los meses de Septiembre y Octubre se vuelve a incrementar el número de atenciones como se puede observar en grafica 13, la cual esta referenciada al inicio de este indicador.

En el transcurso de los meses Noviembre y Diciembre se vuelve a presentar una disminución en el número de intervenciones realizadas, debido a que esta época es considerada por las personas como un espacio lleno de amor y tranquilidad que los incentiva a mejorar sus actitudes o por el contrario y lamentablemente soportar todo tipo de agresiones fomentadas por conflictos familiares o sociales. .

Iniciando el año 2011 las atenciones también variaron de acuerdo a cada mes de funcionamiento de esta institución, pero cabe resaltar que aumentó cuantificablemente el número familias atendidas con respecto al año 2010, aun cuando se tuvo que combatir con la dificultad que el Centro en el año 2011 empezó atender solo desde el mes de Abril, por ende todo el equipo de trabajo se vio obligado nuevamente a realizar actividades que ayudaran a obtener reconocimiento institucional y credibilidad.

En el primer mes de funcionamiento del año 2011 en esta institución se atendieron 35 familias, este fue el porcentaje mínimo de este año y el máximo se presentó durante el

mes de Septiembre con 200 núcleos primarios atendidos desde las diferentes áreas de intervención del Centro.

Como síntesis es relevante anotar que durante los dos convenios que se realizaron para la puesta en marcha del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, se alcanzaron las metas trazadas con respecto a los procesos de atención e incluso los indicadores fueron sobrepasados, lo cual quedó demostrado tanto en las cifras del 2010 año en que la cobertura debía ser de 1500 personas y se atendieron 2000, como en los resultados del 2012 que arrojaron que las metas fueron superadas ya que en este año correspondía brindar atención a 3000 personas y se lograron incluir a este proceso a 3600 usuarios.

En comparación con el diagnóstico inicial que elaboró el Plan de Emergencia Social Pedro Romero, son visibles los avances del Centro al lograr que las personas se movilizan y participen activamente en proyectos que busque mejorar la calidad de vida de las personas que integran a esta población.

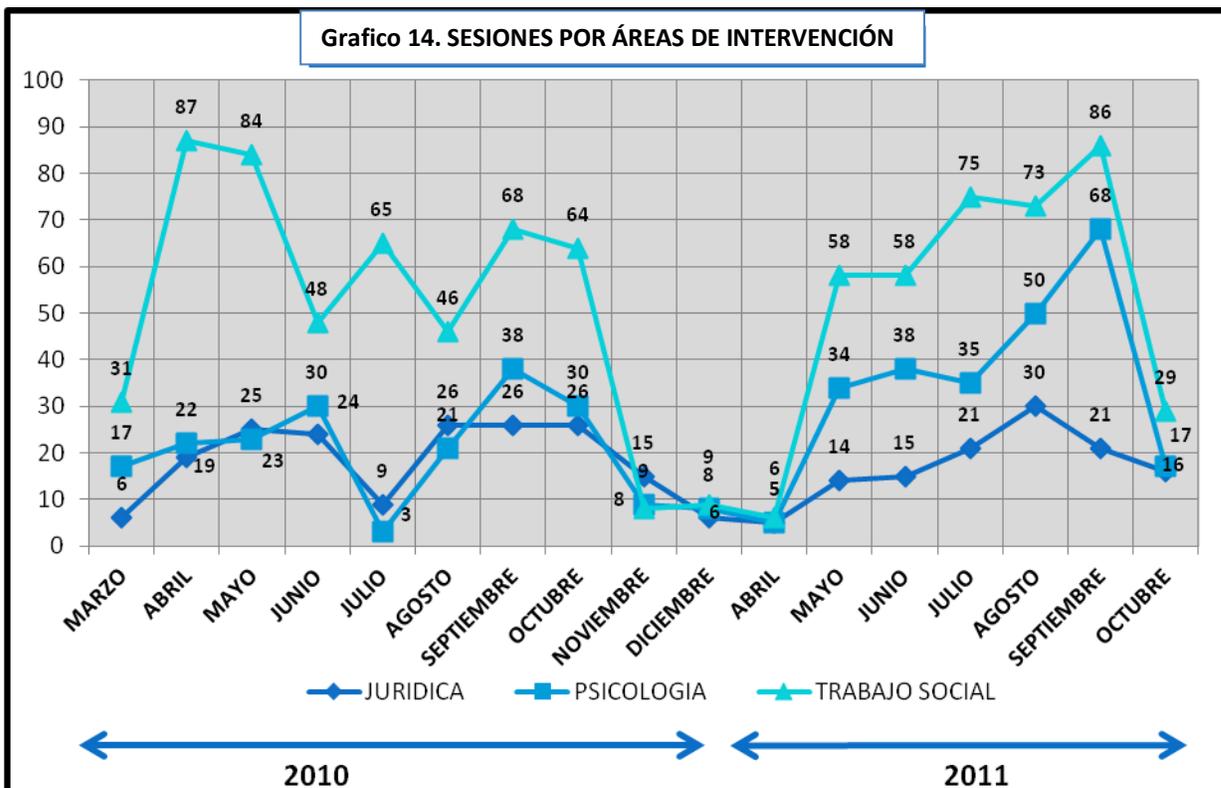
• **Atención Interdisciplinaria.**

Por medio de los formatos de intervención se entra en un proceso de reconocimiento de la historia familiar, lo cual permite a los profesionales del Centro proponer un plan de trabajo articulado desde las necesidades sentidas por los usuarios.

Por otro lado los formatos de intervención psicosocial permiten establecer el número de Atenciones Interdisciplinarias que se han llevado a cabo en el Centro, cabe aclarar que en las sesiones se cuentan tanto las citas iniciales, como las citas de seguimiento.

Mediante la siguiente grafica 14., es evidente que se atendieron, desde el mes de Marzo del 2010 hasta el mes de Octubre del 2011, un porcentaje de 304 familias a través del área de Jurídica; así mismo asumieron procesos de atención 448 grupos primarios por medio del área de Psicología y 895 familias se intervinieron desde la disciplina de Trabajo Social.

“los casos en la mayoría de las ocasiones corresponde a Trabajo Social, es por ello que esta institución cuenta con una profesional de esta disciplina de tiempo completo y dos más de medio tiempo, a diferencia de las Psicólogas que son solo dos de medio tiempo y la abogada que es solo una“(Profesional del área de Trabajo Social).



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

• Percepción de familias atendidas sobre la calidad de la atención psicosocial y jurídica.

Los usuarios por su parte demuestran que sienten credibilidad hacia los profesionales que prestan sus servicios en el Centro, esta afirmación es sustentada en los altos porcentajes de satisfacción que le otorgaron los actores de procesos que se han llevado desde el área Psicosocial y Jurídica.

Es decir que los usuarios consideran que desde las distintas áreas de enfoque de esta institución se está respondiendo a las expectativas de las familias que llegan a buscar ayuda de este Centro.

“Llegué a esta institución con graves problemáticas a nivel familiar, la verdad no sabía qué hacer, estaba desesperada. Todo el tiempo discutía con mi marido, me gritaba cuanta vulgaridad se le pasaba por la mente, traerlo hasta acá no fui nada fácil, pero logré conversarlo y gracias a eso pude salvar mi relación. En esta institución hay excelentes profesionales“(Patricia Miranda, 35 años).

TABLA 1. Grado de satisfacción de la Atención Psicosocial y Jurídica - Disposición de los Profesionales.

Ítem	No de personas	% de personas		
		Muy Satisfechas	Satisfechas	Insatisfechas
Atención Psicosocial y Jurídica.	36	75.3%	15.5%	9.2%
Disposición de los Profesionales para brindar atención.	36	85%	10.5%	4.5%

Fuente: Encuesta realizada por evaluadora a usuarios del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silva Zambrano de Seni en el barrio Pozón, durante el mes de Octubre del 2011.

La tabla anterior indica que la mayoría de las personas atendidas en el Centro, reflejadas en un 75.3% están Muy Satisfechas con la intervención de los profesionales con el objetivo de mejorar sus dinámicas familiares, así mismo consideran que la disposición de estos es amplia y demuestra el compromiso que han asumido con sus usuarios.

“La trabajadora Social es muy profesional, siempre está dispuesta a atendernos. Gracias a su ayuda las relaciones en mi familia han mejorado mucho, ya no peleamos tanto entre nosotros“(Maritza Bermúdez, 41 años).

“Estoy muy agradecida con la Psicóloga, por que nos ha ayudado a encontrar la mejor forma de relacionarnos con mi hijo, el cual tiene problemas cognitivos“(Marta Pérez, 34 años).

