



**Sistematización de la experiencia de Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ;Unicolmayor Te Escucha! Desde el año 2020 hasta el primer periodo del año 2023**

**Laisha A. Cabuyo Malo  
Julieth M. Castillo Sandoval**

**Directora de Trabajo de Grado:  
Dalis del Pilar Sierra Polanco**

**Universidad Colegio Mayor De Cundinamarca  
Facultad de Ciencias Sociales  
Programa de Trabajo Social  
Bogotá D.C.  
2023**

## I Resumen

#UnicolmayorTeEscucha representa un espacio de prácticas académicas, propias, para los estudiantes del programa de Trabajo Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, siendo esta una propuesta que surge a raíz de las múltiples afectaciones que trajo la pandemia y el confinamiento por el virus del COVID-19 para el año 2020, razón por la cual resulta importante reconstruir y analizar esta experiencia.

Esta sistematización de experiencias reconstruye las vivencias y la trayectoria de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! a partir de la recuperación del proceso vivido, respondiendo a la pregunta de sistematización ¿Cómo ha sido el quehacer del Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! entre los años 2020 y 2023-I?

De esta manera se encuentran diversos ejes, sub ejes y ejes interpretativos de sistematización que nos permiten dar respuesta a los objetivos, así como los hechos históricos, aprendizajes y dificultades que surgen en el desarrollo de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!

Es importante mencionar que a lo largo de la presente sistematización se encontrará la abreviación "LAAS" lo cual corresponde a las siglas de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!.

**Palabras clave:** Quehacer del Trabajo Social, Experiencia, Línea de Atención, Mediación virtual, Sistematización.

## II Agradecimientos

A todos y cada uno de los actores participantes de la experiencia en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! Por aportar desde sus vivencias a la construcción de la presente sistematización.

A la docente Yamile Edith Borda Perez por habernos apoyado con la idea inicial de la sistematización y por orientarnos en la primera parte del proceso.

A la directora del trabajo de grado Dalis del Pilar Sierra Polanco por estar presente en cada uno de los momentos, por darnos aliento y creer en nosotras.

A la coordinadora de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! Adriana Gonzalez Osorio por creer y apoyar esta idea de sistematización.

### *Equipo sistematizador*

A mi madre, y a mi familia por ser mi guía y horizonte en todo este proceso que se vuelve aún más difícil de sobrellevar estando lejos de casa. Gracias por siempre estar conmigo, apoyarme, alentarme y amarme aún en la distancia.

A mi amiga y compañera de trabajo Julieth Mariana Castillo Sandoval, y más que eso a la hermana de vida que me obsequió Bogotá, fueron cuatro años maravillosos, desde la inducción hasta escribir nuestra tesis juntas. Atesoraré nuestra amistad por siempre.

### *Laisha Alejandra Cabuyo Malo*

A mi familia, por ser una motivación en mi camino y por educarme siempre desde el amor, gracias por la paciencia, por el apoyo y por creer en mí, por hacer de este proceso más ameno con sus palabras de aliento.

A la vida por permitirme conocer el Trabajo Social y hacer de esta experiencia una manera de transformar mi mundo y tener la posibilidad de conocer personas que queremos aportar a un cambio en la sociedad.

A mi amiga, Laisha Alejandra Cabuyo Malo por el aguante y por permitirme ser y crear con ella, por estar siempre presente en estos cuatro años de aprendizajes y por construir una amistad que siempre quedará guardada en mi corazón.

***Julieth Mariana Castillo Sandoval***

## Tabla de contenido

I Resumen

II Agradecimientos

III Introducción

<b>Capítulo 1. Ruta Metodológica de la Sistematización de Experiencias: Práctica y Teoría para Otros Mundos Posibles Desde Oscar Jara Holliday</b>	12
1.1 Propuesta Metodológica para Sistematizar Experiencias de Oscar Jara Holliday	12
1.2 ¿Cómo Sistematizar Experiencias?	13
1.3 Paradigma que le apuesta a la sistematización de la experiencia	16
<b>Capítulo 2. Definición del Contexto de la Experiencia</b>	18
2.1 Punto de Partida: La Experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!	18
2.2 Contexto Geográfico de la Experiencia	20
2.2.1 Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca	20
<b>Capítulo 3. Plan de Sistematización de la Experiencia</b>	21
3.1 Justificación ¿Para qué queremos Sistematizar la Experiencia?	21
3.2 Pregunta que Orienta la Sistematización de Experiencias: Delimitación	23
3.3 Objetivo General	23
3.4 Objetivos Específicos	24
3.5 Objeto de la Sistematización de la Experiencia	24
3.6 Participantes de la Experiencia ¿Quiénes Hicieron Parte de la Sistematización?	24
3.7 Descripción Teórica del Eje de Sistematización de la Experiencia	25
3.8 Instrumentos para la recuperación de la experiencia	30
3.9 Organización de la experiencia	32
<b>Capítulo 4. Recuperación del proceso vivido</b>	32
4.1 Reconstrucción narrativa de la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!.	33
4.1.1 Hito histórico: Iniciativa del Programa de Trabajo Social Como Respuesta a la Coyuntura de la Pandemia por la COVID-19	33
4.1.2 Hito histórico: Consolidación de Acciones y Reconocimiento Como un Servicio de la Unicolmayor	40
4.1.3 Hito histórico: Avances y Retorno a la Presencialidad	45

4.1.4 Hito histórico: Reconocimiento, Lanzamientos y Actualizaciones	50
4.2 Tensiones de la Experiencia en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!	53
<b>Capítulo 5. Reflexiones de fondo</b>	65
5.1 Quehacer Profesional del Trabajo Social: Acciones Desde la Atención, Orientación y Acompañamiento	66
5.2 Reflexionando el Quehacer del Trabajo Social en la Experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!	74
5.3 Retos y Desafíos del Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!	84
<b>Capítulo 6. Puntos de Llegada</b>	97
6.1 Reflexión Sobre la Sistematización de Experiencias y el Trabajo Social	98
6.2 Ideas de sostenibilidad para la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!	99
6.3 Conclusiones	101
6.4 Recomendaciones	103
6.5 Comunicación de la experiencia	104
Bibliografía	105
Apéndices	110

#### IV Lista de apéndices

- Apéndice A:** Planeación taller de sistematización
- Apéndice B:** Transcripción de sistematización
- Apéndice C:** Preguntas entrevistas semiestructuradas
- Apéndice D:** Transcripciones entrevistas
- Apéndice E:** Preguntas sondeo social
- Apéndice F:** Transcripción sondeo social
- Apéndice G:** Matriz recuperación del proceso vivido
- Apéndice H:** Matriz interpretación crítica

#### IV Lista de figuras

- Figura 1:** Línea del tiempo año 2020
- Figura 2:** Protocolo de intervención
- Figura 3:** Ruta a seguir en la intervención
- Figura 4:** Lanzamiento Línea de Atención y Acompañamiento Social
- Figura 5:** Webinar, Primeros Auxilios en Salud Mental
- Figura 6:** Logo de la Línea de Atención

- Figura 7:** Logros Año 2020
- Figura 8:** Línea del tiempo año 2021
- Figura 9:** Primera edición Revista Unicolmayor te Escucha
- Figura 10:** Avances 2021-I
- Figura 11:** Avances 2021-II
- Figura 12:** Logros Año 2021
- Figura 13:** Línea del tiempo año 2022
- Figura 14:** Ejes comunitarios de comunicación y territorialidad como potenciadores de la LAAS
- Figura 15:** Reunión equipo de prácticas de Trabajo Social
- Figura 16:** Avances 2022
- Figura 17:** Usuarios atendidos
- Figura 18:** Logros Año 2022
- Figura 19:** Línea del tiempo año 2023
- Figura 20:** Reconocimiento
- Figura 21:** Cátedra abierta, itinerante de realidades sociales
- Figura 22:** Encuentro de prácticas
- Figura 23:** Tensiones de la experiencia
- Figura 24:** Aprendizajes de la experiencia
- Figura 25:** Quehacer profesional en Trabajo Social
- Figura 26:** Reflexionando el quehacer del Trabajo Social en la experiencia de la LAAS
- Figura 27:** Retos y Desafíos del Trabajo Social en la LAAS
- Figura 28:** Recomendaciones de sostenibilidad

#### V Lista de tablas

- Tabla 1:** Participantes de la sistematización de experiencias
- Tabla 2:** Ejes de sistematización
- Tabla 3:** Ejes interpretativos de sistematización



*"Yo quisiera agregar un poco a lo que están diciendo algo que fue un gran aprendizaje y siempre se lo manifesté a los profesores, la capacidad de los estudiantes para crear, recrear y apuntar, para mí eso ha sido como de los mayores aprendizajes, que nos hayan podido seguir la línea. Y en términos personales lo digo con un poco de emotividad en la medida de lo que todo esto nos ha generado, en lo personal a mí me ha generado mucho, mi subjetividad estaba muy permeada por toda la experiencia de la línea ... entonces hay algo que para mí fue un aprendizaje muy fuerte y es **renovar mi creencia en las utopías**"*

*Docente Uva Falla Ramírez (2023)*

*Trabajadora Social, Especialista en Trabajo Social, Magister en planeación socioeconómico,  
Doctora en Trabajo Social y Docente de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca*



### III Introducción

Para el desarrollo de la presente sistematización se retoma como autor metodológico la propuesta de Oscar Jara, de esta manera se presentan seis capítulos que representan los cinco tiempos metodológicos que propone el autor y en donde se realiza la definición del contexto de la experiencia, el plan de sistematización, la recuperación del proceso vivido, las reflexiones de fondo y los puntos de llegada. Quienes permitieron la reconstrucción de la presente sistematización son docentes, egresados y estudiantes partícipes de la experiencia en la Línea de Atención.

Por lo tanto, como principal eje de sistematización se define el quehacer del Trabajo Social, este nos permite analizar y desarrollar diferentes sub ejes y ejes interpretativos de sistematización, como lo son: *Quehacer profesional del Trabajo Social: Acciones desde la atención, orientación y acompañamiento, Reflexionando el quehacer del Trabajo Social en la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y Retos y desafíos del Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!*.

De esta manera, y a partir del análisis y la interpretación realizados la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! se convierte para Trabajo Social en una apuesta que nos permite reflexionar acerca de la praxis profesional y reconocer otras maneras de hacer Trabajo Social pues las maneras de intervenir se transforman y permiten que las acciones desde la profesión se puedan adaptar a cualquier cambio.

## **Capítulo 1. Ruta Metodológica de la Sistematización de Experiencias: Práctica y Teoría para Otros Mundos Posibles Desde Oscar Jara Holliday**

### **1.1 Propuesta Metodológica para Sistematizar Experiencias de Oscar Jara Holliday**

*“Ampliar el colectivo de educadores y profesionales sociales que la promovemos y empleamos como posibilidad de comprensión crítica de sus prácticas, de formación y empoderamiento de sus protagonistas”  
(Alfonso Torres, 2017, p.11).*

La sistematización de experiencias nos permite aprender sobre las vivencias que se han gestado en los diferentes procesos en los que nos encontramos inmersos, es por esta razón que resulta importante, tal como lo menciona Alfonso Torres, comprender las acciones realizadas desde el quehacer profesional del Trabajador Social en una línea de atención a partir de los procesos de formación que se realizan en la misma.

Se crea un gran interrogante en la propuesta de Oscar Jara y es ¿Sistematizar experiencias? o ¿Sistematizar información?, para dar respuesta a esta pregunta es importante traer a colación lo que significa el sistematizar experiencias, Jara (2018) menciona que este concepto aún está en construcción puesto que siguen convergiendo distintos puntos de vista acerca de su esencia, de esta manera, resulta necesario saber lo que es una experiencia: “son procesos sociohistóricos dinámicos y complejos, personales y colectivos. No son simplemente hechos o acontecimientos puntuales. Las experiencias están en permanente movimiento y abarcan un conjunto de dimensiones objetivas y subjetivas de la realidad histórico-social” (Jara, 2018, p. 52), es decir, las experiencias son procesos que se crean a partir de las propias acciones de las personas, son las vivencias marcadas por lo que ellos hacen y creen que es posible.

Por otro lado, el sistematizar información es un "ordenamiento, clasificación y catalogación de distintos tipos de datos" (Jara, 2018, p. 52), por lo cual la sistematización de información no nos permite analizar los procesos que construyen una realidad, sistematizar

información es un proceso meramente de categorización sin realizar un análisis de fondo.

Así, el concepto de sistematizar experiencias según Jara (2018) es:

Un ejercicio intencionado que busca penetrar en la trama próxima compleja de la experiencia y recrear sus saberes con un ejercicio interpretativo de teorización y de apropiación consciente de lo vivido. Requiere un empeño de curiosidad epistemológica y supone rigor metódico para convertir el saber que proviene de la experiencia, a través de su problematización, en un saber crítico, en un conocimiento más profundo. (p.55)

Por lo anterior, una *promoción* desde la sistematización de experiencias en Trabajo Social nos permite no solo desarrollar los procesos que hacen parte de la esencia misma de la disciplina, sino que también contribuye a escalar nuestras acciones disciplinares a una manera distinta de hacer intervención, porque la sistematización nos permite potenciar al individuo para que sea un agente activo de su propio cambio o como lo diría Alfonso Torres *empoderarse*, de esta manera resulta importante recoger y comprender aquellas vivencias que se han dado a partir del Trabajo Social en un ejercicio formativo desde la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y que han construido una realidad a lo largo de 3 años.

## 1.2 ¿Cómo Sistematizar Experiencias?

Oscar Jara (2018) propone un modelo para sistematizar experiencias denominado *en cinco tiempos*, cabe resaltar que no existe algún plan específico a seguir para poder sistematizar, existen guías o modelos que se pueden seguir, pero la sistematización no es un proceso mecánico, la manera en que se sistematiza también depende de la experiencia, a continuación los cinco tiempos:

**El punto de partida: La experiencia.** Se parte de la experiencia y no es necesario que esta se haya terminado para poder sistematizar, porque el plan de trabajo puede que

acabe, pero la experiencia que nace a partir de allí continuará, cabe resaltar que se puede ir sistematizando a medida que la experiencia vaya avanzando, pero hasta que la experiencia no tenga cierto camino recorrido, no se puede comenzar a sistematizar.

Resulta importante haber hecho parte de la experiencia ya que así surgen interpretaciones, miradas y reflexiones que nos llevan a sistematizar. Se resalta que la participación en la experiencia se desarrolla ya sea directamente o "como parte de su experiencia institucional común" (Jara, 2018, p. 136), así mismo es importante incluir en el proceso a cada uno de los estamentos que han hecho parte de la experiencia, además es necesario que existan registros, de cualquier tipo, de la experiencia, pues esto nos permitirá recordar y reconstruir con precisión los momentos que hacen parte de la misma.

**Formular un plan de sistematización.** En este tiempo se inicia con el proceso de sistematizar, aquí daremos respuesta a cinco preguntas que guiarán el desarrollo de la sistematización, es importante que las personas que han vivido la experiencia estén inmersas dentro de las respuestas, lo cual nos permitirá una mayor participación consciente del desarrollo del proceso.

No es necesario seguir el orden que se mencionará, ya que puede definirse de otra manera de acuerdo con la experiencia que se quiere sistematizar, sus necesidades o recursos pueden definirlo con anterioridad, así mismo, el desarrollo de la sistematización debe estar en concordancia con las preguntas respondidas, las cuales son:

- *¿Para qué queremos sistematizar?* Define el objetivo de la sistematización.
- *¿Qué experiencia(s) queremos sistematizar?* Delimita el objeto a sistematizar.
- *¿Qué aspectos centrales de esta(s) experiencia(s) nos interesan más?* Precisa un eje de sistematización.
- *¿Por qué queremos sistematizar?* Describe la justificación de la sistematización.
- *¿Qué procedimiento vamos a seguir?* Define el plan detallado de sistematización.

**La recuperación del proceso vivido.** El tercer tiempo está caracterizado por realizar un ejercicio descriptivo y narrativo, sin ningún tipo de interpretación que exponga la trayectoria de la experiencia, esto implica realizar dos momentos específicos: reconstruir la historia de la experiencia y ordenar y clasificar la información.

En la reconstrucción de la historia, se tendrá información acerca de los acontecimientos más importantes que han sucedido de manera cronológica en la experiencia, los cuales permitirán traer a colación momentos intensos que tal vez estaban perdidos en la memoria de los participantes, es importante mencionar que de ser posible solo se deberán ubicar los momentos que tengan relación con el eje de sistematización; en la ordenación y clasificación de la información se toma en cuenta lo dicho con anterioridad, y se debe reconstruir la historia de acuerdo a una organización conceptual previamente realizada, es decir se tendrá que clasificar la información de acuerdo a las categorías ya existentes, esto permitirá realizar un ejercicio más detallado que cumpla con el plan de sistematización.

**Las reflexiones de fondo.** El tiempo número cuatro es uno de los más sustantivos de la sistematización, pues a partir del análisis se pueden crear interpretaciones críticas de la experiencia misma, tal como lo menciona Jara (2018) “nos permitirá develar, explicitar y formular aprendizajes. Todos los otros momentos de nuestra propuesta metodológica están en función de este momento. (p. 154). Las reflexiones de fondo nos permiten llegar a dar respuesta a la pregunta *¿Por qué pasó lo que pasó (y no pasaron otras cosas)?*

El análisis y la síntesis debe hacerse de manera detallada, por esta razón es importante desglosar cada componente que nos da la experiencia, esto nos permite descubrir distintas síntesis y dar respuesta a cada una de las preguntas que han surgido con anterioridad, de esta manera “las conceptualizaciones que realicemos, por tanto, nos deben posibilitar entender o explicitar la lógica de la experiencia y también a construir su sentido, su significación” (Jara, 2018, p. 157).

**Los puntos de llegada.** El último tiempo nos lleva a crear conclusiones y dar a conocer aprendizajes que permitan la transformación de la práctica, pues es importante hacer la reflexión no sólo sobre los aprendizajes de los participantes de la experiencia sino de cómo esos aprendizajes se pueden convertir en una oportunidad de potenciación de la experiencia, las conclusiones deberán responder a tres puntos importantes: las afirmaciones correspondientes al objetivo, las respuestas a la interpretación crítica sin dejar de lado el eje de sistematización y las recomendaciones de cambio para el futuro.

Así mismo, resulta importante comunicar y socializar los aprendizajes que surgieron y logramos interpretar, pero no solo a las personas que hicieron parte de la experiencia sino también a personas externas, puesto que parte esencial del proceso es dar a conocer todo lo desarrollado y que los resultados no queden en una sola población.

### **1.3 Paradigma que le apuesta a la sistematización de la experiencia**

Es importante mencionar que la presente sistematización se aborda desde el paradigma comprensivo interpretativo y a su vez se encuentra enmarcada en un enfoque cualitativo, dicho paradigma permite la comprensión de la realidad a través del discernimiento, la interpretación y el reconocimiento de la subjetividad de las personas, así mismo reconoce a las personas como un intérprete de la propia realidad que vive y construye, en el contexto de la Línea de Atención esto se considera importante ya que permite construir y reconstruir las experiencias gestadas en dicha práctica a partir de las propias vivencias y narrativas de las personas, permitiendo el abordaje de la experiencia tal y como es vivida y todo lo que se encuentra históricamente adscrita a esta.

Por otro lado, se hace necesario enmarcarse en la teoría del interaccionismo simbólico desde G. Mead y H. Blumer ya que esta plantea que los seres humanos actúan en relación a los fenómenos según lo que les significa, teniendo en cuenta que a la idea inicial de la línea de atención los docentes se vinculan de manera voluntaria se reconoce una participación de la

experiencia y construcción de significados producto de la interacción de quienes se encuentran inmersos en la Línea de atención, de manera libre y voluntaria, aportando cada uno desde sus saberes.

Cada actor participante aporta a la experiencia según sus saberes y conocimientos, construyendo entre todos unos saberes colectivos, teniendo en cuenta lo anterior se retoma el libro titulado *La sistematización como investigación interpretativa crítica* por los autores Alfonso Torres Carrillo y Disney Barragán Cordero pues se considera importante resaltar, ya que plantean como aspecto clave:

Re-conocer los saberes individuales y colectivos que se han producido desde la práctica y re-crearlos como conocimiento sistemático; para ello, se debe partir del reconocimiento de estos saberes gestados desde la experiencia, pasar por su análisis crítico, hasta alcanzar conocimientos más elaborados y reflexivos acerca de la práctica compartida. (Torres y Barragan, 2017, p. 25)

Por lo anterior se entiende que se parte de los saberes individuales pero a partir de la reflexión conjunta se puede hablar de los saberes colectivos producidos en dicha práctica, es decir, se reconoce como aspecto clave los aportes de cada uno de los actores de la Línea de Atención pero es necesario también reflexionar en torno a los saberes construidos colectivamente en la experiencia en mención, ya que se tiene en cuenta el paradigma comprensivo interpretativo porque permite reconocer a las personas como un intérprete de la propia realidad que vive y construye, entendiendo esto último como un aspecto fundamental para reconstruir la presente sistematización.

## Capítulo 2. Definición del Contexto de la Experiencia

### 2.1 Punto de Partida: La Experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social

#### ¡Unicolmayor te Escucha!

La llegada de la pandemia por la COVID-19 implementó diversos cambios sociales a nivel mundial en la manera de construir un día a día, debido al confinamiento obligatorio por la emergencia sanitaria en el año 2020 la población en general se ve obligada a hacer un cambio en sus actividades y rutinas diarias, es decir, las actividades que anteriormente se hacían en espacios abiertos, tuvieron que ser trasladados a medios virtuales, de esta manera, se da paso a otra forma de estar inmersos en espacios de socialización y/o encuentro con las demás personas, lo cual implica que actividades como el trabajo, estudio y ser atendidos por las entidades de salud den paso a lo que se conoce como el teletrabajo, las clases virtuales y la teleorientación.

Lo anterior quiere decir que las consultas en temas de salud mental pasaron de ser presenciales a ser teleconsultas, la pandemia por la COVID-19 y sus consecuencias sociales, culturales y económicas impulsaron el uso de las tecnologías de información y comunicación para dar respuestas de acuerdo al nivel de prioridad a los casos registrados en este tiempo.

Por tal razón las teleconsultas y la teleorientación se intensifican, y las líneas de atención en temas de salud mental existentes en Colombia empiezan a estar más activas, es necesario mencionar que en el territorio Nacional, existen diferentes líneas de atención psicológicas que surgen de los programas del gobierno con el fin de brindar acompañamiento, atención, orientación y mitigar en los ciudadanos los impactos que son consecuencia de distintas problemáticas, algunas de estas líneas son:

- Línea 106 y su chat 300 754 8933, Línea Psicoactiva 01 800 112 439, Línea Púrpura 01 8000 112 137, Línea Calma 01 800 423 614, Línea Diversa 310 864 4214, Línea 123, Línea 141 del Instituto Colombiano del Bienestar Familiar.



Es en este escenario que surge la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! como estrategia del programa de Trabajo Social y como servicio para la comunidad universitaria de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y para la comunidad circundante de la misma, así mismo representa un espacio de práctica académica y formación profesional para los estudiantes del programa en donde su objetivo es “Generar procesos de orientación a nivel preventivo y promocional que permita atender las necesidades de las poblaciones en el contexto de emergencia y en el marco de las prácticas formativas del Programa de Trabajo Social.” (Unicolmayor, 2020)

Se plantea la necesidad de nuevas lecturas, miradas y desafíos desde el Trabajo Social en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID-19 y es cuando surge la línea de atención como estrategia para “aportar en la búsqueda de alternativas de atención y acompañamiento en el contexto familiar y comunitario”(Documento Académico, 2020, p.14).

Es importante mencionar que para la implementación de la Línea de Atención como estrategia de acompañamiento y orientación de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca se exige la presencia de Trabajo Social en los diferentes niveles de intervención. Teniendo en cuenta esto, se hace necesario mencionar que la Línea de Atención se encuentra organizada de la siguiente manera: una docente con funciones de coordinación, dos docentes de apoyo en el área de psicología, cuatro docentes quienes acompañan las prácticas académicas en los niveles de investigación, individual y familiar, y comunidad y los estudiantes que realizan su práctica académica de acuerdo al nivel de intervención que requieren.

Es importante mencionar que La Línea de Atención y Acompañamiento Social será coordinada por el programa de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

## 2.2 Contexto Geográfico de la Experiencia

La Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! se encuentra ubicada en la sede principal de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, para la sistematización de experiencias se debe analizar el lugar en el cual se sitúa la misma, pues de esta manera podremos comprender las relaciones, situaciones y organizaciones dentro del contexto:

### 2.2.1 *Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca*

La línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha!, es uno de los servicios brindados por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca de carácter pública mediante la ley 91 de 1993, es conocida y reconocida como universidad mediante la resolución 828 del 13 de marzo de 1996 y está ubicada en la Cl 28 #5B-02 en la ciudad de Bogotá D.C. En este sentido la Unicolmayor tiene como Misión:

Somos una universidad pública del orden nacional, reconocida académica y socialmente, de docencia con investigación, participativa e incluyente, con presencia local y regional. Una institución comprometida con la formación de profesionales integrales, éticos, responsables y con pensamiento crítico; ciudadanos capaces de responder a las realidades, retos, demandas de la sociedad, en armonía con el ambiente. (Unicolmayor, s.f., párrafo 2)

En la actualidad, la universidad está representada por la señora Maria Ruth Hernandez Martinez, quien cumple el cargo de directora, desde esta perspectiva la Unicolmayor tiene como Visión:

En el 2025, seremos una universidad de alta calidad, acreditada, reconocida por la comunidad académica en el ámbito local, nacional e internacional, por la pertinencia e innovación de los programas y proyectos académicos, el estímulo al emprendimiento innovador, la generación y transferencia del conocimiento, la investigación, el

impacto social y el cuidado del ambiente; sustentada en una gobernanza y gobernabilidad orientadas a la gestión eficiente y eficaz para la sostenibilidad y el logro de los compromisos misionales. (Unicolmayor, s.f., párrafo 3)

De igual manera es necesario mencionar que la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca le da respaldo a la LAAS mediante la creación del Acuerdo 035 de 2020.

