

**Fortalecimiento de las acciones de atención integral para la población en vivienda en  
calle en el municipio de Bucaramanga**

Ligia Maryori López Ascanio.

Yesica Paola Benavides Ruiz.

Asesor:

Juan Sebastián Avila Santos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades (ECSAH)

Programa de Psicología

2024

## Resumen

Este artículo analiza la metodología y el enfoque del proyecto de innovación social dirigido a personas en situación de calle, proporcionando una perspectiva descriptiva, crítica y constructiva. Se examinan los desafíos encontrados en su implementación y se contribuye al debate académico sobre la eficacia y sostenibilidad de estas iniciativas, promoviendo el intercambio de buenas prácticas y la reflexión sobre la ética y la responsabilidad social en este ámbito.

Para su desarrollo, se realizó una revisión bibliográfica sobre problemáticas sociales e innovación social. En articulación con la Secretaría de Desarrollo Social de Bucaramanga (Santander), se recopiló información sobre el proyecto, que inició en 1999 y ha evolucionado significativamente.

Hasta la fecha, 1.512 personas en situación de calle han sido acogidas, con una proyección de 1.700 beneficiarios para finales de 2024. Un aspecto clave del proyecto es la promoción de la empleabilidad, gestionando oportunidades laborales a través de alianzas estratégicas y grupos de talento humano. Mientras se concreta su inserción laboral, los beneficiarios siguen recibiendo apoyo dentro de la fundación para facilitar su reintegración social.

***Palabras Clave:*** Habitanza en calle, inclusión, transformación social, innovación social.

### **Abstract**

This article analyzes the methodology and approach of a social innovation project aimed at homeless individuals, offering a descriptive, critical, and constructive perspective. It examines the challenges encountered during its implementation and contributes to the academic debate on the effectiveness and sustainability of such initiatives. Additionally, it promotes the exchange of best practices and reflections on ethics and corporate social responsibility in the field of social innovation and inclusion.

To develop this study, a literature review was conducted on social issues and social innovation. In collaboration with the Social Development Secretariat of Bucaramanga (Santander), relevant information about the project—initiated in 1999 and significantly evolved since then—was collected.

To date, 1,512 homeless individuals have benefited from the program, with a projected total of 1,700 by the end of 2024. A key aspect of the project is the promotion of employability, facilitating job opportunities through strategic partnerships and human talent groups. While awaiting job placement, beneficiaries continue receiving support within the foundation to ensure their successful reintegration into society.

***Keywords:*** Street housing, inclusion, social transformation, social innovation.

## Tabla de contenido

Introducción.....	5
Metodología.....	7
La Fase de Diseño.....	7
Recolección de Información.....	7
Trabajo de Campo .....	8
Análisis de la Información .....	8
Resultados.....	9
Gestión de las Ideas y de la Creatividad .....	9
Gestión del Desarrollo Interactivo Aplicativo.....	9
Gestión del Proceso .....	10
Gestión de las Oportunidades y del Cambio .....	10
Conclusiones.....	12
Recomendaciones .....	13
Referencias .....	14

## Introducción

El proyecto "Fortalecimiento de las acciones de atención integral para la población en habitanza en calle en el municipio de Bucaramanga" constituye un ejemplo representativo de innovación social basada en la intervención directa en los fenómenos sociales, esto a causa de que su propósito es transformar las condiciones de vida de las personas en situación de calle mediante estrategias integrales que incluyen atención psicosocial, reintegración laboral y programas para restablecer derechos fundamentales, se resalta este enfoque, ya que, responde a la necesidad de superar la estigmatización, así como, garantizar la inclusión social de una de las poblaciones más vulnerables del municipio, abordando de manera directa las causas subyacentes de su exclusión, como el consumo de sustancias psicoactivas, la violencia intrafamiliar y la falta de oportunidades económicas (Gatica et al., 2015, p.20).

