

CARACTERIZACION DEL MALTRATO INFANTIL EN AREA ATENCION
USUARIO - VERIFICACION DENUNCIAS DEL ICBF LOCALIDAD DE
ENGATIVA AÑO 2009
(Experiencia profesional dirigida)

ADRIANA CHACÓN SOLÓRZANO
YANET MUÑOZ OSPINA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA- UNAD
ESCUELA DE CIENCAS SOCIALES, ARTES Y HUMANIDADES
CEAD JOSE ACEVEDO Y GOMEZ
PROGRAMA DE PSICOLOGIA
BOGOTÁ, D.C. – I- 2010

CARACTERIZACION DEL MALTRATO INFANTIL EN AREA ATENCION
USUARIO - VERIFICACION DENUNCIAS DEL ICBF LOCALIDAD DE
ENGATIVA AÑO 2009
(Experiencia profesional dirigida)

ADRIANA CHACÓN SOLÓRZANO
YANET MUÑOZ OSPINA

Asesor CARLOS PATIÑO
Psicólogo

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA- UNAD
ESCUELA DE CIENCAS SOCIALES, ARTES Y HUMANIDADES
CEAD JOSE ACEVEDO Y GOMEZ
PROGRAMA DE PSICOLOGIA
BOGOTÁ, D.C. – I- 2010

Nota de Aceptación

Firma Primer Jurado

Firma Segundo Jurado

Firma Director del Programa

Bogotá, D.C., 7 de abril de 2010

Agradecimientos

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Al Ps. CARLOS PATIÑO, Asesor de trabajo de grado

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia –UNAD–

A todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron en la elaboración del proyecto.

Tabla de Contenido

Resumen,	2
Introducción,	4
Antecedentes,	6
Diagnóstico o marco contextual,	7
Objetivos,	12
Justificación,	13
Marco teórico,	16
Metodología técnicas y herramientas,	31
Plan de acción,	31
Resultados,	37
Análisis de resultados,	45
Alcances y significados del proyecto realizado,	48
Conclusiones,	50
Recomendaciones,	53
Referencias,	56
Apéndices,	59

Tabla de figuras

Figura 1. Cronograma de actividades, 36

Figura 2. Organigrama equipo de atención al usuario- verificación denuncias, 55

Tabla de tablas

Tabla 1. *DOFA*, 44

Tabla 2. *Porcentajes de la caracterización en maltrato físico*, 46

Tabla de apéndices

Apéndices A	Conteo estadístico,	60
Apéndices B	Formato denuncia,	61
Apéndices C	Reporte de actuaciones,	62
Apéndices D	Boleta de citación,	63
Apéndices E	Caracterización de Enero,	64
Apéndices F	Caracterización Febrero,	65
Apéndices G	Caracterización Marzo,	66
Apéndices H	Caracterización Abril,	67
Apéndices I	Caracterización Mayo,	68
Apéndices J	Tabla Caracterización Junio,	69
Apéndices K	Tabla Caracterización Julio,	70
Apéndices L	Tabla Caracterización Agosto,	71
Apéndices M	Tabla Caracterización Septiembre,	72
Apéndices N	Tabla Caracterización Octubre,	73
Apéndices P	Tabla Caracterización Noviembre,	74
Apéndices Q	Tabla Caracterización Diciembre,	75
Apéndices R	Tabla Caracterización Inconsistencia,	76

CARACTERIZACION DEL MALTRATO INFANTIL EN AREA ATENCION
USUARIO - VERIFICACION DENUNCIAS DEL ICBF LOCALIDAD DE
ENGATIVA AÑO 2009

(Experiencia profesional dirigida)

Chacón Solórzano, A.; Muñoz Ospina, Y. Patino C.*

Resumen

El proyecto busca caracterizar los diferentes tipos de maltrato infantil en el área de Atención al Usuario – verificación denuncias del ICBF de la localidad de Engativa durante el año 2009 para reorientar las estrategias de prevención. Se realizara una revisión física y sistemática de las actuaciones (Resultado – verificación), constatadas por el área de atención al usuario-verificación denuncias del centro zonal Engativa de ICBF; sumando los datos estadísticos del año 2009, se jerarquizaran las categorías tipológicas más recurrentes en el área. Después de la revisión física se tendrá en cuenta las siguientes categorías (tipologías): Maltrato Físico, Negligencia y Abandono, Psicológico y/o Emocional, Abuso Sexual, Explotación Laboral, Falta de Responsables, Comportamiento. Se diseñará una caracterización, en Atención al Usuario-verificación denuncias.

Palabras claves: caracterización, maltrato infantil, denuncias, revisión física y sistemática, prevención

* Asesor del proyecto

CHARACTERIZATION OF CHILD ABUSE IN USER AREA CARE -
ALLEGATIONS OF VERIFICATION ICBF Engativa locality YEAR 2009

(Professional experience directed)

Chacon Solorzano, A., Muñoz Ospina, Y. Patino, C.*

Abstrac

The project seeks to characterize the different types of child abuse in the area of Customer Care - verification of the allegations of ICBF Engativa town in 2009 to refocus prevention strategies. There will be a natural and systematic review of the proceedings (Results - checking), identified by the customer service area, check complaints Engativa zonal center of ICBF, adding the statistics of 2009, will rank the most persistent typological categories the area. After the physical review to take into account the following categories (types): Physical Abuse, Neglect and abandonment, psychological and emotional, sexual abuse, labor exploitation, lack of accountability, Behaviour. It was designed to characterize in-verification Customer Care complaints.

Keywords: characterization, child maltreatment complaints, physical examination and systematic prevention.

* Project Advisor

Introducción

A través de este proyecto se propone caracterizar los diferentes tipos de maltrato infantil representando el mayor índice de denuncias recibidas en el centro zonal de ICBF Engativa; hoy en día uno de los grandes problemas que aquejan a nuestro país y al mundo entero. El maltrato infantil es considerado un problema de salud pública por la magnitud del mismo, por los factores asociados y por las graves implicaciones que este tiene en la reducción de expectativas de vida y en la disminución de la calidad de vida. Es de hecho uno de los grandes eventos que atentan contra los derechos humanos de los niños y las niñas futuro y posibilidad de progreso de los países en “desarrollo” Ramírez (2000-2002).

Los problemas de la infancia son del orden mundial. Sin embargo, en América latina se presentan las situaciones más graves en cuanto a conflicto social e inequidad tanto en la mujer como en los niños. Según datos estadísticos de estudios realizados por Saenz y Bellamy (2000). En la gran mayoría de estudios se encuentra que los fenómenos de pobreza, marginalidad, violencia intrafamiliar, maltrato, negligencia y abandono a los niños son los problemas de múltiples y complejas dimensiones, los cuales han llevado a los países a establecer políticas y programas, que enmarcados dentro de la convención internacional de los derechos del niño intentan disminuir tales fenómenos y desarrollar acciones de protección de alto impacto.

La violencia contra la infancia es uno de los más agobiantes problemas del mundo moderno. Esta condición crónica es la más perversa violación de los derechos humanos y toma diferentes formas de expresión que producen sufrimiento en la infancia. (Bellamy, 2000).

Específicamente, el maltrato a la infancia causa un gran número de daños, incapacidades y muertes. Todavía más de 12 millones y medio de niños menores de cinco años mueren en los países en desarrollo. El trabajo infantil afecta más de 250 millones de niños; 1 de cada 5 niñas son víctimas de abuso sexual a lo largo de su vida. En Latinoamérica más de 20% de maltrato psicológico y cerca de 30% de negligencia. (Sáenz, 2000)

Según datos de la Defensoría del Menor (1998) y de la Sociedad Colombiana de Pediatría (2000) en Colombia, hay una reiterada vulneración de los derechos de la infancia. Constantemente se viola el derecho a la vida, el derecho a la seguridad, el derecho a la educación y el derecho a la protección, mueren diariamente 14 niños, de los cuales el 46% son por homicidio y el 4% por suicidio, secuestran un niño cada dos días y se estima que aproximadamente 7 millones de niños sufren de maltrato físico y psicológico, social, abuso sexual, además es muy poco probable que exista buen trato, ya que el 17% de las mujeres embarazadas son también menores de edad, solo ingresan 30 de cada 100 niños al grado cero, fuera de otras situaciones como el hecho que el 55% de los actores de la guerra en Colombia son menores de edad (Hewitt,2002).

Es evidente, la falta de educación en los padres, la carencia de recursos y su limitada calidad de vida hacen que estos fenómenos se den al igual que en otros contextos en nuestro medio, como lo reportan algunos estudios sobre pobreza, infancia y calidad de vida (eje: “el maltrato infantil en Colombia una perspectiva psicosocial”. Tomado de maltrato infantil prevención y atención “campana y el buen trato” (Prevención y Atención Cartagena, 1993).

Y lo que es más preocupante aún es que estos niños victimizados, que se encuentran en gran riesgo, no solo de violencia sino enfermedades, desnutrición, falta de atención, educación y escolarización son el futuro del país.

Las consecuencias negativas del maltrato no solo se dan desde una perspectiva global en términos que atentan contra el desarrollo y el progreso de los países, por la disminución y la minimización del capital humano; sino que ocasiona múltiples problemas en las personas que lo padecen, tanto a corto, mediano y largo plazo, en todas las esferas del desarrollo y en los procesos de adaptación, por lo anterior, es urgente optimizar las estrategias y aumentar la cobertura en materia de prevención de este fenómeno en todos los países del mundo. Glasse (2002), Ramírez, (2003)

La prevención es posible siempre y cuando se plantee con base en criterios claros derivados de la investigación y del análisis del contexto particular. Los factores de riesgo en el maltrato infantil varían de formas diferentes dependiendo del contexto cultural en los cuales se lleven a cabo los estudios, algunos resultados muestran las diferencias en los factores de riesgo en particular en el asunto de las practicas de crianza, los criterios de desarrollo y adaptabilidad, las relaciones padre-hijos y las interrelaciones entre factores, en distintas culturas y continentes incluidos el este de Asia, Australia, sur América y sur África, (Glasse (2002) y Ramírez (2003).

Antecedentes

La dirección del centro zonal del I.C.B.F. de la localidad de Engativa; busca recopilar la información de las denuncias recibidas durante el año 2009 y clasificarlas según su tipología a través del proyecto de caracterización de los diferentes tipos de maltrato infantil en el área de Atención al Usuario-verificación denuncias para

reorientar las estrategias en busca de alternativas de prevención y generar una gestión basada en la calidad de atención con sensibilización en los funcionarios hacia el establecimiento y restitución de derechos de los niños.

La Revisión física (de cada una de las denuncias mes a mes y sus actuaciones) y sistemáticamente (registro en el sistema las actuaciones realizadas en la denuncia) de las denuncias y su direccionamiento al interior del centro zonal, evidenciaran cuales son los puntos álgidos para poder programar controles, seguimientos y acciones de mejoramiento en la calidad del servicio.

Diagnóstico

El estudio del problema parte del trabajo desarrollado en la experiencia profesional dirigida realizada en la Localidad de Engativa del ICBF sobre las diferentes tipologías de los casos atendidos en el área de atención a usuarios- verificación de denuncias, en un lapso de siete meses comprendidos entre septiembre de 2009 y marzo 2010. En esta época solo se contaba con la información de las denuncias y con el proyecto se diferenciaran las tipologías con mayor recurrencia y su direccionamiento; trabajo realizado a través de una revisión de 1217 casos en los 7 meses.

Los beneficiarios de este proyecto son los niños y/o niñas en edades comprendidas desde 0 a 17 años, de la Localidad de Engativa que son reportados en la oficina de Atención al usuario – verificación Denuncias, del centro zonal de Engativa a través del ICBF. Esta localidad recibe su nombre de la lengua Muisca, “Engativa” que significa “tierra del sol”. Fue fundada en 1537 por Diego Romero. Se encuentra ubicada al noroccidente de Bogotá. En el año de 1863 como parroquia hace parte de la diócesis de Bogotá. En el año 1954 por decreto 3640 se constituye en municipio anexo del

distrito especial. Tienen una extensión de 3556, 30 hectáreas que equivalen al 4,18% del territorio distrital. En el año de 1977 fueron fijados sus límites. Norte río Juan Amarillo- localidad de Suba oriente Avenida 68- localidad de Barrios unidos. Al Sur autopista el Dorado localidad de Fontibón, avenida José Celestino Mutis. Al Occidente Río Bogotá municipios de Cota y Mosquera. Su Población estimada es de 795.836 habitantes, sistema hospitalario Hospital de Engativa II nivel Plazas de mercado Barrio Boyacá, Barrio las Ferias y Barrio Quirigua. En 1983 es elegida municipio de Cundinamarca con 12 veredas.

En el año de 1991 se convierte en una de las 20 localidades del distrito capital. Su producción agrícola se mantiene desde la colonia hasta la década de los 60. Su característica principal es la autoconstrucción de vivienda y la apropiación de terrenos abandonados. En 1993 ocupaba el segundo lugar en población, entre las demás localidades y en 1994 paso a ocupar el primer lugar, en sus construcciones se destacan la moderna ciudadela Colsubsidio, galardonada en 1995 con el premio nacional de arquitectura, la cual genero una población de 30.000 habitantes. Los servicios públicos tienen un cubrimiento del 95%, la economía activa es del 96%; su esencia es la productividad, la economía inactiva es del 4%, el estrato de su población es el 3 con el 77%, se complementa con el 2 en el 15%. El 4 con el 8%, el punto de atención del gobierno local está en el estrato 3 en la actualidad cuenta con 271 barrios. En el aspecto ambiental la contaminación es alta en sus principales avenidas como: Avenida calle y carrera 68, la calle 80, la avenida Boyacá, y las avenidas ciudad de Cali circunstancia que se debe a la alta concentración de vehículos, existen 3 humedales el de Santa María del Lago, el humedad Jaboque, allí se llevan obras de recuperación y adecuación y el

humedal Juan amarillo se encuentra en proceso de restauración ambiental. En relación con la vivienda se estima que el 40% vive en arriendo, el 18% está pagando la vivienda y el 37% ya la ha cancelado. Uno de los fenómenos más interesantes es el de la inmigración interna de la ciudad. (Alcaldía Mayor de Bogotá, Junta Administradora Local de Engativa (2007)

El ICBF del centro zonal de Engativa hace parte de una empresa del estado comprometida con el bienestar social de la niñez y la familia en la localidad, por lo tanto coordina la acción social local en lo referente a garantizar el ejercicio de los derechos de la niñez y de la familia; con el fin de propender por el mejoramiento de la calidad de vida y de las relaciones familiares y comunitarias, mediante la prestación de servicios acordes a las necesidades, dirigidas al niño y/o familia de la localidad de Engativa a los que se brinda atención, orientación y apoyo interdisciplinario en las áreas jurídica, psicológica, nutricional, pedagógica y social, en procura de lograr una mayor vinculación del niño con su red familiar y su comunidad, contribuyendo a disminuir los factores adversos que interfieren en el desarrollo personal y en las relaciones de los miembros de la familia.