“La Abogada atendió mi caso muy amablemente y fue de gran ayuda porque pude solucionar con su colaboración mi problema legal, esa doctora es una bacana“(Pedro Miranda, 45 años).

“Mi familia fue atendida por la Trabajadora Social, la Psicóloga y la Abogada, todas estas doctoras son muy buenas, nos atendieron y nos guiaron sobre las formas de mejorar nuestras relaciones familiares, pero sobre todo nos hicieron concientizar de que salir de todos los problemas familiares depende de nuestro propio esfuerzo“(Liliana Castro, 41 años)

4.1.2 Evaluación de los procesos formativos como mecanismo de reflexión con las familias.

En cuanto a la Formación, la metodología se ha centrado en talleres y está basada epistemológicamente en el constructivismo social puesto que es el modelo que sostiene que una persona, de acuerdo a los aspectos cognitivos, sociales y afectivos del comportamiento, no es un mero producto del ambiente, ni un simple resultado de sus disposiciones internas, si no una construcción que se va desarrollado día a día como resultado de la interacción de estos dos factores⁴³. En consecuencia y según estos lineamientos, el conocimiento no es una copia de la realidad, si no una construcción del ser humano, la cual se realiza mediante los esquemas que la persona ya posee (conocimientos previos), es decir con lo que ya construyó en su relación con el contexto que lo rodea.

Debido a lo anterior se puede asegurar que los talleres son considerados como los escenarios más idóneos para demostrar lo saberes de los(as) profesionales y de los(as) sujetos(as) sociales, no asumiendo que el pensamiento de los profesionales es más importante que los de la comunidad, si no considerando que ambos actores son interlocutores validos para reflexionar sobre la cotidianidad, hacer replanteamientos y

⁴³ Instituto Colombiano del Bienestar Familiar (2007). Lineamientos Técnicos para la inclusión y Atención de Familias: Modelo Solidario. Enlace con Página de internet <https://www.icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/pdf/nuevoLineamientosTInclusin-AtencionFamilias.pdf>. págs. 45 – 50. Fecha de consulta: 14 Julio del 2011.

construir nuevas formas de pensar y de relacionarse con el medio y con quienes nos rodean.

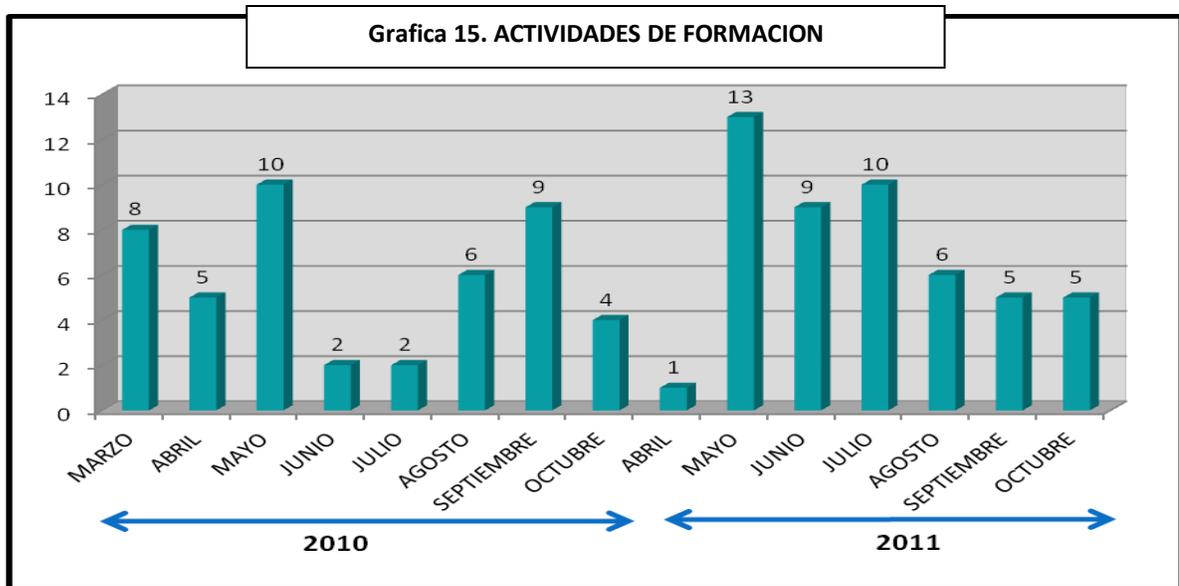
Al hacer referencia a los espacios formativos debemos resaltar que las temáticas desarrolladas desde los talleres en su mayoría están relacionadas con la violencia familiar, por ser esta una de las problemáticas más comunes de la población del Pozón.

La violencia familiar como problema social ha logrado trascender del escenario del hogar hasta el contexto escolar y comunitario, por lo tanto es de suma importancia la labor que desempeña el Centro desde el área formativa, en donde los esfuerzos de los profesionales se concentran en dar paso a momentos que permitan generar reflexiones frente a esta grave situación y construir cambios que eviten las prácticas agresivas que conlleven a la delincuencia común, el pandillismo, maltrato infantil, entre otras problemáticas.

De acuerdo a lo anterior se ha promovido desde el ámbito formativo el desarrollo de temáticas como: el buen trato, los derechos de la infancia y la adolescencia, el fortalecimiento de valores en la familia, fortalecimiento del Autoestima y estrategias para mejorar la comunicación familiar.

Los talleres realizados por los profesionales del Centro tienen como principal objetivo general reflexiones que permitan crear conciencia de los problemas sociales que hacen parte de la cotidianidad y que por ser comunes se van adoptando como estilos de vida, sin reconocer que estos repercuten negativamente en las relaciones personales y con la comunidad, por lo tanto se hace necesario replantear las conductas aprendidas y practicar nuevas formas de relacionamiento, basados en el amor y el respeto por sí mismo y por el otro.

- **Numero de actividades de Formación realizadas por el Centro:**



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

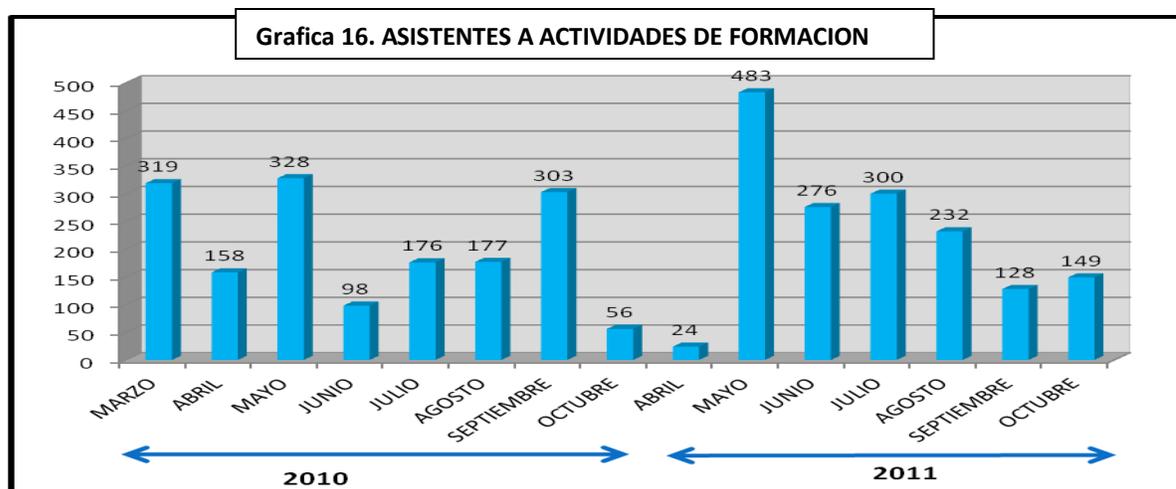
En marzo del 2010, fecha en la cual inició el funcionamiento del primer Centro de Atención Integral y Observación a las Familias en el barrio Pozón, se realizaron 8 talleres formativos, de ahí en adelante la implementación de estos espacios de reflexión han estado en una curva de aumento y descenso constante, los meses en donde la cantidad de talleres fue la menor estaban entre Junio y Julio del 2010, disminución que también se presentó en el mes de Abril del 2011. Por otro lado los meses en donde se ejecutaron más actividades formativas estuvieron enmarcados en el mes de Mayo del 2010 y los meses de Mayo, Junio y Julio del año 2011 (Ver Grafico 15).

Según los profesionales del Centro hay ciertas épocas en donde se dificultó la realización de talleres, por no contar con el espacio pertinente para realizar estas actividades, Una solución a esta desventaja seria poder contar con unas instalaciones propias, que faciliten la realización de las actividades formativas.