El ecosistema de actores que respalda esta iniciativa incluye una sólida articulación entre entidades públicas, privadas y comunitarias, entre las cuales se encuentran la Alcaldía de Bucaramanga como líder del proyecto; empresas privadas como Helados Popsy, que promueven la empleabilidad; instituciones de salud como el Hospital San Camilo e ISNOR, que ofrecen servicios especializados en salud mental y rehabilitación; y organizaciones sin ánimo de lucro como la Fundación Santa Rita de Casia, que trabajan con personas en extrema vulnerabilidad (Restrepo, 2023, p. 10).

Este trabajo intersectorial se apoya en marcos normativos como la Ley 1641 de 2013 y el Acuerdo 022 de 2021, que garantizan la sostenibilidad de las acciones, desde su origen en 1999, el proyecto ha evolucionado y se ha consolidado como un modelo innovador y participativo para la atención integral de esta población.

El objetivo de esta sistematización es analizar las características de este ecosistema de

innovación social, identificar los factores clave que han facilitado su implementación y evaluar su impacto en la vida de los beneficiarios, en resumen, a través de esta revisión, se busca proporcionar insumos valiosos para la replicabilidad del modelo en otras regiones y reforzar su contribución al desarrollo de una sociedad más inclusiva y equitativa (Martínez-Celorrío, 2017, p. 60; Alonso-Martínez, 2015, p. 54).

## **Metodología**

La sistematización de la experiencia "Fortalecimiento de las acciones de atención integral para la población en habitancia en calle en el municipio de Bucaramanga" se llevó a cabo siguiendo un enfoque metodológico estructurado basado en la Teoría de Línea de Recorrido (TLR), ya que este enfoque permitió identificar, documentar y analizar las dinámicas clave del proyecto, destacando sus etapas, actores involucrados, logros y desafíos (Jara, 2018, p.20).

La metodología se dividió en cuatro fases principales: diseño, recolección, análisis e interpretación de la información, tal como se define a continuación:

### **La Fase de Diseño**

Se inició con la definición de los objetivos de la sistematización y el establecimiento de un cronograma detallado. Se identificaron los principales actores del ecosistema de innovación social, así como las fuentes de información relevantes, entre ellas documentos oficiales, informes de gestión, entrevistas y talleres participativos. La TLR se aplicó como herramienta para mapear las etapas clave del proyecto, desde su origen hasta su consolidación actual, permitiendo una visión cronológica y contextual (Domanski et al., 2016, p. 30).

### **Recolección de Información**

Para la recolección de información, se emplearon técnicas cualitativas y participativas:

Entrevistas semiestructuradas: Se realizaron con representantes de la Alcaldía de Bucaramanga, líderes comunitarios, colaboradores de instituciones de salud como el Hospital San Camilo e ISNOR, y beneficiarios directos del proyecto. Estas entrevistas permitieron recoger percepciones sobre los logros, barreras y perspectivas de mejora.

Talleres de análisis participativo: Incluyeron a beneficiarios, funcionarios públicos y representantes de empresas privadas, quienes aportaron sus experiencias sobre el impacto de las

intervenciones en el contexto local.

Revisión documental: Se analizaron normativas relevantes como la Ley 1641 de 2013, Decreto 1285 de 2015, Acuerdo 022 de 2021 e informes institucionales, para contextualizar las acciones desarrolladas.

Observación no participante: Se realizaron visitas a los espacios donde se desarrollan actividades clave del proyecto, como los talleres de reintegración social y programas de empleabilidad.

### **Trabajo de Campo**

El trabajo de campo se llevó a cabo en Bucaramanga, donde se registraron las actividades realizadas por los actores del proyecto, como talleres de participación comunitaria y las alianzas con empresas privadas. Cabe mencionar que este proceso se desarrolló durante un periodo de tres meses y contó con la colaboración activa de los beneficiarios, en conjunto con las instituciones involucradas.