Por esto es importante mencionar que la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!, se encuentra articulada al objetivo de proyección social y su Acuerdo 036 de 2016 sobre el Modelo Institucional de Proyección Social y Extensión “MIPSE”, permitiendo articular la docencia con la investigación y desarrollar programas y proyectos con la comunidad universitaria y la sociedad.

Así mismo, es importante mencionar que el Consultorio Social de la Facultad de Ciencias Sociales es creado mediante el acuerdo 08 del año 2016 como un espacio desde Proyección Social que brinda servicios y acompañamiento a la comunidad a través de la práctica académica, consultoría y asesorías, así mismo, la LAAS hace parte de los servicios que brinda la Universidad, adscrita al Consultorio Social y esta fue creada mediante el acuerdo 035 del 24 de julio del año 2020.

### **Capítulo 3. Plan de Sistematización de la Experiencia**

#### **3.1 Justificación ¿Para Qué Queremos Sistematizar la Experiencia?**

Sistematizar experiencias permite la construcción de miradas reflexivas, críticas y propositivas sobre la acción profesional, por medio del desarrollo de la capacidad de registro y recuperación sistemática de la información, es por esto que la sistematización nos permite reconocer el trayecto, hitos más relevantes, sentires, pensares, vivencias, restos, tensiones y aprendizajes que se construyen en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! a partir del quehacer profesional del Trabajo Social.

La sistematización de experiencias sobre la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! es una propuesta que si puede ser reconstruida ya que esta lleva seis semestres en funcionamiento, es decir, tres años desde su inicio y lo que se busca es recolectar las experiencias construidas a nivel profesional en el campo de las prácticas académicas de la Línea de atención, con el fin de reconstruir lo sucedido y obtener aprendizajes, así mismo la sistematización permite visibilizar y posicionar los servicios que allí se ofertan para que estas puedan llegar a un alcance más extenso, es decir, no solo a la comunidad universitaria sino a la población en general.

La presente sistematización se llevó a cabo durante el segundo semestre del año 2022 y el primer semestre del año 2023, se considera importante ya que por medio de esta se reconstruye el proceso vivido en #UnicolmayorTeEscucha y se gestiona una forma de promocionar las atenciones y orientaciones que se oferta en la Línea de Atención de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca desde el Consultorio Social y promover el campo de práctica, esto último con el fin de incrementar el reconocimiento y visibilidad de la misma.

Teniendo en cuenta la trayectoria de la Línea de Atención y Acompañamiento Social, resulta importante que la sistematización permite obtener una mirada crítica respecto a los procesos que allí se desarrollan, de esta manera también aportará a la construcción de nuevos programas y el avance de los que ya existen, esto permitirá que los servicios que se prestan sean cada vez más desarrollados y tengan la calidad necesaria para la comunidad que los recibe.

También se considera pertinente ya que la presente sistematización permite reconocer los retos o desafíos, la importancia, las tensiones, los aprendizajes y el rol del quehacer del Trabajo Social en la Línea de Atención. Sistematizar estas experiencias resultó factible y viable pues se contó con el apoyo desde la coordinación de la Línea de Atención y

Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!, y con la participación de algunas personas que han vivido esta experiencia, fue posible reunir el número de participantes para que la pregunta fuese respondida y la idea de sistematización fue recibida con mucho cariño y apoyo.

Es importante reconocer el aporte de la Línea de Atención a los campos de práctica del programa de Trabajo Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, en este contexto el alcance y atención está definida de acuerdo con cada nivel de práctica y sus objetivos, y los aspectos teóricos y metodológicos que los estudiantes deben conocer y fortalecer, teniendo en claro esto, desde cada nivel de práctica se busca lo siguiente (Unicolmayor, 2020):

- Investigación: crear el observatorio social sobre diversos fenómenos sociales emergentes identificados en los procesos de la línea de atención.
- Individual y familiar: brindar orientación sobre derechos ciudadanos en el contexto de la emergencia, desarrollar acciones de promoción de la salud mental y orientar en situaciones familiares y/o de violencias.
- Comunidad: gestionar procesos de configuración de redes sociales, comunitarias y virtuales

### **3.2 Pregunta que Orienta la Sistematización de Experiencias: Delimitación**

¿Cómo ha sido el quehacer del Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! entre los años 2020 y 2023-I?

### **3.3 Objetivo General**

Analizar el quehacer del Trabajo Social en el marco de la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!

### **3.4 Objetivos Específicos**

- Describir los hitos históricos de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!
- Reconstruir los procesos vividos del Trabajo Social con el fin de visibilizar las acciones realizadas, aprendizajes y dificultades en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!
- Reconocer ideas de propuesta para la sostenibilidad de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!, a través de la sistematización de experiencias.

### **3.5 Objeto de la Sistematización de la Experiencia**

El objeto a sistematizar es la trayectoria de la Línea de Atención y Acompañamiento social ¡Unicolmayor te Escucha! durante el año 2020 hasta el primer periodo del año 2023.

### **3.6 Participantes de la Experiencia ¿Quiénes Hicieron Parte de la Sistematización?**

Se parte de las personas que han hecho parte de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!, es decir, los docentes que han estado presentes en la creación, el inicio y desarrollo del proceso, que ahora es nuestro objeto de sistematización.

También se cuenta con algunos de los estudiantes y algunas egresadas que han sido parte esencial en el desarrollo y avance del proceso, pues desde su actuación como practicantes de Trabajo Social se encuentran inmersos en hacer posible, a partir de su conocimiento, las intervenciones e investigaciones que dan paso a que exista una Línea de Atención y Acompañamiento Social en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. A continuación se mencionan cada uno de los participantes y sus roles:

**Tabla 1***Participantes de la sistematización de experiencias*

<b>Función</b>	<b>Número de participantes</b>
Equipo sistematizador	1 participante
Directora de trabajo de grado	1 participante
Coordinadora de la LAAS	1 participante
Docentes	5 participantes
Estudiantes	38 participantes
Egresadas	4 participantes
Trabajadora Social de la fundación Martha Chacon	1 participante

*Nota. Participantes de la sistematización de la experiencia. Elaboración propia.*

### **3.7 Descripción Teórica del Eje de Sistematización de la Experiencia**

Para Oscar Jara “un eje de sistematización es como una columna vertebral que nos comunica con toda la experiencia, pero desde una óptica específica” (Jara, 2018, p.146), de esta manera se considera necesario precisar un eje de sistematización, pues permite centrarse concretamente en los aspectos centrales de la experiencia que se va a sistematizar y evitar dispersarse en la reflexión de la sistematización

Teniendo en cuenta lo anterior el eje de sistematización de la presente sistematización de experiencias es:

#### **Quehacer del Trabajo Social:**

Antes de referir las nociones acerca del quehacer del Trabajo Social, resulta importante mencionar algunos conceptos que tienen que ver con ese accionar de la disciplina y que enmarca la presente sistematización, por esta razón es que el Trabajo Social a partir de García (1982, como se citó en Alayon, 1987) “es un quehacer fundamentalmente localizado en el ser humano, sus conflictos y problemas, en el medio ambiente que le circunda y en los grupos sociales y comunidades, para elevar su nivel de vida y sus posibilidades culturales y

de progreso” (p. 37).

La disciplina de Trabajo Social enmarca su praxis profesional en todo aquello que rodea al individuo, esto incluye sus redes más cercanas, los grupos sociales de los que hace parte y la manera en cómo estos influyen en el nivel de calidad de vida que tiene, así mismo se enfoca en aquellas dificultades o problemas que no le permiten elevar sus posibilidades de progreso, de esta manera, Kisnerman (1981, como se citó en Alayon, 1987) menciona:

El Trabajo Social es una intervención intencionada y científica, por lo tanto, racional y organizada en la realidad social, para conocerla-transformarla, contribuyendo con otras profesiones a lograr el bienestar social de la población, entendido este como un sistema global de acciones que respondiendo al conjunto de las aspiraciones sociales, eleva la calidad de vida de una sociedad. (p. 35)

Realizar una intervención desde Trabajo Social implica conocer la realidad social y aquellos efectos que desarrolla en la calidad de vida del individuo, así mismo, implica conocer las causas de las dificultades o problemas que se presentan para lograr la transformación social y elevar el bienestar de los individuos, grupos y comunidades, es importante traer a colación lo mencionado anteriormente ya que reconocer las nociones sobre el Trabajo Social, nos permite realizar una reflexión amplia en torno al quehacer de la disciplina en determinado contexto.

Es por lo anterior que se parte del quehacer del Trabajo Social, debido a que este es “un promotor del cambio social en espacios de creación, proposición, promoción y transición” (Pestana, 2018, p.114), lo cual nos permite observar y analizar cuáles han sido las acciones enfocadas en el cambio social que se han gestado en los procesos que se desarrollan en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!

Así mismo, es importante mencionar que el quehacer del Trabajo Social se renovó a partir del momento de la reconceptualización, dejando un poco de lado el enfoque del



asistencialismo para darle prioridad a procesos innovadores, que permitan potenciar la práctica profesional de la disciplina, en lo cual se incluye la investigación en el Trabajo Social. Por esta razón, como lo menciona Pestana (2018):

La investigación en Trabajo Social, además de ser un reto, representa el puente hacia una articulación de múltiples prácticas y conocimientos que convergen en procesos y resultados de fuerte impacto e influencia positiva en y para la sociedad. Por ello, se quiere fundamentar la investigación en el ejercicio del trabajador social como una herramienta de innovación y aprendizaje que permite, además de descubrir hechos, discutir, indagar, contrastar teorías, formular hipótesis y proyectos que llevan a transformar realidades; repensar y reflexionar frente a cómo romper con el practicismo que fundamenta el quehacer del trabajador social mediante procesos investigativos. (p. 114)

Debido a que uno de los procesos que se desarrollan en la LAAS es la práctica académica en el nivel de investigación del Trabajo Social, es fundamental traer a colación lo mencionado anteriormente, ya que la investigación también nos permite hacer Trabajo Social y potenciar ese quehacer en busca de programas que nos permitan transformar los procesos sociales.

La investigación en el Trabajo Social nos permite indagar a profundidad sobre los procesos y contextos sociales en los que vamos a estar inmersos, nos permite conocer los hitos históricos de cada individuo, grupo o comunidad y así mismo nos da paso a realizar una planificación y programación acorde con la situación de cada intervención, es por esta razón que dentro de la LAAS se desarrolla el proceso investigativo y es importante dentro del quehacer profesional del Trabajo Social.

Tener claro el eje del quehacer del Trabajo Social es de gran importancia ya que esta permite que los profesionales marquen una diferencia a la hora de intervenir, incluyendo

diferentes estrategias con un enfoque desde la profesión, “lo cual permite tener un sello disciplinar que lo diferencia de otras profesiones, una razón para enfatizar en la formación como fundamental para el ejercicio profesional” (Acero et al., 2019, p. 14).

Es importante mencionar que el quehacer del Trabajo Social siempre se encuentra en constante construcción pues las acciones de la disciplina son permeadas por las diferentes dinámicas a las que los profesionales deben adaptarse, pues “la profesión del Trabajo Social ha sido y sigue siendo moldeada históricamente: influencias religiosas y biomédicas, estallidos sociales, crisis económicas, revoluciones políticas, dictaduras, cambios comunicacionales y un largo etcétera” (Muñoz, 2015, p.1), tal es el caso de la experiencia de la LAAS que motivó a los docentes de Trabajo Social de la Unicolmayor a pensarse en una intervención mediada por la virtualidad debido a la contingencia de la pandemia por el COVID-19 que llegó de imprevisto e implicó que la intervención se desarrollara de una manera distinta.

Por lo anterior, es importante mencionar que la pandemia por el COVID-19 y todo lo que el virus trajo consigo, ubicó a la sociedad en general en un contexto totalmente diferente condicionado por el confinamiento, lo cual causó una serie de eventos y transformaciones a nivel social, económico, cultural y político que llevó al Trabajo Social a modificar un poco la esencia de su intervención y de su quehacer profesional enmarcado en las acciones desde la virtualidad y los desafíos que implican estar en el margen de una crisis sanitaria. De esta manera, las acciones desarrolladas en el Trabajo Social no solo se enmarcaron en la intervención desde la virtualidad sino también como lo menciona la International Federation of Social Workers (IFSW, como se citó en Sepúlveda, 2021):

El TS tiene un papel esencial en la primera línea de lucha contra la propagación del virus en funciones claves como: 1) Asegurar que los grupos vulnerables se incluyan en las acciones de planificación y respuesta; 2) Organizar a las comunidades para

asegurar el acceso a elementos esenciales como agua y alimentos, 3) Dinamizar y abogar por el funcionamiento de los servicios sociales, para que se mantengan abiertos y en apoyo activo a las comunidades; 4) Facilitar el distanciamiento físico y la solidaridad social; 5) Fortalecer los servicios sociales y sanitarios como protección esencial contra el virus. (p. 138)

Es así como el quehacer de la disciplina se vio condicionado por la situación sanitaria que ubicó a las diferentes comunidades en un estado de emergencia y que necesitó del Trabajo Social en un nivel de prevención y promoción junto con la responsabilidad social y sanitaria del Estado y los diferentes planes, programas y proyectos gubernamentales en el marco de la pandemia como primera respuesta a las diferentes necesidades que se presentaban en la población y la exigencia de que el virus no se propagara aún más, estas acciones permitieron que la praxis de la profesión se adaptara a los cambios que surgieron en los diferentes contextos sociales y que el Trabajo Social logró realizar su intervención en términos holísticos.

Para finalizar, es relevante mencionar la experiencia del quehacer de Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social desde la práctica integrada, ya que esta permite a las y los profesionales en formación tener un acercamiento en el ámbito profesional y generar propuestas para la intervención social desde los diferentes niveles de práctica académica, tal como se menciona en el Documento Académico, Consultorio Social de Trabajo Social (2020):

Siendo la práctica un proceso articulado al proyecto de formación de las y los estudiantes, como medio para lograr en ellos, una aproximación al contexto y el desempeño profesional; este componente se orienta a que las y los Trabajadores Sociales en formación adquieran estrategias de aprendizaje y tengan la oportunidad de actuar en los diferentes escenarios de la realidad social y generen reflexiones desde

conocimientos teóricos y metodológicos, para la intervención y transformación en los contextos sociales, donde se desarrolle la práctica académica. (p.13)

La práctica integrada en el quehacer de Trabajo Social, específicamente para la LAAS brinda una mirada holística en la intervención ya que en esta se abarcan todos los niveles de actuación académica y se establece una acción conjunta la cual está en constante construcción y de acuerdo a las dinámicas de la Línea de Atención y Acompañamiento Social permite tener una mayor discusión en niveles tales como la investigación y la intervención social. A continuación, se menciona el eje y los sub-ejes de sistematización:

**Tabla 2**

*Ejes de sistematización*

<b>Eje de sistematización</b>	<b>Sub-ejes de sistematización</b>
Quehacer del Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social	Acciones desde la atención, orientación y acompañamiento
	Reflexionando el quehacer del Trabajo Social en la experiencia
	Retos y Desafíos del Trabajo Social en la LAAS

*Nota: Ejes de sistematización. Elaboración propia.*

### **3.8 Instrumentos para la recuperación de la experiencia**

A través de la identificación de los actores clave, se logró hacer diecisiete entrevistas semiestructuradas a estudiantes que han hecho parte de las prácticas académicas de la LAAS, una entrevista a una egresada del programa de Trabajo social de la Unicolmayor, también participante de las prácticas académicas de la LAAS y una entrevista a la Trabajadora Social referente de la Fundación Martha Chacón, posteriormente se construyó un sondeo a través de un formulario de Google, del cual se pudo recoger veintitrés respuestas de las cuales veinte respuestas fueron por parte de estudiantes y las otras tres respuestas fueron por parte de egresados, participantes de la experiencia.

Posteriormente se llevó a cabo un taller de sistematización en el que se contó con la asistencia de trece personas de las cuales siete cumplen el rol de docentes en la Línea de Atención y seis son estudiantes que han hecho parte de las prácticas académicas que hacen parte de la Línea, este taller estuvo dividido en tres momentos estratégicos con sus respectivas técnicas, tales como la *Línea del tiempo* como propuesta de Oscar Jara, *los Activadores de memoria* y el *Árbol de deseos* como propuesta de Alfonso Torres; cada una permitió a los participantes recordar su experiencia en la Línea de Atención y Acompañamiento Social así como también permitió que surgieran puntos de convergencia entre sus narrativas.

También se hizo un ejercicio de revisión documental y se contó con insumos documentales de algunos informes finales de los niveles de práctica de la LAAS, algunas grabaciones de los encuentros que se realizaron de manera virtual, la primera edición de la revista UicolmayorTeEscucha, se hizo uso de cierta información que se puede encontrar en la página web de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, el documento base de la LAAS y las narrativas de los actores involucrados.

Lo anterior permitió reconstruir la trayectoria de la Línea de Atención, identificar las miradas internas y externas respecto a la línea de atención, así mismo poder reconocer los retos y desafíos que le surgen al quehacer de Trabajo social en este contexto y la importancia de la profesión en estos nuevos escenario de intervención; también permitió resaltar posibles tensiones que surgen al consolidar esta propuesta y los aprendizajes que deja en cada uno de los actores involucrados en la experiencia.

Cabe resaltar que para la presente sistematización un instrumento clave fue la Línea del tiempo como propuesta metodológica del autor Oscar Jara, ya que permitió marcar y reconocer los hitos y acontecimientos más relevantes de la trayectoria de la Línea de Atención y Acompañamiento Social.

### **3.9 Organización de la experiencia**

Después de realizar lo anteriormente mencionado, se transcribieron las entrevistas, las respuestas del sondeo y las narrativas del taller de sistematización lo cual permitió la recuperación del proceso vivido.

Es importante mencionar que, para identificar los actores involucrados en la experiencia en mención, se realizó la revisión documental de cada uno de los informes finales correspondientes a los niveles de práctica de los diferentes semestres.

Esta clasificación de actores claves se hizo con el fin de identificar quiénes han sido y hacen parte de la experiencia y así mismo poder reconocer su rol dentro de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!

A partir de las narrativas de los actores participantes de la experiencia se hace una descripción detallada del proceso vivido, tomando en un primer momento los inicios de la Línea de Atención comprendido en el segundo semestre del año 2020 y posteriormente todo lo que continúa en su trayectoria hasta el primer semestre del año 2023, esto por medio de una *matriz de organización de la experiencia (ver apéndice G y H)* lo que permitió organizar la información de manera cronológica y realizar un análisis crítico de los ejes de sistematización, para todo lo anteriormente mencionado fue clave tomar como insumo los fragmentos de las narrativas de los actores de la experiencia lo que permitió la recuperación del proceso vivido en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!

## **Capítulo 4. Recuperación del proceso vivido**

La recuperación del proceso vivido busca ordenar la información que se recogió previamente esto con el fin de contextualizar al lector; es importante mencionar que para la presente sistematización se partió de un acercamiento con la coordinación de la LAAS quien

acoge con agrado la idea de sistematizar la experiencia. En este momento, tal como lo refiere Jara:

Vamos a entrar de lleno a la sistematización propiamente dicha, comenzando por un ejercicio fundamentalmente descriptivo y narrativo. Se trata de una exposición del trayecto de la experiencia, que nos permita objetivarla, mirando sus distintos elementos desde lejos. Es decir, tratando de no realizar aún la interpretación del porqué ocurrió cada situación, sino esforzándonos por expresarla de la forma más descriptiva posible, utilizando los registros con los que contamos como la fuente principal de información. (Jara, 2018, p. 150)

De esta manera, se realiza una reconstrucción narrativa de la experiencia desde las voces de los actores, tal como se presenta a continuación:

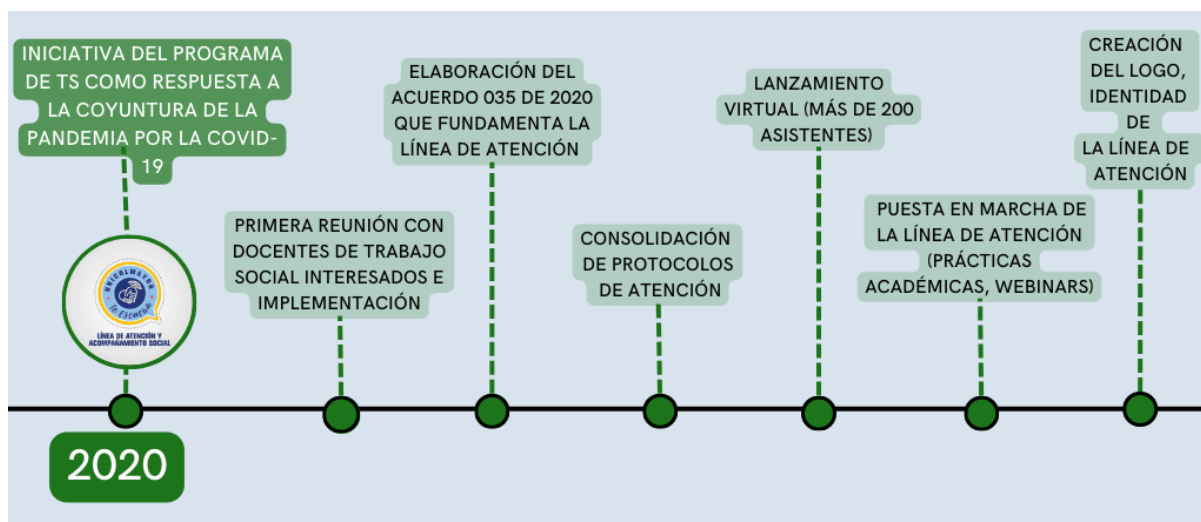
#### **4.1 Reconstrucción narrativa de la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!**

A través de la reconstrucción del camino transitado de la experiencia podemos conocer el proceso desde sus raíces, sus acontecimientos más significativos, lo cual nos permite tener una visión o perspectiva más amplia de la posición de cada uno de los sujetos sociales que han hecho parte de la Línea. En este camino conoceremos el recorrido de la experiencia, hitos y fechas más importantes, y la perspectiva de quienes han sido partícipes de la LAAS. A continuación se dará a conocer la narrativa de la experiencia construida a través de los momentos históricos más relevantes.

##### ***4.1.1 Hito histórico: Iniciativa del Programa de Trabajo Social Como Respuesta a la Coyuntura de la Pandemia por la COVID-19***

#### **Figura 1**

*Línea del tiempo año 2020*



*Nota.* Adaptado de: *Línea del tiempo año 2020*, elaboración propia.

En este apartado nos ubicamos en la primera iniciativa que surge en el año **2020** en donde se avanza en la idea y estructura inicial, iniciativa que surge como respuesta de algunos docentes del programa de Trabajo Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca a las múltiples afectaciones que trajo consigo el confinamiento por la pandemia del COVID-19, en donde uno de los participantes de la experiencia refiere:

*¿Cómo nace la idea? digo yo en un comité de currículo, pues básicamente planteó que tenemos que seguir, no podemos parar, la práctica tiene que seguir, hay gente que lo necesita y nuestro compromiso ético y político es que tenemos que seguir haciendo frente, entonces se me ocurrió la idea de que hagamos algo de manera virtual yo no sabía qué era, entonces dije hagamos algo de manera virtual y el comité de currículo empezó pues a darme la razón y ahí empezamos. (Taller de sistematización narrativa de Docente participante de la experiencia)*

Teniendo en cuenta lo anterior, en aquel momento inicial se presenta la idea de creación de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ante el Comité de Currículo, ellos aprueban esta propuesta y dan el aval para continuar con la misma. Después de esto, se realizan las respectivas búsquedas de apoyo con otras instituciones, y a su vez, se realiza una revisión de experiencias similares a la LAAS en diferentes escenarios.



Es importante resaltar que la idea tuvo resistencia por algunos docentes del programa, debido a las teorías que mueven a la profesión, sin embargo, se empieza a convocar a los docentes planteando la necesidad de seguir con la intervención en Trabajo Social aún en la virtualidad, en este momento se realiza una primera reunión virtual con aquellos docentes que acogieron la idea, estuvieron interesados y convencidos de que el nuevo contexto no debe paralizar la intervención de la profesión.