El ICBF cuenta con puntos de servicio en diferentes localidades para atender a la población de todos los municipios del país, a través de los cuales se adelantan acciones de restitución y garantía de derechos de los niños desde las áreas de prevención y protección; la atención en los centros zonales inicia desde la recepción, (recibimiento del usuario con la queja) asistencia y asesoría dependiendo la problemática en: atención extrajudicial, asistencia al menor, atención a la población desplazada, atención terapéutica, casa refugio, educador familiar, escuela para familias, hogares

comunitarios, hogares infantiles, lactantes, desayunos infantiles, recuperación nutricional.

Según el mapa de procesos del ICBF el área de atención al usuario es parte integral del servicio de atención al usuario y se entiende como un conjunto organizado de procesos y procedimientos que operan con el fin de resolver con eficacia y eficiencia, las peticiones ciudadanas que son competencia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Uno de los objetivos del área es constatar con oportunidad y pertinencia las denuncias que se reportan ante el ICBF por cualquier medio de comunicación, para establecer y determinar la existencia de condiciones de amenaza, vulneración y/o inobservancia de los derechos de niños, niñas y adolescentes, con el fin de iniciar las acciones pertinentes para garantizar el restablecimiento de los mismos, con fundamento en el marco de la ley. El abordaje en el centro zonal de Engativa inicia con la recepción de la denuncia y termina con el reporte de la primera actuación por parte del responsable de resolver la petición.

Es por eso que en el ICBF se plantean unos procedimientos delineados por trámites, servicios y un equipo interdisciplinario que se encarga de dar solución a la problemática presentada. En el caso del área de atención al usuario- verificación denuncias una vez se recepciona la denuncia estas son atendidas por un equipo específico conformado por: trabajadora social, quien a su vez es la jefe del área, una digitadora, y dos practicantes, quienes atienden las diferentes tipologías de maltrato infantil como: abuso sexual, violencia intrafamiliar, negligencia, abandono, falta de responsables, maltrato físico y psicológico, explotación laboral, problemas de

comportamiento, diligencias administrativas, consumo de sustancias psicoactivas y la atención a las diferentes situaciones irregulares; las denuncias llegan al área a través de diferentes canales de comunicación bien sea telefónico, escrito o verbal, pueden ser instauradas por cualquier ciudadano en forma anónima o con denunciante. Una vez llega la petición se verifican la situación descrita en la denuncia con los diferentes núcleos familiares, para luego ser direccionadas a las áreas de: protección, (brinda el restablecimiento de derechos a los niños en cuanto a: educación, salud, nombre, otorgamiento de hogares sustitutos) conciliables:(acuerdos en custodia, cuotas alimentarias, visitas) no conciliables (defensoría en trámites jurídicos como alimentos incumplidos, amonestaciones) prevención (instituciones, clubes juveniles, jardines infantiles) trabajo terapéutico; (valoración y seguimiento psicológico), las cuales son atendidas a través de citas previas dadas a los usuarios con las diferentes áreas del centro zonal Engativa, si no es cercana la cita de atención los usuarios son remitidos a áreas externas como Eps, hospitales e instituciones para iniciar su proceso de intervención y solucionar su problemática.

Debido a lo anterior en el área de atención al usuario- verificación denuncias se hace necesario conocer cuál es la tipología de maltrato más recurrente; para reorientar las estrategias en busca de alternativas de prevención y posibles correcciones en la atención prestada. Así mismo conocer cuáles son los puntos álgidos atendidos por el área y realizar seguimiento y control, en las actuaciones y direccionamientos efectuados a las diferentes problemáticas. Para que en corto plazo se gestionen procedimientos de calidad frente a la atención y sensibilización de los colaboradores del centro zonal.

Objetivos

Objetivo General

Caracterizar los tipos de maltrato infantil más significativos en el área de atención al usuario- verificación denuncias del ICBF de la localidad de Engativa durante el año 2009 para reorientar alternativas de prevención desde el punto de vista psicosocial.

Objetivos Específicos

Realizar un censo y clasificar las denuncias recibidas durante el año 2009, en el área de atención al usuario - verificación denuncias de ICBF de la localidad de Engativa.

Caracterizar las denuncias recibidas en el centro zonal Engativa durante el año 2009 de acuerdo a su tipología para saber cuál es la más recurrente.

Verificar las actuaciones realizadas a las denuncias recibidas durante el año 2009 en el centro zonal Engativa de acuerdo a las tipologías presentadas para reorientar los direccionamientos otorgados en busca de calidad en la atención a los usuarios.

Justificación

Para el ICBF es importante este proyecto porque en el área de atención al usuario-verificación denuncias es necesario caracterizar las diferentes tipologías de maltrato infantil como: abuso sexual, violencia intrafamiliar , negligencia, abandono, falta de responsables, maltrato físico y psicológico, explotación laboral, problemas de comportamiento, diligencias administrativas, consumo de sustancias psicoactivas y la atención a las diferentes situaciones irregulares y así llegar a brindar una atención, orientación y apoyo en forma interdisciplinaria al manejo de las diferentes problemáticas y realizar un trabajo coordinado entre las diferentes áreas: jurídica, psicológica, nutricional, pedagógica y social, en procura de lograr una mayor vinculación del niño con su red familiar y su comunidad, contribuyendo a disminuir los factores adversos que interfieren en el desarrollo personal y en las relaciones de los miembros de la familia.

El proyecto muestra la actuación, atención y direccionamiento dentro del centro zonal de las problemáticas atendidas por el área de Atención al usuario- verificación denuncias- y permite en forma posterior realizar seguimiento y control, en la verificación de las diferentes tipologías.

Para la UNAD es importante el proyecto porque a través de la participación de los estudiantes con la comunidad, se seguirán modelos de intervención como el modelo de “cambio social” que contribuirán a la solución de problemas representados en el maltrato infantil.

Es decir para la UNAD y el ICBF se genera un espacio de interrelación estudiantes- sitio de práctica; realizándose una inclusión social de intervención en la comunidad (estudiante- centro zonal) para que sean aplicados los conocimientos y se

contribuya en el manejo de las problemáticas recibidas en el centro zonal por la comunidad en este caso la de Engativa.

Este proyecto a través de la Psicología comunitaria busca desarrollar y generar recursos para la comunidad desde su propia gestión, desde sus propias necesidades, sus propias vivencias y sus actores sociales. El psicólogo comunitario, en tal virtud, actúa como un igual en su trabajo, de tal manera que el principal lema de su labor esté inspirado por la comunidad. Utilizando dos principios de la psicología comunitaria:

1. Autogestión de los sujetos o comunidades que constituyen su área de estudio, lo que significa que toda transformación se realizará con y sobre todos los individuos involucrados en la relación.

2. Unión entre teoría y práctica para lograr una explicación integradora y una comprensión verdadera de la situación de la comunidad.

Teniendo como objetivo o meta en común la Toma de conciencia, de los problemas, de su situación, su identidad y de sus recursos y de su utilización colectiva para resolver problemas comunes.

Ejemplificando lo anterior: la caracterización evidencio que la practica con la teoría genera un “cambio social” y través de la intervención se expresan diversas emociones como: (temor – rabia) y resistencia al cambio por reestructuraciones físicas. Esto se percibió al informar al coordinador del centro zonal sobre las inconsistencias encontradas en la revisión física, pues se plantearon múltiples problemas que podría traer a futuro un procedimiento como el que se venía efectuando y desapareció el imaginario que tenían establecido sobre el área.

Reafirmando lo anterior consideramos pertinente hacer referencia a lo expuesto por Sarason (1974). La Psicología Comunitaria es una disciplina de aplicación e intervención más que teórica. Que busca definir que las metas de la Psicología Comunitaria sean el estudiar seria y sistemáticamente el cambio social y sus efectos psicológicos, haciendo énfasis en áreas y grupos humanos de la comunidad prioritarios como son los adultos mayores, la drogadicción, la problemática familiar, la delincuencia, las pandillas, los entornos carcelarios, la marginación urbana, asistencia primaria, Violencia y maltrato infantil, etc.

Marco Teórico

Acerca del maltrato infantil no se podía haber escrito un libro hace cien años. Si un investigador de la década de los 70 se transportase, tiempo atrás, hasta el siglo XIX, de modo tal que pudiese observar con mirada moderna la escena familiar, advertiría claramente el trato inadecuado de que era objeto el niño. Sin embargo en el pasado dichos comportamientos pasaban inadvertidos a las familias y las comunidades.

Históricamente, la sociedad no se preocupó por los abusos. Cuando los hijos no habían sido deseados, la mortalidad alcanzaba elevadas cuotas. En Londres decimonónico, por ejemplo, padecían un 80 por 100 de los hijos ilegítimos que habían sido encomendados a nodrizas, quienes, exentas de escrúpulos, cobraban sus salarios y se desembarazaban prontamente de los lactantes. Cuando podían obtenerse ganancias, los adultos vendían, en ocasiones, a los niños como esclavos o los explotaban como mano de obra barata. El infanticidio no constituía tan solo una amenaza en las familias reales, sino que, en determinadas culturas, era ampliamente aceptado como medio para controlar el aumento de población y eliminar niños con defectos congénitos. Se admite generalmente que la mutilación de niños, como hábito, se remonta a lejanas edades.

Recordemos ejemplos tales como los deformantes vendajes de los pies de las niñas chinas, las deformaciones craneales practicadas en ciertas tribus indias. Incluso la mutilación de los órganos sexuales ha constituido un rito religioso desde la edad de piedra y, pese a su discutible valor como medida profiláctica, la circuncisión continúa siendo la intervención más corriente practicada en la actualidad en grandes grupos religiosos y étnicos. Al fin de determinar la gradual toma de conciencia social sobre los malos tratos proporcionados al niño (y al igual que se hace con cualquier otro fenómeno

social de índole progresiva, como el sufragio femenino o los derechos civiles de las minorías), la ignorancia de las necesidades físicas y emocionales de los niños constituyeron la norma, pero los malos tratos a estos han sobrevivido hasta la época actual, virtualmente inmodificados, debido a que persisten dos creencias. “la primera consiste en que los niños son considerados como propiedad de los padres y se admiten que estos tienen pleno derecho a tratarlos como estimen conveniente; por otra parte, los hijos caían bajo la plena responsabilidad de sus padres y, durante muchos siglos, el trato riguroso se justificaba por la creencia de que los castigos físicos severos eran necesarios para mantener la disciplina, inculcar decisiones educativas y expulsar a los malos espíritus.

En las escuelas de Sumeria, hace 5 mil años existía el “Hombre encargado del látigo” que castigaba a los antiguos filósofos golpeaban despiadadamente a sus discípulos. Más adelante, hubo un tiempo en el que, en la mayoría de los países cristianos, los niños eran azotados en el día de inocentes para hacerles recordar la matanza perpetrada bajo el reinado de Herodes. Los padres, maestros y sacerdotes han creído que la única cura de la “insensatez que se alberga en el corazón de un niño “era la represión con el palo y la máxima “La letra con sangre entra” a estado vigente hasta no hace mucho.

Existían es cierto, eventuales periodos de protesta, y la historia muestra la existencia de individuos influyentes que hablaron en contra de los abusos respeto de los niños. Platón, en siglo V antes de Cristo, advertía a los maestro que “no tratasen a los niños por la fuerza, si no como si estuviesen jugando con ellos “y Sir Thomas Moro usaba plumas de pavo real para golpear a sus hijas. Pero tales respiros eran de breve

duración para los niños, tan altamente vulnerables, y valores mantenidos de modo muy firme decretaban que aquello que les sucedía no era más que un asunto familiar.

Sin embargo, los viejos prejuicios no se han destruido aun incluso en fecha tan reciente como en el 1975 el tribunal supremo de los Estados Unidos dictamino que se permitía a los estados de la unión decidir si los maestros podrían castigar físicamente en la escuela. No obstante tal situación está cambiando evidentemente: el mismo acto que habría sido acogido con aplauso por los clérigos hace un siglo en la actualidad debe ser denunciado a las autoridades de justicia criminal. La historia de la violencia contra los niños, implica no solo un creciente reconocimiento de que se supone un mal innecesario si no, además, la capacidad técnica para diseñar medios que permitan establecer la historia clínica de las lesiones infligidas al niño y la disposición de la comunidad para enfocar el problema de un modo constructivo.

Kempe, H. en (1961), organizo un simposio interdisciplinario en la reunión anual de la Academia Americana de Pediatría sobre el síndrome del niño golpeado donde presento los puntos de vista pediátrico, Psiquiátrico, radiológico y legal, así como las primeras cifras de incidencia correspondiente a los Estados Unidos. (Kempe 1962)

El Maltrato Infantil supone la existencia de un niño golpeado pero la conexión causa y efecto no se conoce perfectamente un modo de consideración es el estudio de los síntomas que presenta el niño otro consiste en tener primero en cuenta las acciones de los adultos que los tienen a su cargo (Padre, encargados y amigos), corrientemente se utilizan cuatro categorías para clasificar su comportamiento Violencia Física, Abandono físico y emocional maltrato emocional y explotación sexual. La violencia física implica la existencia de actos físicamente nocivos para el niño; queda definida habitualmente por

cualquier lesión infligida – hematomas quemaduras, lesiones en la cabeza, fracturas, daños abdominales envenenamiento. Las lesiones producidas requieren atención medica (ya las reciba o no el niño).

El límite entre las causadas deliberadamente y el abandono físico pudiendo ambos ocasionar daños accidentales es, en ocasiones difícil de determinar, pero ejemplos tales como la administración a un lactante de grandes dosis de sedantes correspondientes a un adulto, o de drogas alucinógenas son evidentemente tan peligrosos que equivalen a maltrato.

El abandono, la negligencia, pueden constituir una forma muy insidiosa de causar daños graves, y si no interviene un medico o una enfermera pueden persistir en ignorancia por mucho tiempo. La negligencia implica un fallo del progenitor en cuanto a actuar debidamente para salvaguardar la salud, la seguridad y el bienestar del niño. La negligencia física incluye el abandono alimenticio la falta de cuidados médicos, o bien la ausencia de una suficiente protección del niño contra riesgos físicos y sociales.

La negligencia referida a la nutrición (Kempe, R.; Kempe C. H., 1996), consiste en no proporcionarle al niño las calorías suficientes, bien por alimentación escasa o bien por someterlo a una dieta extravagante. Ello da lugar a insuficiencia en el desarrollo, un estado potencialmente amenazador para la vida en el que el peso, la talla y con frecuencia el perímetro cefálico está por bajo del tercer percentil de los niños de su edad. Los niños que padecen ésos déficit del desarrollo muestran con frecuencia otros signos de abandono, tales como falta de aseo y alteraciones emocionales: establecen difícilmente comunicación con los demás están deprimidos, apáticos y retrasados en cuanto a su desarrollo. El abandono emocional coincide casi siempre con los malos

tratos físicos, pero también pueden darse en casos en que los cuidados meramente físicos son buenos, ocasionando entonces el mismo daño a la personalidad en vías de desarrollo. Ejemplo cuando un niño es constantemente aterrorizado regañado o rechazado. Los malos tratos suponen la explotación de niños mediante actos tales como incesto, abuso y violación.