### **Análisis de la Información**

Los datos recolectados se procesaron mediante un análisis cualitativo, utilizando herramientas como matrices de categorización para identificar patrones y relaciones en la experiencia. De igual manera, el enfoque de la TLR permitió reconstruir la trayectoria del proyecto, identificando los momentos clave, tales como los factores que contribuyeron a su éxito.

En conclusión, esta metodología garantizó una comprensión integral de la experiencia, proporcionando evidencia para valorar su impacto y generar aprendizajes útiles para su replicabilidad en otros contextos.

## **Resultados**

La sistematización de la experiencia permitió identificar logros y desafíos significativos en su implementación, ahora bien, a continuación, se presentan los resultados organizados en las categorías de la Teoría de Línea de Recorrido (TLR):

### **Gestión de las Ideas y de la Creatividad**

El proyecto fue concebido en 1999 como una respuesta a la creciente problemática de la habitabilidad en calle, con un enfoque integral que transformó la percepción sobre esta población. La iniciativa fue gestada por la Alcaldía de Bucaramanga y respaldada por políticas públicas, como el Acuerdo 022 de 2021. La intervención abordó múltiples factores de riesgo, tales como el consumo de sustancias psicoactivas (SPA) y la violencia intrafamiliar, con el propósito de generar una inclusión social y laboral efectiva. Su carácter innovador radica en el enfoque de voluntariedad y en la transformación del tratamiento de la problemática, promoviendo la dignidad y los derechos de las personas en situación de calle (Estrada, 2019, p. 5).

### **Gestión del Desarrollo Interactivo Aplicativo**

La implementación del plan de intervención se lleva a cabo en el Centro de Atención Integral y Empática, ubicado en el barrio Centro de Bucaramanga, donde se ofrecen servicios básicos como alimentación, higiene y peluquería. Esta iniciativa beneficia a más de 1.500 personas en situación de calle, quienes acceden a procesos de reducción del consumo de SPA, capacitación laboral y reintegración social. Las actividades incluyen atención psicosocial, terapias ocupacionales y programas de empleabilidad, ejecutados por equipos interdisciplinarios y entidades aliadas, como la Fundación Santa Rita de Casia. La organización ha logrado establecer vínculos significativos con actores externos, tales como ONG, instituciones de salud y

fundaciones religiosas, fortaleciendo así el impacto del proyecto.

### **Gestión del Proceso**

La intervención psicosocial ha desarrollado una estructura organizativa sólida, articulando esfuerzos de entidades públicas, privadas y comunitarias. Se han implementado estrategias de sostenibilidad que incluyen la participación de aliados estratégicos, así como programas de seguimiento psicosocial durante seis meses posteriores a la reintegración de los beneficiarios. Uno de los aprendizajes clave ha sido la capacidad de gestionar recursos y adaptar las actividades para maximizar el impacto, especialmente en un contexto de recursos limitados. Además, el modelo de empleabilidad ha demostrado ser efectivo para garantizar la reinserción social y económica de las personas en situación de calle.

### **Gestión de las Oportunidades y del Cambio**

El impacto del proyecto se refleja en la mejora de la calidad de vida y autoestima de los beneficiarios, en parte gracias a la implementación de políticas públicas específicas y a los procesos de sensibilización social que han contribuido a la reducción del estigma hacia esta población. Asimismo, la iniciativa ha sido replicada en otros municipios y ha participado en eventos y foros para compartir aprendizajes. La inclusión de herramientas innovadoras, como la unidad móvil, ha permitido ampliar el alcance de la intervención, facilitando una atención directa en territorios vulnerables (Departamento Nacional de Planeación [DNP], 2021, p. 20).

No obstante, persisten desafíos relacionados con la ampliación de alianzas estratégicas y la consolidación de iniciativas que aseguren la continuidad y sostenibilidad del modelo. A pesar de estas dificultades, los resultados evidencian avances significativos en la atención integral y la inclusión social de personas en situación de calle en Bucaramanga. Aunque existen retos en términos de sostenibilidad y financiamiento, el proyecto ha sentado las bases para un modelo

transformador que promueve la dignidad y los derechos humanos, marcando un camino innovador hacia la resolución de problemáticas sociales complejas (Álvarez et al., 2019, p. 60).