La idea de la LAAS cada vez fue recibiendo más apoyo y acogida, es en este sentido cuando surge la necesidad de fundamentarla legalmente, demostrando también el apoyo por parte de la Universidad hacia la misma, es cuando surge el *Acuerdo No. 035 de 2020 por la cual se crea la Línea de Atención y Acompañamiento Social como un espacio de práctica académica adscrita al Consultorio Social de la Facultad Ciencias sociales.*

La creación de este Acuerdo se considera un momento clave e importante a resaltar teniendo en cuenta que por medio de este se da lugar formalmente, en términos jurídicos, a la LAAS siendo ya reconocida como un aporte del programa de Trabajo Social de la Unicolmayor, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*Con algunos docentes me tocó trabajar concretamente y fue el Acuerdo que le da lugar a la Línea y trabajamos en términos jurídicos y en términos de redacción. Ahí la profesora Olga Lucía fue mi mano derecha y fue la que me ayudó en términos jurídicos... Entonces, ese fue otro momento fuerte en la elaboración de ese Acuerdo y después de eso, entonces me tocó argumentar el Acuerdo ante el consejo académico. (Taller de sistematización, narrativa de Docente participante de la experiencia).*

Una vez dicho lo anterior, se consolidan los protocolos de atención, es decir, la ruta que deben seguir los estudiantes y profesionales al recibir los casos o solicitudes, y la ruta que deben seguir aquellas personas que solicitan atención y orientación de la LAAS, considerando este como otro momento clave en la trayectoria de la misma, al respecto un participante de la experiencia refiere:

*La consolidación de los protocolos de atención de la Línea de Atención que al principio no sabíamos cómo ubicar esos protocolos. ¿Por dónde irnos? Entonces, recuerdo que tenía entrevistas con Trabajadoras Sociales de la comisaría de familia, la Fiscalía, la Secretaría de la mujer y con egresados. (Taller de sistematización, narrativa de Docente participante de la experiencia).*

En relación con lo anterior se presentan los gráficos que describen los protocolos de intervención y la ruta a seguir en #UnicolmayorTeEscucha:

**Figura 2**

*Protocolo de intervención*



*Nota.* Adaptado de: *Protocolo de intervención*, Por LAAS, 2020, Unicolmayor.

(<https://www.unicolmayor.edu.co/universidad/facultades-programa-ciencias-basicas/facultad-ciencias-sociales/linea-atencion-acompanamiento-social>)

**Figura 3**

*Ruta a seguir en la intervención*



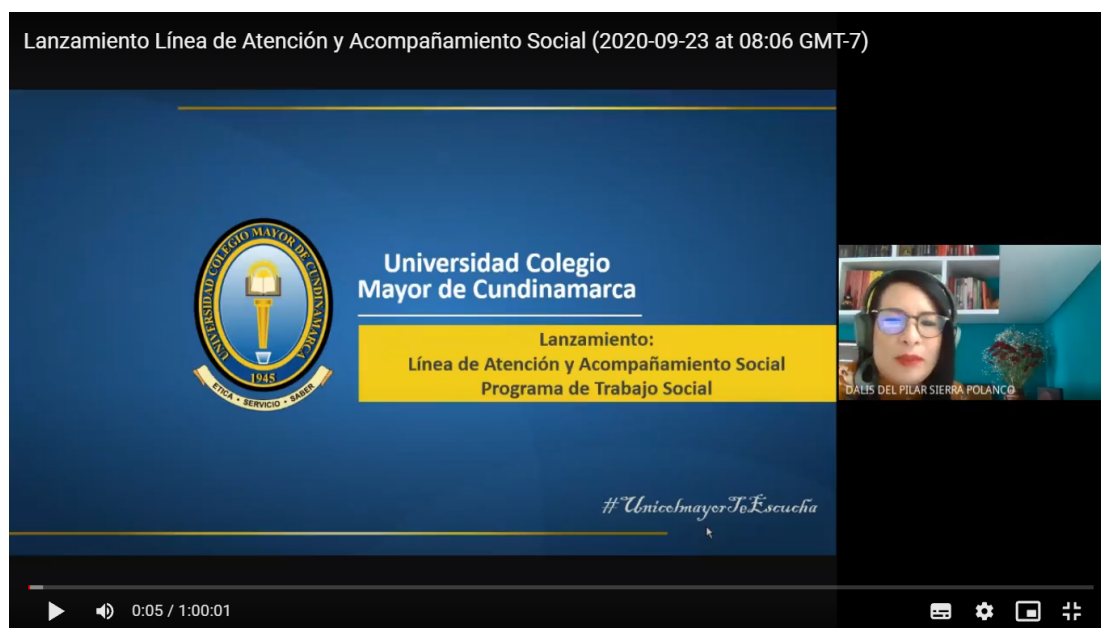
*Nota.* Adaptado de: *Ruta a seguir en la intervención*, Por LAAS, 2020, Unicolmayor (<https://www.unicolmayor.edu.co/universidad/facultades-programa-ciencias-basicas/facultad-ciencias-sociales/linea-atencion-acompanamiento-social>)

Para este momento se definen tres servicios en la LAAS, los cuales son: Orientación de los derechos ciudadanos en el marco del COVID-19, orientaciones en situaciones familiares y herramientas para la promoción en salud mental. Es importante resaltar que esto no significa que sean los únicos que se pueden implementar pues a medida de su trayectoria podrían surgir y ser incluidos otros servicios. También se recalca que la población a la cual va dirigida la Línea de Atención se constituye por población externa entendiendo esta como a la sociedad en general que accede a la atención, y a la población interna conformada por los estudiantes y docentes de la Unicolmayor.

Posteriormente, llegamos al evento de lanzamiento de la Línea de Atención, este tiene lugar en el mes de septiembre del año 2020 de manera virtual por medio de Google Meet, a este evento fueron invitados los docentes del programa, los estudiantes vinculados a la práctica académica, Trabajadores Sociales, directivos de otras universidades, organizaciones sociales, contando con la asistencia de más de 200 personas que acogieron y apoyaron la iniciativa, tal como se puede observar a continuación:

## Figura 4

### *Lanzamiento Línea de Atención y Acompañamiento Social*



*Nota.* Adaptado de: *Lanzamiento Línea de Atención y Acompañamiento Social, Por LAAS, 2020.*

Retomando lo anterior es clave mencionar que, para ese mismo año, en el mes de octubre, también se da un acontecimiento relevante en este recorrido. Hablamos de la puesta en marcha de manera formal de la Línea de Atención como un escenario real de campo de práctica en Trabajo social y reconocida como una propuesta que le aporta a la proyección social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, para esto se refiere:

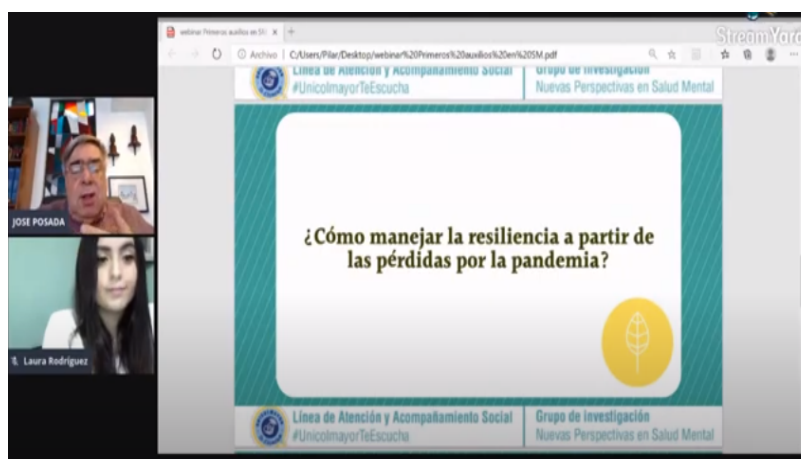
*Se da la puesta en marcha de la Línea de Atención en octubre de 2020 y comenzamos nosotros con todo lo que tenga que ver con prevención y promoción. Mencionar unos webinar muy buenos que tuvimos en colegios con invitados internacionales, invitados nacionales, sobre todo lo que tenía que ver con prevención y promoción de salud mental y gestión emocional. (Taller de sistematización, narrativa de Docente participante de la experiencia).*

En este sentido, como acciones relevantes se desarrollan varios webinar, así como las prácticas académicas en los niveles de intervención de Trabajo Social, en donde el nivel de

individual y familiar crea los protocolos de atención, en el nivel de investigación se crea un repositorio documental relacionado a temas con salud mental, y en el nivel de comunidad se desarrolla un ejercicio de georeferenciación, comunicaciones y articulaciones de la Línea de Atención, tal como se muestra a continuación:

### Figura 5

*Webinar, Primeros Auxilios en Salud Mental*



*Nota.* Adaptado de: *Webinar, Primeros Auxilios en Salud Mental*, por Informe La comunidad virtual como apuesta de intervención, 2020.

Por último, pero no menos importante, para el año 2020 se da la creación del logo, el cual le aporta una identidad a la Línea de Atención, tal como se ilustra a continuación:

### Figura 6

*Logo de la Línea de Atención*

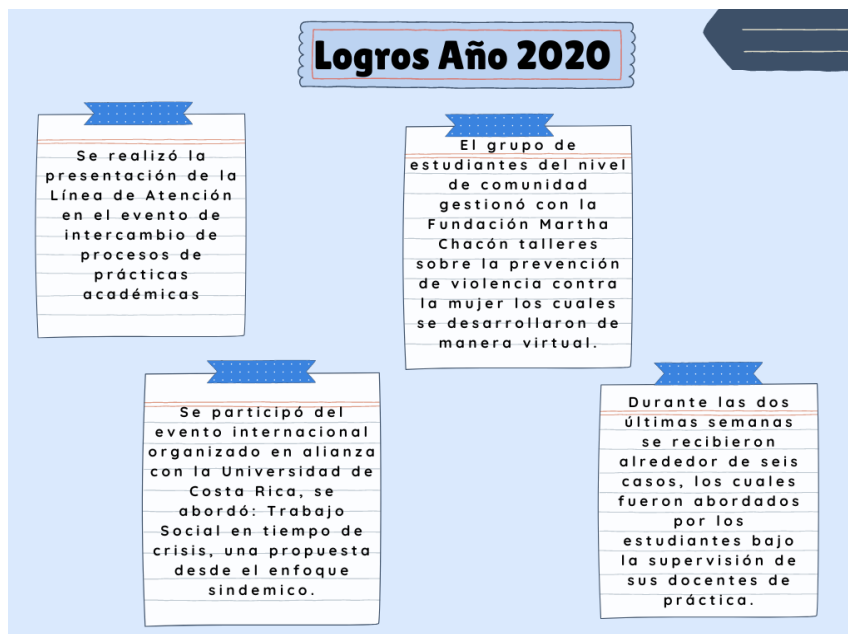


*Nota.* Adaptado de: *Logo de la Línea de Atención*, Por LAAS, 2020.

Para cerrar el recorrido de la experiencia en el año 2020 es necesario reconocer los principales logros y/o productos que se dieron en la LAAS en este periodo, siendo estos un claro ejemplo del empeño y esfuerzo que tienen los integrantes de la Línea de Atención para que esta alcance sus objetivos y crezca cada vez más, tal como se observa a continuación:

### Figura 7

#### Logros Año 2020

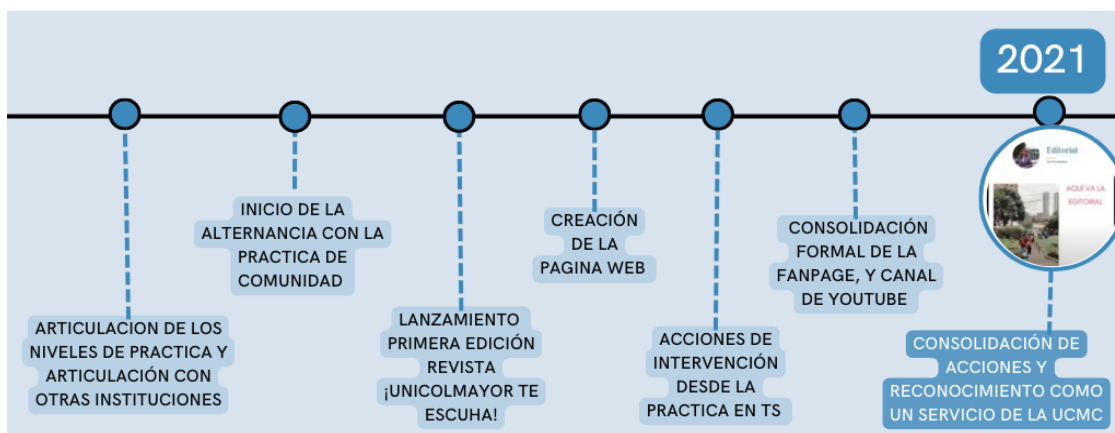


Nota: Adaptado de: *Logros Año 2020*. Elaboración propia.

#### 4.1.2 Hito histórico: Consolidación de Acciones y Reconocimiento Como un Servicio de la Uicolmayor

### Figura 8

#### Línea del tiempo año 2021



*Nota.* Adaptado de: Línea del tiempo año 2021, por elaboración propia.

Para este siguiente momento histórico de la experiencia nos ubicamos en el año **2021**, aquí se empiezan a consolidar algunas acciones desde la Línea de Atención, como la consolidación formal de la Fanpage y el canal de YouTube, y también enmarcadas en la intervención de la práctica en Trabajo Social. En relación con lo anterior un participante de la experiencia refiere:

*En este año con la práctica de comunidad tuvimos varias aperturas y era la gestión formal de la fanpage que tuvo todo un trámite administrativo y también fue la creación del canal de Youtube de la Línea. Y también, en ese espacio con mi grupo de práctica tuvimos procesos de acercamiento con la fundación Martha Chacón y tuvimos alfabetización digital. (Taller de sistematización, narrativa de Docente participante de la experiencia)*

Lo dicho anteriormente se resalta como un acontecimiento importante para la Línea de Atención y Acompañamiento Social ya que al contar con un canal de YouTube y una Fanpage en la red social Facebook propios, se puede generar por medio de estos una mayor difusión de la información logrando llegar a un mayor público y aumentado el alcance y la visibilidad de la Línea de Atención, esto teniendo en cuenta que nos encontramos inmersos en la nueva realidad y para esto las redes sociales juegan un papel importante ya que atraen mucha afluencia de personas.

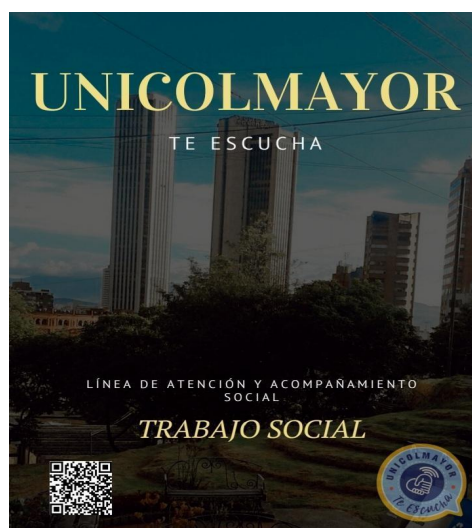
Se da el alistamiento y el lanzamiento de la primera edición de la revista ¡Unicolmayor te Escucha!, pero es importante mencionar también que la Universidad Colegio



Mayor de Cundinamarca participó en la V jornada digital de Trabajo Social transmitido por la página de facebook Trabajo Social TV, socializando en este espacio la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! y dándose a conocer en otros escenarios académicos.

### Figura 9

*Primera edición Revista Unicolmayor te Escucha*



*Nota. Adaptado de: Primavera edición Revista Unicolmayor te Escucha, Por LAAS, 2021*

En relación con las acciones que empiezan a surgir desde la intervención y la práctica académica en Trabajo Social, uno de los participantes de la experiencia refiere:

*"Lo que tratamos de hacer fue una intervención pues en un principio tratando de unir lo virtual como lo de las comunidades virtuales, esa fue la apuesta que nosotros hicimos en ese momento, entonces como tratar de trabajar con comunidades virtuales, desde el principio le apostamos a generar esos espacios como webinar y talleres, tratamos de hablar un poco por teléfono, como iniciar con esas llamadas telefónicas para hablar con las personas y acercarnos un poco más a las comunidades". (Entrevista, narrativa de Egresada participante de la experiencia)*

Para este momento también se dan articulaciones interinstitucionales con la Secretaría de la Mujer, que se hicieron efectivas a través de la realización de talleres en torno a la



formación cultural, continuando con articulaciones dentro de los niveles que conforman la práctica de la LAAS, y realizando ejercicios colectivos.

También es relevante mencionar que este año se empiezan los ejercicios de alternancia, retomando los espacios de presencialidad y apostándole a una intervención en los tiempos de dificultad, teniendo en cuenta que para ese momento aún se encuentra latente el contexto de pandemia por el COVID-19, este ejercicio de alternancia se realiza únicamente con el nivel de práctica de comunidad.

Por otro lado, durante el primer semestre del año 2021 se adelantó un ejercicio de gestión y atención en dos instituciones educativas, a través de la cual se logró la atención de 16 estudiantes y sus familias (lo cual representa el 20% de población atendida), sobre temas relacionados con dinámicas familiares y convivencia. Tal como se muestra a continuación:

**Figura 10**

*Avances 2021-I*



*Nota.* Adaptado de: *Avances*, por LAAS, 2021

En relación con lo anterior es importante mencionar y resaltar que la atención se incrementó semestre a semestre, lo que permitió que los estudiantes adelantasen sus procesos de manera efectiva. Se tiene que a noviembre 23 de 2021 se atendieron 108 usuarios, quienes

realizaron la solicitud a través del formulario virtual. La población fue principalmente femenina en el 67% y la edad predominante fue de 18 años a 50 años en 55%, seguido por menores de 18 años con 39%. La población de menores de edad corresponde a los jóvenes y sus familias que han sido atendidos a través de las alianzas realizadas con las instituciones educativas de los municipios de La Calera y Sibaté, donde se aportó con la intervención en casos de familia.

Teniendo en cuenta los medios de contacto en la Línea de Atención, se tiene que la mayoría de los usuarios el (77%) solicitaron ser atendidos por medio telefónico, y en menor porcentaje (18%) a través del correo electrónico, y un porcentaje mínimo del 5% por medio de la herramienta WhatsApp. Tal como se muestra a continuación:

**Figura 11**

*Avances 2021-II*



*Nota. Adaptado de: Avances año 2021, por LAAS, 2021*

Para cerrar el recorrido de la experiencia en el año 2021 es necesario reconocer los principales logros y/o productos que se dieron en la LAAS en este periodo, siendo estas un claro ejemplo del empeño y esfuerzo que tienen los integrantes de la Línea de Atención para

alcanzar sus objetivos y que la Línea crezca cada vez más, tal como se observa a continuación:

## Figura 12

*Logros Año 2021*

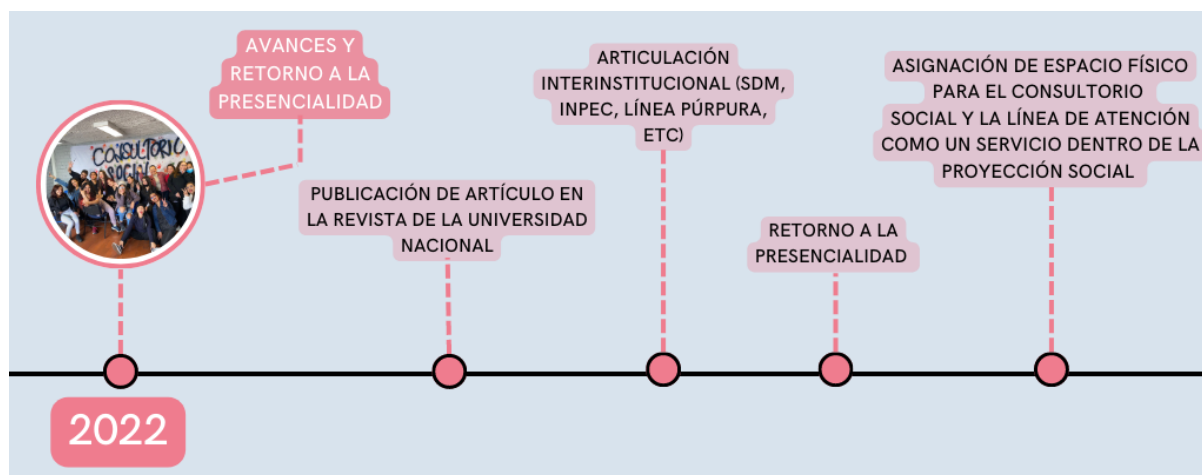


*Nota:* Adaptado de: *Logros Año 2021*. Elaboración propia.

### 4.1.3 Hito histórico: Avances y Retorno a la Presencialidad

## Figura 13

*Línea del tiempo año 2022*



*Nota.* Adaptado de: Línea del tiempo año 2022, por elaboración propia.

El año **2022** para la Línea de Atención y Acompañamiento Social significó un avance respecto a sus procesos y la manera de llevar la atención y el acompañamiento que se brinda en la intervención, es de esta manera que se articulan diferentes instituciones para que la Línea pueda extender sus servicios a otras poblaciones, es importante mencionar que esto permite incrementar el reconocimiento de la misma por medio de un trabajo interinstitucional que promueve la gestión y movilización de recursos que contribuyan al bienestar de los individuos partícipes de los diferentes procesos.

Así mismo, se marca como un hecho importante la creación y publicación en la revista de Trabajo Social de la Universidad Nacional del artículo denominado *La intervención de Trabajo Social en tiempos de COVID-19. Una apuesta desde proyección social universitaria desde el enfoque sindémico*, por las autoras Uva Falla y Adriana González, docentes del programa de Trabajo Social, en el cual realizan una contextualización acerca del surgimiento de la Línea y de cómo funciona, así lo refieren las autoras del artículo:

*Iniciamos con la publicación de un artículo de la profe Uva y mía, en la revista de Trabajo Social de la Universidad Nacional. Fue bonito porque la Universidad Nacional quería sacar esa revista de Trabajo Social con intervenciones en pandemia, por eso nuestro artículo fue bien recibido. (Taller de sistematización, docente participante de la experiencia).*

También se encuentra el retorno a la presencialidad en donde las atenciones que se realizan por parte de la práctica académica se comenzaron a realizar totalmente cara a cara con el individuo, esto significó un cambio muy grande en la esencia de la LAAS pues debido a que esta se crea en un ámbito de pandemia y confinamiento obligatorio, cambiar a otro escenario en donde los protocolos cambian y de alguna u otra manera su esencia también, es un momento en donde los docentes que lideran el proceso empiezan a replantear el camino y paso a seguir de la LAAS, porque es otro contexto, es una nueva realidad que no puede ser atendida igual que la anterior:

*Este es un hito supremamente importante, cuando retomamos nuevamente a la presencialidad se nos mueve el piso de lo que se plantea como el objetivo y alcance de la Línea de Atención y empezamos a pensarnos, bueno, la Línea de Atención debe continuar porque así se establece en el Acuerdo y es que nace en pandemia pero va a continuar una vez se supere la contingencia. (Taller de sistematización, narrativa docente participante de la experiencia)*

A pesar de que ya no estaba el escenario del confinamiento por el COVID-19, el equipo de trabajo de la Línea decide continuar y se desarrollan más espacios en donde la intervención del Trabajo Social sigue siendo de vital importancia, de esta manera se desarrollan diferentes actividades desde el nivel de comunidad en la fundación Martha Chacón, a continuación se muestra el trabajo realizado para la feria de reconocimiento en la institución:

#### **Figura 14**

*Ejes comunitarios de comunicación y territorialidad como potenciadores de la LAAS*



*Nota. Adaptado de: Ejes comunitarios de comunicación y territorialidad como potenciadores de LAAS, por LAAS, 2022*

Por último, se encuentra el avance en torno a un único espacio físico para la ubicación de la LAAS, este es en la Facultad de Ciencias Sociales, espacio del Consultorio social y las prácticas académicas de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!, lo cual resulta significativo debido a que antes no tenían un espacio asignado para su uso. Aquí es importante resaltar que los estudiantes vinculados a la práctica académica de ese momento realizaron un ejercicio de “embellecimiento” del espacio con el fin de darle una esencia a dicho lugar, tal como se puede observar a continuación:

### **Figura 15**

*Reunión Equipo de Prácticas de Trabajo Social*



*Nota. Adaptado de: Reunión Equipos de prácticas de Trabajo Social, por LAAS, 2022*

Antes de finalizar el recorrido de los acontecimientos del año en mención, es necesario resaltar y reconocer algunos avances que ha tenido la Línea de Atención y Acompañamiento Social en cuanto a porcentajes de solicitudes, usuarios atendidos y medios por los cuales se brindó la atención y el acompañamiento. Tal como se puede observar a continuación:

**Figura 16**

*Avances 2022*

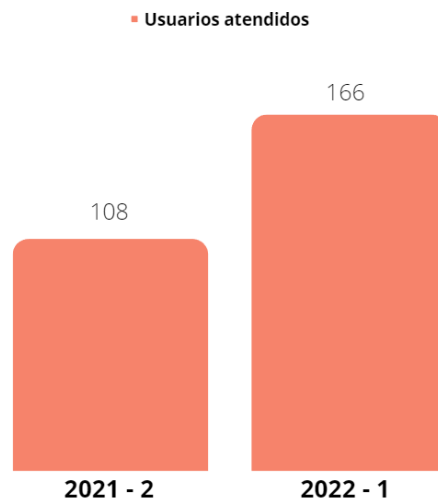


*Nota.* Adaptado de: *Avances*, por LAAS, 2022

Es importante resaltar que se registra un incremento en las solicitudes atendidas entre el año 2021 y 2022, tal como se muestra a continuación:

**Figura 17**

*Usuarios Atendidos*



*Nota.* Adaptado de: *Usuarios Atendidos*, Por LAAS, 2022

De la anterior imagen podemos observar que la atención de usuarios a través de la Línea de Atención y Acompañamiento Social se incrementó en 52% en el primer semestre de 2022, respecto al segundo semestre del año 2021.