Según Sarason (1974) la Psicología Comunitaria es una disciplina de aplicación e intervención más que teórica que busca definir que las metas de la Psicología Comunitaria sean el estudiar seria y sistemáticamente el cambio social y sus efectos psicológicos, haciendo énfasis en áreas y grupos humanos de la comunidad prioritarios como son los adultos mayores, la drogadicción, la problemática familiar, la delincuencia, las pandillas, los entornos carcelarios, la marginación urbana, asistencia primaria, Violencia y maltrato infantil, etc.

A continuación se mencionaran las definiciones planteadas por diferentes autores y escritas de acuerdo a cada tipología:

Para Ramírez, C. y Navarrete, G.N. (2000-2002), el fenómeno del maltrato infantil, es hoy en día uno de los grandes problemas que aquejan a nuestro país y al mundo entero. Es considerado un problema de salud pública por la magnitud del mismo, por los factores asociados y por las graves implicaciones que este tiene en la reducción de la expectativa de vida y en la disminución de la calidad de vida. Es de hecho uno de los grandes eventos que atentan contra los derechos humanos de los niños y niñas futuro y posibilidad de progreso de los países en “desarrollo”.

El maltrato infantil se ha definido como “toda acción u omisión que entorpece el desarrollo integral del niño” por parte de los padres u otro adulto responsable

(Defensoría del Pueblo (1994), usualmente es recurrente y cada vez mas grave (Klevens y Cols, (1998) y se constituye en un problema psicosocial que tienen severas implicaciones médicas y legales (Ramírez, 2003).

Las mismas autoras definen que el Maltrato físico incluye la evidencia de marcas o huellas, de algún tipo de violencia como morados, cortadas, quemaduras, laceraciones, en algunas de las partes del cuerpo.

El maltrato Emocional (Children, Young person and their families service, 1998) Ramírez, C. Cifuentes, C. y Navarrete, G. (1998), hace referencia a las actitudes de rechazo, burla humillación, de privación psicoafectiva o la exposición a situaciones de violencia

Negligencia:

Entre ellos se encuentran:

Desescolarización. Aunque la educación por si sola no puede resolver el problema de pobreza e inequidad socioeconómica, sabemos que la educación juega un papel clave para que los latinoamericanos salgan de la situación de pobreza y vivan una vida sana y digna. Existen varios factores que pueden compensar los efectos socioeconómicos. Un estudio realizado por el laboratorio latinoamericano de Evaluación de la calidad de la educación de la Unesco- orealc (2000), por ejemplo muestra que si bien el contexto familiar de los niños y niñas (el nivel educativo de sus madres, etc.) es la variable más influyente en sus desempeños escolares y en forma posterior, el buen clima del aula puede compensar esa desventaja, permitiéndoles lograr un mayor nivel de rendimiento académico, independientemente, de su origen sociocultural. El buen clima del aula en este estudio fue concebido y medido como un ambiente en el que los

alumnos no molesten a sus pares, no peleen mucho y consideran que sus pares son amistades. Desde luego, este clima no es un producto dado sino un proceso pedagógico que los educadores y educadoras cultivan para y con sus alumnos y alumnas. La capacidad de convivencia y respeto por los demás tiene que ser sembrada y nutrida desde la primera infancia. En otras palabras es posible quebrar el círculo vicioso de reproducción intergeneracional de la pobreza, brindando una atención integral de buena calidad a los niños y niñas en situaciones de desventaja y vulnerabilidad.

La obligatoriedad de la educación preescolar o los años de educación básica obligatoria, no garantizan una educación de calidad para todos y todas también se busca que estén integrados y articulados los agentes directivos, educadores y familias, quienes son claves para ofrecer una atención integral a los niños y niñas, la educación se convierte en una tarea de todos y de todas y un compromiso de cada uno de nosotros.

Los padres y madres deben ser integrantes de los programas de atención a la primera infancia destinados a favorecer el desarrollo armónico de los niños y niñas. La formación de los padres y madres como primeros educadores de sus hijos e hijas es una estrategia fundamental de estos programas. Es imprescindible desarrollar acciones dirigidas a lograr una mayor preparación de los padres, especialmente los de menores recursos, de forma que puedan participar activamente en la educación de sus hijos e hijas, apropiarse de los programas y participar en su control, exigir derechos y asumir responsabilidades.

Para tal fin, existe la necesidad urgente de desarrollar las políticas educativas intersectoriales de educación inicial que apoyen la participación y educación de padres, madres y familiares, para que sean educadores efectivos de sus hijos e hijas, e

incorporarlas a las políticas educativas de la educación básica en general. (UNESCO, 2000)

b) **Abandono:** Definido como aquella situación en la que se encuentran niños, niñas y adolescentes a quienes les faltan temporalmente o permanentemente las personas que habrían de encargarse de su cuidado físico y emocional crianza y formación, o existiendo estas incumplen sus obligaciones y deberes (ICBF, 2007); las situaciones debidas a cambios súbitos o circunstancias de emergencia, como ocurre en los casos de desastres naturales y sociales que dan origen a situaciones de separación o de los niños, niñas y adolescentes no acompañados (UNICEF/ Servicio Social Internacional, 2004) y una diversidad de circunstancias que impiden, de alguna manera, que tanto los padres estén temporalmente o definitivamente alejados del cuidado de sus hijos e hijas por (enfermedad, conflicto armado, desplazamiento, explotación económica, esclavitud, vida en las calles, delincuencia, presidio). Condiciones estructurales de orden económico, social, cultural y político influyen en que se presenten las situaciones anteriores y en la capacidad de la familia para brindar el cuidado a sus hijos e hijas y crear ambientes que permitan un desarrollo y protección integral, entendida esta como la garantía plena de todos sus derechos.

c) **La orfandad:** Es la situación de aquellos niños y niñas adolescentes cuyo padre o madre han fallecido, sean huérfanos simples (quienes han perdido al padre o la madre) o dobles (quienes han perdido al padre y a la madre). El problema de los niños, niñas y adolescentes que no están al cuidado de sus padres es de magnitudes significativas planteándoles grandes retos al estado, la familia y la sociedad. Es preocupante que solo una tercera parte de los niños, niñas y adolescentes vivan con uno solo de sus padres y

que más de un millón no viva permanentemente con ninguno de los dos, así estén ellos vivos. Es igualmente preocupante que más de 850.000 niños, niñas y adolescentes sean huérfanos a consecuencia, de los elevados índices de muertes violentas en población joven. Los problemas de pobreza, desplazamiento, migraciones nacionales e internacionales, desastres naturales y conflicto armado, el alto índice de embarazo en adolescentes, madre solterísimo, separación de los padres, discapacidad, violencia intrafamiliar, drogadicción, alcoholismo y delincuencia. Este panorama hace prever que el problema no disminuirá en los próximos años e incluso, puede aumentar. Rubiano y Molina, C. (2006). Los niños, niñas y adolescentes que son abandonados por sus padres no tienen un hogar que los acoja y los cuide, sufren a su vez de múltiples violaciones en sus derechos, tanto de protección, como de salud y participación que ameritan ser estudiadas y abordadas de manera exhaustiva, como lo expresaron los mismos niños, niñas y adolescentes y los expertos consultados.

d) **Comportamiento:** La información con base en los resultados de la investigación “Dinámica de las familias de menores infractores en la ciudad de Barranquilla” los autores: María Amaris Macías, José Amar Amar y Miryam Jiménez Arrieta concluyen: que las relaciones, en las familias, disfuncionales, reconstituidos, familias con un solo progenitor, familias fragmentadas, familias extensas, unidades domésticas, y el madre solterismo: no promueven el establecimiento de vínculos afectivos que desarrollen adecuadamente sentimientos tan importantes como el amor, la seguridad y la confianza entre los miembros que componen el sistema familiar, y por eso constituyen un factor generador de conflicto al interior del hogar. Como consecuencia de ello y teniendo en cuenta que las relaciones familiares dependen de la comunicación

entre sus miembros, esta se presenta en este tipo de familias de manera superficial y marcadamente operativa, debido a que las expresiones de afecto y el interés por las expectativas, logros, metas y deseos de cada uno de ellos son, escasos en la mayoría de las veces, limitando a sí sus conversaciones para aquellos momentos en que la situación lo requiera. La madre es, para estas personas menores, aquella persona en la que pueden depositar su confianza, puesto que, como se ha visto anteriormente, es ella la persona que se encuentra al frente del hogar, y de una manera u otra, es la primera persona con la que el niño o niña se relacionan desde su nacimiento. Por otro lado estas menores y estos menores muestran cierto resentimiento y muy poca confianza hacia la figura paterna. Esto se debe a que para tales jóvenes el padre es una figura ausente y un poco lejana, una persona que más allá de inspirar amor y seguridad, inspira temor. Y es que, en la mayoría de los casos, es el padre quien imparte los castigos que, por lo general, suelen ser severos, y los menores no logran entender la razón por la cual han sido reprendidos.

Las familias de los menores infractores, se comunican a través de usos de términos grotescos, gritos e insultos, para manifestar sus pensamientos y emociones, considerando esta una forma de diálogo frente a los diferentes problemas que atraviesan a diario. De igual manera, se valen de la intimidación como un mecanismo de poder, para lograr la obediencia y el respeto de los hijos e hijas. Uno de los principales factores que promueven estas situaciones de violencia a nivel intrafamiliar, es el factor económico. Como se ha podido observar, la situación de pobreza en que viven estas familias, se convierte en un elemento fundamental para obstaculizar cualquier intento de diálogo limitándose solo a conversar o a discutir, y no a analizar y a escuchar y es que diariamente estas personas van acumulando una serie de tensiones que de alguna manera

terminan de descargar y no siempre logran hacerlo de una manera adecuada. Otro factor que proporciona conflicto es el abandono escolar de los hijos e hijas por razones económicas, falta de apoyo familiar y de estímulo.

Es importante destacar que el perfil educacional de los padres de estos menores es de primaria o bachillerato incompleto la cual no permite una participación de los padres en el seguimiento académico de sus hijos.

Otro factor es el nuevo rol de proveedora y trabajadora domestica dentro de su hogar la mujer con este rol trasforma el sistema familiar y se sobre carga el rol; la madre es la que imparte la autoridad, pues ella toma las decisiones de crianza y educación de sus hijos.

El ejercicio de autoridad en la familia se determina a través de la normatividad, por medio de reglas, explícitas, que permiten la convivencia. En estas familias las normas son poco claras y estructuradas, dada la insuficiente y problemática comunicación que hay entre los miembros, lo que corrientemente hace difícil la tarea de organizar las funciones y la interacción familiar para mantener el sistema estable. El hecho de que la madre trabaje y se encuentre constantemente fuera del hogar, dejando a sus hijos e hijas al cuidado de otros familiares, facilita el que los niños y niñas crezcan y se desarrollen en un ambiente permisivo, puesto que no cuentan con un modelo de autoridad permanente.

En la familias actuales y en la población en estudio el poder, la autoridad, los roles y las normas no se encuentran establecidas con claridad al interior de la familia; por lo tanto las relaciones entre los miembros se afectan por el maltrato y los manejos inadecuados de las disciplinas y las reglas que se supone deben llevar a una convivencia

sana y al desarrollo integral de la personalidad. (Amaris, M., Algarin, M, Beltrán, O & Cruz, J. (2002).

Explotación Laboral

Autores como: Pedraza Avella, A.C. y Ribero Medina, C. en la investigación que realizaron sobre el trabajo infantil y juvenil en Colombia y algunas de sus consecuencias claves informan que el trabajo infanto-juvenil es un fenómeno vigente en Colombia que está ocasionando problemas en el bienestar de los menores. Además de encontrarse un reporte estadístico de 7.96% y 32.56% de trabajadores del total de la población entre 7- 11 años y 12-17 años, respectivamente, el estudio muestra el impacto negativo que ejerce la vinculación temprana al mercado laboral sobre la educación y la salud percibida de los menores colombianos.

Sobre el vínculo entre educación y trabajo infantil y juvenil, en Colombia existen diversas factores individuales, familiares y del entorno, que constituyen a que el menor, en una decisión conjunta con sus padres o acudientes, se inclinen a trabajar, estudiar, realizar ambas actividades o no realizar ninguna de las dos. Una mayor edad, el ser varón y la pobreza se relacionan con que los menores abandonen la escuela para dedicarse solo a trabajar o a trabajar y estudiar. Aun controlando por edad, genero y riqueza, el habitar en la región pacífica por si solo incrementa la probabilidad de que los menores trabajen y estudien, frente a la opción de solo estudiar. La educación de las madres se revela una vez más como factor determinante del capital humano, ya que se relaciona negativamente con que el menor solo trabaje, y con que los niños de 7-11 años no realicen ninguna de las dos actividades, respecto a que únicamente asisten a la escuela.

El intercambio entre trabajo y escolaridad se verifica para los jóvenes entre 12-17 años de edad que realizan labores tradicionales o domesticas, puesto que se encontró una correspondencia negativa entre trabajo y asistencia escolar. Además las variables de control utilizadas en los modelos que estiman la relación entre trabajo y asistencia escolar presentan coeficientes inversos para estas actividades, es decir, que aquellas que estimulan el estudio desestimulan el trabajo y viceversa. Adicionalmente se halló un vínculo positivo y de una magnitud considerable entre trabajo y extraedad escolar, ya que los menores que trabajan tienen más del doble de la extraedad promedio de los que no trabajan.

Las pruebas econométricas muestran también que, en alguna medida, el trabajo afecta negativamente la salud de las/ los menores colombianos. Estados de salud más bajos diferencian a los jóvenes trabajadores de los no trabajadores en el rango de edad entre 12 y 17 años. (Pedraza, A & Ribero, R (2005)

Abuso Sexual

La explotación sexual comercial infantil es quizá una de las problemáticas que más afecta a los niños, niñas y adolescentes; y es considerada también como la actividad más denigrante a la que puede ser sometido un menor o una menor de edad, ya que configura una forma de impedir su pleno y sano desarrollo.

Se estima que en el mundo existen alrededor de 10 millones de menores de edad explotados sexualmente y en América latina aportan una cifra considerable. Aunque en Colombia no existen datos precisos sobre el número de niños, niñas y adolescentes que están involucrados en este delito, es claro que se trata de una problemática que crece día a día y que es necesario combatir.

A pesar de que el comercio sexual con niños, niñas y adolescentes no es un fenómeno nuevo, es solo hasta los últimos años donde se gesta de manera articulada el reconocimiento del problema como una manifestación de explotación y esclavitud sexual. Desde el marco del convenio 182 de la organización internacional del trabajo (OIT) aprobado en junio de 1999, es considerado como una de las peores formas de trabajo infantil, por ser una violación fundamental de los derechos de la niñez y la adolescencia, exponiendo a los niños, niñas y adolescentes al inicio temprano y forzado de su vida sexual y al fin comercial de la misma.