A diferencia de los resultados que presentó el diagnóstico inicial realizado por el Plan de Emergencia Social Pedro Romero, con referencia al mínimo grado de participación que asumían los miembros de la comunidad del Pozón frente a procesos de cambios, es satisfactorio poder observar actualmente que a través de la labor que se desempeño el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni por medio del área formativa, se pudieron abrir espacios reflexivos que promovieron una mayor movilización por parte de esta población, ya que reconocieron que solo ellos están capacitados para ser agentes transformadores de la realidad deprimente que deben asumir a diario, producto de las problemáticas sociales en las que se encuentran sumergidos y las cuales deben combatir.

- **Cobertura de las Actividades Formativas:**

Por medio de la siguiente gráfica es posible visualizar que durante el transcurso del primer convenio en el año 2010 el número de asistentes a los talleres formativos fue de 1605 personas. Al referirse a la finalización del segundo convenio en el 2011 encontramos que el total de la población que asistió a los talleres programados por los profesionales del Centro durante los dos (2) convenios es de 3209 personas.



Fuente: formatos de estudios socio-familiares diligenciados por los profesionales del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni y aplicados a los usuarios intervenidos desde esta institución en el transcurso de los dos años de funcionamiento (2010 – 2011).

- **Percepción de familias atendidas sobre la calidad de las actividades formativas desarrolladas desde el Centro.**

Con respecto a la percepción que tienen las personas con relación a los talleres formativos que fueron desarrollados por los profesionales del Centro, se podría resaltar según los resultados obtenidos a través de las 36 encuestas realizadas en este proceso de evaluación participativa, que para los 58% de los (as) asistentes a estas actividades fue Muy Satisfactoria ser parte de esta experiencia, así mismo la tabla 2., demuestra que para otro 40% estos espacios reflexivos son Satisfactorios y tan solo un 2% manifiestan que se sienten Insatisfechos porque el taller del cual hicieron parte no cumplió con sus expectativas.

“Los talleres son muy buenos, me ayudan a entender la manera de cómo afrontar las problemáticas que tiene mi familia, además los profesionales son muy abiertos y nos ofrecen sus servicios con el fin de ayudarnos a mejorar nuestras relaciones familiares y con la comunidad”(Carmen Ramos, 37 años).

“Esas actividades son una perdida de tiempo, no sé ni para qué sirven, por ir a un taller de esos no tuve listo el almuerzo y lo que me gane fue un lio con mi marido”(Cecilia Cueto, 35 años).

TABLA 2. Grado de satisfacción frente a la Aplicabilidad y pertinencia de los Talleres Formativos – Disposición de tallerista para resolver inquietudes y recibir sugerencias.

Ítem	No de Personas	% de personas Muy Satisfechas	% de personas Satisfechas	% de personas Insatisfechas
Aplicabilidad y pertinencia de los Talleres Formativos	36	58%	40%	2%
Disposición de tallerista para resolver inquietudes y recibir sugerencias.	36	58%	40%	2%

Fuente: Encuesta realizada por evaluadora a usuarios del Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silva Zambrano de Seni en el barrio Pozón, durante el mes de Octubre del 2011.

Los profesionales del Centro atribuyen las percepciones negativas de algunos usuarios frente a los talleres formativos a la falta de concientización de las personas con respecto a la importancia de participar en procesos que según ellos no les ofrecen ningún beneficio.

“Muchas de las personas que hacen parte de esta comunidad están tan acostumbradas a dar a cambio de recibir, que en algunos casos no tienen en cuenta lo que realmente los beneficia como familia, por ejemplo si ahora mismo el Estado da un subsidio por los núcleos familiares que hayan trabajado para mejorar las relaciones familiares y un requisito es demostrar con certificados que han participado en un número determinado de talleres que los ayuden a cumplir con este objetivo, indudablemente y con el mayor de los gustos asistirían a dichas actividades y por el contrario en este caso opinarían que los talleres son excelentes y que es muy satisfactorio poder participar en ellos. Son precisamente ese tipo de concepciones las que tuvimos que combatir mediante nuestro ejercicio profesional en esta institución”(Profesional del área de Trabajo Social).

Pero aun así cabe recalcar que a diferencia de la situación al momento de realizar el diagnóstico inicial, hoy se visibiliza un incremento proporcional en la participación de los miembros de esta comunidad en los procesos que les ofrecen herramientas para mejorar su condición de vida.

4.2 EVALUACION DE LAS FAMILIAS FRENTE A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN RECIBIDA EN EL CENTRO DE FAMILIA.

Con la elaboración de esta síntesis pretendemos exponer los principales resultados de las consultas realizadas a través de la encuesta y las entrevistas cualitativas, con la muestra seleccionada de 36 familias que participaron activamente en el proceso de evaluación participativa que estamos desarrollando por medio de este trabajo. La forma de selección de dichas familias fue aleatoria, eligiéndose a un número determinado de usuarios por cada mes de funcionamiento de Centro de Familias.

Lo planteado a continuación recoge lo que fue manifestado por las familias usuarias de esta institución, los profesionales del Centro y la facilitadora del proceso de evaluación

del proyecto, con relación a las áreas de atención, formación e investigación, mediante las cuales se basaba el funcionamiento de la institución.

El proyecto del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, fue creado con el fin de llevar a la comunidad del Pozón una estrategia para combatir la pobreza extrema, entre otras dificultades. El resultado obtenido por medio de la intervención de los profesionales de esta institución se proyectó en la mejora de conductas al interior de las dinámicas familiares, en la práctica de pautas para resolución de conflictos tanto sectoriales como barriales, aumentó en la participación en acciones populares que garanticen sus derechos, entre otros.

Es por ello que los usuarios consideran que el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, cambió las condiciones de vida de los miembros de las familias del barrio Pozón, al tener hoy una a su disposición a profesionales altamente capacitados para ayudarlos a solucionar las diferentes problemáticas sociales en las que se encuentren inmersos, ofreciéndoles una vida digna y con mayores oportunidades.

De igual forma el funcionamiento de esta institución en el barrio Pozón le devolvió las esperanzas a una población que se sentía abandonada por el Estado y por las entidades públicas y privadas. Así mismo les brindó a esta comunidad la oportunidad de soñar, plantearse metas y construir proyectos de vida con la seguridad que se cumplirán.

"Esta institución es extraordinaria, yo pensaba que las relaciones con mi familia, solo se iban a arreglar cuando tuviéramos más dinero, hoy entiendo que en la vida y en la familia lo menos importante es tener plata en cantidad, lo realmente importante es demostrarnos lo mucho que nos queremos y que si luchamos juntos podremos luchar contra las adversidades y levantarnos de las caídas" (Carlos Martínez, 28 años).

"Los profesionales me ayudaron a reorganizar mi vida, ahora sé que no tengo que soportar maltratos de nadie, conozco que como ciudadana de Cartagena tengo el deber de denunciar, para

que el Estado o las entidades correspondientes puedan garantizar mis derechos" (Rosa Pérez, 50 años).

"Empezar un proceso en esta institución fue algo que al principio nos dio dolor de cabeza y nos disgustó, fuimos por que según la profesora era lo mejor para nuestro hijo, como me arrepiento de no haber asistido antes con las doctoras, tal vez si lo hubiese hecho antes hoy la situación ya estaría completamente solucionada, pero aquí vamos a paso lento, pero firmes" (María Zapata, 45 años).

4.3 EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN POR EL EQUIPO PSICOSOCIAL.

Con respecto a las diferentes variables analizadas en los procesos de atención podríamos presentar una síntesis de la evaluación realizada por algunos de los profesionales consultados:

1. En primer lugar este proyecto contribuyó a que los usuarios iniciaran diligencias que les permitieran de alguna manera exigir el derecho a pertenecer a un sistema de salud ya sea el subsidiado o el contributivo, decimos de alguna manera porque en esta comunidad existen personas que trabajan y no se les garantiza el derecho a la salud, por ejemplo las empleadas domésticas en el caso de las mujeres y como albañiles en el caso de los hombres, oficios en donde por lo general los contratistas no vinculan a sus empleados al régimen contributivo de acuerdo a lo que establece la ley. Por otro lado la situación más común entre un número determinado de personas de bajos recursos es que no cuentan ni siquiera con un carnet del régimen subsidiado, esto se debe en ciertos casos al descuido de la población frente a este aspecto, pero otras veces es producto de las dificultades que se presentan al querer acceder a un carnet que garantice el cuidado de la salud. Estos fueron algunos relatos que lo ilustran:

"la plena es que no había sacado tiempo para ir a buscar el carnet y le agradezco a esta institución, por ayudarme a poner los pies en la tierra y entender que con la vida no se juega, además desde aquí me ayudaron hacer todas las vueltas necesarias". (Juan Tatis, 56 años).