Para cerrar el recorrido de la experiencia en el año 2022 es necesario reconocer los principales logros y/o productos que se dieron en la LAAS en este periodo, y que han permitido que la Línea de Atención alcance sus objetivos y crezca cada vez más, tal como se observa a continuación:

**Figura 18:**

*Logros Año 2022*



*Nota:* Adaptado de: *Logros Año 2022*, por Elaboración propia.

#### 4.1.4 Hito histórico: Reconocimiento, Lanzamientos y Actualizaciones

**Figura 19**

*Línea del tiempo año 2023*





*Nota.* Adaptado de: *Línea del tiempo año 2023*, por elaboración propia

Dentro de lo que va del año **2023**, la LAAS se encuentra renovando su intervención y el acuerdo del que hace parte sobre el consultorio social, es por esto que se están planeando intervenciones en el territorio circundante al cual hace parte la UPZ 91, 92 Y 93, en búsqueda de fortalecer el trabajo realizado no solo con la comunidad universitaria sino también con la comunidad que hace parte de la localidad en la Línea se encuentra inmersa que es Santa Fe.

Un hecho importante al inicio del año es el reconocimiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá a la Línea de Atención como una alianza del sistema del sistema del cuidado con la mujer, factor importante en repensarse las actuaciones de la Línea y creer en que es posible su continuidad.

## **Figura 20**

*Reconocimiento*



*Nota. Adaptado de: Reconocimiento, Por LAAS, 2023.*

Así mismo, como parte de la proyección social de la Universidad y de las actividades programadas para el 2023-1, se da el lanzamiento de la Cátedra abierta Itinerante, Realidades Sociales en conmemoración a la docente Diana Cristina Cuy Herrera, quien fue parte también del desarrollo y la propuesta de la Línea. Esta cátedra es dirigida principalmente por el grupo de práctica de comunidad en donde el tema principal fue *voces comunitarias en torno a territorios* y se contó con la intervención de las líderes María del Socorro Piso Mazabuel, Martha Arjona y Gladys Aristizábal.

### **Figura 21**

*Cátedra Abierta Itinerante, Realidades Sociales*



*Nota.* Adaptado de: *Cátedra Abierta Itinerante, Realidades sociales*, Por LAAS, 2023.

Además, como una de las últimas acciones que se desarrolló en el periodo 2023-1 con corte de fecha del 25 de abril de 2023, fue la presentación de la Línea de Atención en un escenario externo a la Universidad, la cual desarrolló en la Universidad Externado de Colombia, en un evento en el marco del intercambio de prácticas académicas y se presenta la Línea de Atención, su estructura y las principales acciones de intervención que se desarrollan.

## **Figura 22**

*Encuentro de prácticas*



*Nota.* Adaptado de: *Encuentro de prácticas Universidad Externado*, por LAAS, 2023.

De la anterior imagen podemos observar una socialización de experiencias de la LAAS en la Universidad Externado de Colombia, esto permite reconocer que la Línea de Atención no se queda en el concepto de “endógena” si no que esta es también exógena en lo cual se amplían los escenarios de acción y se busca visibilizar lo que se ha hecho en su interior hacia otros espacios por fuera de la Unicolmayor.

## **4.2 Tensiones de la Experiencia en la Línea de Atención y Acompañamiento Social**

### **¡Unicolmayor te Escucha!**

Surgen tensiones a lo largo de la trayectoria de la experiencia que son relevantes

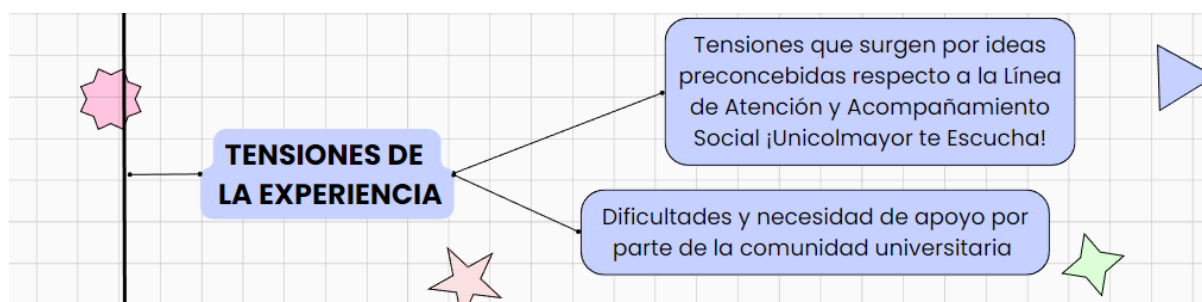
mencionar ya que

Respecto a las dificultades que pudieron o pueden estar generando tensiones entre el pensamiento y la acción, el interés no solo es el de enunciarlas sino el de apreciar las maneras en que éstas se han intentado resolver y los aprendizajes que se han derivado de esas tensiones y de esos intentos. (Helberth, s,f p.4).

Es por lo anterior que resaltamos las tensiones surgidas en la experiencia en este capítulo y luego se dará paso al análisis de los aprendizajes derivados de la experiencia. Es necesario mencionar que la figura que se mostrará a continuación fue realizada por el equipo sistematizador con el fin de graficar los ejes de sistematización de la experiencia.

### Figura 23

#### *Tensiones de la experiencia*



*Nota.* Adaptado de: *Tensiones de la experiencia*, por elaboración propia

*El paso a lo que tenemos a unas nuevas realidades, transversar los recursos de accesibilidad lo vi como una gran dificultad y el posicionamiento en la universidad, el posicionamiento en la estructura orgánica de la universidad. (Taller de sistematización, narrativa de docente participante de la experiencia)*

A lo largo de la trayectoria de la LAAS se han presentado diversos momentos de tensiones y dificultades que han permitido que la Línea desarrolle la capacidad para solucionar estos momentos y seguir con la puesta en marcha de los procesos desde el área de Trabajo Social, como lo refieren anteriormente, entre estos momentos de presión que

surgieron allí, se encuentra el camino a las nuevas realidades mediadas por la virtualidad (que ya se ha retomado anteriormente), los imaginarios que se tienen de la LAAS dentro de la misma Universidad y la accesibilidad a recursos y el interés de apoyo por parte de la institución académica. A continuación, surgen las siguientes interpretaciones:

- ***Tensiones que surgen por ideas preconcebidas respecto a la Línea de Atención y Acompañamiento Social ;Unicolmayor te Escucha!***

*Hubo algo que marcó también mucho al inicio y es que se consideraba la línea de atención como un call center “Ay, entonces en la práctica les ponen celulares”, eso nunca se ha hecho, nunca tuvimos celulares, pero es que finalmente no somos un call center. (Taller de sistematización, narrativa docente participante de la experiencia)*

Una de las dificultades principales al inicio y a lo largo del desarrollo de la LAAS, son aquellas ideas preconcebidas por parte de los estudiantes de Trabajo Social que se tienen al momento de querer elegir un campo para desarrollar sus prácticas académicas; los estudiantes de Trabajo Social de la Unicolmayor muchas veces no deciden presentarse al campo de práctica de la LAAS porque tienen la creencia de que este espacio es simplemente recibir llamadas y dar una orientación, tal como lo mencionan:

*Yo creo que se han esparcido como estigmas o como ideas preconcebidas de la línea que ya pasan del desconocimiento... Digamos que sinceramente me habían dicho que no me fuera por la Línea y que ahora menos, pero siento que es conocerla. (Entrevista, narrativa estudiante participante de la experiencia)*

Los estudiantes desde el desconocimiento y de la voz a voz de otras personas que tal vez no han hecho parte de la experiencia, interiorizan el pensamiento de que la LAAS realmente no tiene un enfoque de acción e intervención que perdure en el tiempo con los procesos que se desarrollan, creen que la práctica no les ayudará realmente a poner en práctica los conocimientos teóricos que han aprendido y por tal razón deciden tenerla como la última opción de práctica académica, lo cual crea una sensación de incomodidad cuando les toca por obligación entrar a desarrollar su proceso con la LAAS, así lo menciona una

participante:

*Le falta mucha visibilidad y yo siento que tengo que recalcar eso porque es muy importante, se deben cambiar las miradas de muchas personas frente a la Línea, porque a veces las personas se inscriben, pero no porque quieran sino porque les toca ¿sí? Entonces es como que si se cambiara esa visión que se tiene de la línea sería muy diferente, si todos aportaran y si no todos lo vieran como una práctica de relleno. (Entrevista, narrativa estudiante participante de la experiencia)*

Lo anterior también genera que los estudiantes ingresen a la LAAS con pocas expectativas o no sepan con qué proyecciones entrar porque no saben específicamente cuales son las acciones que se desarrollan allí, por esta razón mencionan:

*Sí, entré con muy pocas expectativas la verdad, o sea no esperaba que fuera lo mejor del mundo sinceramente. (Entrevista, narrativa estudiante participante de la experiencia)*

El desconocimiento por parte de los mismos estudiantes de la Universidad sobre la existencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! también está muy marcado en las dificultades de la misma, la mayoría de los estudiantes que la conocen son solamente del programa de Trabajo Social y esto es por la práctica académica, lo cual impide que en el servicio que se brinda esté implicada la mayor parte de la comunidad universitaria, al respecto mencionan:

*Yo creo que algo malo es que no todas las personas saben que hay una línea de atención. (Entrevista, narrativa estudiante participante de la experiencia)*

Resulta importante que se desarrollen acciones desde la LAAS en donde se puedan generar espacios de socialización y conocimiento a las demás carreras de la Universidad, pues es necesario que las personas conozcan acerca de la iniciativa que se creó para ellas, acerca del proceso que a partir de las necesidades internas de la comunidad se pudo desarrollar y que está ahí para ellos, tal como se menciona a continuación:

*llegar más a los estudiantes porque digamos ni siquiera en la pandemia, sinceramente yo había escuchado la línea de atención, no se le daba tanta difusión. (Entrevista, narrativa*

*estudiante participante de la experiencia)*

Es por esta razón que se deben seguir implementando acciones adicionales a las que ya existen para que la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! Pueda ser reconocida por actores diferentes a la Universidad y al programa de Trabajo Social de la misma, apostar por romper los estigmas e ideas preconcebidas de la LAAS es un trabajo que se realiza con las propias acciones que se gestan en los diferentes procesos, pues a partir de la experiencia de los participantes se puede reconocer que existe un cambio en la perspectiva con la que ingresan a la práctica académica, es decir, las ideas preconcebidas de la LAAS en la realidad no son lo mismo, el proceso que se realiza sí permite acompañar al individuo, aprender de ello y no ser simplemente un call center.

- ***Dificultades y necesidad de apoyo por parte de la comunidad universitaria***

Como segundo momento de las tensiones y dificultades que se han gestado en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! Aparece el apoyo que se recibe por parte de la administración de la Universidad y de la misma comunidad universitaria, siendo esto tal vez un aspecto que ralentiza los procesos de la LAAS, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*Un obstáculo en particular es muchas veces la falta de apoyo por parte de la misma Universidad ya que esto ralentiza los procesos y falta mucho reconocimiento por parte de la comunidad académica. (Taller de sistematización, narrativa de Docente participante de la experiencia)*

A lo largo del desarrollo se evidencia que el apoyo que la institución le da a la LAAS es muy poco, y esto no permite que los procesos se desarrollen de manera correcta, pues se esperaba que la LAAS recibiera más apoyo por parte de esta. Al respecto, los participantes mencionan:

*Yo siento que le hace falta un poco más de apropiación por parte de la universidad porque pues realmente siento que es como un punto aparte y pues realmente es algo que nos*

*sirve a todos tanto docentes como estudiantes entonces siento que realmente la universidad no pues como que no le mete la ficha a esa parte de saber que todos necesitamos de esa línea de atención. (Entrevista, narrativa de estudiante participante de la experiencia)*

La LAAS requiere que la Universidad se apropie de sus procesos y de la importancia necesaria para que esta siga trabajando en aras del bienestar de la comunidad interna y externa, y sin la necesidad de que exista una pandemia de por medio, pues tal como se ha mencionado en puntos anteriores, los problemas y las necesidades que aquejan a las diferentes poblaciones con las que trabajamos, siempre están presentes y la LAAS sirve como una herramienta para la transformación social de las comunidades, además, a partir de los aprendizajes que nos deja, esta nos permite mejorar nuestra experiencia profesional.

*Expandir ese radio de acción del Trabajo Social que ya se venía haciendo en otras universidades, pero aquí por esa misma rigidez no se logra como abrirse a otras maneras de concebir el Trabajo Social. (Taller de sistematización, narrativa docente participante de la experiencia)*

Tal como se mencionó anteriormente, el poco apoyo por parte de la sección administrativa de la Universidad, genera que los nuevos procesos y abrirse a nuevos caminos en la institución y desde el Trabajo Social se gestionen con retraso, se puede decir que los protocolos que exige la universidad para abrir nuevos espacios son lentos y exigentes, razón por la cual la actuación por parte de Trabajo Social se atrasa, además existen también posiciones por parte de los docentes en las cuales no se apoya el hecho de que exista una práctica integrada de Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!, de esta manera los participantes refieren:

*La resistencia de lxs compañerxs docentes fundamentados en su perspectiva del Trabajo Social. (Taller de sistematización, docente participante de la experiencia)*

La comunidad universitaria también resulta importante aquí puesto que si se reconociera a la LAAS como un proceso en el que cualquier persona de la Universidad puede



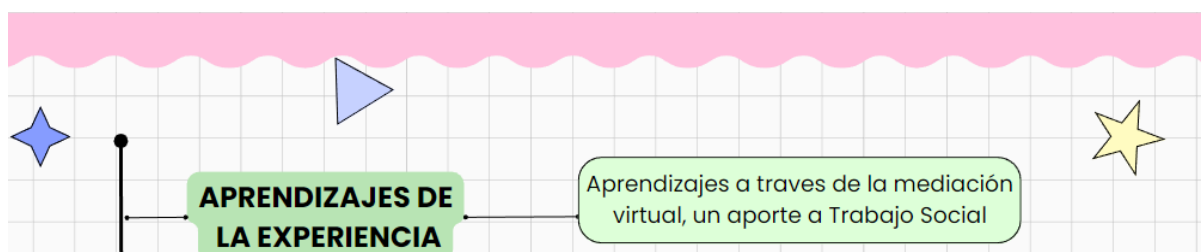
estar inmerso, las personas que llegarían a la Línea podrían ser muchas más y se podría pensar en la expansión de la misma, es así cómo se genera la importancia de que la LAAS sea reconocida por los estudiantes.

### 4.3 Aprendizajes de la Experiencia en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!

Tal como se mencionó anteriormente, la trayectoria de la LAAS ha dejado aprendizajes en su experiencia, cabe resaltar que no todo es negativo dentro de este proceso, a partir de las tensiones y dificultades también nacen aprendizajes, y es por esta razón que este apartado se enuncia en esta parte del capítulo. Es necesario mencionar que la figura que se mostrará a continuación fue realizada por el equipo sistematizador con el fin de graficar los ejes de sistematización de la experiencia.

#### Figura 24

##### *Aprendizajes de la experiencia*



*Nota.* Adaptado de: *Aprendizajes de la experiencia*, elaboración propia.

Se considera pertinente resaltar los aprendizajes que ha dejado la Línea de Atención ya que se recupera la experiencia para interpretarla y obtener aprendizajes, pues según Oscar Jara, una de las características de la sistematización de experiencias consiste en “recuperar lo sucedido, reconstruyéndose históricamente, pero para interpretarlo y obtener aprendizajes” (p.4) pues de esta manera se pueden reconocer los conocimientos adquiridos y las particularidades de las experiencias, valorizando los sentires y vivencias de las personas que

son sujetos de la experiencia. Teniendo en cuenta lo anterior, un participante de la experiencia refiere:

*Me sentía esperanzado al poder ayudar a más personas no solo investigando, sino también a partir de los documentos que puedan cubrir varias hipótesis o la información que uno puede otorgar específicamente sobre la Salud Mental. (Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia).*

Mediante los diferentes instrumentos de recolección de la información, se pudo evidenciar los grandes aprendizajes que ha dejado La Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! en cada uno de sus actores vinculados desde el programa de Trabajo Social, siendo así, en este apartado reconstruiremos las narrativas de los actores de la experiencia dando a conocer los aprendizajes o enseñanzas que ha dejado este escenario de intervención en las personas que han transitado durante su trayectoria, en este sentido mencionamos el siguiente eje emergente de sistematización:

- ***Aprendizajes a través de la Mediación Virtual, un Aporte a Trabajo Social:***

Partimos de los aprendizajes a nivel interno o personal, siendo la Línea de Atención y Acompañamiento un espacio que permite reflexiones que sobrepasan lo académico y termina siendo un aprendizaje para la persona misma, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*Creo que me parece bellissimo que la Línea ha atravesado nuestra subjetividad en lo personal y creo que esto es lo más bellissimo de un ejercicio ¿no? cuando nos atraviesa en lo personal más allá de lo formal, de lo académico, porque allí es en donde encontramos muchos aprendizajes significativos. (Taller de sistematización, narrativa de docente participante de la experiencia).*

Como aprendizajes a nivel personal también es importante mencionar que este escenario permite el reconocimiento de las emociones, tales como la frustración pues en ocasiones se quiere hacer mucho, pero refleja de una u otra manera la realidad que se viven

en los campos laborales, entendiendo esta frustración en términos positivos ya que algún participante de la experiencia refiere:

*Tener esa resistencia a la frustración como que no todos los procesos salgan como nosotros queramos y obviamente nada va a salir como nosotros queramos eso aplica para la vida laboral y para la experiencia. (Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia).*

Pero lo anterior se refuerza aún más como un claro aprendizaje pues esto representa una manera de controlar y manejar las emociones que surgen al estar inmersos en los escenarios laborales puesto que se debe tener claro que no todo está al alcance de los profesionales en la intervención, y en ciertas ocasiones no se podrá realizar todo lo que tal vez se tenga en mente debido a que se debe seguir los conductos regulares y administrativos, a lo anterior un participante de la experiencia refiere:

*Emocionalmente también creo que crecí porque uno se da cuenta que a veces las cosas no dependen de uno, entonces hay cosas que a uno se le salen de las manos y eso también está bien ¿sí? profesionalmente uno debe comprender que uno llega con la idea de Trabajo social de ¡quiero salvar el mundo! pero cuando uno se da cuenta en las intervenciones pues no, tú no vas a salvar el mundo, tú puedes aportar pero no significa que todo está en tus manos. (Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia).*

La LAAS brinda una aproximación cercana a lo que podría ser una experiencia laboral permitiendo llevar a la práctica todo lo aprendido en la teoría, teniendo en cuenta que en una de las narrativas se resalta la importancia de ver a la LAAS como ese escenario de intervención que ha permitido ampliar miradas y vivir la práctica como un todo, en este sentido resaltamos la narrativa de un participante de la experiencia que refiere:

*La Línea es un medio idóneo para explorar lo aprendido durante la carrera y explorar métodos nuevos para realizar las tareas requeridas, así como proponer nuevas metas y trabajar en su desarrollo. Creo que, para resumir lo anteriormente dicho, La Línea*

*brinda la experiencia integral que requiere una trabajadora o trabajador social. (Sondeo, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

Se comprende como un espacio que permite a los profesionales en formación adquirir estrategias para la vida laboral, siendo esta un escenario que da la posibilidad de incorporar las exigencias actuales en la intervención, pero también hay que mencionar que la Línea de Atención deja la enseñanza de abrir las reflexiones respecto a Trabajo social, entendida como un espacio de intervención innovador para el quehacer profesional ya que permite a los actores involucrados ampliar sus miradas respecto a la disciplina, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*Para mí la Línea me ha permitido pensar, diseñar y materializar nuevas formas de intervención para dar respuesta a los desafíos de los tiempos modernos, esto quiere decir que es posible trascender esos modelos tradicionales... es el momento para pensar que es posible hacerlo diferente, y no seguir como dentro del cuadrado, se nos movió la realidad pues nos tenemos que movernos nosotros también para dar respuesta a esa realidad que ya no era presencial... el mayor aprendizaje yo lo resumo en **innovación social**, esa innovación que es posible y pues en estos espacios que a veces son tan rígidos, tan cuadraditos, tan tradicionales, de que sigamos al autor y de la mano del autor; y entonces ahí nos pensamos de manera fragmentada y resulta que la realidad no es fragmentada, la realidad es una realidad. (Taller de sistematización, narrativa Docente participante de la experiencia)*

Dicho lo anterior, la LAAS brinda un espacio en el que de una u otra manera todas las personas que viven la experiencia amplían su cosmovisión respecto a Trabajo social reconociendo que por medio de la mediación virtual, el trabajo en red y las articulaciones que se dan en dicha práctica pueden contribuir a dar respuesta a los requerimientos actuales y aportar a la transformación social pensando en alternativas diferentes a la presencialidad, que no se perdieron, pero que fueron complementadas, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*La articulación que se hizo con los medios digitales teniendo en cuenta que como era una experiencia nueva, o sea todo un contexto nuevo y teniendo en cuenta que esta profesión es muy presencial... Fue un proceso enriquecedor de saber que el Trabajo Social se puede hacer desde la distancia también. (Taller de sistematización, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

La pandemia del COVID-19 trajo consigo muchos retos, pero así mismo muchos aprendizajes que son de vital importancia rescatar en la presente sistematización, ya que este escenario permitió reconocer la multiplicidad de la profesión y reconociendo que Trabajo Social es una profesión capaz de adaptarse a las dinámicas del contexto, en este caso fue capaz de afrontar la contingencia con el fin de procurar el bienestar de las personas que están afuera necesitado de la atención u orientación.

Otro aprendizaje, importante a resaltar es la práctica académica propia con la que cuentan los estudiantes del programa de Trabajo Social de la Unicolmayor, teniendo en cuenta que esta es pionera en estos escenarios de intervención siendo esto un aporte de la LAAS al programa de Trabajo social, pues los estudiantes pueden realizar sus prácticas académicas en los diferentes niveles de intervención sin intermediarios, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*El programa de Trabajo Social que creo que ahora con lo del Consultorio le va a pegar mucho, puede hacer práctica directamente sin la intermediación de ninguna institución. Creo que eso fue uno de los aprendizajes, ya hay un reconocimiento de la importancia de entender que la institución si bien pues nos da unas garantías para desarrollar la práctica, la Universidad también debe hacerlo y creo que esa experiencia debe consolidarse a través del Acuerdo y eso permite hacer otro ejercicio que a mí me ha parecido interesante y que tiene que ver con esto y es el diálogo entre los docentes y los estudiantes en los diferentes niveles que antes no se daba. (Taller de sistematización, narrativa de docente participante de la experiencia).*

En relación con lo anterior podemos reconocer que la LAAS no solo deja enseñanzas en sus actores vinculados sino que también brinda un gran aporte hacia la disciplina y hacia

las prácticas académicas del programa de Trabajo Social de la Unicolmayor, contando esta con el sello de un escenario propio de intervención y permitiendo la capacidad de pensar las prácticas académicas más allá de las instituciones y de los métodos. Pero otro aporte que brinda la Línea de atención a la profesión es poder pensarse en la importancia de la actualización de las herramientas pedagógicas aportándole a la convicción de creer que es posible pensar, diseñar y materializar nuevas maneras de intervenir.

Algo necesario de resaltar para el recorrido de esta experiencia, es la metodología de la práctica integrada que se da al interior de los campos de la LAAS, entendiendo esta práctica como un todo que actúa en articulación con el fin de alcanzar metas propuestas en común, pues un participante refiere:

*Ese proceso como de articulación entre los niveles, los tres niveles de intervención que han venido articulando y está bien ¿Por qué? Porque tiene que ser así, porque el trabajo de la Línea de Atención y Acompañamiento Social se tiene que quedar en todas las instancias finales de la investigación y para eso también hay otros momentos que he aprendido, la posibilidad de que en investigación se profundicen las problemáticas sociales. (Taller de sistematización, narrativa de Docente participante de la experiencia)*

Siguiendo el hilo de la articulación de los niveles también se logra evidenciar el amplio escenario de intervención que brindan las prácticas académicas en el marco de la LAAS a la experiencia de los estudiantes, pues al respecto un participante de la experiencia refiere:

*Me abrió mucho la visión de lo que es el Trabajo Social porque a la Línea no llega un estilo de población en específico, nosotros atendimos casos de cualquier caso tanto en niños, jóvenes y adultos, era una gama de situaciones y de problemáticas que llegaban a la Línea y que nosotros no nos desempeñamos solo en un área, sino que aprendemos mucho de todo. (Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia).*

Un claro aprendizaje que queda marcado en la experiencia de quienes transitan por la Línea de Atención es la obtención de estrategias para la intervención, la capacidad de ponerse

en el lugar del otro, escuchar, poder orientar procesos de manera adecuada, y reconocer que a través de la virtualidad sí pueden surgir intervenciones fructíferas, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*Quienes han pasado por la Línea han venido desarrollando una serie de capacidades y habilidades para ejercer en algo tan fuerte y delicado como es escuchar y orientar. (Taller de sistematización, narrativa de Docente participante de la experiencia).*

Teniendo en cuenta lo anterior podemos evidenciar que la LAAS ha sido y es un escenario que aporta tanto a la formación personal como profesional de sus participantes, siendo esto un aspecto que deja “huellas” en cada uno, evidenciando también que a través de la virtualidad sí se pueden hacer cosas, y que la distancia no limita ni paraliza la intervención de Trabajo social, al respecto un participante de la experiencia refiere:

*Siento que la virtualidad también nos enseñó a acoplarnos a muchas situaciones y siento que la distancia también permite que uno pueda hacer muchas más cosas. (Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia).*

Se hace importante mencionar que lo anteriormente dicho es reconstruido a partir de las narrativas y vivencias de diferentes actores quienes hacen parte de la experiencia de la LAAS, por medio de entrevistas, un sondeo y un taller de sistematización que permitieron retomar y reconstruir los procesos vividos en el desarrollo de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!