Además del anterior postulado, dentro de este artículo se toma como marco de referencia la declaración y agenda para la acción del primer congreso mundial contra la explotación sexual comercial infantil (1996) llevando a cabo en Estocolmo, a partir del cual se definió la explotación sexual comercial infantil de la siguiente manera:

“la explotación sexual comercial infantil es una violación fundamental de los derechos de la niñez, abarca el abuso sexual por parte de los adultos y o personas. El niño es tratado como objeto sexual y como mercancía. La explotación sexual comercial de la niñez constituye una forma de coerción y violencia contra esta, equivale al trabajo forzado y constituye una forma contemporánea de esclavitud” en este sentido es claro que la definición adoptada abarca la utilización de niños, niñas y adolescentes como “objeto sexual” y que denota el comportamiento sexualmente abusivo contra ellos y ellas, bajo condiciones de manipulación, coerción y violencia.

A la luz de los anteriores planteamientos teóricos es importante resaltar que la explotación sexual comercial infantil es un fenómeno muy complejo y difícil de dimensionar, ya que en él se hallan implícitos factores o variables que trascienden el

ámbito de un contexto social particular, de una clase socioeconómica determinada, de un grupo social específico. A ello se suman también las condiciones propias del momento evolutivo que están viviendo estos niños, niñas y adolescentes, por encontrarse en un proceso de formación y construcción de su personalidad en el que las condiciones sociales y culturales son influyentes para reconocer la magnitud de las implicaciones de esta práctica vulnerable de sus derechos. (Camacho, L.M.; Trujillo A., 2007-2008)

Metodología técnica y herramientas

Primera etapa

Conocimiento del área y problemática: Durante los meses de septiembre a diciembre se realizó la experiencia profesional dirigida que consistía en la realización de funciones (recibir las denuncias físicas y sistematizadas, aceptación en el sistema, impresión de las mismas, zonificación, realización de la constatación (verificación) de la problemática en cada núcleo familiar), constatación de cumplimiento de derechos de los niños dentro de las denuncias recibidas en el área. Direccionamiento de la problemática al interior del centro zonal.

Segunda etapa

Diagnóstico del área y evaluación del mismo con la coordinadora del centro zonal.

Tercera etapa

Elaboración del instrumento para la Revisión física y sistemática de las denuncias.

Plan de acción

- Se realizó una revisión física mes a mes de las denuncias recibidas durante el año 2009 en el centro zonal Engativa teniendo en cuenta la siguiente caracterización debido a su recurrencia:

- Negligencia: abandono físico emocional y nutricional, desescolarización y orfandad cualquiera que sea su forma.

- Maltrato físico: incluye la evidencia de marcas o huellas de algún tipo de violencia como morados, cortadas, quemaduras, laceraciones, en algunas de las partes del cuerpo.
- Maltrato Psicológico y/o Emocional: actitudes de rechazo, burla humillación, de privación psicoafectiva o la exposición a situaciones de violencia.
- Explotación Laboral: la vinculación temprana al mercado laboral
- Custodia: es la situación de aquellos niños y niñas adolescentes cuyo padre o madre no se hacen responsables de sus deberes
- Abuso Sexual: Es el trato como objeto sexual y comercial de un menor
- Falta de responsables: es la situación en donde ningún adulto es responsable del menor.
- Conteo de las Caracterizaciones más recurrentes
- Lectura de las actuaciones realizadas a las denuncias del año 2009 para conocer su direccionamiento.
- Entrega de informe parcial de la revisión a la Coordinación del centro zonal
- Realización de la matriz DOFA analizando Fortaleza, debilidades, oportunidades y amenazas del área de atención al usuario-verificación denuncias, teniendo en cuenta las falencias reportadas en el informe parcial así:
 - Revisión del sistema SIM (programa o sistema que instaura el ICBF para su base de datos en el centro zonal Engativa).
 - Entrega de informes de revisión de sistema
 - Se realizo un a análisis de resultados a nivel cuantitativo y cualitativo de las tipologías recibidas en el área.

Formatos utilizados

- Formato de Conteo estadístico mes a mes

Descripción: se diseño un formato para poder contar las denuncias según sean los casos anónimas o con denunciantes, falsas o verdaderas, el tipo de maltrato existente y el direccionamiento otorgado a la denuncia. (Ver apéndice A)

- Formato donde se muestra la denuncia instaurada

En este apartado se encuentra todos los datos del denunciante: No. de Radicado (Numero consecutivo dado por el ICBF a cada denuncia), Fecha de creación o fecha en la cual se instaura la denuncia, identificación del denunciante; en esta campo persona que denuncia puede ser anónima o con nombre propio, Ubicación (barrio, ciudad), Agente quien recibe denuncia, Canal de comunicación (físico, escrito, verbal, internet) Número de observaciones, si esta en: ¿condiciones de desplazamiento?, Grupo étnico, Observaciones de la ubicación.

- La segunda parte contiene la descripción de la denuncia narración de los hechos que generan la denuncia.

- La tercera parte contiene

Contenido de la petición, Centro zonal o regional donde es asignada la petición en este caso es (Engativa).

Motivo de la denuncia (tipo de maltrato)

Número de historia si aplica si tiene ya historia en este centro zonal

Cuarta parte: Datos del afectado o víctima: Nombre, Edad, Sexo, Progenitores, Dirección, Teléfono, Barrio, Localidad, Comentarios de ubicación.

Quinta parte: Datos del demandado:

Nombre, Edad, Sexo, Parentesco, País/departamento/municipio, Barrio localidad, Dirección, Teléfono, Comentarios ubicación. Se Anexa formato (Ver apéndice B)

- Formato Constatación o verificación denuncias

- Primera parte :Datos del centro zonal al cual llega la denuncia

- Descripción: Conformado por: Regional, Centro zonal, No radicado o número de denuncia, Fecha de recepción de denuncia, Fecha de verificación de la denuncia, denunciados.

- Segunda parte: medio de recepción denuncia: canal (escrito, verbal, internet) clase de tipología, asunto o maltrato infantil, detalle de la denuncia,

- Tercera parte: Detalle de la denuncia resumen de la denuncia.

- Cuarta parte .Nombre del Servidor público que solicita la verificación o constatación, Datos de los menores Maltratados, condiciones generales del niño. (Ver apéndice C)

Reporte de actuaciones

Primera parte consta de

Identificación de la regional y centro zonal en la cual se verifica la denuncia

Tipo de petición en este caso denuncias

Número de radicado

Fecha de recepción de la denuncia en el centro zonal y en la regional

Fecha de respuesta

Eventos realizados a la hora de la visita al núcleo familiar

- Descripción: Situación encontrada, reporte de actuaciones (toma de decisiones), resultado de las actuaciones (toma de decisiones y direccionamiento). (Ver apéndice D)
- Formato Boleta de citación: (ver apéndice E)
- Descripción Conformado por: Datos del centro zonal, Datos del citado, documentos que debe anexar el citado.

Cronograma De Actividades

ACTIVIDADES	MESES																					RESPONSABLES															
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE							NOVIEMBRE							DICIEMBRE							FEBRERO							MARZO							
	1	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
1 Recibir cargo	1																																				
2 Planeación y organización	X	X							X							X							X							X							ADRIANA CHACON YANET MUÑOZ
3 Conocimiento funciones			X							X							X							X							X						ADRIANA CHACON YANET MUÑOZ
4 Verificación denuncias, direccionamiento,				X							X							X							X							X					ADRIANA CHACON YANET MUÑOZ
5 Verificación denuncias, direccionamiento, acompañamiento y alimentación sim					X							X							X							X							X				ADRIANA CHACON YANET MUÑOZ
6 Realización proyecto						X							X							X							X							X			ADRIANA CHACON YANET MUÑOZ
7 Tabulación estadísticas							X							X							X							X							X		ADRIANA CHACON YANET MUÑOZ

Resultados

Caracterización de Enero se encuentra un total de 55 casos recibidos en el mes de enero del 2009 (ver apéndice F), de los cuales se observa que predomina una tendencia de: 45% de caracterización en negligencia (Abandono físico emocional y nutricional, desescolarización y orfandad), cualquiera que sea su forma, el 44% de caracterización en maltrato físico; el 5.45% en maltrato psicológico, el 5.45% en abuso sexual, para un total del 100% de los casos atendidos una vez constatadas las denuncias.

En cuanto al direccionamiento podemos decir que predomina, intervención interdisciplinaria en: Trabajo terapéutico con un 15%; Conciliables 13% ; No vive en inmueble 11% ; pautas de crianza 11%; Protección 4%; Instituciones 7.27%; Sin atender 7.27%; Situación irregular 4%; No cumplieron citación 2.0%, Eps 4%; Hospital 2.0% ; Comisaría de familia 2.0%.

Lo anterior se observa en las actuaciones que se constatan en denuncias.

Como inconsistencias se encuentra que durante el mes de enero se evidencio un 16.36% por direcciones mal reportadas superando el porcentaje de direccionamiento en trabajo terapéutico.

Caracterización Febrero se encuentra un total de 118 casos recibidos en el mes de febrero del 2009 (Ver apéndice G), se puede observar que predomina una tendencia de un 45% de caracterización en maltrato físico un 39% en negligencia, 8.47% en maltrato Psicológico, 3.38% en Abuso sexual y un 3% de comportamiento una vez constatadas las denuncias.

En cuanto al direccionamiento se observa que predomina una intervención interdisciplinaria en: trabajo terapéutico con un 11%; dirigido a conciliables 7%;

Protección 4.23%; EPS 2.0%, Comisaría de familia 8.0%; Pautas de crianza 5.08%, sin atender 5.08%; No asistió a citación 4.23%, Nutrición 1.0%; Seguimiento 3.38% ; Cadel 1.0%; Hospital 3%; No viven en el inmueble 14.40% Dirección mal reportada 13%; restablecimiento de derechos 2.0%; Ejercicio Arbitrario de custodia 1.0%; diligencias Administrativas 1.0%; Certificaciones 1.0%; Tenencia irregular de menor 1.0% y comportamiento 3%.

Como inconsistencias se observa en las verificaciones de febrero un 14.40% por usuarios que no viven en inmueble y un 13% de direcciones mal reportadas superando en porcentaje el direccionamiento otorgado a trabajo terapéutico y conciliable.

Caracterización de Marzo se atiende un total de 81 casos el mes de marzo del 2009 (Ver apéndice H), se puede observar que predomina una tendencia de un 43.20% de caracterización en Maltrato físico, un 33.33% en negligencia, maltrato Psicológico 4%, abuso sexual 15%, y un 2.46 % en falta de responsables.

En cuanto al direccionamiento podemos decir que predomina una atención en: Pautas de crianza 12.34% ; EPS 2.46%; No vive en inmueble 6.17%; sin atender 6.17%; dirección errada 11.11%; no asistieron 12.34%; conciliables 2.46%; Instituciones 4% y otras 5%.

Como inconsistencias se observa que durante el mes de marzo se igualo en un porcentaje 12.34% en pautas de crianza y usuarios que no asistieron a citación. Así mismo se encuentra un 36% de denuncias sin atender.

Caracterización de Abril de un total de 80 casos atendidos el mes de abril del 2009 (Ver apéndice I), se puede observar que predomina una tendencia de un 42.50%

de caracterización en maltrato físico, seguido de negligencia con un 29%, maltrato Psicológico y abuso sexual cada uno con un 11.25%, custodia con un 2.5%

En cuanto al direccionamiento podemos decir que predomina una atención del 25% en protección, dirección errada 20%; no asistieron 9%; sin atender 12.5%; no vive en inmueble 5%; instituciones 4%; EPS 4%; Otras 4%; Bienestar Social 1.25%; conciliables, situación irregular y otro centro zonal 2.5% y Trabajo terapéutico 4%.

Como inconsistencias reportamos que durante el mes de abril se evidencio un 20% por direcciones erradas.

Caracterización de Mayo se encuentra un total de 108 casos el mes de mayo del 2009 (Ver apéndice J), se observa que predomina una tendencia de un 46.29% de caracterización en Maltrato físico, en negligencia 22.22%, maltrato Psicológico 7.40%, Abuso Sexual 9.25%, Explotación laboral 1.0%, falta de responsables un 1.0%, tenencia irregular de menor 1.0%, violencia conyugal 1.0%, diligencias administrativas 11%.

En cuanto al direccionamiento predomina un 23.14% en pautas de crianza, Remitido a trabajo terapéutico 15%; dirección mal reportada 19.44% ; remitido a conciliables 10.18% ; no vive en inmueble 7.40%; hospital y comisaría cada uno con un 5.0%, instituciones, EPS y no asistió a citación cada uno con 4.0%; Fiscalía 2.0% y nutrición y protección cada uno con un 1.0%

Se puede observar en las actuaciones realizadas por el equipo de denuncias del centro zonal. Como inconsistencias reportamos un 19.44% en dirección mal reportada

Caracterización de Junio con un total de 106 casos recibidos el mes de junio del 2009 (Ver apéndice K), se puede observar que predomina una tendencia de un 40% de caracterización en maltrato físico, en negligencia 27.35%, en comportamiento un 25%, explotación laboral 5%, abuso sexual 2.0%.

En cuanto al direccionamiento predomina una atención del 25.47% en pautas de crianza. dirección errada 24%; no vive en el inmueble 12.26%; no asistieron 8.49%, EPS 5%; instituciones 4%; Protección 2%, situación irregular 2% y hospital de Engativa 1%.

Como inconsistencias durante el mes de junio se encontró un 15.78% de denuncias sin atender.

Lo anterior se puede observar en las actuaciones en las actuaciones realizadas por el equipo de denuncias del centro zonal.

Caracterización de Julio con un total de 109 casos recibidos el mes de julio del 2009 (Ver apéndice L), se puede observar que predomina una tendencia de un 45% de caracterización en maltrato físico, en negligencia un 38%, maltrato psicológico 6.42%, explotación laboral 2.0%, custodia 3.0%, abuso sexual 5.0% y un 1% en diligencias administrativas.

En cuanto al direccionamiento predomina la no asistencia al centro zonal con un 17%. Trabajo terapéutico con un 14%; no vive en inmueble 9.17%; denuncias sin atender 23.90%, dirección errada 12%; conciliaciones 5% , otras 5%; Hospital Engativa 2.0% y Psicólogo Policía 7.50%; diligencias Administrativas, instituciones, EPS y comisaría cada una con 1.0%. Como inconsistencia se encuentra en el mes de

julio un 67.5% de denuncias sin direccionamiento. Lo anterior se puede observar en las actuaciones realizadas por el equipo de denuncias del centro zonal.

Caracterización de Agosto con un total de 142 casos recibidos el mes de agosto del 2009 (Ver apéndice M), se puede observar que predomina una tendencia de un 41% de caracterización en maltrato físico, en negligencia 29%, maltrato psicológico 1.0%, custodia 1.0%, abuso sexual 7.04%, diligencias administrativas 7.04% comportamiento 6.0%.

En cuanto al direccionamiento predomina un 12% en trabajo terapéutico y dirección errada. No asistieron a citación 11%; Conciliables y comisaría cada uno con un 8.0%; no viven en inmueble 7.04%; instituciones 2.11% y sin atender 31%.