"Yo me conseguí un trabajito por tres mesecitos en donde me afiliaron y me dieron un carnet, una semana después cuando deje de trabajar, fui al médico con un dolor y no me quisieron atender porque estaba disque desactivado, desde entonces estoy haciendo vueltas y nada que me pueden dar otra carnet". (Manuel Arzuza, 50 años).

"Yo trabajo constantemente en construcciones y nunca me han dado ningún carnet, pero ya sé que no puedo seguir trabajando en esas condiciones, porque si me accidento nadie me va a responder". (José Díaz, 43 años).

2. En segundo lugar los profesionales de esta institución pusieron su empeño y dedicación en la realización de los estudios socio-familiares, con el fin de ayudar en la continuidad del proyecto de mejoramiento de vivienda, el cual es liderado por el Componente de Habitabilidad (PES) y CORVIVIENDA en el barrio Pozón. Con el fin de buscar mejorar los procesos de intervención del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, los profesionales de la institución asumieron la responsabilidad de cooperar en los aspectos sociales del proyecto de vivienda.

"Mi casa quedo muy bonita... Gracias a CORVIVIENDA, al PES y a los profesionales del Centro que pusieron todo su empeño por colaborarnos y hicieron las cosas rápidas y fáciles" (Carolina Zapata, 44 años).

3. En tercer lugar desde el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, se trabajó conjuntamente con la población del Pozón con el objetivo de contribuir en la preservación del medio ambiente, por lo tanto se realizaron talleres formativos que buscaban indicar las pautas que se deben practicar con relación a la disposición de las basuras. Además en estas actividades también se reflexiono frente a otros factores que perjudican el medio ambiente, como los altos ruidos y la contaminación visual.

"Cada vez era más evidente que la población de Pozón tenía poca conciencia frente a la importancia del cuidado del medio ambiente, tuvimos que trabajar arduamente para generar grandes cambios en los hábitos de higiene, la ventaja fue que la comunidad estaba comprometida con esta causa y cumplió cada una de las recomendaciones que se les hizo. En lo que sí

estuvieron de acuerdo las familias de este sector desde el principio, fue en que el exagerado ruido que producen por un lado los buses y por el otro los pickups es dañino para su salud, además aseguran que también se presenta gran cantidad de contaminación visual. Precisamente es por ello que se emprendieron acciones legales para disminuir dichos riesgos" (Rosaura Castillo, 25 años).

4. En cuarto lugar y como prioridad del Centro esta el trabajo con la Niñez y con los Adultos Mayores, debido a que las personas que se encuentran en estas dos etapas son consideradas como miembros de los grupos más vulnerables de esta población.

Es por ello que para beneficio de la niñez esta institución trabajó de la mano con el proyecto La Escuela busca al niño, a la niña y al adolescente, con el fin mutuo de insertar a todos los menores en el ámbito escolar. En el caso de los ancianos se estrechó una fuerte relación con los Centros de Vida y con los Comedores Comunitarios, desarrollándose en cada una de estas instituciones temáticas con referencias al cuidado del adulto mayor.

"Yo fui a la oficina del Centro de familia a buscar ayuda porque mi hijo no quería seguir estudiando, pero gracias Dios la Psicóloga lo convenció y además nos ayudo a entrar en el proyecto de la escuela para el niño, que nos garantizó un cupo para el colegio" (Ángela López, 57 años).

5. En quinto lugar cabe resaltar que desde el área Jurídica del Centro se iniciaron procesos legales que benefician a gran parte de la población, por ejemplo se manejaron desde casos de herencias, cuotas alimenticias, gestión de documentos de identidad, etc., hasta procesos jurídicos colectivos enmarcados por acciones populares emprendidas hacia Aguas de Cartagena por daños en varias viviendas, producidos por las obras que se estaban ejecutando en un sector de este barrio.

"En este último caso además de dirigir la acción jurídica, estuvimos haciendo un acompañamiento en la evolución del caso, como resultados obtuvimos el compromiso de Aguas de Cartagena en arreglar los daños lo más pronto posible. Una semana después que Aguas de Cartagena adquirió el compromiso, se empezó a observar a ingenieros y trabajadores encargados de realizar los arreglos correspondientes" (Profesional del área Jurídica).

Las anteriores son solo algunas de las funciones que desempeñan los profesionales de esta institución y que demuestran la eficiencia y la efectividad de su ejercicio laboral. Pero cabe resaltar que aun cuando las acciones que fueron mencionadas eran responsabilidades importantes que tenían que ser ejecutadas por cada uno de los empleados del Centro, esto no implicó que los profesionales del área de Trabajo Social, Psicología y Jurídica, trascendieran el objetivo central de este proyecto basado en la intervención a las familias de la comunidad del Pozón, con el propósito de mejorar las dinámicas familiares y así tener vínculos fuertes y sólidos para combatir la pobreza extrema, entre otras problemáticas.

Siguiendo en este orden de ideas, las familias participantes manifiestan estar agradecidas con el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, por ayudarlos a mejorar su calidad de vida y aportar herramientas que les permitieron incrementar sus aspiraciones personales y socio-familiares.

4.4 DEBILIDADES PERCIBIDAS POR PARTICIPANTES DEL EQUIPO PSICOSOCIAL.

Por su parte los profesionales exponen que así como ventajas, también hubo debilidades en algunos procesos efectuados en esta institución, pero las cuales sin duda alguna pueden mejorarse para los convenios futuros, en donde se trabajará para lograr que los resultados sean más gratificantes, tanto para las familias, como para el equipo a cargo del proyecto.

Una de las debilidades es la aversión que sienten las personas de la población del Pozón a participar en procesos que mejoren su calidad de vida, aspecto que dificultó la intervención en varios de los casos atendidos, también fue causante de la cancelación de algunas actividades formativas debido a la inasistencia de las personas y por ultimo entorpeció un poco el presente proceso evaluativo.

“la verdad no era que no quería venir lo que pasaba era que yo no creía en psicólogos ni nada para mí eso era una perdedera de tiempo, pero me doy cuenta que sí ayudo a mejorar el comportamiento de mi hijo”(Agustín Meléndez, 34 años).

“Tuvimos que cancelar varios talleres porque el número de asistentes no llegaba ni a cinco, por ende implementamos estrategias creativas para invitar a las personas a participar en estas actividades“(Profesional del área de Trabajo Social).

“Yo no tengo por qué ir a esa institución cada vez que me citen, esas doctoras lo que tienen que hacer es obligar a mi hijo a que se porte bien y que vaya al colegio y ya, porque me tienen que mandar a buscar a mí si el único que se está portando mal es El“(Luis Paternina, 55 años).

“Yo fui a ese Centro y no me ayudaron porque no les dio la gana, lo único que tenían que hacer era venir a buscar a mi hijo que consume drogas y pelea y obligarlo a que dejara las malas andanzas, yo les pedí que vinieran a atenderlo acá en cada cita de esas. Pero no quisieron por que según ellos mi hijo por su propia cuenta tenía que ir a comprometerse con él y como le dicen el procedimiento ese, pero él no podía ir hasta allá por que lo mata una pandilla que lo está cazando“(Socorro Estrada, 56 años).

De acuerdo a estas dos últimas afirmaciones de usuarios que fueron atendidos desde esta institución y teniendo en cuenta la postura de los funcionarios del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, se puede ver que desde el desarrollo del mismo es una prioridad la participación activa de las familias en la toma de decisiones, pero esto no quiere decir que como institución encargada de prestar un servicio social en la comunidad, esta deba cumplir cabalmente con lo que soliciten quienes piden el servicio y menos si sus deseos no contribuyen elementos positivos en los procesos de atención, formación e investigación.

“Es bastante difícil trabajar con algunas personalidades familiares, debido a que suelen ser exigentes, se aprovechan de su situación para manipular algunos procesos. Otras veces las personas si actúan por desconocimiento, pero eso no justifican la opinión que tienen de las problemáticas que padecen y que afirmen que la responsabilidad y las repercusiones solo afectan al que está cometiendo los errores. Es relevante aclarar que como política del Centro, las visitas domiciliarias se hacen cuando el caso lo amerite, pero es imposible según el acuerdo de los convenios establecidos que se realicen todas las atenciones programadas en el domicilio de la usuaria y mucho menos tenemos la facultad social, ni legal para obligar a un niño o persona a hacer lo que no quiere“(Profesional del área de Psicología).