## **Capítulo 5. Reflexiones de fondo**

Oscar Jara plantea que este momento “nos permite, a través de procesos de análisis y síntesis, construir interpretaciones críticas sobre lo vivido y desde la riqueza de la propia experiencia” (Jara, 2018, p. 154), pues toda la propuesta de sistematización está en función de este momento, ya que el objetivo es ir más a fondo y en hacer aún más riguroso todo lo que se describió. Por esta razón, a partir del análisis y la interpretación crítica de la experiencia

surgen unos ejes interpretativos de sistematización de la experiencia, a continuación, se presenta la tabla con los ejes interpretativos:

**Tabla 3**

*Ejes interpretativos de sistematización*

<b>Eje de sistematización</b>	<b>Sub-eje de sistematización</b>	<b>Eje interpretativo de sistematización</b>
Quehacer del Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social	Acciones desde la atención, orientación y acompañamiento	La atención, la orientación y el acompañamiento: pilares para la intervención en Trabajo Social  El lugar de la salud mental en Trabajo Social
	Reflexionando el quehacer del Trabajo Social en la experiencia	Importancia del Trabajo Social en una intervención holística  Repensar nuevas maneras de intervenir en Trabajo Social
	Retos y Desafíos del Trabajo Social en la LAAS	Perspectiva ética en Trabajo Social  Intervención del Trabajo Social con el uso de mediaciones virtuales

*Nota: Ejes interpretativos de sistematización. Elaboración propia.*

### **5.1 Quehacer Profesional del Trabajo Social: Acciones Desde la Atención, Orientación y Acompañamiento**

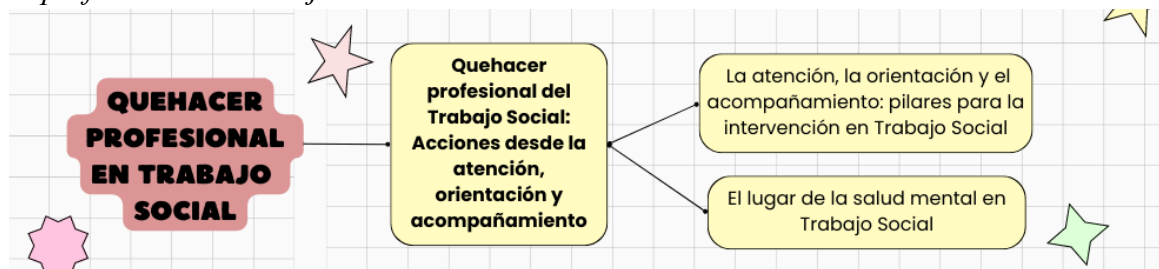
Se parte de la noción del quehacer profesional del Trabajo Social, para Pestana (2018) el Trabajador(a) Social es “un promotor del cambio social en espacios de creación, proposición, promoción y transición” (p.114), lo cual nos lleva a observar y analizar a partir de la experiencia de los participantes de la sistematización cuáles han sido las acciones enfocadas en el cambio social que se han gestado en los procesos que se desarrollan en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!. La figura que se mostrará a continuación fue realizada por el equipo sistematizador con el fin de graficar los



ejes de sistematización de la experiencia.

**Figura 25**

*Quehacer profesional en Trabajo Social*



*Nota.* Adaptado de: *Quehacer profesional en Trabajo Social*. Elaboración propia.

El quehacer del Trabajo Social se encuentra enmarcado por las acciones que desarrolla en su intervención profesional, es por esta razón que es importante realizar una interpretación sobre lo que mencionan las personas que han hecho parte de la experiencia, pues a partir de la práctica académica del Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! se han gestado diferentes procesos desde la promoción, prevención, atención, orientación y acompañamiento, de esta manera surgen los siguientes ejes interpretativos de sistematización de este sub eje:

- ***La Atención, la Orientación y el Acompañamiento: Pilares para la Intervención en Trabajo Social:***

*La importancia es la atención, orientación y acompañamiento que puede brindar a las personas tanto de la comunidad educativa como a personas externas a la Unicolmayor.  
(Sondeo, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

En la disciplina de Trabajo Social la finalidad gira en torno a la adaptación mutua entre los individuos y su medio social, le corresponde el desarrollo de las capacidades de las personas que les permitan resolver sus necesidades sociales individuales o colectivas, promoviendo su capacidad de autodeterminación, adaptación y desarrollo. (Díaz, 2003, p. 3)

Resulta importante traer a colación lo anterior debido a que las acciones que se desarrollan desde Trabajo Social varían de acuerdo con cada contexto en el que nos

encontramos inmersos, es decir, la situación, la institución, la población y el medio en el que se desarrolla determinan nuestra actuación profesional y la planificación de la intervención tendrá que estar guiada en pro de lograr potenciar al individuo y dar una respuesta eficaz a sus necesidades.

De esta manera, los procesos que se desarrollan en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te escucha!, están guiados principalmente por su objetivo, el cual es “Generar procesos de orientación a nivel preventivo y promocional que permita atender las necesidades de las poblaciones en el contexto de emergencia y en el marco de las prácticas formativas del programa de Trabajo Social.” (Unicolmayor, Línea de Atención y Acompañamiento Social, s.f.), así mismo, de acuerdo con cada nivel de intervención y a cada caso atendido, se generaron diversas estrategias en para poder cumplir con la finalidad misma, es así como se encuentran entre las acciones más significativas la atención, orientación y acompañamiento, tal como se menciona a continuación:

*Orientar e informar los procesos que alguna comunidad en particular necesite para acceder algún tipo de servicio, así como ayudar a gestionar situaciones que el usuario no tenga conocimiento. (Sondeo, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

La atención y el acompañamiento van ligados el uno al otro, pues realizar la intervención en Trabajo Social implica directamente que los procesos están enmarcados por las acciones “dirigidas a mantener, restablecer o evitar el deterioro de las capacidades y potencialidades humanas para su pleno desarrollo, autonomía e integración en el entorno social” (Díaz, 2003, p. 4), por esta razón, resultan tan importantes estas acciones dentro del Trabajo Social, pues se ubican en la esencia misma de la profesión y permiten que todos y cada uno de los procesos de intervención que se han generado en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! estén caracterizados por el acompañamiento, para Raya y Caparrós (2014) “el acompañamiento, como metodología de intervención social, permite orientar la acción profesional hacia procesos de cambio, con la

persona y el entorno. Hablar de acompañamiento es hablar de Trabajo Social” (p. 83). Los participantes de la experiencia mencionan frente a lo anterior:

*Asesorar a los estudiantes a buscar alternativas en los cuales haya una posible solución de la problemática que están presentando, apoyando el proceso, acompañarle y hacerle entender que la Línea es un medio por el cual puede entender y encontrar una variedad de herramientas que le ayuden a superar el proceso. (Sondeo, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

Tal como se refieren anteriormente, el realizar un acompañamiento implica no solo ubicarse en el papel de generador de recursos o de procesos, el acompañamiento en Trabajo Social implica recorrer el camino junto a los individuos, *compartir un proyecto en común* que nos permita avanzar con la persona teniendo en cuenta los distintos aspectos que difieren en su contexto y creer en que si es posible (Raya y Caparrós, 2014).

Así mismo, la orientación en Trabajo Social, según Ander Egg (2018) es un Proceso de ayuda al individuo para que alcance autonomía personal y madurez social, a fin de que sea capaz de lograr la máxima integración posible de su personalidad, la capacidad de relacionarse con los demás y el compromiso de contribuir al desarrollo del conjunto de la sociedad. (pp. 245-246)

Esta nos permite enfocar los objetivos de la intervención de acuerdo con las necesidades del individuo, la orientación permite generar procesos en donde el individuo se haga partícipe de su propio cambio y genere relaciones que contribuyan a mejorar su bienestar y el bienestar del entorno que lo rodea, los participantes mencionan que hicieron acciones en torno a la orientación como:

*Se realiza una atención de la solicitud, análisis de información, plan de acción y **orientación sobre las soluciones** o estrategias de acuerdo al caso. (Sondeo, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

Es así como la orientación y el acompañamiento resultan importantes en el proceso de

intervención del Trabajo Social, pues estas se complementan y permiten crear planes de acción en donde el foco sea avanzar con el individuo atendiendo las problemáticas sociales en donde él mismo reconozca y se apropie de su situación y crea en su capacidad para resolver sus propios problemas.

Además de las acciones mencionadas anteriormente, es importante mencionar que la prevención y promoción también hacen parte de los procesos de intervención desde el Trabajo Social, tal como se menciona a continuación:

*El generar procesos de orientación a nivel de prevención, atención y promoción atendiendo las necesidades individuales y colectivas. (Sondeo, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

Generar procesos a partir de la prevención implica realizar acciones previas que impidan que determinada problemática social o hecho se desarrollen, esto por medio del estudio del contexto y las situaciones que con anterioridad se han venido desarrollando, generar intervenciones que den paso a evitar una situación social nos permitirá actuar directamente en las posibles causas que puedan generar ese acontecimiento, dentro de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! en el momento del confinamiento por la COVID-19, se desarrollaron diversos webinar que permitieron generar una prevención acerca de problemáticas en la salud mental de los individuos, tal como se menciona a continuación:

*Teníamos todo el cese de actividades, pero también mucha convergencia, en ese momento hicimos un webinar con el Doctor Posada y cuando con los estudiantes empezamos a revisar las evaluaciones, hubo gente que se conectaba de varias regiones del país y hubo una persona que escribió que ese momento fue coyuntural para su salud mental, que ella creyó que en ese momento su vida no podía continuar y que gracias a lo que el Doctor Posada, a través de las pautas que dio, le dio como la posibilidad de que podía seguir con sus hijos. (Taller de sistematización, narrativa de Docente participante de la experiencia)*

Además, la promoción también resulta importante dentro de la intervención y los

procesos desarrollados en la Línea de Atención y Acompañamiento Social, esta implica “la creación de servicios y recursos para el fomento del Bienestar Social” (Díaz, 2003, p. 8), realizar acciones enmarcadas en la promoción nos permite gestionar nuevos recursos para el desarrollo de la intervención, así como promover y potenciar el buen uso de los que ya existen y apostar por mejorar el proceso, una de las acciones enmarcadas dentro de esta categoría se encuentra desarrollándose actualmente en la LAAS, puesto que se están actualizando los documentos técnicos y legales que permiten la existencia de la misma, así como la búsqueda constante por parte de la práctica de Trabajo Social de crear nuevas alianzas con diferentes instituciones que le aporten al crecimiento y extensión de la misma.

- ***El lugar de la salud mental en Trabajo Social, una reflexión desde la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!***

*En cuanto a temas como la salud mental es importante promover el autocuidado y demás. (Sondeo, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

La salud mental en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! se encuentra inmersa dentro de su fundamentación, es por esta razón que surge como categoría emergente, pues es parte fundamental y orgánica en los diferentes procesos que se han desarrollado y se encuentran permeados, no solo a nivel de intervención por parte los individuos que necesitaban la atención, sino también por parte de los estudiantes y docentes que hicieron parte de la experiencia en la época del confinamiento por la pandemia del COVID-19.

Esta emergencia sanitaria trajo consigo consecuencias graves a nivel político, económico y social, pasar de estar en contacto físico con las demás personas, a estar en confinamiento por más de un año hizo que las problemáticas sociales que ya existían se incrementaran y dentro de esto se encuentra la salud mental de los individuos, en Colombia “en los últimos cinco años aumentó el número de personas atendidas en salud mental en un

34,6 %”, para el año 2020 fueron registradas 6.402.599 atenciones y 1.287.194 personas atendidas (MinSalud, 2021, párrafo 4), en la Línea de Atención y Acompañamiento Social desde la práctica académica de Trabajo Social el 33% de casos que fueron atendidos correspondían a orientación sobre herramientas para la salud mental.

El Trabajo Social y la salud mental se han interrelacionado desde mucho tiempo atrás de la pandemia, solo que antes no era tan visible como lo es ahora y a la salud mental no se le prestaba tanta atención como se le presta ahora, por lo tanto, es preciso mencionar que:

La salud mental es parte de la salud integral de las personas y se relaciona con las condiciones de vida, con las posibilidades de desarrollo afectivo, emocional, intelectual y laboral, y con la capacidad de integración al medio social y cultural. Por tanto, el enfoque de la salud mental es mucho más amplio que el de la enfermedad mental y su tratamiento clínico y el equipo de salud mental trabaja en rehabilitación y reinserción social sin dejar de lado la promoción y prevención de la salud. (Garces, 2010, p. 337)

El equipo de trabajo de salud mental que realiza acciones en búsqueda de la salud integral de las personas debe ser un equipo interdisciplinario, ya que como se mencionó anteriormente, la salud mental no es una situación meramente aislada de los demás contextos, se integra con todos los factores sociales, emocionales y culturales en los que se encuentra inmerso el individuo y por esta razón se encuentra:

Un Trabajo Social que tiene que ver con la valoración de la interacción entre la experiencia biológica, psicológica y social del individuo, que proporciona una guía para la intervención clínica. Una característica distintiva es el interés del clínico por el contexto social dentro del cual se producen o son modificados los problemas individuales o familiares. (Garces, 2010, pp. 338-339).

Para complementar lo dicho con anterioridad, el Trabajo Social desde su praxis cuenta

con una mirada holística que le permite ver aquellos puntos significativos que no se ven desde otras perspectivas disciplinares, de esta manera, Carballeda (2012) nos menciona que la escucha hace parte fundamental del quehacer como una metodología de intervención, pues esta nos permite generar una narrativa a partir de la visión específica de lo social, resulta importante la narrativa que es recogida puesto que en ella se encuentra la visión del individuo, sus creencias, y la experiencia que ha vivido a partir de sus procesos históricos sociales, esta narración nos cuenta acerca de la enfermedad o situación problemática del individuo y permite determinar en qué grado de importancia está, tal como lo menciona Carballeda (2012) “la narrativa le da entidad sociocultural a la enfermedad, la nombra, es denominada desde un determinado lugar signado por la experiencia personal, la cultura y el contexto” (p. 42). La narrativa del individuo permite conocerlo y conocer sus procesos, nos permite guiar la intervención.

El Trabajo Social en el área de la salud posibilita abrir paso a los derechos humanos, la normatividad no tiene tanto peso aquí debido a que a partir de las nuevas necesidades se necesitan nuevos derechos, y el Trabajo Social como promotor de los derechos humanos debe velar porque el individuo sea visible en los procesos de la medicina, de esta manera:

En el campo de la Salud Mental, ante la complejidad de las problemáticas y los escenarios de intervención es quizás donde este derecho se expresa con mayor claridad. Allí, donde hay algo más que un cuerpo enfermo, un número de cama, un caso psiquiátrico, hay un sujeto que demanda ser escuchado en clave social. De este modo, la lógica de la inclusión social se relaciona en forma intensa con la Salud Mental. (Carballeda, 2012, p. 43).

La inclusión social surge en el campo de la salud mental como una categoría de análisis que debe ser ejecutada en los planes de intervención profesional que se realicen desde el quehacer del Trabajo Social, aquí, se hace referencia a:

*Entonces empezamos a hablar de la comunidad interna y de la comunidad externa, sí, y dentro de esa comunidad interna poder demostrar las situaciones de salud mental que se estaban viviendo. (Taller de sistematización, narrativa docente participante de la experiencia)*

Retomando lo anteriormente dicho, para poder demostrar y analizar las situaciones de salud mental que se desarrollan a partir de determinadas problemáticas, es indispensable la escucha activa dentro de estos procesos, pues a partir de allí podremos obtener un gran número de información que nos permita actuar en pro de realizar una orientación a partir del acompañamiento, la prevención y la promoción en la línea de Salud Mental de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!. Es primordial que desde los niveles de intervención del campo de práctica se enfatice en el lugar del Trabajo Social en el área de la salud mental, pues solo de esta manera se podrán crear y brindar escenarios en donde los individuos sean agentes de su propio cambio por medio de un acompañamiento desde la disciplina que brinde las herramientas suficientes para contribuir a un bienestar integral en el individuo.

## **5.2 Reflexionando el Quehacer del Trabajo Social en la Experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!**

El sub-eje de sistematización número dos hace referencia a la importancia del Trabajo Social en la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social, debido a que los participantes mencionan:

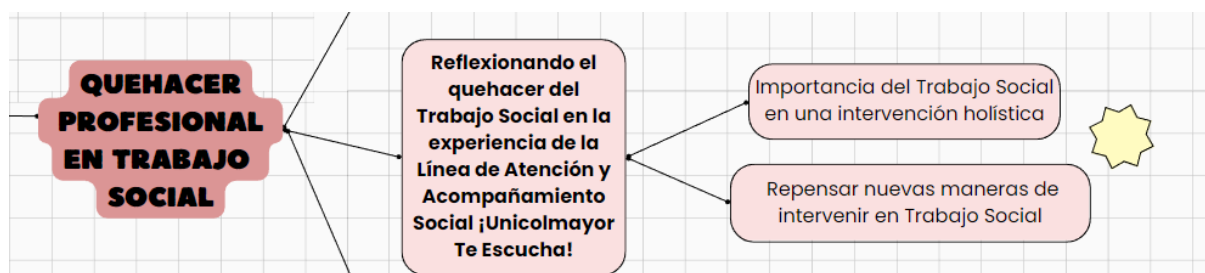
*El Trabajo Social en una Línea de atención es importante porque somos sociales y por naturaleza estamos para tratar de colaborar, tratar de empatizar, de gestionar, de buscar ese bienestar para la persona que tenemos al otro lado. (Entrevista, narrativa estudiante participante de la experiencia)*

Es necesario mencionar que la figura que se mostrará a continuación fue realizada por el equipo sistematizador con el fin de graficar los ejes de sistematización de la experiencia.



Figura 26

*Reflexionando el quehacer del Trabajo Social en la experiencia de la LAAS*



*Nota.* Adaptado de: *Reflexionando el quehacer del Trabajo Social en la experiencia de la LAAS*, por elaboración propia.

Tal como se ha mencionado a lo largo de esta sistematización, el Trabajo Social cumple un rol específico en una Línea de Atención y Acompañamiento, desde la mirada social y el quehacer profesional, la disciplina resulta parte importante del equipo interdisciplinar que debe estar conformado en un escenario como estos. Las acciones profesionales del Trabajo Social permiten que en la intervención se priorice la atención, el acompañamiento y la orientación de los casos recibidos en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!, al respecto se refiere:

*Un Trabajador Social tiene sus especificidades y es muy importante en una Línea de atención, no he escuchado la primera Línea de atención sin un Trabajador Social y en la universidad me parece vital porque a veces nos concentramos mucho en mirar hacia afuera y pues encontrar un poco de calma dentro de la misma universidad siento que es muy importante. (Entrevista, narrativa estudiante participante de la experiencia)*

A partir de lo anterior, también es importante resaltar que los procesos que se realizan en la Línea de Atención y Acompañamiento Social son de ayuda en la vida universitaria de los estudiantes de la Unicolmayor, tanto en el contexto del confinamiento como en la actualidad, cada persona lleva su vida de una manera distinta y encontrar ayuda dentro de la Universidad y desde el programa de Trabajo Social en un momento de crisis resulta

necesario, por esta razón también se crean los espacios dentro de la misma Universidad para los estudiantes, así lo afirman los participantes que estuvieron al inicio de la Línea:

*Como facultad, como programa de Trabajo Social reconocimos que era necesaria una atención a la comunidad interna, entonces empezamos a utilizar ese lenguaje... Entonces empezamos a hablar de la comunidad interna y de la comunidad externa. (Taller de sistematización, docente participante de la experiencia)*

El Trabajo Social en una Línea de Atención y Acompañamiento es importante pues su actuación se realiza de manera multidimensional, al respecto Maya (2008) menciona que

Por tanto se vincula a la familia, los procesos sociales, los individuos, las instituciones organizaciones, actividad política; se refiere entonces al proceso profesional a la actuación en el proceso profesional, en función de dar solución a los problemas presentes en la sociedad particularmente los de la comunidad que generan conflictos de carácter existencial entre los individuos y entre estos y el medio los cuales son los que deben ser resueltos por el trabajador social, por lo que resulta evidente la relación entre el objeto de intervención con el desempeño laboral de este profesional. (p. 5)

Al respecto, los participantes de la experiencia mencionan:

***El individuo no está solo, está inmerso en sus núcleos cercanos** y muchas veces esos núcleos y esa sociedad cercana es la que genera las problemáticas que él como individuo presenta, entonces me parece que es muy importante y es algo que debe ser muy implementado y debe seguir, progresar, continuar, mejorar porque las personas necesitan de un Trabajo Social, necesitan que las escuchen y no sólo que las escuchen, sino que le aporten ayudas y estrategias de cambio en su entorno. (Entrevista, narrativa estudiante participante de la experiencia).*

La vinculación desde la Línea de Atención y Acompañamiento Social y desde el Trabajo Social a los contextos en los que se encuentra inmersos los casos que se atienden, ya sea internos o externos, permite que la acción profesional de la disciplina cumpla a cabalidad con su objeto, pues tal como se mencionó anteriormente, la intervención surge de las

necesidades del individuo, el Trabajo Social debe orientar su modo de actuación dependiendo cada situación en pro de la resolución de los problemas que se presenten. A continuación, se desarrollan los ejes interpretativos que resultan de este sub-eje de sistematización:

- ***Importancia del Trabajo Social en una Intervención Holística:***

Un aspecto relevante para mencionar es la mirada holística que se reconoce en Trabajo Social lo cual permite a la profesión atender las problemáticas de manera amplia y en su totalidad.

Respecto a esta afirmación un participante de la experiencia refiere:

*No ver los problemas de una manera unidimensional sino que analizarlos desde una perspectiva más de carácter sindémico... cuando hablamos de esa integralidad, cuando hablamos de hacer un ejercicio que sea mucho más acorde con las exigencias y necesidades del contexto, tiene que ver también con hacer un análisis más económico, más social, más de tipo jurídico, más de tipo legal y no solamente una perspectiva de una intervención sin reconocer la presencia de todos esos factores que configuran el fenómeno, en este caso, no el de la salud únicamente sino mirar todo, toda la perspectiva que contiene la Intervención de Trabajo Social. (Taller de sistematización, docente participante de la experiencia)*

Retomando lo anteriormente dicho, se continúa hablando de esta importancia que tiene el Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!, es aquí en donde emerge la intervención holística en Trabajo Social, los niveles de intervención y los procesos que surgen en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! tienen una particularidad esencial y es desarrollar el proceso de intervención a partir de una mirada integral, holística, sindémica, la cual es entendida, según González y Falla (2021) como una “categoría que nos invita a entender los problemas de salud en relación directa con los factores sociales, económicos, medioambientales y políticos en los que una población está sumergida” (p. 200), es así como la mirada sindémica que tiene la LAAS, permitió que durante la época de confinamiento se dieran respuestas concretas en relación al COVID-19 y todas las problemáticas y desigualdades económicas, culturales y sociales que se dieron a partir de esta, al respecto, los participantes de la experiencia

mencionan:

*El trabajo social vendría siendo como el pilar para una Línea de atención ya que no solo ve como los aspectos de la persona, sino que hace como una vista o hace como un **análisis más amplio** de lo que viene siendo como los factores externos y lo social..*

*(Entrevista, estudiante participante de la experiencia)*

El Trabajo Social que se desarrolla en la Línea de Atención y Acompañamiento Social, nos permite obtener una mirada que da paso a analizar los diferentes espacios en los que se encuentra inmerso el individuo, ya sea económico, social, jurídico, cultural, familiar, y que nos dará insumos claves para determinar aspectos sobre el fenómeno a intervenir, la intervención del Trabajo Social debería ser tal como lo menciona Barranco (2004) una “Intervención profesional que se basa en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad” (p.79). Realizar la intervención desde un enfoque global permite que las situaciones en las que realizamos el acompañamiento y orientación puedan disminuir el nivel de peligro en el que se encuentran y así mismo mejorar el nivel de calidad de vida del individuo.

*La importancia del Trabajo Social es **la mirada holística** que le da hacia todo...como trabajadores sociales tenemos como bagaje en ciertas áreas y ciertas dimensiones del ser humano, entonces al llegar a la Línea de atención, un trabajador social puede hacer un trabajo interdisciplinar muy bien, puede conectar redes, puede investigar y puede intervenir.*

*(Entrevista, estudiante participante de la experiencia)*

A partir de lo anterior también es importante mencionar que dentro de esta mirada holística que nos permite desarrollar un proceso de intervención que le aporte a la transformación social se encuentra lo retomado en la categoría expuesta anteriormente, y es que los procesos de intervención están caracterizados por esas acciones disciplinares que incluyen determinadas competencias profesionales, para Maya (2008) estas competencias

Las debe poseer el profesional para actuar sobre el objeto de trabajo de forma creadora, acorde con el desarrollo histórico, social, cultural, económico y político de

la sociedad en que se desempeña. Es la intervención en los problemas y conflictos de la comunidad que resuelve mediante el desarrollo de capacidades como la elección, diagnóstico profundo de los sucesos, la argumentación, la flexibilidad de construcción y reconstrucción de contextos, unido a los valores éticos fundamentales como son la sensibilidad, la identidad social de grupo, la pertenencia y la responsabilidad para desarrollar el trabajo del profesional, de la familia, de los individuos y de los grupos, es decir, se deben tomar en cuenta los contenidos esenciales de la profesión, así como los métodos de trabajo profesional. (p. 6).