Como inconsistencias durante el mes de agosto se encontró un 31% de denuncias sin atender. Lo anterior se puede observar en las actuaciones realizadas por el equipo de denuncias del centro zonal.

Caracterización de Septiembre de los 101 casos recibidos el mes de septiembre del 2009 (Ver apéndice N), se puede observar que predomina una tendencia de un 48% de caracterización en maltrato físico, de negligencia 31%, maltrato Psicológico 3% , custodia 3%, falta de responsables 4%, situación irregular 6%, venta de SPA 2.0%, consumo de SPA 1.0%, cuota alimentaría 1.0%, amenaza 1.0%.

En cuanto a las actuaciones predominan las direcciones erradas con un 18%. usuarios que no asistieron 14%; denuncias sin atender 26%. En cuanto al Direccionamiento: conciliables 12%; instituciones 10%; EPS 1.0%; otras

4.0%; Trabajo terapéutico 1.0%; no vive en inmueble 10%; Hospital Engativa 3.0% ; y otro centro zonal 1.0%

Lo anterior se puede observar en las actuaciones en las actuaciones realizadas por el equipo de denuncias del centro zonal.

Caracterización de Octubre del total de 92 casos recibidos en el mes de octubre del 2009 (Ver apéndice P), se puede observar que predomina una tendencia de un 36% de caracterización en maltrato físico, en negligencia 22%, maltrato Psicológico7%, custodia 2.17%, abuso sexual 11%, falta de responsables 11% y comportamiento con un 8%.

En cuanto al direccionamiento predomina: Conciliable 10%; Otras 2.17%; instituciones 5.43%; trabajo terapéutico 2.17%; EPS 9.0%; Hospital 1.08%; no vive en el inmueble 10%; no asistieron al centro zonal 20% y dirección errada 10%. Como inconsistencias durante el mes de octubre se encuentra un 30.15% de usuarios que no asistieron a citación.

Caracterización de Noviembre de 113 casos recibidos el mes de noviembre del 2009 (Ver apéndice Q), se observa que predomina una tendencia de 45.13% en negligencia, 25% de maltrato físico, maltrato psicológico 5.30% abuso sexual 2%, falta de responsables 6.19%, comportamiento 2.0%, restablecimiento de derechos 2.0% y situación irregular con un 2.0%.

En cuanto al direccionamiento predomina trabajo terapéutico con un 9%; conciliaciones 2.0%; hospital Engativa 1.0%; no vive en inmueble 4.0%; no asistieron a citación 2.0%; dirección errada 6.19%, comisaría 3.0%; nutrición 1.0% y sin atender 23.81%.

Lo anterior se puede observar en las actuaciones realizadas por el equipo de denuncias del centro zonal.

Como inconsistencias reportamos que durante el mes de noviembre un 48% de usuarios fueron atendidos por el jefe del área reportando mal direccionamiento y errores en las actuaciones.

Cabe aclarar que al realizar la revisión física de las denuncias por caracterización se encontró que de los 113 casos recibidos en este mes un 45% fueron atendidos por estudiantes y un 48% de casos restantes fueron atendidos por el Jefe del área quien reporto 54 inconsistencias en la atención de denuncias así: 30% de denuncias sin actuaciones; 20,37% sin direccionamiento; 9,25% formatos de actuaciones con letra de menor de edad, 11% denuncias abuso sexual sin atender; lo anterior equivale a un 71% de casos mal atendidos.

Caracterización de Diciembre de los 74 casos recibidos en el mes de diciembre del 2009 (Ver apéndice 16), se observa que predomina una tendencia del 41% en negligencia , maltrato físico 34%, maltrato psicológico 5,40% abuso sexual 8,10% falta de responsables 4,05%, diligencia administrativa incumplimiento de obligación restitución de derechos y comportamiento cada uno con un 1.35%.

En cuanto al direccionamiento predomina conciliaciones con un 12.16%; protección y trabajo terapéutico cada uno con un 4,05%; instituciones 3.0% Hospital Engativa 3.0%; no vive en inmueble 7.0%; no asistieron 7,0%; dirección errada 12.16%; comisaría 3.0%; no reclamo en hospital 1,35%; sin atender 31.07%. Analizando las Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del área de atención al usuario –verificación de denuncias del centro zonal.

Tabla 1. *DOFA*

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. El ICBF es una institución a nivel nacional y cuenta con el apoyo del estado 2. El centro zonal de Engativa (ICBF) cuenta con un equipo interdisciplinario en las áreas Jurídica, Psicológica, preventiva y Nutricional. 3. En el centro zonal se cuenta con profesionales especializados en cada área 4. La institución cuenta con tecnología avanzada de bases de datos para ser consultada en cualquier parte del país y conocer así las actuaciones de cada uno de los casos. 5. La capacidad de acción es a nivel nacional y regional 6. El área de atención al usuario-verificación de denuncias cuenta con el apoyo de la Coordinación del centro zonal en: asesoría y direccionamiento. 7. La verificación de denuncias tiene prioridad en el otorgamiento de vehículo para el desplazamiento de verificación de denuncias. 8. El Jefe zonal proporciona a verificación de denuncias el recurso humano para la constatación de denuncias 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de denuncias, no contaba antes de la realización del estado del arte con personal de planta, lo cual hacía que no se realizara seguimiento en los casos atendidos. 2. Se encontraron denuncias con este estudio que durante meses no fueron atendidas. 3. Debido a la falta de personal capacitado no existe retroalimentación al sistema nacional (bases de datos) SIM. 4. La asesoría a los estudiantes no esta siendo dada por personal capacitado, lo cual genera mala atención y direccionamiento dentro del centro zonal y un posterior entorpecimiento al trabajo del equipo interdisciplinario. 5. Se genera mucha carga laboral por la falta de atención a las denuncias 6. Existe temor en las personas que direccionan el área frente a cambios Como reestructuración, generando malestar al interior del centro zonal.
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Al conocer los resultados del análisis físico de los datos se reestructuro el área de atención al usuario verificación denuncias. A partir de la fecha contara con dos personas capacitadas que asesoraran y direccionaran a los estudiantes en el centro zonal. 2. al generar el cambio en el área se mejorara la atención a los usuarios y a su vez al interior de los núcleos familiares 3. se realizo revisión del sistema (base de datos) SIM para poder actualizar la información y cerrar casos. 4. Con la reubicación del personal de planta cambiara la dinámica de atención y verificación de denuncias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. En revisión del (la base de datos) SIM se encontraron casos sin atención. 2. Por la desatención de las denuncias se pueden generar reportes disciplinarios a las personas que coordinan el área y el centro zonal. 3. El represamiento de denuncias sin atención genera planes de acción que entorpecen la dinámica de atención mensual a los usuarios, presentando mayor problemática a los núcleos familiares que asisten al centro zonal. 4. La mala atención y direccionamiento genera desconfianza a la atención del centro zonal y de la institución 5. Por no tener la información adecuada, no se presta la atención requerida a la problemática social atendida.

Análisis de Resultados

La información recogida en el proyecto de caracterización del maltrato infantil en el área de atención al usuario- verificación denuncias del ICBF localidad Engativa en el año 2009 muestra que la tipología mas recurrente o significativa atendida y direccionada dentro de este centro Zonal durante ese año, fue el Maltrato Físico definida por Ramírez,(2003) como la evidencia de marcas o huellas, de algún tipo de violencia como morados, cortadas, quemaduras, laceraciones, en algunas de las partes del cuerpo del niño. Ejemplos significativos históricamente según nuestro marco teórico como la eliminación de los niños con defectos congénitos y la mutilación de sus partes. Recordemos los deformantes vendajes de los pies de las niñas chinas, las deformaciones craneales practicadas en ciertas tribus indias. Incluso la mutilación de los órganos sexuales ha constituido un rito religioso desde la edad de piedra y, pese a su discutible valor como medida profiláctica, la circuncisión continua siendo la intervención más corriente practicada en la actualidad en grandes grupos religiosos y étnicos.

Igualmente se evidencio como estos maltratos físicos siguen establecidos como pautas familiares hasta la época actual, virtualmente inmodificados, debido a que persisten dos creencias “ la primera consiste en que los niños son considerados como propiedad de los padres y se admite que estos tienen pleno derecho a tratarlos como estimen conveniente” por otra parte, los hijos siguen cayendo bajo la plena responsabilidad de sus padres y, el trato riguroso se justifica por la creencia de que los castigos físicos severos son necesarios para mantener la disciplina inculcar decisiones educativas y expulsar malos espíritus. Confirmación de estos marcos teóricos son los datos estadísticos de la caracterización en los meses relacionados a continuación, los

cuales fueron atendidos por esta tipología (maltrato físico) y aparecen representadas en las graficas adjuntas

Tabla 2. *Porcentajes de la caracterización en maltrato físico*

Mes	Porcentaje atendido	Actualizada realizada
Febrero	45%	11% trabajo terapéutico
Marzo	43.20%	12.34% pautas de crianza
Abril	42.50%	20% direcciones erradas (no atendidos)
Mayo	46.29%	23.14% pautas de crianza
Junio	40%	25.47% pautas de crianza
Julio	45%	23.0% denuncias sin atender
Agosto	41%	11% no asistieron a citación
Septiembre	48%	26% denuncias sin atender
Octubre	36	20% no asistieron los usuarios al centro zonal.

En cuanto al direccionamiento se muestra según los anteriores datos estadísticos, que en los meses de Febrero, Marzo, Mayo y Junio se dio alguna clase de atención a los usuarios y en los meses restantes los casos presentan porcentajes representativos sin atención alguna justificados por direcciones erradas y no asistencia de los usuarios.

Como segunda tipología se represento Negligencia representada en diferentes formas:

Desescolarización: es el no recibimiento de educación preescolar o educación básica obligatoria para los niños y niñas según la (Unesco, 2000).

Abandono: situación en que se encuentran los niños, niñas y adolescentes a quienes les falta temporalmente o permanentemente las personas que habrían de encargarse del cuidado físico, emocional, crianza y formación o existiendo estas personas e incumplen sus obligaciones y deberes (ICBF, 2007)

Lo anterior se evidencia en las estadísticas de los meses de Enero con un porcentaje del 45%, en Noviembre con un 45.13% y en diciembre con un 41%. En cuanto a las actuaciones podemos decir que fueron direccionadas las denuncias de Enero a trabajo terapéutico en un 15%. Noviembre 9% en trabajo terapéutico y diciembre conciliaciones 15.16% igualando en porcentaje los casos no atendidos por direcciones erradas.

De acuerdo al análisis anterior encontramos que los meses de no atención a las denuncias instauradas generaron la duplicación de las mismas, y sobre carga laboral al equipo encargado; en cuanto al centro zonal se genero malestar e inconformidad y quejas permanentes ante la coordinación por no prestación del servicio a tiempo.

La experiencia desarrollada a través de la caracterización del maltrato infantil indico: que este es un grave problema de salud pública, no solamente por los aumentos en las denuncias sino por el riesgo que corren los menores víctimas de maltrato físico dejando en ellos secuelas y discapacidad; al mismo tiempo con el análisis físico de las actuaciones durante el año 2009 se encontraron inconsistencias que demostraron que estas características (atención oportuna, integral y eficiente) no se cumplían por desconocimiento del área, de sus actuaciones y de su direccionamiento al interior del centro zonal.

Alcances y significados del proyecto realizado

Al desarrollar el proyecto de caracterización del maltrato infantil en el área de atención usuarios- verificación denuncias del ICBF localidad Engativa. Se encontraron múltiples factores que generaron cambio social como: Se desdibujó el imaginario de conocimiento y calidad en la atención existente hasta la fecha a las denuncias y sus actuaciones por los funcionarios que nos capacitaron para dicha labor. Porque al realizar la revisión física aparecen actuaciones incorrectas y denuncias sin atención en porcentajes elevados para la problemática atendida. Lo anterior se ejemplifica en las estadísticas de los meses de junio a diciembre donde por ejemplo: junio presentó porcentajes de: 25.47% que fue atendido por pautas de crianza, donde la tipología era maltrato físico en un 40%, y un 67.5%. de denuncias no tenían direccionamiento y fueron justificadas por direcciones erradas, no asistencia al centro zonal y no vive en inmueble.

El informar a la coordinación del centro zonal sobre los resultados encontrados físicamente en la revisión; donde la atención se prestaba errada en su direccionamiento en la segunda parte del semestre correspondiente al año 2009 a si mismo se presentó la no atención de denuncias durante el primer semestre del 2009, lo cual ocasionó un cambio en la ubicación de puestos de trabajo en forma inmediata y drástica para los funcionarios como estrategia reparatoria a lo presentado para poder controlar y supervisar la calidad del servicio ofrecido por la institución. Dicho cambio reestructurar del área genera de inmediato un impacto negativo de adversidad y resistencia al cambio para los funcionarios generando muestras emocionales constantes.

Por la revisión física y sus inconsistencias se solicito inmediata revisión del sistema SIM que es la base de datos del ICBF y es alimentada con las actuaciones de cada denuncia para que quedara la información coherente y pertinente física y sistemáticamente y poder cerrar gran cantidad de denuncias generadas (doblemente) con una buena calidad en cuanto pertinencia de la actuación y eficacia en el direccionamiento otorgado a cada denuncia. Esto se hace necesario porque el sistema muestra a nivel país la medición de atención con calidad de cada centro zonal.

El proyecto de caracterización del maltrato infantil en el área de atención usuario-verificación denuncias del ICBF localidad Engativa en el año 2009 impacto de manera positiva a la institución donde se realizo la experiencia profesional dirigida, generando mayor aceptación a los estudiantes de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD prueba de esto es la solicitud a la Universidad de 12 practicantes en Psicología que en la actualidad están recibiendo una inducción que incorpora experiencia al rotar por todas las áreas para que en corto plazo ejerzan de manera adecuada la asignación de sus funciones. De igual forma se realizo públicamente un reconocimiento a la labor realizada en la experiencia profesional dirigida en este semestre.

En cuanto a la recomendación de implementar en el área de atención al usuario – verificación denuncias el modelo de intervención de “cambio social” uno de los nuevos líderes de verificación denuncias solicito la realización de una reunión con la coordinadora del centro zonal a los practicantes nuevos de verificación denuncias; para explicar el modelo de intervención e implementarlo mejorando así la atención basada en calidad de sus usuarios.

Conclusiones

A lo largo de la historia de la humanidad, las manifestaciones de comportamiento violento se distinguen como un problema que se perpetúa mediante un ciclo que se repite y se trasmite de generación en generación, que trasciende y adquiere carácter estructural, económico, político y cultural. La atención integral del maltrato infantil es una responsabilidad que comparten todos los miembros de una sociedad y su abordaje requiere de una integración interdisciplinaria e interinstitucional.

Debido a lo anterior con la caracterización se busca generar en el centro zonal, una atención oportuna, integral y eficiente paralela a las medidas sociales psicológicas, biológicas y legales para la intervención en cada problemática.