Otra debilidad visible que manifestaron las familias y observadas por la evaluadora y el equipo profesional fueron las acciones violentas que se visualizan a diario en esta población, tanto la comunidad como los profesionales consideraban que los enfrentamientos entre pandillas muchas veces estancaron el buen desarrollo de este proyecto, por un lado se debían cancelar actividades, por el otro los usuarios relacionados con esta problemática desistían de las citas programadas y por último como producto del miedo que siente la población con relación a esta problemática fue muy difícil que permitieran que se entrara en sus viviendas y en sus vidas, pero finalmente se logró el objetivo.

“Como sabíamos que una de las principales problemáticas de esta comunidad es la violencia, nos dedicamos junto a otras entidades públicas y privadas a trabajar para contrarrestar y prevenir los conflictos que se puedan presentar. Una de las estrategias desarrolladas para este fin fue la creación de una Mesa de Seguridad conformada además de las diferentes instituciones interesadas en combatir esta problemática, también con la colaboración de toda la comunidad. Y estamos muy satisfechos con los resultados porque logramos disminuir la cantidad de jóvenes en la calle y los incluimos en procesos educativos del SENA“(Profesional del área de Trabajo Social).

Al referirnos a inconsistencias no podremos dejar de mencionar el poco espacio locativo que se tiene en la institución para atender a sus usuarios, lo cual causa muchas veces que estos se sientan incómodos durante las citas y que por lo tanto decidan no regresar más a esta institución.

“En el Centro solo contamos con dos oficinas para atender y mínimo estamos tres profesionales a diario, lo que quiere decir que siempre hay uno de nosotros que le toca esperar el turno para utilizar la oficina o atender en la sala de juntas que se encuentra ubicada a la vista de todos, lo cual es muy incómodo para los usuarios. No se puede desmeritar que el lugar es limpio y muy bonito, pero falta espacio“(Profesional del área de Trabajo Social).

“No me gustó que me atendieran en la mitad de la sala, todo el mundo escuchaba lo que hablaba con la señora“(Relato de un usuario que participa en el proceso evaluativo).

Todas estas inconsistencias en el proyecto son consecuencia de algunas fallas en la planeación del proyecto y otras en la etapa de seguimiento, pero sin embargo estas son

solucionables siempre y cuando se tomen medidas correctivas y preventivas al respecto.

Por último es importante resaltar que como objetivo principal el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, pretendía mejorar la calidad de vida y superar el estado de pobreza extrema por lo menos en las familias que fueron usuarios en esta institución, a través de las distintos áreas de intervención del proyecto y con la ayuda de la Alcaldía de Cartagena y la cooperación de la Universidad de Cartagena.

4. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE ATENCIÓN, FORMACIÓN E INVESTIGACION DESARROLLADOS POR LOS PROFESIONALES DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y OBSERVACIÓN A LAS FAMILIAS SILVIA ZAMBRANO DE SENI.

La presente evaluación participativa se realizó a raíz de la ejecución del proyecto: Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, dejando como resultado una visible necesidad de mayor protagonismo y participación de las familias intervenidas por los profesionales de esta institución, lo cual quiere decir que los miembros de los grupos primarios que integran la población del Pozón deben ejercer un compromiso más amplio con los procesos que impliquen su cooperación.

Cabe resaltar que un proceso de evaluación como el que estamos desarrollando mediante este trabajo debe ser participativo y permitir el desarrollo de habilidades sociales vinculadas a la construcción de espacios donde sea posible aprender, reflexionar y compartir con todos los que hacen parte del proyecto, ya sean funcionarios de la institución a través de su objetividad, la evaluadora desde su experiencia y los usuarios a través de su perspectiva subjetiva influenciada por la cotidianidad.

Por lo anterior se debe resaltar la importancia de la participación de todos los vinculados al proyecto como administrativos, funcionarios, evaluadora y actores, en la realización de propuestas que posibiliten el mejoramiento del proyecto, logrando de esta manera tener un plan que permita corregir en un futuro las debilidades que presentó el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias durante su funcionamiento, como resultado se priorizaron las siguientes recomendaciones:

- Realizar acompañamiento a largo plazo de las familias beneficiarias, en el transcurso de la atención y después que se finalice el proceso de intervención o luego de la actividad formativa. Así mismo se debe realizar seguimiento continuo

por un lapso de tiempo determinado, el cual permita establecer si realmente se logró modificar las conductas conflictivas al interior de los grupos familiares.

- Los usuarios plantean que el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, debe tener un real acercamiento a la realidad de la población, aunque esto no signifique que tengan la obligación de atender a los usuarios únicamente en su vivienda. La recomendación en este caso es poder hacer a lo largo del proceso por lo menos tres visitas domiciliarias.
- De igual forma los usuarios afirman que se deben cambiar o modificar algunos aspectos de la política del Centro, como por ejemplo el que sostiene que la asistencia a esta institución debe ser voluntaria, para ello la propuesta es gestionar elementos legales que permitan que en ciertos casos asistir a esta institución tendría que ser obligatoria.
- Asimismo, el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, debe incentivar aun más la asistencia a talleres formativos, lo cual se lograría con ideas ingeniosas y el desarrollo de temáticas que sean de interés colectivo para esta comunidad, ya que las que se desarrollaron en los convenios anteriores respondían a las problemáticas que se evidenciaban en la población, pero no se tenía en cuenta la opinión de los usuarios para elegir el tema a desarrollar.
- Por otro lado para el próximo convenio de funcionamiento del Centro sería conveniente, conseguir un espacio locativo más amplio o realizar alianzas institucionales o entidades que puedan prestar sus espacios en algunas ocasiones.
- De acuerdo a los conflictos entre pandillas en algunos sectores de este barrio, los profesionales consideran que deben tener acompañamiento de entidades como la Policía Nacional y de la misma comunidad.

- Por último tanto la facilitadora del proceso evaluativo, como los profesionales y los usuarios concuerdan en que la estructura y la planeación de este proyecto debería garantizar su secuencia. Y no volver a estar en los mismos dilemas de cada fin de año que nos obliga a preguntar ¿será que si va a seguir funcionando el Centro el año que viene?, razón por la cual han quedado en el aire varios procesos de atención, formación e investigación.

6. AUTOEVALUACIÓN DEL PROCESO.

Para nosotros los profesionales de las áreas sociales como Trabajo Social, Psicología, entre otras, es indispensable participar en proyectos que permitan mejorar tanto las dinámicas familiares, como las relaciones sociales entre las comunidades intervenidas, ya que a través de estos campos podremos empezar a generar grandes transformaciones a nivel social.

Personalmente considero que al participar en este proyecto me asumí realmente como una profesional, la experiencia que adquirí por medio del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, es invaluable y la disfrute al máximo. Pero para mí fue aun mas importante ser parte de ese equipo evaluador de los procesos de atención, formación e investigación desarrollados a través de esta institución, porque gracias a la realización de esta evaluación participativa no solo pude cooperar con el buen ejercicio de los profesionales del Centro en las áreas de intervención, sino que además pude autoevaluar mi desempeño y el rol que me otorgué en este proyecto.

Es por ello que estoy segura que actué con conocimiento y convicción en cada uno de los casos intervenidos y cumplí eficazmente con todas las responsabilidades asignadas, las cuales como trabajadora social estaban basadas en:

- Participar en procesos de Reconocimiento Institucional: era mi responsabilidad como practicante realizar visitas a las diferentes instituciones, entidades u organizaciones del barrio Pozón para informarles que el Centro de Atención a Familias como institución está prestando servicios de atención en las siguientes áreas: Psicológica, Trabajo Social y Jurídica, pero además ofrece capacitaciones formativas a las personas de esta comunidad.
- Participar en el proceso de recepción de las familias: al solicitar los servicios del Centro el primer paso es establecer las características de la familia que se está

interviniendo y por el otro identificar las problemáticas en las que está sumergido este grupo primario para derivar a las distintas áreas de atención.

- Atención individualizada a las familias: en calidad de estudiante en práctica brindaba asesorías a los usuarios que solicitaban atención del Centro desde el área de Trabajo Social, con el objetivo de lograr mejorar las dinámicas y las relaciones a nivel personal y socio-familiar. Es precisamente en este punto en donde los (as) trabajadores (as) sociales debemos poner a disposición de toda la comunidad, los conocimientos adquiridos a través de nuestra carrera, para conseguir cambios positivos al interior de los grupos familiares.
- Coordinar y participar en los procesos formativos con familias: el desarrollo de estos espacios formativos tenían como finalidad incentivar a los (as) participantes a trabajar para disipar las problemáticas que tienen al nivel personal, familiar y social. Por tal razón mi ejercicio profesional en este proyecto también adopto la estrategia basada en la organización de actividades reflexivas que permitieran a los usuarios desarrollar otras visiones frente a la realidad de esta comunidad, al mismo tiempo que se buscaba incentivarlos a luchar en contra de los problemas sociales que deterioran su calidad de vida.
- Integrar el grupo responsable del Observatorio: ser parte de este comité me brindo mayores conocimientos con respecto a la población con la que estaba trabajando y posibilitó que lograra mejorar los procesos de atención y formación que lideraba frente a mis usuarios.