## Conclusiones

La sistematización del plan de intervención resalta la efectividad de un modelo de atención integral para abordar problemáticas sociales complejas. En este sentido, entre los hallazgos más relevantes se destacan:

**Transformación social y cultural:** La iniciativa ha contribuido significativamente a modificar la percepción social sobre las personas en situación de calle, promoviendo su dignidad y reconocimiento como sujetos de derechos (Roa & Acero, 2021, p. 100).

**Modelo de intervención integral:** La combinación de atención psicosocial, reducción de riesgos, inclusión social y laboral ha demostrado ser una estrategia efectiva para la reintegración de esta población, ofreciendo soluciones sostenibles a largo plazo.

**Impacto en políticas públicas:** La implementación del Acuerdo 022 de 2021 y la Política Pública para la Inclusión Social de la Ciudadanía en Situación de Calle han permitido la institucionalización del proyecto, marcando un precedente en la atención a esta población en Colombia.

Por otra parte, se identifican áreas de mejora, tales como la sostenibilidad financiera del proyecto, la necesidad de fortalecer alianzas estratégicas y la expansión del alcance territorial. No obstante, desde una perspectiva disciplinar, se plantean las siguientes recomendaciones para fortalecer el proyecto y garantizar su sostenibilidad

## **Recomendaciones**

Fortalecer redes interinstitucionales: Consolidar alianzas con entidades gubernamentales, privadas y académicas para garantizar recursos estables y generar proyectos complementarios. Además, promover la participación de la comunidad como aliada estratégica en el proceso de sensibilización y ejecución de actividades.

Innovar en modelos de sostenibilidad: Implementar programas de emprendimiento para las personas beneficiarias, fomentando su autonomía y generación de ingresos propios. Asimismo, diseñar estrategias de financiación diversificada, incluyendo donaciones, crowdfunding y alianzas con empresas socialmente responsables (Cruz, 2021, p. 190; González-Romero, 2020, párr. 3).

Capacitación continua: Ampliar la formación de los equipos interdisciplinarios en metodologías de atención innovadoras, como enfoques de salud mental comunitaria y reducción de daños. De igual manera, ofrecer a los beneficiarios programas de educación formal y técnica que refuercen su empleabilidad.

Sistematizar y difundir aprendizajes: Documentar de forma continua las lecciones aprendidas para compartirlas con otras regiones, generando así un impacto mayor. Además, fomentar la participación en congresos, foros y espacios académicos para visibilizar el trabajo realizado y establecer sinergias con otras iniciativas.

De manera general, con estas recomendaciones se espera que el proyecto evolucione hacia un modelo auto sostenible que no solo atienda las necesidades de la población en situación de calle, sino que también inspire transformaciones sociales en contextos similares.

## Referencias

- Acuerdo 022 de 2021 [Concejo de Bucaramanga]. *Por medio del cual se adopta la política pública para el bienestar e inclusión social de la ciudadanía en habitabilidad en calle en Bucaramanga 2021-2031*. 9 de agosto de 2021. [https://www.bucaramanga.gov.co/wp-content/uploads/2022/09/03.-Acuerdo\\_022\\_2021-Habitabilidad-en-calle-1-1.pdf](https://www.bucaramanga.gov.co/wp-content/uploads/2022/09/03.-Acuerdo_022_2021-Habitabilidad-en-calle-1-1.pdf)
- Alonso-Martínez, D., González-Álvarez, N., & Nieto, M. (2015). La innovación social como motor de creación de empresas. *Universia Business Review*, (47), 48-63.  
<https://www.redalyc.org/pdf/433/43341001003.pdf>
- Álvarez, I., Natera, J. M., & Castillo, Y. (2019). Generación y transferencia de ciencia, tecnología e innovación como claves de desarrollo sostenible y cooperación internacional en América Latina. *Documentos de Trabajo Fundación Carolina*, 19 (2), 1-58.  
<https://doi.org/10.33960/issn-e.1885-9119.DT19>
- Cruz Lera, E. (2021). Innovación social y política de los colectivos mexicanos de estatus mixto en zonas metropolitanas de los Estados Unidos: Buenas prácticas y nuevos retos durante la COVID-19. *Clivajes. Revista de Ciencias Sociales*, 8(15), 191-213.  
<https://doi.org/10.25009/clivajesrcs.i15.2697>
- Decreto 1285 de 2015. [Ministerio de Defensa Nacional de la República de Colombia] *por el cual se modifica el Decreto 1077 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, en lo relacionado con los lineamientos de construcción sostenible para edificaciones*. 12 de junio de 2015. Diario Oficial No. 49541.  
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62523>
- Departamento Nacional de Planeación. (2021). *Principios de la innovación pública en Colombia*.  
DNP