Es importante mencionar esto debido a que las competencias profesionales que debe tener el trabajador social deben estar acordes con el contexto y la situación a intervenir, pues solo de esta manera podrá lograr que el procesos se desarrolle de una manera eficaz y eficiente en pro del cumplimiento de los objetivos propuestos, así como también es importante pensar en la ética profesional del Trabajo Social. Acerca de esto, uno los participantes mencionan:

*Se realiza una **visión de la realidad SOCIAL**, logrando identificar distintos aspectos necesarios para la comprensión de aspectos y problemáticas sociales. (Sondeo, estudiante participante de la experiencia)*

- ***Repensar Otras Maneras de Intervenir en Trabajo Social:***

La LAAS permitió a sus participantes apostarle a otras maneras de intervenir en Trabajo Social, pues se piensa que esta es una profesión que debe quedarse con las perspectivas tradicionales, y si bien esta es importante, es pertinente reconocer que el Trabajo Social puede adaptarse y conocer otras maneras de intervenir, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*Creo que los que entrábamos a la Línea, entrábamos con grandes expectativas, decir como ¡qué chévere! que el Trabajo social le apueste a algo diferente, a otra posibilidad, porque si bien estábamos acostumbrados a trabajar o hacer las prácticas siempre de manera*

*presencial, pues la virtualidad, y en este caso la Línea, fue un espacio que nos permitió ahondar en otros campos diferentes de intervención de Trabajo social que de pronto si no hubiera sucedido la pandemia pues no hubiéramos imaginado. (Entrevista, narrativa de egresada participante de la experiencia)*

En este punto es necesario hablar sobre las tecnologías y la virtualidad reconociendo su aporte y complementariedad a la intervención, tal como lo refiere Santás (2017):

Cuando un profesional no hace uso de la informática, su intervención se ve limitada y no le permitirá tener la facilidad de hacer registros, sistematización de datos y respaldo de la información, es por esto que las TIC proporcionan a los Trabajadores Sociales herramientas colaborativas y aplicaciones que permiten interactuar dinámica y fácilmente con los usuarios. (como se citó en Cedeño, et al, 2019 p.5)

Teniendo en cuenta lo anterior y a partir de la pandemia del COVID-19 y todo lo que esta trajo consigo, más allá de lo negativo, debemos quedarnos con lo positivo y con las reflexiones en las que esta permitió ahondar y es por esto que partimos de la necesidad de repensar las nuevas maneras de intervenir, de incorporar el uso de la virtualidad y las tecnologías, reconociendo estas como un complemento para la intervención tradicional de Trabajo Social, a esto un participante de la experiencia refiere:

*La generación de espacios, lugares virtuales como lugares de intervención o de acción en esa coyuntura que tuvimos en la pandemia. También la mediación digital como una forma de hacer Trabajo Social no solamente desde la presencialidad sino saber hacer un uso social de las herramientas digitales, creo que habían apuestas en ese momento de pensarse el ciberactivismo, todo lo que ya mueve como espacio de interacción y como espacio real la virtualidad y que allí tiene que converger el Trabajo Social como una apuesta a un trabajo contemporáneo... Hay una complementariedad entre lo virtual y lo presencial, ya no podemos pensar en solo dicotomías, sino que pensar en esas nuevas formas de relacionamiento y en esas formas también que nos llevan al quehacer del Trabajo Social. (Taller de sistematización, narrativa de docente participante de la experiencia)*

Estas nuevas dinámicas, en el marco de la LAAS, aportan una gama de oportunidades

a la profesión y es que no hablamos sólo de estrategias o una nueva manera de intervenir y de ver el Trabajo social, sino que también retomamos lo que esto significó de manera personal en cada uno de los actores que se encuentran inmersos en esta experiencia, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*Me permitió reafirmar la importancia de escucharnos y también de escuchar a los demás, no sólo a nivel profesional sino también a nivel personal... también la capacidad de ser creativo y pues adaptarse a las circunstancias que iban surgiendo. (Taller de sistematización, narrativa de estudiante participante de la experiencia).*

La tecnología ha venido tomando auge y posicionándose en muchas actividades de la vida cotidiana, y es que Trabajo Social no puede quedarse atrás teniendo en cuenta que esta profesión tiene las capacidades completas para involucrarse aún más en la virtualidad, en el uso de las tecnologías como una apuesta a la intervención tradicional, y aunque todavía se reconocen algunas falencias en cuanto al uso de estas herramientas, sí es posible adecuarse a ellas, tal como un participante de la experiencia refiere:

*Siento que es una nueva forma de involucrarnos, siento que sí nos hace falta más involucrarnos en las redes y en la virtualidad a los trabajadores sociales, buscar nuevas formas y estrategias de cómo hacer efectivo digamos este tipo de comunicación. (Entrevista, narrativa de estudiante participante de la experiencia)*

Siendo así, se reconocen múltiples aportes de la tecnología y las plataformas de mediación virtual a la profesión de Trabajo Social, ya que por medio de estas se estima una accesibilidad en las intervenciones lo cual se puede lograr por medio de plataformas como Google Meet, Zoom, videollamadas o llamadas telefónicas, permite documentar todo lo hecho por medio de las diferentes herramientas como Word, Drive, Excel, entre otros, así mismo se pueden diseñar afiches, genogramas, flyers o diapositivas por medio de herramientas como Canva, Genopro, Power Point, y también se puede conocer la perspectiva de las personas por medio de formularios de Google, teniendo en cuenta que estas

complementarán la intervención tradicional.

Actualmente la sociedad ha venido incorporándose en la “era digital” por esto la importancia de relacionar a la disciplina por medio del uso de estas herramientas, como lo afirma Cedeño (2019):

Las plataformas o espacios virtuales son una excelente alternativa para que profesionales en Trabajo Social difundan información con respecto a esta profesión; las aplicaciones como foros, redes sociales, también son de gran aporte al ejercicio profesional ya que permiten que se establezca y mantenga la comunicación e interacción con los usuarios. (p. 11)

En este sentido, y en la experiencia propiamente dicha en la que se encuentra la presente sistematización, vale la pena resaltar a la Línea de Atención y el aporte que esta hace al permitir repensar las nuevas maneras de intervenir en Trabajo social y asimismo ampliar las miradas que se tienen frente a las redes y las tecnologías, teniendo en cuenta que estas pueden tener un “uso social” y ser vistas con un fin diferente al que normalmente han tenido, pues en este contexto se usan con el fin de complementar a la profesión, dar atención y orientación procurando el bienestar de las personas en respuesta a las problemáticas que surgen.

Es por esto por lo que es importante traer a colación su articulación con la Fundación Martha Chacón, pues esta permite una vez más reconocer que la profesión y la virtualidad sí se pueden unir, demostrando que pese a lo que tradicionalmente se ha concebido en Trabajo Social, se puede apostar a una intervención distinta a la tradicional y que en estos escenarios sí se pueden lograr intervenciones y articulaciones fructíferas, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*La Línea de Atención y Acompañamiento Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, nos ha aportado a nosotros significativamente en todos los aspectos teniendo en cuenta que es un servicio muy integral de atención, nos ha permitido remitir a nuestras*



*familias a atención psicológica, nos ha ayudado a posibilitar el acceso a servicios a redes, ha sido muy importante pues en la intervención que han tenido con nosotros, nos han apoyado muy eficientemente con el trabajo grupal, con familias hemos tenido unos procesos bien interesantes **incluso en pandemia donde nos aportaron en la intervención grupal a través del uso de tecnologías...** nos han ayudado en procesos de gestión que nos han aportado muchísimo para poder incluir a las personas con discapacidad en diferentes escenarios. (Entrevista, narrativa de Trabajo Social, referente de Fundación Martha Chacón).*

Retomando lo anterior, se demuestra que sí es posible repensar lo tradicional en Trabajo Social y dar paso a la lectura del contexto de las nuevas maneras de intervenir ya que se reconoce la multiplicidad y diversidad de la profesión, es decir, esta es capaz de abrir las perspectivas de acción en los procesos y adaptarse a las dinámicas que se están dando en la sociedad, en relación con esto un participante de la experiencia refiere:

*Es posible pensar, diseñar y materializar nuevas formas de intervención para dar respuesta a los desafíos de los tiempos modernos. (Taller de sistematización).*

Cabe resaltar, que para la construcción del presente eje emergente de sistematización es pertinente retomar el artículo denominado “*El Trabajador social y el uso de la tecnología como una herramienta útil para el ejercicio profesional*” publicado en la revista caribeña de Ciencias Sociales, ya que este presenta la importancia de la profesión de incorporarse a las herramientas digitales:

Puesto que en los actuales momentos de la innovación, la era digital ha venido tomando auge en el quehacer de muchas profesiones como es Trabajo Social, que dentro de su accionar hace uso de la tecnología como una herramienta esencial al momento de fortalecer su intervención. (Cedeño, et al, 2019, p.1)

### 5.3 Retos y Desafíos del Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!

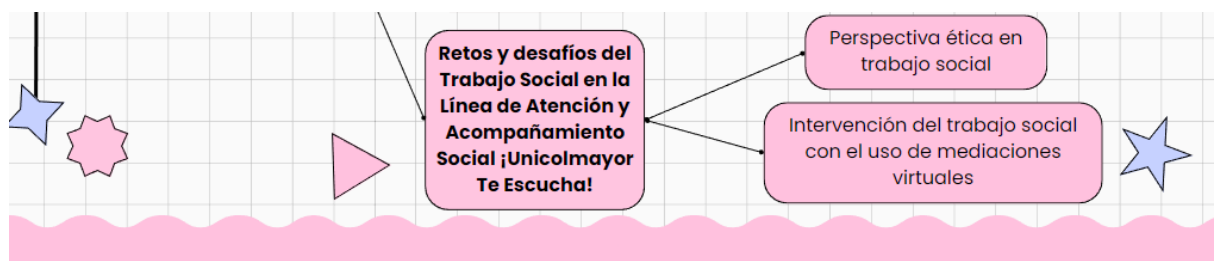
En este trayecto también es de vital importancia reconocer los retos y desafíos que han surgido en la experiencia, pues de esta manera se comprende de manera más profunda la experiencia y se demuestra todo lo que la LAAS ha atravesado y superado, lo cual la mantiene en marcha pese a dichos retos y desafíos presentados, teniendo en cuenta lo anterior un participante refiere:

*Este tema de no estar cara a cara, eso es como un gran desafío también que se propuso para el Trabajo social y es no estar frente a frente con la persona con la que vas a intervenir. (Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

La siguiente figura fue realizada por el equipo sistematizador con el fin de graficar los ejes de sistematización de la experiencia.

#### Figura 27

##### *Retos y Desafíos del Trabajo Social en la LAAS*



*Nota.* Tomado de: *Retos y Desafíos del Trabajo Social en la LAAS*, por elaboración propia.

En este sentido, se parte de la noción de los participantes de la experiencia, esto nos lleva a observar y analizar a partir de sus narrativas cuáles han sido los retos y desafíos que se han gestado y se han podido reconocer en los procesos que se desarrollan en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede afirmar que las diferentes instituciones, comunidades y organizaciones sociales tuvieron que comprometerse en el marco de la

responsabilidad social, para dar respuesta a las nuevas miradas y realidades que trajo consigo la pandemia del COVID-19, tal es el hecho de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca que desde el programa de Trabajo Social y la LAAS, pese a las dificultades que pudo traer al ser un escenario nuevo de intervención para el quehacer de la disciplina, le apostaron y le apuestan aún superada la contingencia a una intervención mediada por la virtualidad, que claramente trajo consigo retos, resistencias y miedos, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*La resistencia de los compañeros docentes fundamentados en su perspectiva de Trabajo Social. (Taller de sistematización, narrativa de Docente participante de la experiencia)*

Teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar algunos retos que comienzan a surgir para el Trabajo social en la LAAS tales como el miedo y las resistencias al adentrarse a un escenario nuevo de intervención, así mismo con la llegada de la pandemia se evidenciaron muchos riesgos más allá de contraer una enfermedad, pero también suscita muchas reflexiones en torno a la realidad social que se vivió por el confinamiento, es en este sentido que se reconoce que la realidad social se encuentra afuera y la profesión debe asumir el reto y hacerle frente a la situación, tal como lo expresa un participante de la experiencia:

*Pensamos ¿qué es lo que debe hacer un trabajador social?... Y uno, es que la realidad social estaba en ese momento mediada por la virtualidad y ese era nuestro mayor argumento, pero nos planteaban “ahí no podemos intervenir porque esa no es la realidad social”, ¡NO! todo lo contrario, esa es la realidad social que estamos viviendo. Ese es el momento histórico que estamos viviendo y como trabajadoras y trabajadores sociales no podemos asustarnos y decir: ahí no vamos a intervenir, no, tenemos que actuar, tenemos que intervenir. (Taller de sistematización, narrativa de Docente participante de la experiencia).*

Superar los miedos, las dicotomías y teorías que mueven a Trabajo social, pero también lo subjetivo, es uno de los retos o desafíos que se consideran necesario mencionar ya que en este contexto la realidad social se ve permeada por la virtualidad y entonces aquí es

cuando surge la necesidad de focalizar un punto de encuentro y reconocer que el quehacer de Trabajo Social no se puede paralizar por el miedo, ya que esta es una profesión con la capacidad de desempeñarse integralmente e intervenir en diferentes escenarios. Como trabajadores sociales no podemos decir ¡no vamos a intervenir! Al contrario, debemos adaptarnos a las diferentes realidades que surgen a través del tiempo.

#UnicolmayorTeEscucha trae consigo muchos retos a los cuales la profesión debe adaptarse, y es que no podemos dejar de lado algo que surge y es la capacidad de Trabajo Social para gestionar y lograr alianzas interinstitucionales, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*Específicamente en ¡Unicolmayor te Escucha! lo que estamos haciendo se ha tenido que gestionar mucho... entonces yo creo que algo que se viene desde Trabajo Social y que deberían tener los futuros y futuras trabajadoras sociales que estén en la Línea es esa capacidad de gestionar. (Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

Lo anterior es relevante ya que estas articulaciones y gestiones dan cuenta de las acciones estratégicas y son el resultado de esfuerzos en conjunto que se realizan con el fin de dar respuesta a los objetivos de las instituciones, pero también es una manera de garantizar la sostenibilidad de las atenciones prestadas en los mismos.

Otro aspecto relevante para tener en cuenta en la formación y profesión de Trabajo Social es dejar todo lo realizado por escrito, para que aquel que necesite información pueda acceder a ella y contar con antecedentes, tal como lo refiere un participante de la experiencia en la siguiente narrativa:

*Creo que la Línea nos reta a los y las trabajadoras sociales primero a crear bases de datos, también incentiva al trabajador social y lo reta a dejar todo por escrito. Trabajo social creo que tiene una falencia aún muy grande y es que hacemos mucho, pero escribimos muy poco, entonces la Línea de Atención yo creo que está retandonos y llevando un poquito a los estudiantes a eso, a escribir y a dejar antecedentes. (Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

Lo anterior es una puerta de oportunidades para la profesión ya que permite ampliar los antecedentes e información con las que cuenta Trabajo Social, teniendo en cuenta que esto podría ser un aporte de la profesión a la comunidad en general que requiera acceso a cierto tipo de información.

Hasta este punto, se logran evidenciar algunos de los retos y desafíos que van surgiendo, teniendo en cuenta que este tipo de intervención le apuesta a darle un uso más significativo a las herramientas digitales tales como la teleorientación, pero es necesario reflexionar y ampliar las miradas que se tienen del Trabajo Social ya que se puede creer y trabajar desde estos escenarios, teniendo en cuenta que esto contradice la lógica tradicional de la profesión en la cual sólo se realiza un abordaje presencial. Para esto retomamos la narrativa de un participante de la experiencia, quien refiere:

*Nosotros como practicantes creemos, y bueno estamos seguros, de que el Trabajo Social no se puede generar a través de una pantalla, entonces digamos que el reto que nosotros tuvimos iniciando la práctica, era desarrollar todo a través de telellamadas, videollamadas, de enviar cartillas por WhatsApp, tener una conversación a través del celular; el mayor reto de Trabajo Social en atender algo que no era tan tangible, algo en donde no podíamos estar en el momento, no podíamos evidenciar muy bien las reacciones de las personas con las que estábamos tratando, no podíamos secar las lágrimas, pasar un pañuelo a la persona o el usuario que de repente se puso a llorar. (Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia).*

En este sentido, la teleorientación se vuelve un aspecto clave y un reto para la sociedad y las profesiones en general, entendiendo esta como el “conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al usuario información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación” esto de acuerdo con el artículo 10 de la Resolución 2554 de 2019, el cual ha llegado para permitir y

reconocer la accesibilidad que tienen las personas de ser atendidos y que tienen los profesionales en atender y orientar a las problemáticas y/o dolencias de las personas en un menor tiempo, posiblemente a través de una pantalla de un computador, una llamada telefónica o un enlace de videollamada permitiendo esto una escucha inmediata ya que es necesario mencionar que en algunas ocasiones no resulta factible desplazarse hasta otro lugar para recibir una atención u orientación, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*En este caso nosotros desde el proyecto al cual le apuntábamos, la intervención del Trabajo social en estas comunidades virtuales, pueden encontrarnos por estos medios, se puede generar espacios desde el Trabajo Social en la virtualidad que permitan conectar con la población, no necesariamente yendo hasta el lugar o yendo hasta el barrio, también están los espacios virtuales, todo lo que podemos generar desde la virtualidad y nos puede conectar con esas comunidades. (Entrevista, narrativa de Egresada participante de la experiencia)*

Teniendo en cuenta lo anterior y una vez expuesta la accesibilidad que brinda la virtualidad en los escenarios de intervención, surge otro reto para esta propuesta que es necesario mencionar y es reconocer que no todas las personas tienen acceso a los medios digitales o acceso a internet puesto que sería una gran barrera en estos escenarios, teniendo en cuenta que “la cobertura, por ejemplo, sigue siendo uno de los grandes pendientes en Colombia, pues por cada 100 habitantes 16,7 tienen acceso fijo a internet“ (El Espectador, 2022). Respecto a lo anterior uno de los participantes de la experiencia refiere:

*Otro reto sería el acceso a internet, a computadores, a la energía, eso es una gran barrera, entonces no podemos asumir que todas las personas que podamos atender tengan un computador, que tenga un micrófono, o esos accesorios que uno también necesita o que el mismo sistema de energía sea constante. (Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia).*

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente mencionado se alcanzan a reconocer algunos retos y desafíos que vienen para Trabajo Social al apostarle a escenarios de

intervención como la LAAS, y si bien son retos que se deben superar, estos mismos retos y desafíos mencionados permiten reconocer oportunidades de mejora y abren un canal de acciones de progreso en las que la profesión debe incorporarse para dar respuesta a las necesidades del momento. De esta manera surgen los siguientes ejes interpretativos de sistematización:

- ***Perspectiva Ética en Trabajo Social:***

Un aspecto relevante en la experiencia es reconocer que esta no es ajena a los valores éticos, los cuales deben poseer los profesionales y estudiantes en formación en los diferentes escenarios de actuación, pues un participante de la experiencia refiere:

*Yo creo que más que todo como ese enfoque de **empatía**, como de poder salirnos de que sí, somos los profesionales, pero también de poder ponernos como en los zapatos de las otras personas... que no es solo ayudar y ya, sino que es también como formar a alguien, brindarle herramientas que de cierto modo también le ayudan a uno como trabajador social.*  
(Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia).

Para continuar con este eje, es importante mencionar lo que es la ética. Para Aguayo (2016) “es un saber de la filosofía que reflexiona sobre la moral. La moral forma parte de la vida cotidiana de las personas y las instituciones, y busca orientar la acción humana a través de normas” (p. 3), es decir, la ética se relaciona con la moral y esta permite desarrollar las actividades cotidianas desde nuestra propia perspectiva.

Como toda intervención, las acciones a seguir en la LAAS deben ser guiadas bajo la ética profesional teniendo en cuenta los principios, valores, acuerdos y compromisos, ya que se debe procurar por el bienestar de las personas que solicitan la atención y orientación. La ética profesional en Trabajo Social permite

Dialogar con una comunidad histórica (de la cual ya forma parte), que tiene memoria y símbolos que van a caracterizar sus relaciones sociales. Un profesional ético es, en este sentido, quien reconoce el carácter lógico de la razón, pero también sus

simbolismos, sus reglas, y sus normas: una hermenéutica de la acción. (Aguayo, 2016, p. 4).

Es por para lo anterior que se retoma y consideramos relevante mencionar El Código de Ética en el capítulo 1 denominado “Objeto y Alcance del Código de Ética” en su Artículo 1, ya que manifiesta “El objeto del presente código es proporcionar a los trabajadores sociales lineamientos y orientaciones para el ejercicio profesional, en el marco de los derechos humanos y lo consagrado en la Constitución Política” (p.17).

Una mirada ética del Trabajo Social es reconocer al otro como sujeto social transformador de su propia realidad, es por esto que en #UnicolmayorTeEscucha es de gran relevancia ponerse en el lugar del otro, recibir las problemática y solicitudes desde el cuidado y la solidaridad, de manera responsable, promoviendo la acción sin daño, es en este sentido que es necesario retomar principios tales como: la justicia, la dignidad, la libertad, la igualdad, el respeto, la solidaridad y la confidencialidad, mencionados en el Código de Ética.

La Línea de Atención es una apuesta de intervención muy enriquecedora, es por esto que generar *empatía* y *confianza* desde el profesional hacia quien acude a la atención se considera un pilar fundamental en el quehacer enmarcado en la experiencia de la Línea de Atención, en este sentido se puede hablar de un reto para la intervención en este contexto ya que es necesario lograr que ambas partes conecten, aún a través de una pantalla o de una llamada, y lograr generar un ambiente ameno ya que siendo así se considera más fácil para quien acude expresar sus problemáticas, dolencias o circunstancias. En una de las narrativas un participante de la experiencia manifiesta:

*En una línea de atención siempre tienes que tratar de manejar la empatía, tratar de conectar con esa persona que está oyendo. (Entrevista, narrativa de Egresada participante de la experiencia)*

Dicho lo anterior, es necesario recalcar que al pensar en una intervención mediada por la virtualidad definitivamente no se puede dejar de lado valores éticos como la empatía, es



decir, actuar desde la honestidad, la responsabilidad, el compromiso y la entrega, así mismo que se debe actuar en concordancia a lo que se dice y tener en cuenta que la ética está implícita en todo, en el accionar cotidiano, en la praxis profesional y en las interacciones con el otro.

En este sentido, también es necesario mencionar la mirada ético-política en Trabajo Social, teniendo en cuenta que esta garantiza una postura de compromiso y responsabilidad social, pero también le brinda a la profesión una postura capaz de tener una mirada crítica frente a los desafíos que se reflejan en la realidad social, en este caso desafíos como la pandemia y el confinamiento por el virus del COVID-19, tal como se menciona en la primera edición de la revista ¡Unicolmayor te Escucha!:

Era una situación contradictoria que nos llevó a pensar impulsados también por el temor y la necesidad de resguardarnos, de cuidarnos; pero también estaba presente el convencimiento de que Trabajo Social es una disciplina con un alto compromiso ético y político, y a entender que estas nuevas experiencias estaban configurando un mundo de la vida cotidiana que era imprescindible abordar y asumir. (Falla, 2021, p.2)

Esto refleja la capacidad y el compromiso de Trabajo Social con la sociedad y la realidad social que nos rodea, ya que la sociedad está en constante transformación y la profesión puede adaptarse a diferentes circunstancias con el fin atender las necesidades actuales entendiendo que Trabajo Social ha sido y es moldeada de acuerdo con las situaciones que convergen en el momento, tal como lo refiere un participante de la experiencia:

*Estar en constante formación porque, como sabemos el mundo va cambiando, las cosas van cambiando y pues de acuerdo a las diversas dinámicas que haya se tiene que dar la atención. Hay que acoplarse a la sociedad en sí. (Taller de sistematización, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

Adentrarse en la dimensión ético-política en Trabajo social trae consigo amplias reflexiones que son necesarias reconocer ya que, como lo expresa Netto:

En la dimensión ético-política del trabajo social, se identifica que las normas, valores, tradiciones y cultura que los sujetos profesionales cargan en su historia personal, van a nutrir los proyectos colectivos en los cuales estos sujetos se inscriben, y concomitantemente, estos proyectos colectivos van a sumar y evidenciarse en la construcción de los proyectos de sociedad. (Netto, 1999 como se citó en Valencia, 2021, p.2).

Teniendo en cuenta lo anterior podemos decir que la mirada ético-política resulta de vital importancia en esta experiencia en relación con las intenciones de la Línea de Atención y las atenciones que brinda a la comunidad interna y externa de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, demostrando el compromiso de la misma con las problemáticas de la sociedad y las dinámicas actuales.