Es relevante resaltar que durante el transcurso de este proceso evaluativo se desarrollaron otras funciones que en su mayoría eran pertinentes y se cumplieron a cabalidad, logrando los resultados esperados y en los tiempos establecidos para cada actividad, aunque debemos reconocer que se presentaron algunos inconvenientes en la ejecución de estas.

- **Evaluación del proceso por objetivos y resultados:**

Con respecto al primer objetivo de este proceso evaluativo podemos afirmar que se cumplió en un 90%, debido a que se logró llevar a cabo la comparación de los objetivos iniciales del proyecto, con los resultados que se obtuvieron al finalizar el funcionamiento del Centro. Identificando que se sobrepasaron las metas establecidas con referencia a la cobertura. Pero por otro lado aunque si se consiguió mejorar la calidad de vida de las familias intervenidas, todavía no se ha logrado combatir directamente la situación de pobreza extrema.

Del segundo objetivo se puede resaltar que fue efectuado en un 95% debido a que se pudo determinar que las dinámicas familiares y comunitarias mejoraron gradualmente, lo que aun sigue sembrando dudas es si realmente las familias que fueron atendidas tienen garantizado un cambio radical en sus estilos de vida o recaerán en las problemáticas sociales que son parte de la cotidianidad en la población del Pozón. Debemos tener claro que un proceso de dos años no es suficiente para evidenciar cambios significativos en las condiciones estructurales de pobreza y vulnerabilidad en la que se encuentra esta población. Se requiere de un proceso y acompañamiento permanentes por parte del Estado para lograr avances en la erradicación de la pobreza que no dependan de la voluntad de los gobernantes de turno.

Con respecto al tercer objetivo podríamos asegurar que se cumplió en un 100% gracias a que este proceso evaluativo demostró de forma clara cuales han sido las debilidades y las fortalezas del proyecto, lo cual permitirá poder realizar en un próximo convenio algunas modificaciones que beneficien el funcionamiento de esta institución.

El último objetivo también se cumplió en un 100%, debido a que las recomendaciones realizadas tuvieron en cuenta las sugerencias de cada una de las personas que participó en este proceso evaluativo, para poder superar en futuros convenios las debilidades que fueron identificadas en el transcurso del funcionamiento del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni.

A continuación mencionaremos otros aspectos que tuvimos en cuenta del proceso de evaluación participativa que fueron fundamentales para cumplir con los objetivos planteados y para desempeñar eficazmente mi rol como facilitadora del proceso de evaluación:

Para realizar esta evaluación participativa la administración del proyecto autorizó que fueran utilizadas sus instalaciones y puso a disposición a sus funcionarios, en este espacios realizamos las entrevistas semi-estructuradas con los profesionales. Pero como en este proceso la misma importancia que tiene la opinión de los profesionales, también la tienen los actores principales que son los usuarios y fue precisamente por ellos que fue necesario trasladarse hasta las viviendas de la comunidad y por medio de un trabajo de campo realizar las encuestas y las entrevistas cualitativas.

Con relación al cumplimiento del cronograma, hay que decir que en algunas etapas del proyecto se dificultó realizar las actividades en el tiempo establecido. Cabe resaltar que una de las más afectadas fue la etapa de recolección de información, debido a la poca disponibilidad de tiempo de algunas familias participantes (trabajaban y no había nadie que diera la información en las visitas domiciliarias).

Para lograr hacer una autoevaluación completa de mi labor en el Centro de Atención Integral y Observación a las familias Silvia Zambrano de Seni, es necesario manifestar nuevamente que la experiencia profesional, como trabajadora social en esta institución fue enriquecedora porque me permitió desarrollar aun más mis competencias tanto en el Ser como en el Saber Ser. Así mismo este ejercicio profesional me ayudo a incrementar la capacidad de análisis reflexivo y argumentativo, lo cual contribuirá enormemente en mi vida laboral.

Este proceso evaluativo igualmente me aportó herramientas para desarrollar competencias comunicativas, lo cual facilitó el trabajo interdisciplinario (Trabajadoras sociales, psicólogas, Abogada, ingeniero de Sistemas, Agente Educativo, Comunicador Social) que se realiza desde esta institución para poder generar cambios significativos en poblaciones con un alto índice de vulnerabilidad.

Es por ello que la Universidad de Cartagena busca integrarnos en proyectos como el Centro de Atención integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, brindándonos la oportunidad de ampliar nuestro conocimiento y convertirnos en mejores profesionales.

7. CONCLUSIONES.

En términos generales la experiencia que se ha obtenido hasta la fecha en el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, permite ver como esta institución se ha consolidado como una respuesta a las múltiples demandas de los servicios psicosociales y legales en una comunidad tan vulnerada como la del Pozón, proporcionándole así un medio a través del cual tras la asesoría y el acompañamiento de los y las profesionales a los grupos familiares, se construyan más y mejores formas de relacionarse, teniendo como fin último el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos.

De la misma manera, esta experiencia se ha convertido en una oportunidad de enriquecimiento del que hacer de los(as) profesionales, aportando significativamente a la comprensión de las realidades sociales que construyen los(as) sujetos(as) sociales en su cotidianidad, es así como se ha podido apreciar y valorar los conocimientos propios de cada familia, los que se han convertido en insumos fundamentales para la generación de propuestas de intervención encaminadas a la construcción de relaciones más justas, democráticas y asertivas al interior de las familias.

Todas las situaciones familiares que se enfrentan día a día en este Centro de Atención plantean un reto para los(as) profesionales, que hacen parte de esta institución y es que se llenen de ambición, pero no de esa ambición egoísta y avara que predomina en las clases dominantes, sino de aquella que conduzca por un camino de amor hacia el otro, de tal modo que no se busque solo el bienestar propio sino, que se aúnen fuerzas para conseguir el bien común, que los conocimientos obtenidos sirvan de ejes liberadores, que permitan no solo la liberación personal sino también ayudar a otros a descubrir lo hermoso del valor de la libertad, fortaleciendo sobre todo como dice Freire “la confianza en el pueblo, la fe en los hombres y en la creación de un mundo en el que sea menos difícil amar”.

De igual forma debemos resaltar el arduo trabajo que realizaron los profesionales del Centro, con el objetivo de promover una conciencia reflexiva que permita entender que

la pobreza no solo radica en la falta de recursos económicas, sino también en la ausencia de valores, de sentimientos, de capacidades y de oportunidades. Existe un dicho anónimo que afirma lo siguiente: “En este mundo hay gente tan sumamente pobre que solo tiene dinero”.

Otro aspecto importante a recalcar es que en todo proyecto de gestión es imprescindible tener en cuenta a las personas, familias o comunidades durante el proceso de intervención, ya que son ellos los que conocen sus necesidades, capacidades y potencialidades. Es precisamente por esta razón que el Centro se esmero por trabajar en el área investigativa con el fin de obtener desde la misma población una priorización de las problemáticas, puestos que son estos los que padecen las dificultades.

Así mismo debemos resaltar la importancia de la realización del presente proceso investigativo, en el cual se pudo concluir que a pesar de los inconvenientes que se presentaron durante el periodo de funcionamiento del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni, los resultados fueron positivos porque se lograron desde las distintas áreas de intervención cumplir con los objetivos propuestos, los cuales eran basados en mejorar las dinámicas familiares, promover procesos de participación y de reflexión, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas que integran esta población y contribuir a general en ellas un desarrollo humano sostenible.

8. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO.

El equipo de trabajo responsable del presente proceso evaluativo estuvo conformado en primer lugar por la estudiante de Trabajo Social (decimo semestre) de la Universidad de Cartagena que realizó sus prácticas de año social en el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni. En segundo lugar por la docente de práctica que brinda asesoría y acompañamiento durante el proceso y por ultimo por los responsables del funcionamiento de esta institución.

ESTUDIANTE DE TRABAJO SOCIAL:

Angélica María Julio Ortega.

DOCENTE DE PRÁCTICAS:

Mercedes Rodríguez López.

RESPONSABLES DEL PROYECTO:

Zoraida Rueda Plata - Coordinadora.

Jennifer García – Trabajadora Social.

Verónica Pérez – Trabajadora Social.