La experiencia desarrollada a través de la caracterización del maltrato infantil indico: que este es un grave problema de salud pública, no solamente por los aumentos en las denuncias sino por el riesgo que corren los menores víctimas de maltrato físico dejando en ellos secuelas y discapacidad; al mismo tiempo con el análisis físico de las actuaciones durante el año 2009 se encontraron inconsistencias que demostraron que estas características (atención oportuna, integral y eficiente) no se cumplían por desconocimiento del área, de sus actuaciones y de su direccionamiento al interior del centro zonal.

La caracterización arrojó como resultado que la tipología más recurrente en denuncias reportadas en la localidad de Engativa es Negligencia (Abandono físico, emocional y nutricional, desescolarización y orfandad) en cualquiera de sus formas. Seguido por maltrato físico lo anterior se puede apreciar en las graficas realizadas como representación de los meses enero y noviembre.

La caracterización realizada al año 2009 también arrojó datos de inconsistencias (Ver apéndice 17), (nombre otorgado a las denuncias que en el centro zonal se atendieron en forma errada) ejemplos de estas son los casos de:

- Reportes de asesoría para la mayoría de los casos en pautas de crianza sin valoración psicológica anterior:

- Abusos sexuales sin examen médico ni diagnóstico psicológico remitidos a pautas de crianza.

- Casos de suicidio remitidos por Psicología clínica del bosque para una segunda valoración y fueron asesorados por pautas de crianza.

- Madre esquizofrénica, niño drogodependiente remitido a nutrición.

- Reportes de casos sin atender por: direcciones erradas, no habita inmueble, no asisten a citación ocasionaron a corto plazo exceso de trabajo para otros meses. “planes choques”

- Remisiones de casos a entidades externas por no atención en centro zonal ej. EPS y hospital.

Con la realización de la caracterización se evidenció que la práctica con la teoría genera un “cambio social” provocado por factores diversos, como: emociones (temor – rabia) y reestructuraciones físicas; por ejemplo al informar al coordinador del centro zonal sobre las inconsistencias encontradas en la revisión física desapareció el imaginario sobre el área, lo cual desencadenó una serie de sentimientos y de reorganizaciones institucionales.

De igual manera consideramos que es importante mantener con este tipo de problemáticas un trabajo en equipo como actor principal porque de acuerdo a la manera

de abordar los problemas, se combinan conocimientos particulares que articulan en un proceso de trabajo grupal la ejecución de tareas para alcanzar metas y objetivos.

Es por eso que al concluir en este proyecto de caracterización corroboramos que la Psicología Comunitaria es una disciplina de aplicación e intervención más que teórica. Que busca definir sus metas como estudiar seria y sistemáticamente el cambio social y sus efectos psicológicos, haciendo énfasis en áreas y grupos humanos de la comunidad como el maltrato infantil lo cual esta teorizado por Sarason (1974)

Recomendaciones

Se presentan a continuación algunas recomendaciones, resultado de la reflexión y la experiencia al realizar esta caracterización.

Como primera recomendación se sugiere tener en cuenta el modelo de intervención “Modelo de Cambio Social” el cual se ajusta a la problemática planteada porque: promueve la transformación del entorno social para reajustar sus funciones y dar un espacio a todos sus miembros en función de la integración. Estos cambios pueden derivar en una reorganización utilizable en otros aspectos de la actividad humana y social. Son considerados como cambios también la asunción de nuevos roles y mejoramiento de los ya asumidos y en general toda transformación psicológica que permita la búsqueda de la salud en tanto equilibrio. Sánchez, Y. (1995)

Este modelo plantea que “El cambio social” puede venir provocado por factores diversos ya sean externos al sistema (catástrofes, alteraciones de los recursos naturales, etc.) o internos (nuevas tecnologías, urbanización, emigraciones, diferencias políticas o raciales, diferencias generacionales, información y medios de comunicación, etc.) puede ser “natural” (operando por la “ley de la no intervención”)o planificado. Voluntario e intencional o involuntario y provocado; evolucionista y continuo o rupturista y revolucionario (similar a la distinción de Katz entre cambio gradual y radical). Y puede ser realizado de arriba abajo (mediante leyes o normas políticas) O de abajo a arriba (mediante organización y dinamización popular).

Cuando se hable de intervención, acción o cambio social se suele implicar que el cambio es intencional, provocado y racionalmente planificado y organizado de forma que sus efectos son previsibles- y no espontáneo, natural e imprevisible. Esta distinción es, sin embargo, algo artificial ya que en todo sistema social existen mecanismos (y

agentes) reguladores (las “autoridades”) que inician o canalizan procesos adaptativos y de cambio social sea por propia iniciativa o desde un programa establecido (cambio “desde arriba”) o como respuesta a factores o fuerzas internas o externas al sistema como las ya mencionadas. ¿Pueden considerarse estas iniciativas “espontaneas” o “naturales”? es dudoso.

En realidad la intencionalidad del cambio social es relativa dependiendo del observador (conceptualizador) y de su postura respecto al sistema. Para el especialista (el psicólogo, por ejemplo) los cambios y ajustes sociales producidos en una comunidad pueden ser no provocados o naturales; para el político que los inicia o canaliza serán provocados e intencionales. Otra cosa es que sus efectos sean previsibles de acuerdo a un determinado plano o modelo “científico” que explique el funcionamiento (y cambio) de ese sistema. Si el “agente de cambio” es ajeno al sistema (el caso del técnico usualmente) hablaremos de intervención; si es parte de él (el regulador social o un grupo de presión) sería más correcto hablar de acción o actuación – e incluso de autorregulación- puesto que es externa al sistema.

González, A.; Chacón, F.; García, M. (2000) plantea que toda intervención (o cambio) social por mas planificada que esté, tendrá que asumir un componente de cambio dado por la dinámica propia del sistema en el tema en cuestión, de forma que el cambio final producido será una suma de los varios inputs externos y procesos internos, operando en un periodo dado y no solo de la intervención per se.

El principio básico de este modelo es su énfasis en la participación comunitaria para alcanzar una redistribución del poder en la comunidad; se sustenta en disciplinas como antropología, historia y trabajo social; en relación con la intervención, se vale de

profesionales del desarrollo comunitario y de la investigación-acción; se centra a nivel metodológico, en el proceso de intervención evaluando necesidades de la comunidad para de esta forma, plantear los programas que se han de desarrollar (González - 2000). De acuerdo a la revisión realizada por este mismo autor, el modelo decayó al no poder demostrar sus actuaciones.

Como segunda recomendación se considera pertinente: La conformación del equipo interdisciplinario del área atención al usuario – verificación denuncias por personal de planta, un equipo interdisciplinario para que realicen asesoría, seguimiento y corrección al equipo de practicantes que llegan al área y así poder realizar un adecuado direccionamiento de los casos dentro del instituto. Sugerimos el siguiente (Organigrama Conformación equipo interdisciplinario de atención al usuario-verificación denuncias).

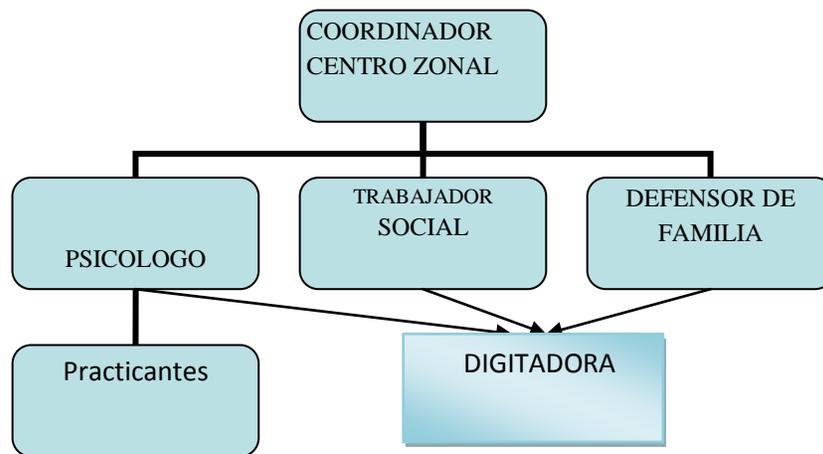


Figura 2. Organigrama equipo de atención al usuario-verificación denuncias

Como tercera recomendación se sugiere realizar inducción a los estudiantes de las áreas que pertenecen al centro zonal explicando su procedimiento para poder tener un direccionamiento adecuado y acorde con la labor del equipo interinstitucional del ICBF prestando una atención oportuna, integral y eficiente a los usuarios.

Referencias

- Alcaldía Mayor de Bogotá (2007) *Junta Administradora Local de Engativa*. Bogotá: Imprenta Nacional
- Amaris, M, Algarín, M, Beltrán, O & Cruz (2002). Dinámica de las familias de menores infractores en la ciudad de Barranquilla. Barranquilla: Uninorte revista latinoamericana de ciencias sociales, niñez y Juventud, Manizales Colombia.
- Bellamy, C. (2000) violencia contra la infancia en las Américas. III seminario internacional. Bogotá, D.C. UNICEF
- Camacho, L y Trujillo, M. A (2009). “*La Explotación Sexual Comercial Infantil: una ganancia subjetiva*” Manizales: Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, Manizales, doctorado en ciencias sociales, niñez y juventud del centro de estudios avanzados en niñez y juventud de la universidad de Manizales
- Children, Young Persosns and their Family Services. (1998) *Breaking to Cycle: A strategy for Children Protection*. New Zealand: Prentice Hall.
- Glasse, D. (2002) *Emotional Abuse and Neglet psychological maltreatment: a conceptual framework*. C. A 26-697-714
- González, A. (2006) *Psicología comunitaria. Fundamentos y aplicaciones*. Bogotá: Modulo Psicología Comunitaria UNAD.
- González, A. Chacón, F. Martínez, M. (1999) *Psicología Comunitaria. “Modelos de Intervención”*. Bogotá: Norma

- Hewitt, N. (2002). *Factores Cognoscitivos de los Padres Asociados a la Concurrencia del Maltrato y el Consumo de Alcohol*. Tesis de Maestría (en curso). Bogotá, D.C. Facultad de Psicología Universidad Católica de Colombia.
- Mejía de Camargo, Sonia. (1985 1996). *Manual para la detección de casos de maltrato a la niñez Estado del Arte del Maltrato Infantil en Colombia*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Pedraza, A & Ribero, R (2005). *Los Determinantes Del Trabajo Infanto-Juvenil en Colombia*". Bogotá: Revista Coyuntura Social. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud.
- Kempe, C.H. (1962). *"The Battered Child Syndrome"*en *Journal of the American Medical Association*. U.S.A. Mac Graw Hill..
- Kempe, R. S. Kempe C. H. (1996). " Child Abuse. Open Books Publishing , Ltda, Londres reimpresión " Niños Maltratados".
- Ramírez, C. Cifuentes, C. y Navarrete, G (1998). "Percepción de la calidad de vida y Dinámica de la Redes de Apoyo Social en relación con el maltrato Infantil": en dos Comunidades de Chía. Bogotá, D.C. Bogotá, U de la sabana, proyecto COLCIENCIAS N 1230-10-135-96.
- Ramírez, C. (2000). *Concurrencia de Comportamientos violentos y adictivos de jóvenes de dos ciudades Colombianas*. Bogotá: Acta Colombiana de psicología No 63-78.
- Ramírez, C. (2002) *Relationship between Child Abuse and the Co-ocurrence of violent an Addictive Behavior in Colombia juvenils*. Wordshop presented at the 14 international Congress of child Abuse and Neglet Denver U.S.A.

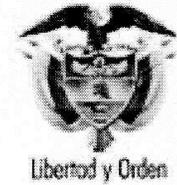
- Ramírez, C. (2003) Características de Abusador Sexual: un protocolo de intervención desde una aproximación cognitiva. Bogotá, D.C. Congreso Nacional de Maltrato Infantil .I.C.B.F.
- Revista latinoamericana de ciencias Sociales. *Artículo niñez y juventud*. Manizales Colombia: UNESCO-OREALC.
- Rubiano, N y Molina, C. (2006) *entre la orfandad y el abandono. Niños huérfanos en Colombia*. Documento mimeografiado. Bogotá: Revista Latinoamericana de ciencias sociales, niñez y juventud.
- Saenz, A. (2000). *La Construcción de la Paz*. III Seminario Internacional. Entornos Favorables al Desarrollo Infantil: Una contribución normal a la cultura. Bogotá, D.C. UNICEF.
- Sánchez, Yolanda. (1995). “*Los Modelos teóricos en psicología Comunitaria*”, Módulo de Intervención psicosocial de la UNAD en comunidad.
- Sarason, S.B. (1974). *The Psychological sense of community: Prospects for a community Psychology*. San Francisco: Josey-Bass.
- UNESCO. *Oficina regional de educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe*. (OREALC). (2000). *Primer estudio internacional comparativo sobre lenguaje, matemática y factores asociados, para alumnos de tercer y cuarto grado de la educación básica; segundo informe laboratorio latinoamericano de evaluación de la calidad de la educación*. Santiago de Chile.