- ***Intervención del Trabajo Social con el Uso de Mediaciones Virtuales:***

*Las comunidades virtuales y en relación con el Trabajo social sí se pueden lograr, una comunidad virtual en la intervención del Trabajo social se puede, se puede aportar desde la virtualidad a la profesión. (Entrevista, narrativa de Egresada participante de la experiencia)*

Partimos de la contingencia que se da en el año 2020 por la pandemia y el confinamiento del COVID-19, teniendo en cuenta que fue necesario adaptarse a las problemáticas que surgen en el momento, trayendo consigo la necesidad de reconocer la importancia del uso de las tecnologías, esta se convierte quizá en un reto del quehacer profesional en Trabajo Social ya que no se puede dejar de lado la intervención ni las problemáticas que aquejan a las personas, es decir, es posible pensar en un Trabajo Social que utilice mediaciones virtuales.

Cabe resaltar que esta sistematización no pretende quitarle valor a la intervención tradicional o en escenarios presenciales sabiendo que la virtualidad no reemplaza la intervención presencial, pero sí reconoce que esta la complementa y la transforma llevando a

la profesión a un escenario más amplio de intervención, así mismo logrando un mayor alcance, es decir, permite llegar a más poblaciones de manera inmediata, brinda mayor accesibilidad, y posicionar nuevas miradas en el quehacer profesional de Trabajo Social.

En este sentido, el análisis y reflexión de la praxis profesional se ve obligada a ajustarse a las dinámicas actuales y a repensar los métodos tradicionales de intervención que tradicionalmente se han concebido en Trabajo Social, #UnicolmayorTeEscucha llega a romper estigmas existentes hacia la virtualidad ya que han existido resistencias frente a estos medios y a su uso en la intervención, siendo este un espacio innovador del programa de Trabajo Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, tal como se menciona en el artículo denominado *La intervención de Trabajo Social en tiempos de COVID-19*. Una apuesta de proyección social universitaria desde el enfoque sindémico: “Tras un año de haber iniciado este proceso innovador, en tanto que es la primera experiencia registrada -por lo menos en Colombia- para las escuelas de Trabajo Social” (Falla, 2021, p.201).

Claro que existen retos, tensiones, miedos y resistencias en este tipo de intervención, pero también existen personas que acogen esta idea desde el inicio, creen en ella y le apuestan a ampliar la mirada de Trabajo Social, teniendo en cuenta que esta debe adaptarse a una sociedad que está en constante transformación y puede llegar a cambiar pensamientos arraigados, como lo manifiesta un participante de la experiencia:

*Yo estuve en el nivel de individuo y familia, se trabajó con el colegio Pablo Neruda, entonces se hizo la articulación de algunos casos de allá desde la Trabajadora Social a nosotros... siento que cuando uno entraba a la carrera de Trabajo Social siempre pensaba que la atención y el acompañamiento iba a ser personal, o sea físico y uno entraba a la carrera con esas ganas de hacer la práctica, investigación se sabía que era como más lectura, más teoría, e individual y familiar era ese acercamiento que uno tenía a una comunidad, entonces re estructurarse ese imaginario de que el acompañamiento no sólo iba a ser presencial sino que a través de una pantalla, pues uno podía también lograr la intervención, entonces siento que también fue un aporte demasiado importante para nosotros. (Taller de sistematización, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

Adaptarse a las nuevas realidades y reconocer la virtualidad y las tecnologías como escenario dentro del quehacer de Trabajo Social ha venido tomando auge, puesto que se ha demostrado que esta es un complemento para la lógica tradicional de Trabajo Social, transformándola y así mismo ampliando el alcance y escenario de intervención para la profesión, tal como se refiere a continuación:

*La tecnología está también para ser un puente de comunicación y siento que es una forma de intervención o sea una forma también de vincularnos, yo creo que está para quedarse y que el Trabajador Social tiene que adaptarse a eso, no creo que sea fácil pues no precisamente porque yo siento que también depende de la corresponsabilidad entre las partes. (Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

La tecnología ha representado una forma de intervención demostrando que a través de estas herramientas pueden confluír emociones y se puede llegar a conectar con otras personas, teniendo en cuenta que durante el confinamiento se volvió de vital importancia esta modalidad de trabajo, las acciones como poder ver a nuestros compañeros o amigos de clase, oírlos, intercambiar conocimientos con los docentes, hablar con nuestras familias estando en diferentes lugares, hasta celebrar un cumpleaños a través de una llamada telefónica o a través de la pantalla de un computador, es decir, nos permitieron poder conectarnos con el otro aun a en la distancia; estas son un sin fin de situaciones que permiten reconocer el aporte de las tecnologías y la virtualidad a los escenarios cotidianos y a los acercamientos con el otro que tal vez si no hubiese ocurrido la pandemia hoy no tendrían valor.

Para este apartado también es importante retomar el informe final de práctica del equipo de comunidad de la Línea de Atención del año 2020 denominado *“La comunidad virtual como apuesta de intervención”* quienes en el ejercicio de las nuevas miradas de Trabajo Social les apuestan a las mediaciones virtuales, es por ello que dicho informe resulta

clave para la construcción de la presente categoría emergente de sistematización teniendo en cuenta que en ella se plantea que

El Trabajo Social debe ampliar su visión y abrirse a otras posibilidades ante el auge de la vida digital y el uso frecuente de las herramientas tecnológicas que se configuran como nuevos espacios de interacción entre las personas y que pueden servir como mediadores en el ejercicio de la profesión, por lo cual, se deben considerar las estrategias del Trabajo social especializado que combina herramientas de la práctica educativa comunitaria e individual, orientando la intervención a facilitar la interrelación usuario-profesional a partir de herramientas comunicativas, intervencionistas que permitan identificar necesidades en el plano digital logrando una conexión accesible y rápida. (Caravaca, 2014 como se citó en Informe final, comunidad, 2020, p.7).

De acuerdo al informe mencionado anteriormente y en aras de dar respuesta al presente eje de sistematización emergente, también resulta útil retomar uno de los cuatro tipos de comunidades virtuales planteados por Jonassen, Peck y Wilson (1999 citados en Salinas, 2003) el cual es la *Comunidad virtual de discurso*, planteando que “el ser humano es una criatura social y puede hablar cara a cara sobre intereses comunes, pero también puede compartir estos intereses con otros semejantes más lejanos mediante los medios de comunicación. Las redes de ordenadores proporcionan numerosas y potentes herramientas para el desarrollo de este tipo de comunidades” (p.5).

Dicho lo anterior se puede resaltar que es posible pensar en la relación entre las comunidades virtuales y el quehacer de Trabajo Social, entendiendo que en estos escenarios pueden surgir unos acercamientos o dinámicas entre usuario y profesional comprendidas más allá de un espacio geográfico en las cuales se compartirán intereses en común, reforzando la idea de intervención en mención y brindando estrategias y competencias al Trabajo Social

enmarcada dentro de la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social

¡Unicolmayor te Escucha!, tal como se refiere a continuación:

*La Línea brinda competencias al Trabajador social en formación para enfrentar un mundo laboral cada día más exigente y ligado al uso de nuevas tecnologías. Brinda herramientas para poder llevar consultas teleorientadas que parecen ser una nueva manera de afrontar una intervención. Nos lleva a pensar de manera más amplia la profesión y los límites de la misma. (Sondeo, narrativa de Estudiante participante de la experiencia)*

Dicho lo anterior, se reafirma la relación existente entre las herramientas digitales y la profesión de Trabajo Social pues queda claro que estas aportan a la profesión de muchas maneras como la flexibilidad a la hora de intervenir y brindan a las comunidades en general otras maneras de comunicación, teniendo en cuenta que las dinámicas de hoy en día se encuentran muy permeadas por estos medios de comunicación debido a su accesibilidad, se retoman algunas ventajas de la virtualidad por ( Arriazu, R. et, al, p. 157):

- Flexibilidad, accesibilidad y fluidez en la relación entre el profesional y usuario.
- Facilidad en el registro y sistematización de la información obtenida durante todo el proceso de intervención social.
- Permite articular un modelo de intervención claro reflexivo donde el profesional y el usuario cuentan con un mayor margen temporal para la explicación del problema y su posterior diagnóstico.
- Favorece el anonimato y la confidencialidad del usuario de Internet

Retomando lo anterior y reconociendo la relación entre la virtualidad y hablando también desde el Trabajo Social, es relevante traer a colación la narrativa de una participante de la experiencia que refiere:

*Algo para resaltar, desde la mirada de Trabajo social y como participante de la experiencia enmarcada a las prácticas académicas en el nivel de comunidad I y II, reconozco a la Línea de Atención y Acompañamiento Social como un escenario de intervención innovador en el programa de Trabajo social de la Unicolmayor, además es pertinente y necesario en nuestra*

*profesión ya que permite ampliar nuestras miradas respecto a lo que tradicionalmente se ha concebido en Trabajo social, permitiendo a la profesión adaptarse a las nuevas realidades haciendo uso de la mediación virtual como complemento de la intervención y la atención; la Línea de atención es exógena, y brinda una práctica integrada para los profesionales en formación permitiendo que estos adquieran estrategias y experiencias de actuación en los diferentes escenarios de realidad social. Esta sistematización ha permitido que mi cariño hacia la línea aumente y se que solo vienen grandes cosas para ella. (Laisha Alejandra Cabuyo Malo, sistematizadora y estudiante de Trabajo social, de la práctica académica en el nivel de Comunidad de la Línea de Atención)*

Todo lo anteriormente mencionado demuestra que es posible pensar en un Trabajo Social con el uso de las mediaciones virtuales, sin dejar de lado la importancia de la intervención en escenarios presenciales. Trabajo Social y la mediación virtual, en el marco de la experiencia de la Línea de Atención, se fusionan para demostrar que esta profesión es capaz de adaptarse y transformarse para dar respuesta a las dinámicas actuales, así mismo esto refleja el compromiso que tiene el programa de Trabajo Social de la Unicolmayor con las personas que necesitan apoyo, atención y orientación, pero también se refleja el compromiso y aporte a la intervención, transformándola y llevándola a otros escenarios de alcance posicionando en la profesión nuevas miradas de actuar y de ver Trabajo Social, pues esta es una profesión de alta demanda que no puede estancarse, al contrario debe afrontar los retos, adaptarse y transformarse.

## **Capítulo 6. Puntos de Llegada**

Llegamos al último momento de esta propuesta metodológica el cual nos lleva, de una u otra manera, al punto de partida, pero ya con una visión más amplia del recorrido de la experiencia en cuanto al ordenamiento, reconstrucción del proceso vivido y las reflexiones, pues en este momento “se trata de formular conclusiones y comunicar aprendizajes orientados a la transformación de la práctica” (Jara, 2018, p. 158).

## 6.1 Reflexión Sobre la Sistematización de Experiencias y el Trabajo Social

Sistematizar las experiencias de la Línea de Atención y Acompañamiento Social permitió reconocer los diferentes retos, desafíos, tensiones, aprendizajes, acciones, e importancia que tiene el Trabajo Social en este escenario de intervención por medio de las mediaciones virtuales, pues un participante de la experiencia refiere:

*Fue un aprendizaje nuevo que tal vez no nos hubiésemos podido lanzar, o yo no me hubiese podido lanzar a ese mundo sino me hubiera tocado literalmente casi obligada, entonces siento que esos fueron puntos muy buenos y que **les agradezco** porque pues uno ya va también manejando diferentes ámbitos, se va moviendo y tiene la experiencia de poder decir “bueno ya al menos sé cómo es dar una charla por Zoom. (Entrevista, narrativa de Estudiante participante de la experiencia).*

Esto quiere decir que la LAAS le permitió a la disciplina desarrollar procesos que para ella eran un gran reto puesto que hacer Trabajo Social estaba concebido de una manera totalmente diferente, entonces llegar a un contexto nuevo para los Trabajadores Sociales en formación en donde no sabían cómo realizar las intervenciones y llegarle a los individuos permitió que se repensaran las nuevas maneras de intervenir y que el Trabajo Social sacara a flote las competencias de crear nuevos procesos ya que es una esta profesión con la capacidad de adaptarse al cambio social.

De esta manera, la presente sistematización de experiencias nos permitió recoger y analizar las diferentes perspectivas respecto a las nuevas maneras de innovar en un Trabajo Social virtual, en donde sí es posible conectar con el individuo aún a través de una pantalla o una plataforma tecnológica y lograr la transformación social por medio de algo que se consideraba como utópico.

La Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! reúne aquellos conocimientos y capacidades que tiene el Trabajador Social para innovar y a partir de la idea de docentes y estudiantes, crear una propuesta de práctica integrada en donde los



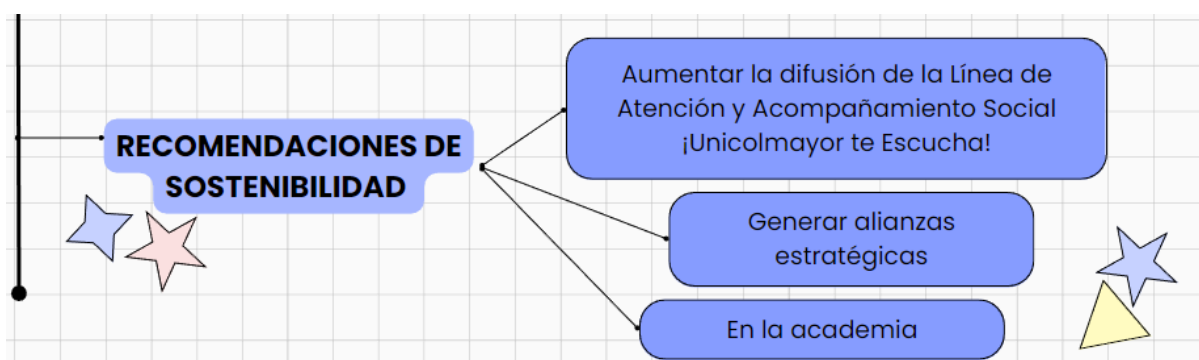
niveles de intervención se unen para dar a cabalidad con el objeto profesional; esta práctica integrada permite ver de manera distinta la intervención del Trabajo Social sin tener que hacer distinción entre métodos o metodologías, es por esto que surge como propuesta la creación de una metodología propia de intervención en Trabajo Social que reúna los conocimientos integrados de acuerdo a las dinámicas internas que se construyen a partir de este nuevo escenario de intervención.

## 6.2 Ideas de sostenibilidad para la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!

A partir de la experiencia de los participantes de la sistematización de experiencias, se reconocen ciertas ideas o propuestas para que la LAAS tenga sostenibilidad y perdure en el tiempo, es por esta razón que este apartado se ubica dentro de este capítulo, pues es un punto de llegada necesario de implementación. Es pertinente mencionar que la figura que se mostrará a continuación fue realizada por el equipo sistematizador con el fin de graficar los ejes de sistematización de la experiencia.

**Figura 28**

*Recomendaciones de sostenibilidad*



*Nota.* Tomado de: *Recomendaciones de sostenibilidad*, elaboración propia.

Como se mencionó anteriormente y teniendo en cuenta las narrativas de los participantes de la experiencia, es necesario mencionar algunas recomendaciones que se

consideran serían claves para la sostenibilidad de la experiencia, pues resulta de vital de importancia fortalecer las acciones que ya se dan en la Línea de Atención e implementar nuevas estrategias de acciones, con el fin de que estas perduren en el tiempo. Algunas de estas recomendaciones son:

- ***Aumentar la difusión de la Línea de Atención y Acompañamiento Social***

- ***¡Unicolmayor te Escucha!:***

Con el fin de fortalecer la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y que los servicios que en esta se ofrecen perduren en el tiempo, se considera de vital importancia aumentar los canales de difusión y divulgación de la Línea de Atención ya que por medio de estas se podrá lograr llegar a más personas e instituciones que requieran la atención propiamente dicha, o ser parte del proceso por medio de una alianza interinstitucional. Adicionalmente, según las narrativas de los participantes se considera que los procesos administrativos “relentizan” los procesos de la Línea de Atención, en este sentido se considera que al ser un servicio de la Universidad no se debería requerir tantas condiciones para llevar a cabo una acción enmarcada en el objetivo de expandir la Línea de Atención.

- ***Generar alianzas estratégicas:***

De acuerdo a las narrativas de los participantes de la experiencia estos refieren que un aspecto clave para la Línea de Atención sería poder lograr alianzas estratégicas por medio de prácticas académicas con otras Universidades y otros programas que puedan aportar a desarrollar un acompañamiento más integral e interdisciplinar, lo cual se convierte en una oportunidad para que la Línea pueda tener un alcance mayor a la comunidad interna y circundante de la Universidad y pueda expandir su campo de acción profesional.

- ***En la academia:***

Además, es importante mencionar que a pesar de que el Consultorio Social ya tiene

asignado un espacio físico dentro de la Universidad, se considera importante poder acondicionar este espacio con lo necesario para desarrollar una intervención tanto virtual como presencial, y además para desarrollar los espacios de concentración de la práctica académica de manera adecuada puesto las percepciones de los Trabajadores Sociales en formación acerca del espacio es que se considera incómodo estar desarrollando actividades alternamente con los demás grupos que hacen parte de la Línea.

### **Conclusiones**

- Se reconoce a la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! como la primera práctica propia de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca siendo esta un espacio que le aporta a la proyección social de la Unicolmayor.
- A partir de la experiencia del Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social marcada por la pandemia del COVID-19, pero también llevándola a un escenario post pandemia, el proceso dejó y continúa construyendo grandes aprendizajes y gratitud en el equipo profesional que se ha encontrado inmerso en este escenario, pues permitió que por medio de las prácticas académicas de Trabajo Social se le diera respuesta a las exigencias del momento, continuando con la intervención social y reafirmando el compromiso ético político con las poblaciones.
- Se reconoce que es posible pensar en un Trabajo Social, ampliando las maneras de intervenir, mediado por las plataformas virtuales y la tecnología ya que estas aportan y complementan la profesión en su quehacer y ética disciplinar, por esta razón es importante no dejar a un lado la virtualidad, pues si bien deja un gran reto en la disciplina, también permite que los procesos de intervención se generen colectivamente, pensando en el contexto del otro y la facilidad que se tiene para realizar una sesión de trabajo virtual, el Trabajo Social con mediaciones virtuales

permite generar nuevos conocimientos, permite relacionarnos con los demás de una manera distinta pensando en el bienestar del individuo y permite desarrollar iniciativas creativas que generen un proceso que le aporte a la calidad de vida y al bienestar de los individuos, grupos y comunidades.

- La sistematización de experiencias permitió recuperar el proceso vivido en la Línea de Atención desde su interior para conocer y comprender su trayectoria, generando significados holísticos desde la narrativa de quienes viven la experiencia, en este sentido se debe potenciar y reforzar la idea de sistematizar experiencias, sin limitarla, entendiendo que esta tiene su propia esencia; la sistematización de esta experiencia permitió reflexionar acerca del quehacer profesional del Trabajo Social en un contexto virtual y una práctica integrada, lo cual nos da la posibilidad de potenciar a la disciplina en un nuevo camino y por qué no, dar una iniciativa para producir nuevos conocimientos y generar nuevos procesos en la institución.
- Trabajo Social, se convierte en un pilar clave en apuestas como la Línea de Atención, pues es una profesión con mucha demanda que requiere estar apta para atender a las problemáticas y dinámicas que surgen en su entorno y en escenarios como la LAAS. Un pilar importante es la mirada holística de la profesión pues es algo que no tienen otras profesiones, y es en este sentido que se reconoce la importancia de la profesión en una apuesta como la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicollmayor te Escucha! Además, sistematizar la experiencia de la LAAS, permitió reconocer desde la práctica de la Universidad y reafirmar desde el camino histórico de la profesión que la praxis disciplinar del Trabajo Social posibilita la adaptación a los cambios de las sociedades en las cuales nos encontramos inmersos, lo que nos da la oportunidad de crear planes, programas y proyectos que le apuesten a la realidad del momento con el fin de lograr el bienestar de la sociedad.

- Por medio de la práctica integrada que se da en los campos de práctica de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!, se logró observar los constantes diálogos que se dan al interior de la Línea de Atención siendo esta un escenario que le apuesta a las prácticas de intervención vistas como un “todo”, así mismo se logró reconocer la importancia que tienen los estudiantes de los equipos de práctica para la Línea de Atención, pues es un campo que procura por el bienestar socioemocional de sus integrantes y por sus dinámicas internas. Lo anteriormente dicho marca un sello y una especificidad para la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!, diferenciándose de otros campos de prácticas académicas.
- Realizar el trabajo de grado a partir de un ejercicio de sistematización nos permitió (a Laisha y a Mariana) reconocer la importancia de sistematizar experiencias, teniendo en cuenta que en la trayectoria de Trabajo Social no es muy frecuente que los procesos de intervención se sistematicen o se escriban; permite reconocer miradas, sentires y acciones que en el pasar y avanzar de los procesos no se alcanzan a distinguir, además, sistematizar la experiencia de la Línea de Atención nos permitió abrirnos a otras miradas sobre lo que es el quehacer profesional y además sobre lo bonito de la profesión, sobre esa pasión que nos mueve hacia los procesos y que permite que el Trabajo Social se adapte a cualquier cambio.

## **Recomendaciones**

### **A la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca**

- Fortalecer las acciones de apoyo y visibilidad de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! puesto que es una estrategia que le apuesta al bienestar de la comunidad interna y externa de la Universidad, y le aporta a la proyección social de la misma.

- Posicionar y adecuar el espacio del Consultorio Social, con el fin de que se encuentre en las condiciones óptimas para atender a los individuos, grupos y comunidades que requieran la atención, el acompañamiento y la orientación.

**A la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha!**

- Recuperar la información semestralmente acerca de los estudiantes que conforman la práctica académica debido a que esto permitirá registrar este tipo de documentación de manera organizada.
- Aumentar los canales de difusión en la comunidad interna de la Universidad, pues esto permitirá que las diferentes carreras universitarias que oferta la Unicolmayor logren conocer la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y todo lo que esta ofrece, sólo así la comunidad universitaria podrá apropiarse de los procesos que se crean para ellos.

**A la comunidad universitaria**

- A los estudiantes de la Unicolmayor, estar más inmersos en los espacios propuestos por la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y conocer sus servicios puesto que es una estrategia que se encuentra disponible para todos los programas de la Unicolmayor en búsqueda del bienestar de sus estudiantes.

**Comunicación de la experiencia**

La presente sistematización entrega como productos:

- Artículo denominado: Sistematización de la experiencia de Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! publicado en la segunda edición de la revista Unicolmayor Te Escucha.
- Video denominado “Museo de huellas #UnicolmayorTeEscucha”, el cual dará cuenta de todo el proceso de sistematización y sus principales resultados.
- Socialización de la sistematización a las personas participantes de la experiencia.

## Bibliografía

- Acero, Y., García, M., et al. (2019). Quehacer profesional, dilemas éticos y desafíos de trabajadores sociales que ejercen en el campo del trauma social.  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1675&context=trabajo\\_social](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1675&context=trabajo_social)
- Acuerdo 034 de (2004). Por la cual se reglamenta la función de proyección social. Consejo académico de la universidad colegio mayor de cundinamarca.  
<https://www.unicolmayor.edu.co/universidad/normatividad/consejo-academico/acuerdos/acuerdos-2004/acuerdo-037-2004>
- Acuerdo 36 de (2019). Por la cual se emite el concepto favorable del modelo institucional de proyección social extensión de la universidad colegio mayor de cundinamarca. Consejo académico de la universidad colegio mayor de cundinamarca.  
<https://www.unicolmayor.edu.co/universidad/normatividad/consejo-academico/acuerdos/acuerdos-2019/acuerdo-36-2019>
- Aguayo, C. (2016). Trabajo Social, ética profesional: aportes a la Construcción de la Paz. In *16 Congreso Colombiano de Trabajo Social “Aprendizaje para la Paz: Dilemas y Desafíos”*, Neiva, Colombia.
- Alayon, N. (1987). *Definiendo al Trabajo Social*. Editorial Humanitas.  
<https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2023/02/3058.-Definiendo-al-trabajo-social-Alayon.pdf>
- Alva, L., Nuñez, J., et al. (2021). Experiencias de telesalud en un hospital especializado en salud mental durante la pandemia de COVID-19 en Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 38(4), pp. 655-61.  
<https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2021.v38n4/653-659/>

Ander-Egg, E. (2009). Diccionario del Trabajo Social.

[https://www.academia.edu/39321758/Ander\\_Egg\\_Ezequiel\\_Diccionario\\_Del\\_Trabajo\\_Social\\_pdf](https://www.academia.edu/39321758/Ander_Egg_Ezequiel_Diccionario_Del_Trabajo_Social_pdf)

Arriazu, R., Fernandez, J., (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación en intervención socio-comunitaria.

<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/41665/39716>

Barranco, E., (s.f). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2375598#:~:text=La%20intervenci%C3%B3n%20en%20el%20Trabajo,de%20vida%20de%20la%20ciudadan%C3%ADa.>

Carballeda, A. (2012). La Intervención del Trabajo Social en el campo de la Salud mental. Algunos interrogantes y perspectivas.

<http://www.polemos.com.ar/docs/vertex/vertex101.pdf#page=39>

Cedeño, Y., Loor, E., et al.(2019): El trabajador social y el uso de la tecnología como una herramienta útil para el ejercicio profesional, Revista Caribeña de Ciencias.

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/12/trabajador-social-tecnologia.pdf>

Consejo Académico de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Acuerdo 035 de (2020). Se crea la Línea de Atención y Acompañamiento Social como un espacio de práctica académica adscrita al consultorio de la Facultad de Ciencias Sociales.

Consejo Académico de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Acuerdo 08 de (2016). Por el cual se aprueba la creación del Consultorio Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, adscrito a la Facultad de Ciencias Sociales.