Laura Cordero – Psicóloga.

Isabel Díaz – Abogada.

Miguel Ángel Junco – Ingeniero de Sistemas.

Iván Martelo – Comunicador Social.

María Victoria Gamarra – Secretaria.



9. CRONOGRAMA.

FASE		PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ABRIL DEL 2011 A ENERO DEL 2012																																						
		Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
		Semana				Semana				Semana				Semana				Semana			Semana				Semana				Semana				Semana							
Nº	NOMBRE	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Revisión documental	■	■	■	■																																			
2	Diseño del proyecto de evaluación					■	■	■	■	■	■	■	■																											
3	Recolección de información													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																
4	Procesamiento de la información																								■	■	■													
5	Análisis e interpretación de la información																												■	■	■	■	■	■	■	■				
6	Informe de evaluación y socialización de los resultados																																				■	■	■	■

10. PRESUPUESTO.

10.1 PRESUPUESTO GENERAL:

ITEMS	Totales
Operación	
1. Recursos materiales	69.000
2. Recurso Humano	1. 600.000
3. Gastos operativos	349.000
Total gastos de operación	2.018.000
Imprevistos	208.000
Total	2. 226.000

10.2 PRESUPUESTO DETALLADO:

Rubros	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Operación			
1. Recursos materiales			
• Video beam	Suministrado por el Centro	0	0
• Computador	Suministrado por el Centro	0	0
• Resma de papel	1	13.000	13.000
• Recarga de tinta color negro para cartucho de impresora	1	10.000	10.000
• Recarga de tinta de colores para cartucho de impresora	1	16.000	16.000

• Fotocopias	120	100	12.000
• Lápices	40	300	12.000
• CD.S	2	3.000	16.000
2. Recurso Humano			
Honorarios de los profesionales de Trabajo Social	10 meses	160.000	1. 600.000
3. Gastos operativos			
• Internet	10 meses	14.100	141.000
• Llamadas	80	100	8.000
• Transportes	10 meses.	20.000	200.000
Total gastos de operación			2.018.000
Imprevistos	10%		208.000
Totales			2. 226.000

BIBLIOGRAFÍA.

- **Alcaldía Mayor de Cartagena** (2008). Plan de Emergencia Social Pedro Romero. Enlace con página de internet http://www.Alcaldiadecartagena.gov.co/plan_emergencia_social/PES. Fecha de consulta: 14 de Septiembre 2011.
- **Alianzas Cartageneras** (2010). Cartagena Como Vamos. Convenio entre el Observatorio del Caribe Colombiano, la Universidad de Cartagena, la Universidad Tecnológica de Bolívar y la Agencia española de Cooperación Internacional para el Desarrollo – AECID, Cercapaz. Edición y Diseño: Comunicaciones & Publicidad, Consultores Ltda.
- **AMARANTO, Daniels. ROMAN Raúl. JIMENEZ Jennifer** (2010). La Población Desplazada en Cartagena de Indias: Alcances y Limitaciones de la Política Pública. Artículo publicado en la Revista Palabra de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad de Cartagena. Editorial COMMITTE. Págs. 40 - 57.
- **ANDER, Ezequiel** (1978). Metodología y Practica del Desarrollo de la Comunidad. Tomo I. Editorial Humanitas. págs. 55 – 56.
- **AUBEL, Judi** (2000). Manual de Evaluación Participativa del Programa, edición No 2. Publicación conjunta de Catholic Relief Services y Child Survival Technical Support.
- **BRIONES, Guillermo** (2002). Programa de Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social. Investigación Evaluativa. Colombia. Pág. 101.
- **Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni** (2010). Informe del primer ciclo de funcionamiento. Realizado por los

Profesionales que laboran en esta institución en las áreas de Trabajo Social, Psicología y Derecho. Disponible en los archivos del Centro.

- **Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni** (2010). Informes y bases de datos del primer y segundo ciclo de funcionamiento. Realizados por los Profesionales que laboran en esta institución en las áreas de Trabajo Social, Psicología, Derecho y Sistema. Disponibles en los archivos del Centro.
- _____ (2008). Ciudad Heterogénea, Diversa y Desigual. Una aproximación socio demográfica a la población afrocolombiana y al panorama social de Cartagena de Indias. Edita Observatorio de Derechos Sociales y Desarrollo. Bogotá, Colombia.
- **Constitución Política de Colombia** (2005). Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y culturales. Enlace con página de Internet: <http://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/col91.html>. Fecha de consulta: Julio del 2011.
- **DANE** (2011). Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Enlace con Página de Internet <http://www.dane.gov.co>. Estimaciones de la población de Cartagena 2010-2011. Fecha de Consulta Junio 2011.
- **Defensoría del Pueblo** (2001). Mecanismos de Protección contra la Violencia Familiar. Enlace con página de Internet http://www.defensoria.org.co/red/anexos/publicaciones/violencia_intrafamiliar.pdf. Fecha de consulta: Junio del 2011.
- **ELIZALDE, Antonio** (1995). Visión y Prospectiva del Desarrollo Social a escala mundial: La superación de la pobreza y el desarrollo social son incompatibles con los actuales procesos y modelos de desarrollo económico. En Revista Colombiana de Trabajo Social. Consejo Nacional para la Educación en Trabajo

Social – Federación Colombiana de Trabajadores Sociales. Editorial Facultad de Humanidades. Págs. 27 – 40.

- **GONZALES, Guillermo** (1974). Comportamiento y Salud: Consumo de Alcohol, Drogas y Prácticas sexuales Irresponsables. Unidad Sexta: Complejos y Frustraciones. Tomo II. Editorial Bedout S.A. Págs. 164 - 166.
- **Instituto Colombiano del Bienestar Familiar** (2007). Lineamientos Técnicos para la inclusión y Atención de Familias: Modelo Solidario. Enlace con Página de internet <http://www.icbf.gov.co/icbf/directorio/porte/libreria/pdf/nuevo.lineamientosTIInclusin-AtencionFamilias.pdf>. págs. 45 – 50. Fecha de consulta: 14 Julio del 2011.
- **Instituto Colombiano del Bienestar Familiar** (2006). Proyecto: “Cartagena de Indias comprometida por la dignidad de los niños, las niñas, adolescentes y familias en situación de calle”. Enlace con página de internet <https://www.Icbf.gov.co/icbf/directorio/portel/libreria/pdf/6DirectoriodeinstitucionesparaNNAen situaciondecalle.pdf>. Fecha de consulta: Junio del 2011.
- **LOPEZ, Yolanda** (1995). Dialogo y principios básicos para la intervención de los dilemas familiares. En Revista Colombiana de Trabajo Social. Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social – Federación Colombiana de Trabajadores Sociales. Editorial Facultad de Humanidades. Págs. 7 – 8.
- **MAX-NEEF, Manfred** (1993). Desarrollo a Escala Humana. Montevideo-Uruguay, Pág.38. En enlace con página de internet http://www.max-neef.cl/download/Max-Neef_Desarrollo_a_escal_a_humana.pdf. Fecha de consulta: 09 Julio del 2011.
- **Ministerio de Educación Nacional** (2002). Causas de la Deserción Escolar. Enlace con página de Internet <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-82745.html>. Fecha de consulta: Junio del 2011.

- **Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura** (1995). Derecho a la Educación. Enlace con página de internet <http://www.unesco.org/new/education/the/leading-the-international-agenda/right-to-education>. Fecha de consulta: Junio del 2012.
- **Plan de Desarrollo Distrital** (2008). Plan de Emergencia Social Pedro Romero. Enlace con página de internet: <http://sigob.cartagena.gov.co/EmergenciaSocialPR/Default.aspx>. Fecha de consulta: Junio del 2011.
- **Plan de Emergencia Social Pedro Romero** (2009). Diagnóstico de la Población del barrio Pozón. Cartagena – Bolívar. Disponible en los archivos del Centro de Atención Integral y Observación a las Familias Silvia Zambrano de Seni y en los archivos del PES.
- **Presidencia de la República** (2010). Estrategia presidencial Red Unidos. Enlace con página de internet: <http://circulodeobreros.wordpress.com/2011/03/15/red-unidos/>. Fecha de consulta: Julio el 2011.
- **PULIDO, Franco** (1974). Comportamiento y Salud: Drogas. Unidad Sexta: Complejos y Frustraciones. Tomo II. Editorial Bedout S.A. 1974. Pág. 172
- **SEN, Amartya** (2000). Desarrollo y Libertad: La pobreza como privación de capacidades. Editorial: Planeta. Págs. 114- 116.
- **SOLIS, Sonia** (2003). El enfoque de Derechos: Aspectos Teóricos y Conceptuales. En enlace con la página de internet <http://www.unpan.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan048258.pdf>. Fecha de Consulta: 20 de Julio del 2011.
- **Universidad de Cartagena** (2010). Reglamentos y Principios Institucionales. Enlace con página de internet: <http://www.unicartagena.edu.co/>. Fecha de consulta: Junio 2011. •

- **Vida, Amor y Sexo** (1992). Enciclopedia Familiar Servicio de Educación y Salud. Tomo I. Editorial Safeliz. Págs. 131 – 160.