Apéndices

Apéndices B Formato denuncia,



INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR
Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano



INFORMACION Y ORIENTACIÓN

DATOS DEL CIUDADANO			
Radicado:	Fecha de Creación:	Nro. de Petición Origen:	
Ciudadano:	Ubicación:	Dirección:	Teléfono:
Agente:	Canal:	No. Observaciones:	
¿En Condición de Desplazamiento?	Grupo Étnico	Observaciones de la Ubicación:	

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN

Apéndices D Boleta de citación



Republica de Colombia
Ministerio de la Protección Social
Instituto Colombiano de Bienestar
Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Regional Bogotá

BICENTENARIO
de la independencia de Colombia
1810 - 2010



Bogotá D.C. _____ Historia No _____

Señor (es) _____

Sírvase comparecer a el Centro Zonal de Engativa, situado en la carrera 103 No 73-13 del Barrio Álamos Norte, el día _____ del mes de _____ del año 2010 a las _____ para una diligencia adelantada con los menores dentro de la consulta de Denuncia

DENUNCIAS

EL CITADO FIRMA

Por favor el día de la citación entregar fotocopias legibles de los siguientes documentos:

1. Registro civil de los menores involucrados
2. Tarjeta de identidad (niños 7 Años)
3. Carnet de EPS o Afiliación a la misma
4. Certificados escolares o boletín actual del periodo académico
5. Carnet de vacunas menores de 7 años
6. Valoración de talla y peso expedida por medico-pediatra
7. Valoración nutricional

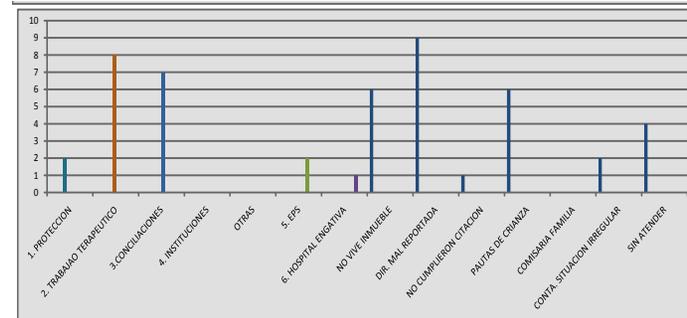
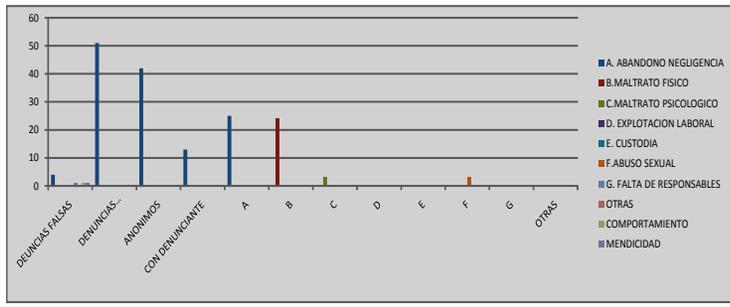
Carrera 103 No. 73-13 Álamos Norte-Centro. Zonal Engativa
Regional Bogotá.
PBX 4377630 Bogotá D.C.-Colombia
Línea gratuita nacional 01 8000 918080
www.icbf.gov.co



Apéndices E Caracterización de Enero

Apéndice 5
MES ENERO 2009

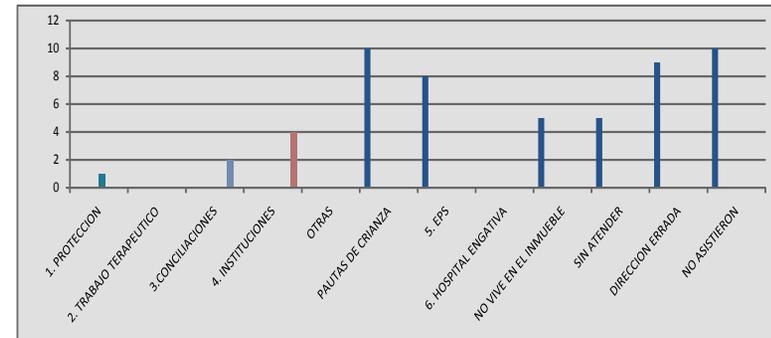
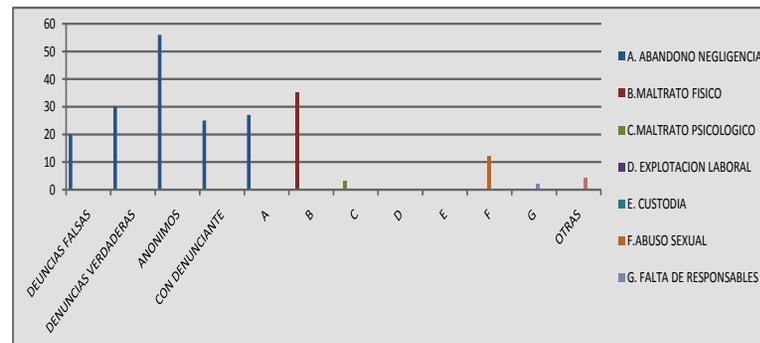
CARACTERIZACIÓN POR:	DEUNCIAS FALSAS	DENUNCIAS VERDADERAS	ANONIMOS	CON DENUNCIANTE	A	B	C	D	E	F	G	OTRAS
A. ABANDONO NEGLIGENCIA	4	51	42	13	25							
B. MALTRATO FISICO						24						
C. MALTRATO PSICOLOGICO							3					
D. EXPLOTACION LABORAL												
E. CUSTODIA												
F. ABUSO SEXUAL										3		
G. FALTA DE RESPONSABLES	1											
OTRAS												
COMPORTEAMIENTO	1											
MENDICIDAD	1											
ACTUACIONES REMITIDA A:												
1. PROTECCION					1	2	3	4				OTRAS
2. TRABAJO TERAPEUTICO					2							
3. CONCILIACIONES						8						
4. INSTITUCIONES							7					
OTRAS												
5. EPS									2			
6. HOSPITAL ENGATIVA												
NO VIVE INMUEBLE											1	
DIR. MAL REPORTADA												
NO CUMPLIERON CITACION												
PAUTAS DE CRIANZA												
COMISARIA FAMILIA												
CONTA. SITUACION												
IRREGULAR												
SIN ATENDER												
TOTAL MES	55											



Apéndices G Caracterización Marzo

MES MARZO 2009

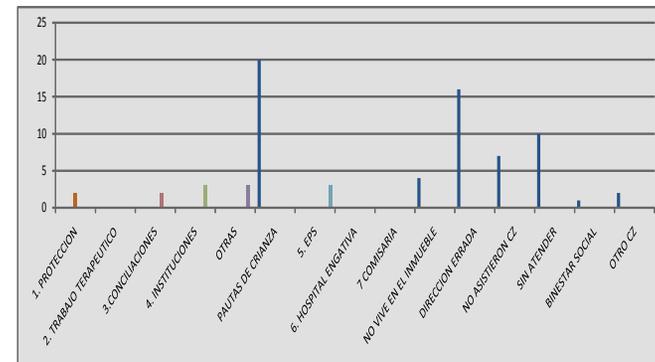
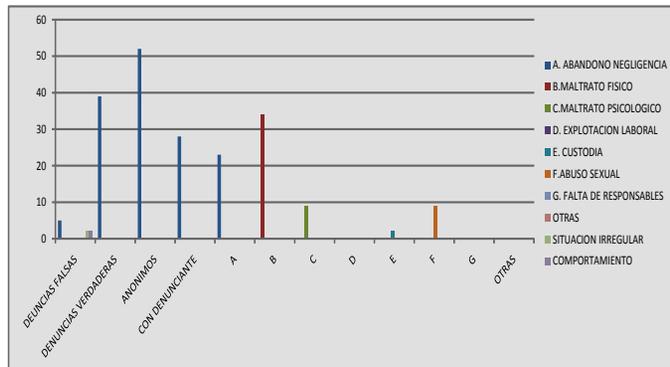
CARACTERIZACION POR:	DEUNCIAS		ANONIMOS	CON DENUNCIANTE	A	B	C	D	E	F	G	OTRAS
	FALSAS	VERDADERAS										
A. ABANDONO NEGLIGENCIA	20	30	56	25	27							
B.MALTRATO FISICO						35						
C.MALTRATO PSICOLOGICO							3					
D. EXPLOTACION LABORAL												
E. CUSTODIA												
F.ABUSO SEXUAL										12		
G. FALTA DE RESPONSABLES											2	
OTRAS												4
SITUACION IRREGULAR												
TENENCIA IRREGULAR DE MENORES												
VIOLENCIA CONYUGAL												
ACTUACIONES REMITIDA A.												
1. PROTECCION					1	2	3	4				OTRAS
2. TRABAJO TERAPEUTICO					1							
3.CONCILIACIONES							2					
4. INSTITUCIONES								4				
OTRAS												
PAUTAS DE CRIANZA	10											
5. EPS	8											
6. HOSPITAL ENGATIVA												
NO VIVE EN EL INMUEBLE	5											
SIN ATENDER	5											
DIRECCION ERRADA	9											
NO ASISTIERON												
TOTAL MES	10											



Apéndices H Caracterización Abril

MES ABRIL 2009

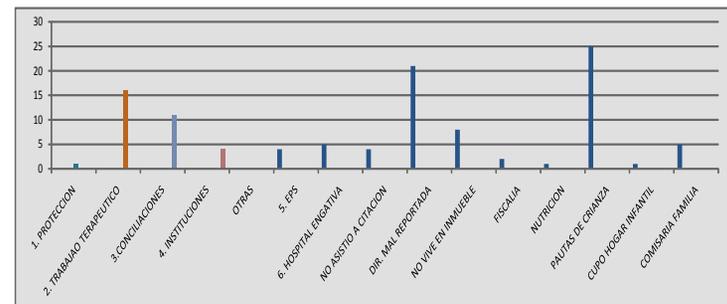
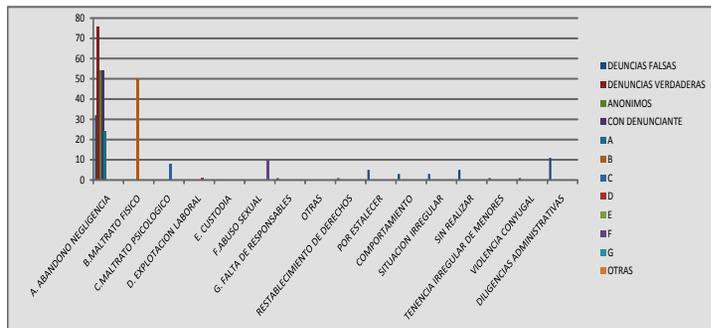
CARACTERIZACION POR:	DEUNCIAS FALSAS	DENUNCIAS VERDADERAS	ANONIMOS	CON DENUNCIANTE	A	B	C	D	E	F	G	OTRAS
A. ABANDONO NEGLIGENCIA	5	39	52	28	23							
B. MALTRATO FISICO						34						
C. MALTRATO PSICOLOGICO							9					
D. EXPLOTACION LABORAL												
E. CUSTODIA									2			
F. ABUSO SEXUAL										9		
G. FALTA DE RESPONSABLES												
OTRAS												
SITUACION IRREGULAR	2											
COMPORTAMIENTO	2											
ACTUACIONES REMITIDA A.												
1. PROTECCION						1	2	3	4	5	6	7
2. TRABAJO TERAPEUTICO						2						
3. CONCILIACIONES								2				
4. INSTITUCIONES									3			
OTRAS												
PAUTAS DE CRIANZA	20											
5. EPS												
6. HOSPITAL ENGATIVA												
7 COMISARIA												
NO VIVE EN EL INMUEBLE	4											
DIRECCION ERRADA	16											
NO ASISTIERON CZ	7											
SIN ATENDER	10											
BINESTAR SOCIAL	1											
OTRO CZ	2											



Apéndices I Caracterización Mayo.

MES MAYO 2009

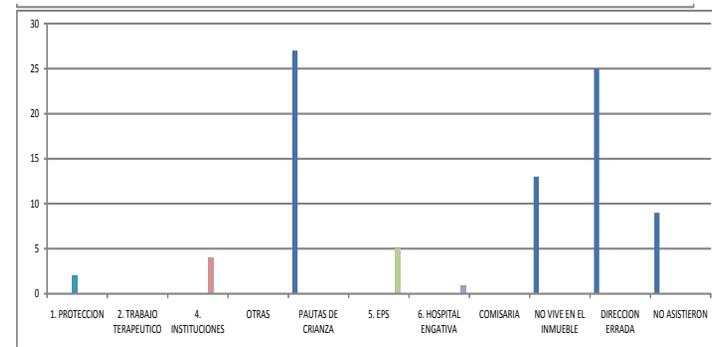
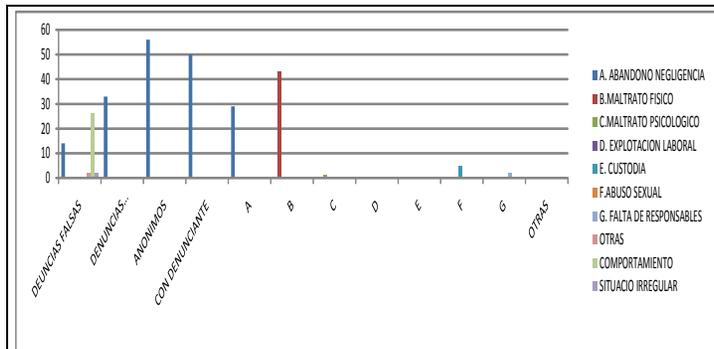
CARACTERIZACION POR:	DEUNCIAS FALSAS	DENUNCIAS VERDADERAS	ANONIMOS	CON DENUNCIANTE	A	B	C	D	E	F	G	OTRAS
A. ABANDONO NEGLIGENCIA	32	76	54	54	24							
B.MALTRATO FISICO						50						
C.MALTRATO PSICOLOGICO							8					
D. EXPLOTACION LABORAL								1				
E. CUSTODIA												
F.ABUSO SEXUAL										10		
G. FALTA DE RESPONSABLES	1											
OTRAS												
RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	1											
POR ESTALECER	5											
COMPORTAMIENTO	3											
SITUACION IRREGULAR	3											
SIN REALIZAR	5											
TENENCIA IRREGULAR DE MENORES	1											
VIOLENCIA CONYUGAL	1											
DILIGENCIAS ADMINISTRATIVAS	11											
ACTUACIONES REMITIDA A.												
1. PROTECCION					1	2	3	4				OTRAS
2. TRABAJO TERAPEUTICO					1							
3. CONCILIACIONES						16						
4. INSTITUCIONES							11					
OTRAS								4				
5. EPS	4											
6. HOSPITAL ENGATIVA	5											
NO ASISTIO A CITACION	4											
DIR. MAL REPORTADA	21											
NO VIVE EN INMUEBLE	8											
FISCALIA	2											
NUTRICION	1											
PAUTAS DE CRIANZA	25											
CUPO HOGAR INFANTIL	1											
COMISARIA FAMILIA	5											
TOTAL MES	108											



Apéndices J Tabla Caracterización Junio

MES JUNIO 2009

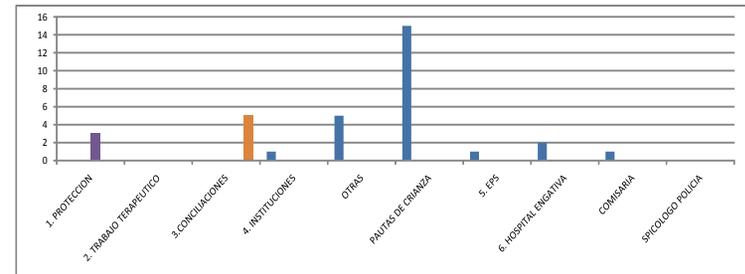
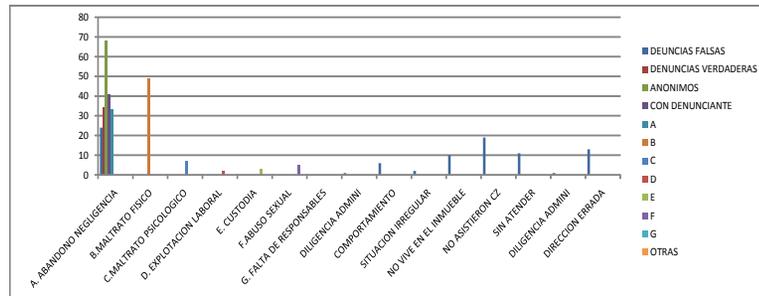
CARACTERIZACION POR:	DEUNCIAS FALSAS	DENUNCIAS VERDADERAS	ANONIMOS	CON DENUNCIANTE	A	B	C	D	E	F	G	OTRAS
A. ABANDONO NEGLIGENCIA	14	33	56	50	29							
B.MALTRATO FISICO						43						
C.MALTRATO PSICOLOGICO							1					
D. EXPLOTACION LABORAL												
E. CUSTODIA										5		
F.ABUSO SEXUAL												
G. FALTA DE RESPONSABLES											2	
OTRAS	2											
COMPORTAMIENTO	26											
SITUACIO IRREGULAR	2											
ACTUACIONES REMITIDA A.					1	2	3	4	5	6		OTRAS
1. PROTECCION					2							
2. TRABAJO TERAPEUTICO												
4. INSTITUCIONES								4				
OTRAS												
PAUTAS DE CRIANZA	27											
5. EPS									5			
6. HOSPITAL ENGATIVA											1	
COMISARIA												
NO VIVE EN EL INMUEBLE	13											
DIRECCION ERRADA	25											
NO ASISTIERON	9											