[https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Principios\\_Innovaci%C3%B3n\\_P%C3%ABlica.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/ModernizacionEstado/EiP/Principios_Innovaci%C3%B3n_P%C3%ABlica.pdf)

Domanski, D., Monge, N., Quitiaquez, G., & Rocha, D. (Eds.). (2016). *Innovación social en Latinoamérica*. (1ª ed.) Gobernación de Cundinamarca, Fundación para la Innovación Social, Corporación Universitaria Minuto de Dios.

[https://www.researchgate.net/publication/311234454\\_Innovacion\\_Social\\_en\\_Latinoamerica\\_2016](https://www.researchgate.net/publication/311234454_Innovacion_Social_en_Latinoamerica_2016)

Estrada, G., Montero, J. M. C., & Hernández, J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 645-661.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864011>

Gatica, S., Soto, W., & Vela, D. (2015). *Ecosistemas de innovación social: El caso de las universidades de América Latina*. (1ª ed.) ASHOKA, Innovación Social UC COLAB, SURA.

[https://www.researchgate.net/publication/341481035\\_ECOSISTEMAS\\_DE\\_INNOVACION\\_SOCIAL\\_EL\\_CASO\\_DE\\_LAS\\_UNIVERSIDADES\\_DE\\_AMERICA\\_LATINA](https://www.researchgate.net/publication/341481035_ECOSISTEMAS_DE_INNOVACION_SOCIAL_EL_CASO_DE_LAS_UNIVERSIDADES_DE_AMERICA_LATINA)

González-Romero, G. (2020). La innovación social como estrategia de desarrollo. Políticas urbanas y acción colectiva. Teuken Bidikay - *Revista Latinoamericana De Investigación En Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 11(16), 29–54.

<https://doi.org/10.33571/teuken.v11n16a2>

Jara H., O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles* (1ª ed.) Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano. CINDE

<https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematiza>

cio%cc%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ley 1641 de 2013. *por la cual se establecen los lineamientos para la formulación de la política pública social para habitantes de la calle y se dictan otras disposiciones*. 12 de julio de 2013. Diario Oficial No. 48.849.

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1641\\_2013.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1641_2013.html)

Martínez-Celorrio, X. (2017). *La innovación social: Orígenes, tendencias y ambivalencias* (1ª ed.). Editorial Sistema 247.

[https://www.researchgate.net/publication/319103913\\_La\\_innovacion\\_social\\_origenes\\_tendencias\\_y\\_ambivalencias](https://www.researchgate.net/publication/319103913_La_innovacion_social_origenes_tendencias_y_ambivalencias)

Restrepo Valencia, E (2023) *La Innovación Social Como Un Apoyo Para Mitigar Problemáticas Glociales* [Tesis de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia] Archivo digital

UNAD

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/56273/erestrepov.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Roa Mendoza, C., & Acero Robayo, Y. (2021). Sistematización de experiencias. *Germina*, 3(3), 45-60. <https://doi.org/10.52948/germina.v3i3.230>