ANEXOS



CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y OBSERVACIÓN
A LAS FAMILIAS EN LA CIUDAD DE CARTAGENA



FIGURA DE RECEPCIÓN DE CASOS

1. FECHA: 29-03 HORA: 08:45
2. NOMBRE Y APELLIDO: Melchora Olave Borrero 3. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN: T.I. R.C. C.C. N°: 45.534.981
4. DIRECCIÓN: Cra. La Conquista H.C. 110 5. TELÉFONO: (314-530 6840)
6. PERTENECE A RED JUNTO FAMILIAS EN ACCIÓN 7. SITUACIÓN DE DESPLAZAMIENTO: SI NO 8. REALIZA SEGUIMIENTO EL PLAN FAMILIA: SI NO
9. COGESTOR (a): _____

10. COMPOSICIÓN FAMILIAR: _____ TIPOLOGÍA FAMILIAR: _____

Nº	NOMBRE Y APELLIDOS	FOLIO	TIPO ID.	EDAD	SEXO	PARENTESCO	ESTADO CIVIL	ESCOLARIDAD	OCUPACIÓN	TIEMPO DE TRABAJO	AFILIACIÓN A SALUD		
											EPS	EPSS	CUAL
1	Melchora Olave Borrero	cc	09	F	Cuñada	C	Bachiller	Amada Casa			X	Coosalod	
2	Daniel Navarro Riquelme	cc	30	M	Conyugue	C	3 BP	Obr. Varíos	8		X	Coosalod	
3	Daniela M. Navarro Olave	TI	12	F	Hija	S	8 Bta	Estudiante			X	Coosalod	
4	Ana V. Navarro Olave	TI	8	F	Hija	S	3 BP	Estudiante			X	Coosalod	
5	Daniel F Navarro Olave	RC	5	M	Hijo	S	Preescolar	Estudiante			X	Coosalod	
6													
7													
8													
9													

11. RECIBE ACTUALMENTE ATENCIÓN EN OTROS PROCESOS: SI () NO

SI LA RESPUESTA ES SI INDIQUE CUAL: LEGALES () TERAPÉUTICOS () MÉDICOS () PES () CUAL: _____

TIPO ID: RC= REGISTRO CIVIL TI= TARIETA DE IDENTIDAD CC= CEDULA DE CIUDADANÍA
SEXO: M= Masculino F= Femenino
Estado Civil: S= Soltero(a) C= Casado(a) U= Unión Libre V= Viudo(a) SP= Separado (a)
Escala: 0: Sin escolaridad 1: Preescolar 2: Primaria Incompleta 3: Primaria Completa 4: Secundaria Incompleta 5: Secundaria Completa 6: Media Incompleta 7: Media Completa 8: Técnico 9: Tecnólogo 10: Profesional



CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y OBSERVACIÓN
A LAS FAMILIAS EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

PS Plan de
Emergencia
Social
FEBRO HONORIO



FICHA DE RECEPCIÓN DE CASOS

MOTIVO DE CONSULTA: Comenta la Sra. Melchora que tiene una vecina que tiene organizado un grupo de danzas y la bella es impresionante, no tienen ni hora ni día para las practicas, no se puede ver TV, ni los niños pueden estudiar.

EXPECTATIVAS DE LA INTERVENCIÓN: La Sra Melchora solicita que la Vecina busque un sitio adecuado para esas practicas de danzas donde no interrumpan la tranquilidad de los demas.

REMITIDO A: _____

FIRMA: Melchora Olave Berrio

ANEXO B:

FORMATO DE ENCUESTA DE PROCESO DE EVALUACION PARTICIPATIVA REALIZADO EN EL CENTRO DE ATENCION INTEGRAL Y OBSERVACION A LAS FAMILIAS SILVIA ZAMBRANO DE SENI.

USUARIO:

NOMBRE _____ FECHA _____

A continuación encontrará algunos aspectos relacionados con los procesos desarrollados en el Centro de Atención Integral y de Observación a las Familias.

Califíquelos como Muy satisfactorio (**M**), Satisfactorio (**S**) o Insatisfecho (**I**). Por favor marque con una **X** donde corresponda.

Atención Psicosocial.	M	S	I
Disposición de los profesionales.	M	S	I
Aplicabilidad y pertinencia de los talleres formativos.	M	S	I
Disposición del tallerista para resolver inquietudes y recibir sugerencias.	M	S	I
Cumplimiento de las expectativas.	M	S	

Si califico como insatisfactorio algún ítem, por favor explique sus razones.

PROFESIONAL:

NOMBRE _____ AREA _____

Observaciones sobre la actitud del usuario durante todo el proceso de atención y formación, pero sobre todo cuando se le hacían preguntas de su vida personal o del contexto en el que viven.

ANEXO C:

ESQUEMA DE ENTREVISTAS SEMI-ESTRUTURADA.

- 1. ¿Cuál es su nombre?**
- 2. ¿En qué sector del barrio vive?**
- 3. ¿Cuántos miembros componen la familia?**
- 4. ¿Cuántas personas del sexo femenino y cuantas del sexo masculino?**
- 5. ¿Hasta qué grado llegaron cada miembro de la familia? Si alguno dejó de estudiar diga el por qué.**
- 6. ¿Tienen carnet de Salud? Si no explique por qué.**
- 7. ¿Esta vivienda es propiedad suya? Si no es así explique en qué consiste la tenencia de su propiedad. ¿Se encuentra satisfecho con las condiciones generales de su domicilio?**
- 8. ¿Con que servicios públicos cuenta la vivienda? De no contar con alguno explique sus razones.**
- 9. ¿Cuáles son los ingresos familiares y como los administran?**
- 10. ¿Cuánto tiempo tiene de vivir en la comunidad?, ¿Cómo son sus relaciones comunitarias?**
- 11. ¿Cómo son las relaciones al interior de su familia, sobre todo entre las diadas conyugales, los padres e hijos y los hermanos?**
- 12. ¿Cómo se da el proceso de toma de decisiones en su hogar?**
- 13. ¿Por qué fue atendida en el Centro de Atención Integral y Observación a las Familias?, ¿esta institución cumplió con sus expectativas? De no ser así explique por qué.**
- 14. ¿Participo en talleres formativos?, ¿Cómo le pareció la experiencia?**
- 15. ¿Qué debilidades considera que tiene el Centro y que recomendaciones hace al respecto?**

ANEXO D:

FOTOGRAFÍAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y OBSERVACIÓN A LAS FAMILIAS SILVIA ZAMBRANO DE SENI.



Fotografía tomada en el frente del Centro de Atención Integral a las Familias Silvia Zambrano de Seni, el mes de Abril del año 2011, por el Comunicador Social Iván Martelo.



Fotografía tomada en el frente del Centro de Atención Integral a las Familias Silvia Zambrano de Seni, el mes de Abril del año 2011, por el Comunicador Social Iván Martelo.



Fotografía tomada en las instalaciones del Centro de Atención Integral a las Familias Silvia Zambrano de Seni, el mes de Mayo del año 2011, por el Comunicador Social Iván Martelo.



Fotografía tomada en el frente del Centro de Atención Integral a las Familias Silvia Zambrano de Seni, el mes de Mayo del 2011, por el Comunicador Social Iván Martelo.



Fotografía tomada en el Muévete Cartagena de Flor del Campo en donde el Centro de Atención Integral a las Familias Silvia Zambrano de Seni, participo el mes de Julio del 2011. Comunicador Social Iván Martelo.



Fotografía tomada en el Muévete Cartagena de Flor del Campo en donde el Centro de Atención Integral a las Familias Silvia Zambrano de Seni, participo el mes de Julio del 2011. Comunicador Social Iván Martelo.



Fotografía tomada en el Muévete Cartagena de Flor del Campo en donde el Centro de Atención Integral a las Familias Silvia Zambrano de Seni, participo el mes de Julio del 2011. Comunicador Social Iván Martelo.



Fotografía tomada en el Muévete Cartagena de Flor del Campo en donde el Centro de Atención Integral a las Familias Silvia Zambrano de Seni, participo el mes de Julio del 2011. Comunicador Social Iván Martelo.