Apéndices K Tabla Caracterización Julio

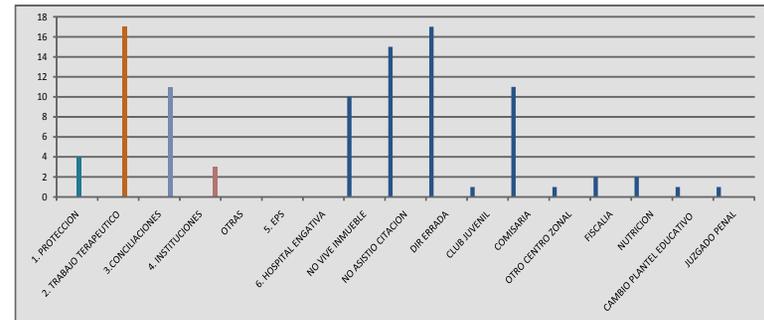
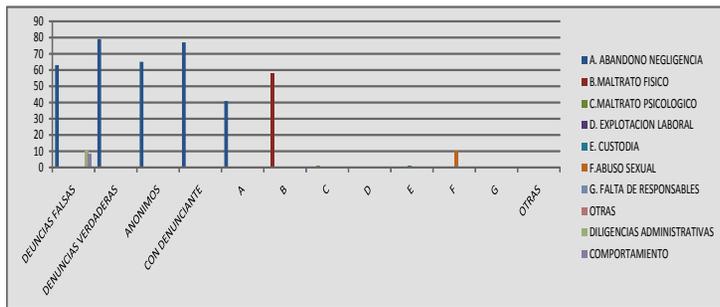
MES JULIO 2009

CARACTERIZACION POR:	DEUNCIAS FALSAS	DENUNCIAS VERDADERAS	ANONIMOS	CON DENUNCIANTE	A	B	C	D	E	F	G	OTRAS
A. ABANDONO NEGLIGENCIA	24	34	68	41	33							
B.MALTRATO FISICO						49						
C.MALTRATO PSICOLOGICO							7					
D. EXPLOTACION LABORAL								2				
E. CUSTODIA									3			
F.ABUSO SEXUAL										5		
G. FALTA DE RESPONSABLES												
DILIGENCIA ADMINI	1											
COMPORTAMIENTO	6											
SITUACION IRREGULAR	2											
NO VIVE EN EL INMUEBLE	10											
NO ASISTIERON CZ	19											
SIN ATENDER	11											
DILIGENCIA ADMINI	1											
DIRECCION ERRADA	13											
ACTUACIONES REMITIDA A.												
1. PROTECCION				3								
2. TRABAJO TERAPEUTICO												
3.CONCILIACIONES						5						
4. INSTITUCIONES	1											
OTRAS	5											
PAUTAS DE CRIANZA	15											
5. EPS	1											
6. HOSPITAL ENGATIVA	2											
COMISARIA	1											
SPICOLOGO POLICIA												
TOTAL MES												



Apéndices L Tabla Caracterización Agosto

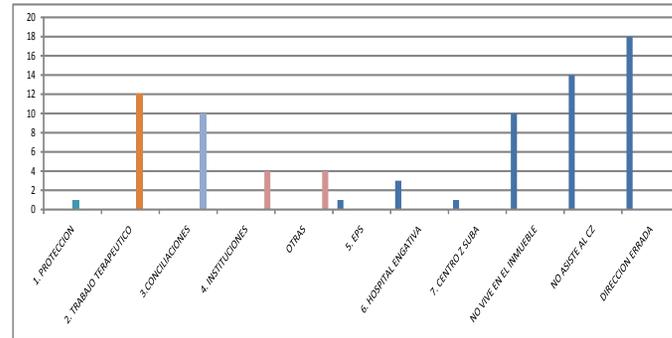
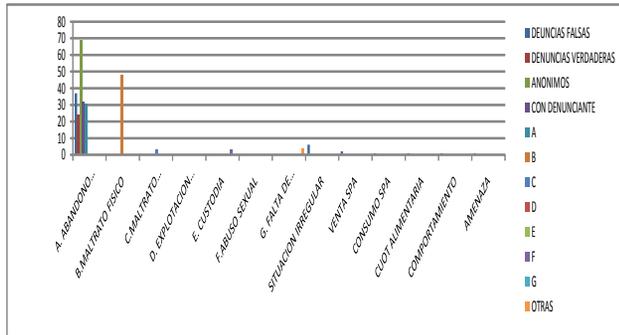
MES AGOSTO 2009												
CARACTERIZACION POR:	DEUNCIAS FALSAS	DENUNCIAS VERDADERAS	ANONIMOS	CON DENUNCIANTE	A	B	C	D	E	F	G	OTRAS
A. ABANDONO NEGLIGENCIA	63	79	65	77	41	58						
B. MALTRATO FISICO							1					
C. MALTRATO PSICOLOGICO												
D. EXPLOTACION LABORAL												
E. CUSTODIA									1			
F. ABUSO SEXUAL										10		
G. FALTA DE RESPONSABLES												
OTRAS												
DILIGENCIAS ADMINISTRATIVAS	10											
COMPORTAMIENTO	8											
ACTUACIONES REMITIDA A.												
1. PROTECCION					1	2	3	4				OTRAS
2. TRABAJO TERAPEUTICO					4							
3. CONCILIACIONES						17						
4. INSTITUCIONES							11					
OTRAS								3				
5. EPS												
6. HOSPITAL ENGATIVA												
NO VIVE INMUEBLE	10											
NO ASISTIO CITACION	15											
DIR ERRADA	17											
CLUB JUVENIL	1											
COMISARIA	11											
OTRO CENTRO ZONAL	1											
FISCALIA	2											
NUTRICION	2											
CAMBIO PLANTEL EDUCATIVO												
JUZGADO PENAL	1											
JUZGADO PENAL	1											
TOTAL MES	142											



Apéndices M Tabla Caracterización Septiembre

MES SEPTIEMBRE 2009

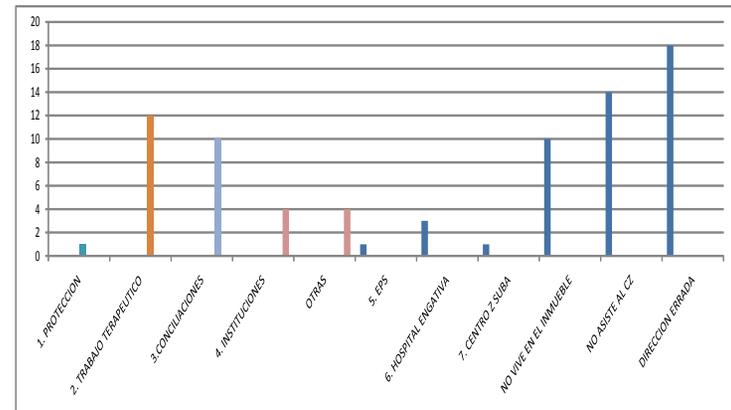
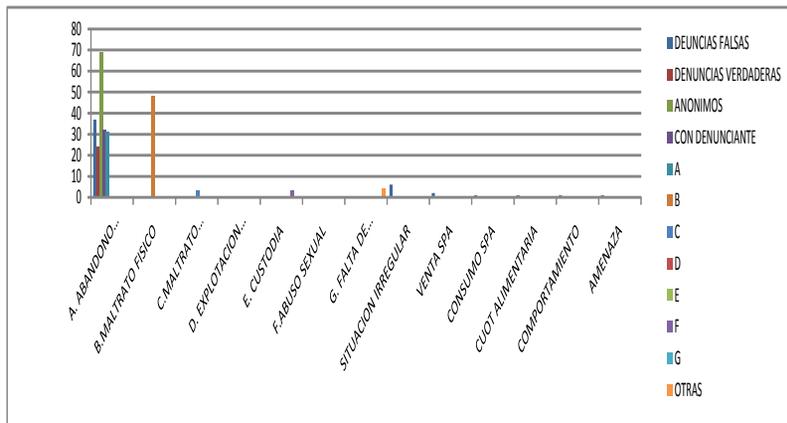
CARACTERIZACION POR:	DEUNCIAS FALSAS	DENUNCIAS VERDADERAS	ANONIMOS	CON DENUNCIANTE	A	B	C	D	E	F	G	OTRAS
A. ABANDONO NEGLIGENCIA	37	24	69	32	31							
B.MALTRATO FISICO						48						
C.MALTRATO PSICOLOGICO							3					
D. EXPLOTACION LABORAL												
E. CUSTODIA										3		
F.ABUSO SEXUAL												
G. FALTA DE RESPONSABLES												4
SITUACION IRREGULAR	6											
VENTA SPA	2											
CONSUMO SPA	1											
CUOT ALIMENTARIA	1											
COMPORTAMIENTO	1											
AMENAZA	1											
ACTUACIONES REMITIDA A.												
1. PROTECCION					1							
2. TRABAJO TERAPEUTICO						12						
3.CONCILIACIONES							10					
4. INSTITUCIONES								4				
OTRAS								4				
5. EPS	1											
6. HOSPITAL ENGATIVA	3											
7. CENTRO Z SUBA	1											
NO VIVE EN EL INMUEBLE	10											
NO ASISTE AL CZ	14											
DIRECCION ERRADA	18											
TOTAL MES												



Apéndices N Tabla Caracterización Octubre

MES SEPTIEMBRE 2009

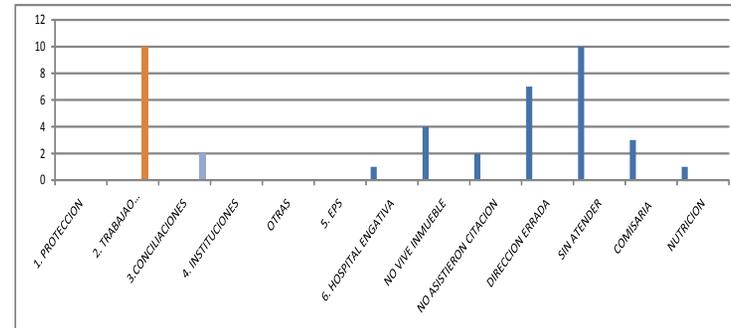
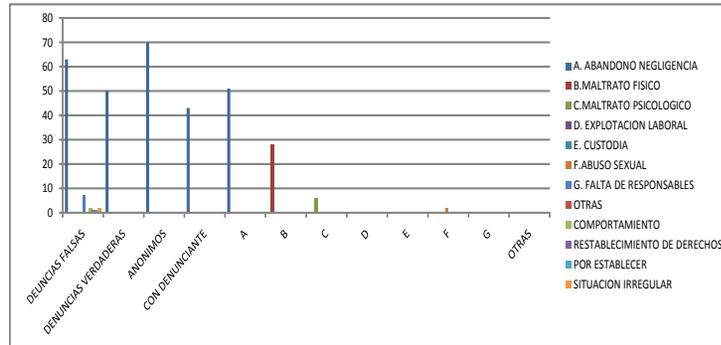
CARACTERIZACION POR:	DEUNCIAS FALSAS	DENUNCIAS VERDADERAS	ANONIMOS	CON DENUNCIANTE	A	B	C	D	E	F	G	OTRAS
A. ABANDONO NEGLIGENCIA	37	24	69	32	31							
B. MALTRATO FISICO						48						
C. MALTRATO PSICOLOGICO							3					
D. EXPLOTACION LABORAL												
E. CUSTODIA											3	
F. ABUSO SEXUAL												
G. FALTA DE RESPONSABLES												4
SITUACION IRREGULAR	6											
VENTA SPA	2											
CONSUMO SPA	1											
CUOT ALIMENTARIA	1											
COMPORTAMIENTO	1											
AMENAZA	1											
ACTUACIONES REMITIDA A.												
1. PROTECCION					1							
2. TRABAJO TERAPEUTICO						12						
3. CONCILIACIONES							10					
4. INSTITUCIONES								4				
OTRAS								4				
5. EPS	1											
6. HOSPITAL ENGATIVA	3											
7. CENTRO Z SUBA	1											
NO VIVE EN EL INMUEBLE	10											
NO ASISTE AL CZ	14											
DIRECCION ERRADA	18											
TOTAL MES												



Apéndices P Tabla Caracterización Noviembre,

MES NOVIEMBRE 2009

CARACTERIZACION POR:	DEUNCIAS FALSAS	DENUNCIAS VERDADERAS	ANONIMOS	CON DENUNCIANTE	A	B	C	D	E	F	G	OTRAS
A. ABANDONO NEGLIGENCIA	63	50	70	43	51	28	6					
B. MALTRATO FISICO												
C. MALTRATO PSICOLOGICO												
D. EXPLOTACION LABORAL												
E. CUSTODIA												
F. ABUSO SEXUAL										2		
G. FALTA DE RESPONSABLES	7											
OTRAS												
COMPORTAMIENTO	2											
RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	1											
POR ESTABLECER SITUACION IRREGULAR	1											
	2											
ACTUACIONES REMITIDA A.												
1. PROTECCION					1	2	3	4				OTRAS
2. TRABAJO TERAPEUTICO						10						
3. CONCILIACIONES							2					
4. INSTITUCIONES												
OTRAS												
5. EPS												
6. HOSPITAL ENGATIVA	1											
NO VIVE INMUEBLE	4											
NO ASISTIERON CITACION	2											
DIRECCION ERRADA	7											
SIN ATENDER	10											
COMISARIA	3											
NUTRICION	1											
TOTAL MES	113											



Apéndices R Tabla Caracterización Inconsistencia,

MES _____ INCONSISTENCIAS _____ 2009

CARACTERIZACION POR:	DEUNCIAS FALSAS	DENUNCIAS VERDADERAS	ANONIMOS	CON DENUNCIANTE	A	B	C	D	E	F	G	OTRAS
A. ABANDONO	44	10	10	44	19							
B. MALTRATO FISICO						12						
C. MALTRATO PSICOLOGICO												
D. EXPLOTACION LABORAL												
E. CUSTODIA										7		
F. ABUSO SEXUAL												
G. FALTA DE RESPONSABLES	4											
OTRAS												
DILIGENCIAS ADM	3											
SITUACION IRREGULAR												
COMPORTAMIENTO	1											
INCUMPLIMIENTO	1											
ACTUACIONES REMITIDA A.												
SIN ACTUACIONES					16							
SIN DIRECCIONAMIENTO						11						
SIN VERIFICAR FISICO							9					
ABUSO SEXUAL SIN ATENDER								6				
LAS ACTUACIONES NO COINCIDEN												
ON LA DENUNCIA									3			
LETRA DE MENOR										5		
SIN SOPORTES											4	
OTRAS												5
TOTAL MES												