- Consejo Nacional de Trabajo Social. (2019). Código de Ética de los Trabajadores Sociales en Colombia y reglamento interno del comité de ética.  
<https://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/wp-content/uploads/2019/10/Codigo-de-Etica-2019.pdf>
- Díaz, H. (2003). Los ámbitos profesionales del Trabajo Social.  
[https://www.researchgate.net/profile/Eduardo-Diaz-Herraiz/publication/261364198\\_Los\\_ambitos\\_profesionales\\_del\\_Trabajo\\_Social/links/5e46a19fa6fdccd965a41dc8/Los-ambitos-profesionales-del-Trabajo-Social.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Eduardo-Diaz-Herraiz/publication/261364198_Los_ambitos_profesionales_del_Trabajo_Social/links/5e46a19fa6fdccd965a41dc8/Los-ambitos-profesionales-del-Trabajo-Social.pdf)
- Garcés, E. (2010). El Trabajo Social en Salud Mental.  
<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/download/CUTS1010110333A/789/8416>
- González, A., y Ramírez, U. (2021). La intervención de trabajo social en tiempos de covid-19. Una apuesta de proyección social universitaria desde el enfoque sindémico. Trabajo Social 24 (1): 193-216. Doi:10.15446/ts.v24n1.94821.
- Jara, O. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. Primera edición colombiana.  
<https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%CC%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jara, O. (2018). Orientaciones teórico prácticas para la sistematización de experiencias.  
[https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6\\_JAR\\_ORI.pdf](https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf)
- Lozano, E. (2008). Objeto y Modo de Actuación del Trabajador Social.  
<https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/sura/sura-0154.pdf>
- Ministerio de salud y protección social (2021). Las cifras de la salud mental en pandemia.

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Las-cifras-de-la-salud-mental-en-pandemia.aspx>

Ministerio de salud y protección social. (2019). Resolución 2654. Por la cual se establecen disposiciones de telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país.

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202654%20del%202019.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202654%20del%202019.pdf)

Muñoz, G. (2015). Imperialismo Profesional y Trabajo Social en América Latina.

POLIS, Revista Latinoamericana. <https://journals.openedition.org/polis/10812>

Ojeda, D. (2022). El espectador. ¿Internet para todos?: esto nos dicen las cifras de acceso a la red en Colombia.

<https://www.elspectador.com/economia/internet-para-todos-esto-nos-dicen-las-cifras-del-acceso-a-la-red-en-colombia/>

Raya, E., Caparrós, N., (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo social en tiempos de cólera.

<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/42645/43069>

Salinas, J. (2003). Comunidades Virtuales y Aprendizaje Digital.

[https://www.researchgate.net/publication/232242339\\_Comunidades\\_Virtuales\\_y\\_Aprendizaje\\_digital](https://www.researchgate.net/publication/232242339_Comunidades_Virtuales_y_Aprendizaje_digital)

Sepúlveda, E. (2021). Sentipensar la pandemia COVID-19 desde la sistematización de la experiencia en Trabajo Social: Reflexiones del profesor Oscar Jara Holliday.

*Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, (31), pp.

131-150. <http://www.scielo.org.co/pdf/prsp/n31/2389-993X-prsp-31-131.pdf>

Unicolmayor. (2020). Documento académico, consultorio social de Trabajo Social.

Unicolmayor. (2023). Función- política de proyección social.

<https://www.unicolmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/proyeccion-social/funcion-politica-proyeccion-social>

Unicolmayor. (2023). Referente estratégico - Misión - Visión.

<https://www.unicolmayor.edu.co/transparencia-acceso-informacion-publica/1-informacion-entidad/1-1-mision-vision-funciones-deberes/referente-estrategico-mision-visio>

Valencia, M. (2021). La dimensión ético-política del trabajo social, Revista Eleuthera.

<http://www.scielo.org.co/pdf/eleut/v23n1/2011-4532-eleut-23-01-241.pdf>

## Apéndices

### Apéndice A

#### PLANEACIÓN TALLER DE SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UN COLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2023

**Estudiantes investigadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval

**Asesora:** Dalis del Pilar Sierra Polanco

**Objetivo del taller:** Terminar de reconstruir las experiencias gestadas en la Línea de Atención y Acompañamiento Social, desde las narrativas de los actores.

**Fecha:** 15/03/2023

**Duración:** 8:30 am - 10:30 am

**Momentos del taller:**

- 1. Presentación y agradecimiento a los participantes por su asistencia (10 minutos)**  
Socializar con los integrantes que el grupo focal será utilizado como instrumento de recolección de información para dar respuesta al proyecto de investigación que llevan las estudiantes, buscando conocer las narrativas según las experiencias en la línea de atención. Así mismo recalcar los acuerdos de confidencialidad bajo los cuales será desarrollado el taller.

- 2. Desarrollo de la metodología:**

##### 2.1 Línea de tiempo (Oscar Jara):

**Objetivo:** Describir de manera colectiva los hitos o acontecimientos históricos de la línea de atención. (30 minutos)

Este momento girará en torno a la siguiente pregunta:

Según su experiencia, ¿Cuáles han sido los momentos más significativos de la línea de atención?

Las moderadoras facilitan a los integrantes unas fichas (tarjetas de papel de colores) y solicitan que en ellas puedan escribir el o los acontecimientos que consideran fueron los más significativos de su experiencia en la línea, esto incluye momentos que recuerdan con cariño y momentos de tensión, tendrán que escribir la fecha en la que sucedió. Seguido de esto se solicita que los integrantes conformen grupos heterogéneos según el número de personas que estén presentes y puedan agrupar los acontecimientos que tengan en común dándole un orden cronológico, después de esto deberán presentar sus acontecimientos por grupos con el fin de construir una línea del tiempo, las fichas serán ordenadas y pegadas en un papel periódico que estará ubicado en una de las paredes del salón.

Es importante resaltar que en el televisor del espacio, se estarán mostrando imágenes en relación a la línea para que los participantes puedan recordar fácilmente los momentos que son significativos para ellos.

	Importancia Comunitaria	Fiestas/Tradiciones	Prácticas Culturales	Otros
1920	Se organizan las fiestas de los castillos de San Mateo de Guano. El Gobierno (Perú) declara un día de fiesta nacional. Se celebra el día de la independencia.	Se organizan para las fiestas de San Mateo de Guano, para celebrar la fiesta de los castillos y de las fiestas de San Mateo de Guano.	Se celebra el día de la independencia.	El día de la independencia se celebra con fiestas y bailes. Se celebra el día de la independencia.
1940	Se celebra el día de la independencia.	Se celebra el día de la independencia.	Se celebra el día de la independencia.	Se celebra el día de la independencia.
1960	Se celebra el día de la independencia.	Se celebra el día de la independencia.	Se celebra el día de la independencia.	Se celebra el día de la independencia.
1980	Se celebra el día de la independencia.	Se celebra el día de la independencia.	Se celebra el día de la independencia.	Se celebra el día de la independencia.
2002	Se celebra el día de la independencia.	Se celebra el día de la independencia.	Se celebra el día de la independencia.	Se celebra el día de la independencia.

Fuente: Jara (2013)



Fuente: Jara (2013)

## 2.2 Activadores de memoria (Alfonso Torres):

**Objetivo:** Reconstruir los procesos vividos en trabajo social de la línea de atención, reconociendo aprendizajes, enseñanzas y avatares. (30 minutos)

A modo de tendedero social, los moderadores mostrarán algunas imágenes que estarán colgadas en el espacio como el logo de la línea y otras que podamos resaltar a los participantes con el fin de que puedan recordar momentos de su experiencia y generar un conversatorio en torno a las siguientes preguntas:

- a. Según su experiencia, ¿Cuál es el mayor aprendizaje que ha dejado la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha?
- b. Según su experiencia, ¿Cuáles han sido los avatares y dificultades que se han presentado a lo largo del trayecto de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha?
- c. ¿Qué productos y producciones han surgido de la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha?

Se les brindará a los participantes tarjetas de tres colores diferentes para que en ellas puedan anotar sus respuestas y se puedan organizar en el tendedero de acuerdo a cada color, siendo así:

- La respuesta de la pregunta **a** en el color **naranja**
- La respuesta de la pregunta **b** en color **azul**
- La respuesta de la pregunta **c** en color **rosado**

De esta manera, las respuestas se irán socializando a medida que los participantes van pasando a colgar sus tarjetas en el tendedero.

## 2.3 Árbol de deseos:

**Objetivo:** Construir de manera colectiva, posibles retos y proyecciones para la línea de atención. (30 minutos)

Las moderadoras presentan a los participantes un árbol en el cual se simboliza la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha, y los participantes tendrán que complementar el árbol dando respuesta a las siguientes preguntas:

- a. ¿Qué se requiere para que la línea de atención tenga sostenibilidad?
- b. ¿Cuáles serían las proyecciones de la línea de atención?

De esta manera, a cada integrante se le entregará una ficha en donde escribirá su respuesta y procederá a pegarlo en donde se organizará de la siguiente manera: en el tronco del árbol se ubicarán las raíces y estas darán respuesta a la pregunta **a**, en la parte de la copa, se ubicarán los frutos (que serán fichas en figuras de manzanas, corazones, flores, etc) y estos darán respuesta a la pregunta **b**.

### 3. Retroalimentación: (15 minutos)

Las moderadoras abren este espacio con el fin de que los integrantes puedan hacer preguntas o expresar cómo se sintieron a lo largo de la actividad.

### 4. Cierre: (10 minutos)

Las moderadoras agradecen la participación de cada uno de los integrantes, una vez más recordando su objetivo de investigación y recordando a los participantes lo valioso que es su participación ya que es imprescindible contar con la voluntad de los propios sujetos de la práctica a sistematizar y que los investigadores no son los expertos si no ellos quienes viven la experiencia y pueden aportar desde sus vivencias. Adicional a esto las moderadoras comunican a los participantes que se espera contar con su valiosa participación en otro espacio, como producto, el cual buscará socializar la sistematización de la LAAS.

## Apéndice B

### TRANSCRIPCIÓN DEL TALLER DE SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA!

**Objetivo:** Terminar de reconstruir las experiencias gestadas en la Línea de Atención y Acompañamiento Social, desde las narrativas de los actores.

**Descripción del taller:** Se realiza el grupo focal en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, específicamente en el salón de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicólmayor Te Escucha!, participan un total de 13 personas que han hecho parte de la LAAS, entre los cuales se encuentran 7 docentes y 6 estudiantes, el taller dura alrededor de 2 horas y 20 minutos.

**Fecha:** 15/03/2023

**Hora:** 8:50 am - 11:10 am

**Moderadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo, Julieth Mariana Castillo Sandoval, Pilar Sierra.

**Participantes:** Uva Falla Ramirez, Adriana González Osorio, Claudia Usaquén, Luz Miriam Ramirez, Iovan Parra, Lucero Ramirez, Pilar Sierra (Docentes).  
Edisson Capera, Karen Real, Alejandra Peña, Nataly Romero, Jessica Puentes, Sandra Morales (Estudiantes).

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

## TRANSCRIPCIÓN DE LAS RESPUESTAS ESCRITAS

### Línea de tiempo

Según su experiencia, ¿Cuáles han sido los momentos más significativos de la línea de atención?

- La reestructuración del imaginario de las intervenciones y el acompañamiento social (Individual y familiar 2021-2).
- El proceso de realizar un repositorio que fortaleciera procesos de investigación dejarlo plasmado en una página web.
- Ver el reto de aportar a los después se volvió un mecanismo de ayuda y asistencia (Investigación 2021-1).
- Planear acciones abordando el espacio virtual y la mediación digital, creación del logo, creación de la fanpage, atención primeras solicitudes (2020-2).
- Taller virtual, fundación Martha Chacon, alfabetización digital, taller colegio Diana Turbay Soacha, violencia género, atención solicitudes y gestión de redes de apoyo, espacios masivos en entornos virtuales como la prevención de violencias y la salud mental (2021-1).
- Creación documento base de la línea de atención (2020).
- Puesta en marcha con práctica de comunidad: elegir un grupo de estudiantes que creyeron en la posibilidad de la acción de la línea (2020-2).
- El lanzamiento de la línea: evento virtual.
- El retorno a la presencialidad y el reto que esto implicó.
- El reconocimiento de la Alcaldía y Secretaría de la Mujer.
- La creación del logo de la línea.
- Al realizarse virtualmente se tuvieron diversos retos, lo que más me marcó fue que para esa época me realizaron una cirugía la cual cumplía con mis responsabilidades. siempre con el acompañamiento no solo de trabajo sino de salud mental por parte de la profe y algunos de mis compañeros. También que se hacían actividades para nuestra salud mental.

**Grupo 1:** Jessica Puentes, Sandra Morales, Uva Falla, Claudia Usaquén, Luz Miryam Ramirez, Alejandra Peña.

### Año 2020

- Los debates al int del cc Marzo 2020 - Julio 2020
- Presentación de la propuesta a todos los docentes del programa, debates
- Elabore el acuerdo, da lugar a la línea
- Presente y argumente ante consejo académico
- Búsqueda de apoyos y experiencias previas , otros escenarios
- Presente y argumente ante rectoría
- Elaboración colectiva de la propuesta y elaboración de protocolos junio 2022
- Lanzamiento argumentación
- Ley y definición de directrices
- Puesta en marcha octubre 2020
- Webinars, postcards
- Revista
- Argumentación y sustentación ante comité curriculum
- Retorno presencialidad
- Nuevo acuerdo
- El alistamiento para la implementación de la línea de atención - ucmc
- Consolidación de los protocolos de atención de la línea de atención
- Lanzamiento de la línea - septiembre 2020
- Puesta en marcha de la línea de atención
- Octubre 2020 - webinar

### Periodo 2021-1

- La apuesta por iniciar la intervención individual y familiar en estrategia virtual
- Apertura de la línea a instituciones como INPEC y colegios públicos y privados.
- En mi experiencia en la línea, en el nivel de investigación 2021-1 siento que a pesar de la virtualidad el hecho de construir y aprender a investigar como tal fue muy significativo, también construir una página web y crear un repositorio desde nuestro conocimiento fue muy gratificante.  
En mi experiencia actual con la practica de comunidad nivel 1 y 2 el hecho de la presencialidad e interactuar con las diferentes poblaciones ha sido muy bonito, hay muchas anécdotas con las personas de la fundacion Martha Chacon, en los talleres de formación y con las diferentes articulaciones que hemos hecho como trabajo integrado.

### Periodo 2021-2

- El acompañamiento que puede realizar a las personas que solicitaron atención en la línea
- Los espacios de formación para los practicantes que se generaron en la línea
- Los espacios de retroalimentación que se daban entre el equipo de práctica

### Periodo 2022-1

- La articulación que se viene dando desde los diferentes niveles de práctica como un proceso
- La posibilidad de profundizar .....

### Periodo 2022-2

- Momento importante y con impacto fue en el año 2022-2 donde se hizo la socialización de todas las prácticas donde la línea expresa el trabajo realizado después de pasar de la virtualidad a la presencialidad, evidenciando momentos significativos de este espacio

- Transición de modalidades

**Grupo 2:** Pilar Sierra, Iovan Parra, Adriana Gonzales, Karen Real, Edisson Capera, Nataly Romero.

#### Año 2020

- Planeación, idea, reunion docentes
- Reunion docentes interesados en la propuesta - Abril
- Construcción colectiva primera propuesta - Mayo - junio
- Acuerdo 035 de 2020 - creación línea ucmc - julio
- Puesta en marcha de las prácticas - julio/noviembre
  - Individual y familiar (creación de protocolos)
  - Investigación (salud mental)
  - Comunidad (georeferenciación, comunicaciones, atención)
- Creación del logo de la línea
- Lanzamiento de la línea virtual- TS del país (formulario, capacitación estudiantes)
- Asignación campos de prácticas 2 de investigación, 2 individual y familiar y 2 comunidad

#### Año 2021

- Investigación en salud mental, aportes conceptuales para la atención en salud mental, reconocer problemas de panamedia en salud mental, comunidad interna (Luz sney y Gloria H)
- Lanzamiento revista- Unicolmayor te escucha
- Creación de la fan page , canal youtube, talleres virtuales comunidad externa
- Atención casos colegio pablo neruda (gleidy)
- Atención solicitudes por micrositio
- Generación de herramientas de apoyo digitales (confinamiento)
- Atención comunidad 1 grupo (articular niveles y grupos de práctica, bogotá, cundinamarca)

#### Periodo 2022-1

- Presencialidad, consultorio social
- Publicación artículo sobre la línea - UNAL
- Intervención en pandemia
- Feria del cuidado en la ucmc
- Presencialidad en alternancia
- Articulación interinstitucional - SDM, IED, INPEC, Línea purpura

#### Periodo 2022-2

- Asignación espacio físico, computadores
- Necesidad de presentar la Línea como un servicio (consultorio social)espacio dentro de la proyección social que busca incidir en el territorio, su entorno que le rodea.

#### Año 2023

- Reconocimiento de la alcaldía de bogotá en alianza al sistema de cuidado
- Investigaciones enmarcadas en reconocimiento del territorio de la universidad- proyección social universitaria, upz 91,92,93
- Atención casos de Colegio Manuel Elkin Patarroyo
- Actualización creación del acuerdo del consultorio - MIPSE, documento social del consultorio
- Cátedra Diana Cuy

#### Activadores de memoria

a. Según su experiencia, ¿Cuál es el mayor aprendizaje que ha dejado la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha?

- Es posible pensar, diseñar y materializar nuevas formas de intervención para dar respuesta a los desafíos de los tiempos modernos.
- Trascender los modelos tradicionales.
- Es posible la innovación social.
- El trabajo conformado y en equipo.
- Generación de espacios: Virtual como lugares de intervención.
- Intervención social desde la mediación digital.
- Complementariedad entre lo virtual y lo esencial en la investigación e intervención social.
- Apuestas de Trabajo Social contemporáneo.
- La capacidad que tienen lxs estudiantes para afrontar y salir adelante.
- Renovar mi creencia en las utopías - si se puede.
- En mi experiencia fue la articulación de medios digitales al programa académico, ver como desde la distancia se puede llegar a lugares alejados de la población.
- La comunicación que se puede lograr a través de los procesos.
- La posibilidad de pensar ejercicios de la universidad con impactos en contextos y que haya mayor cercanía con las personas en la lógica de lo esperado en TS.
- La importancia de la escucha y la salud mental en la academia, la vida profesional y personal.
- Como a través de la línea y el Trabajo Social se trabaja en la promoción de la salud mental tanto a nivel interno como externo.
- Como el trabajo en red y con sentido social puede contribuir a la transformación social.
- Ampliación de la cosmovisión sobre el TS.
- Desarrollo de nuevas capacidades personales y profesionales.
- Aprender a realizar investigación cualitativa ya que en este tiempo no se tenía conocimiento de esta y también aprender acerca sobre la salud mental y ciertos trastornos que suelen estar presentes en ciertas etapas de la vida.
- Considero que dentro de los muchos aprendizajes está el hecho de aprender la integralidad desde lo comunitario, la gestión del proceso desde el accionar comunitario, el facilitar la articulación con las diferentes instituciones tanto externa como internamente, buscar la visibilización del consultorio y verlo así como tal.
- Sobre todo buscar el crecimiento desde la práctica académica.
- Se desarrolla en pro de la articulación de los espacios a nivel individual y familiar, grupo, comunidad, de esta forma se evidencia un aprendizaje completo al interconectar los espacios con un resultado integral a nivel social.

b. Según su experiencia, ¿Cuáles han sido los avatares y dificultades que se han presentado a lo largo del trayecto de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha?

- Pienso que un obstáculo en particular es muchas veces la falta de apoyo por parte de la misma universidad ya que esto ralentiza los procesos y falta mucho reconocimiento por parte de la comunidad académica.
- Hay mucho desconocimiento de la línea y el consultorio.
- Formación relacionada con la salud mental.
- Que las personas que son acompañadas en la línea manifiesten su interés en recibir atención.
- Se tuvo el reto de realizar la práctica durante la época de pandemia en cuanto a nivel personal ya que cada uno vivía ciertas situaciones que a veces podían afectar nuestra propia salud mental o física.
- Con la evidencia del momento coyuntural en torno a la pandemia, los retos que surgen en el desarrollo del confinamiento, la manera de una nueva propuesta en este contexto donde la atención era requerida con mayor base según lo vivido en ese momento.
- Sus espacios físicos.
- La necesidad de equipos.
- Línea telefónica.
- La resistencia de lxs compañerxs docentes fundamentados en su perspectiva del TS.
- Los procesos administrativos para la obtención de los recursos.
- La dinámica institucional en cuanto a la frustración de acciones impulsadas no realizadas.
- La articulación de los grupos en una acción concreta.
- El espacio requerido para las atenciones.
- Las conexiones entre los estudiantes a nivel de comunicaciones y medios digitales, debido a fallas de redes como la conexión a internet en la época de pandemia.
- Adaptación a la virtualidad como forma de intervención social.
- Articular procesos administrativos a lo académico.
- El desconocimiento y acceso a plataformas virtuales para el acercamiento a la comunidad.
- Comprender e incorporar los nuevos paradigmas de la intervención social.
- Intencionar los procesos de la línea desde la apuesta del consultorio social como un servicio o eje de atención.

c. ¿Qué productos y producciones han surgido de la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicomayor Te Escucha?

- Interrelación y articulación con otros escenarios, instituciones y espacios en pro de obtener resultados consolidados.
- Experiencia vivida donde es fundamental resaltar la vivencia de todos los que han hecho parte de la línea.
- El artículo publicado en la revista de la UNAL.
- La primera edición de la revista.
- Los informes finales de las prácticas.
- El reconocimiento que nos hizo la Alcaldía Mayor.
- La producción virtual y escrita.
- La visibilización del TS como una disciplina comprometida política...
- La visibilización del programa y de la universidad.
- Se realizó un repositorio mediante una página web donde habían artículos relacionados con los trastornos y la salud mental en niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultas y adultos mayores, y así mismo se deja el documento acerca de lo que fue el proceso de investigación y qué sería útil para los futuros practicantes de la línea.
- Material audiovisual para la formación de padres de familia.
- Documentos y videos que dan cuenta del acompañamiento que se brinda desde la línea y de la experiencia que se ha desarrollado desde sus inicios.
- Rastreo nacional e internacional sobre aportes conceptuales didácticos para la promoción, prevención y atención en Salud Mental para niños y adultos (Nivel de investigación).
- Protocolos.
- Cajas de herramientas.
- Artículos.
- Videos.
- Alianzas estratégicas.
- Consolidación de los equipos de práctica.
- Repositorio.
- Fanpage.
- Canal Youtube.
- Webinars.
- Talleres virtuales.
- Herramientas de apoyo a solicitudes de manera virtual.
- Alfabetización digital.
- Revistas.
- Protocolos - ruta de atención.
- Investigaciones.
- Revistas.
- Artículos.
- Flyers.
- Resoluciones y marco jurídico.
- Siento que los aportes son muchos, solo que a veces eso no se hace visible y no se tiene como un registro de ello, ej: el repositorio, la fanpage y la página web.
- Diseño de planes de intervención individual y familiar.
- Brindar herramientas de sensibilización y formación en derechos ciudadanos en el contexto de la pandemia.

Árbol de deseos

Raíz

¿Qué se requiere para que la línea de atención tenga sostenibilidad?

- Recursos, visibilidad
- Trabajo en red, adaptación a nuevas realidades, capacitaciones
- Apoyo institucional (marco jurídico) voluntad política, espacio físico, mayor divulgación y reconocimiento (visibilidad), permanencia de los grupos de práctica, consolidar el consultorio social, equipo de apoyo interdisciplinario.
- Apoyo institucional en la estructura financiera, locativa y académica, promoción de las acciones de la línea, rendición de cuentas
- Escenario de la práctica de trabajo social de la ucmc, articulación interna y externa
- Fortalecimiento y crecimiento de las articulaciones interinstitucional e interdisciplinar de forma que se aumente la visibilización de la línea
- Apoyo financiero, visibilización, apoyo administrativo

Frutos

¿Cuáles serían las proyecciones de la línea de atención?

- Seguir creciendo, expandiéndose a nivel nacional e internacional y ser reconocida por los procesos que realiza desde la universidad.
- Articulación mayor en torno a otras instituciones, espacios
- Ampliar las alianzas con las instituciones y que la línea llegue a más espacios



- Consolidación del consultorio donde la línea es un eje
- Tener mayor presencia e impacto en los territorios, ser parte del consultorio social, contra con espacios físicos de trabajo, contra con presupuesto para acciones, generar mayores alianzas estratégicas
- Investigaciones divulgadas a comunidad externa, acciones en comunidad interna, visibilización constante de la línea
- Gestión de recursos institucionales
- Visibilización a corto plazo, creación del consultorio social
- Ser reconocida como un servicio del consultorio social que aporta a la proyección social universitaria
- Lograr generar nuevas redes a nivel nacional con el fin de seguir en crecimiento y acompañamiento a la sociedad. A su vez, ser reconocidos cada vez, más por la sociedad y que se logre generar cambios sociales
- Trabajo articulado con instituciones nacionales e internacionales
- Visibilización distrital, nacional e internacional

## TRANSCRIPCIÓN NARRATIVAS

### PRIMER MOMENTO

#### Presentación (Grabación iniciada a partir de la docente Claudia Usaqué)

**Claudia Usaqué:** Muy buenos días, mi nombre es Claudia Usaqué, hago parte de la Línea de Atención y Acompañamiento Social desde el año 2020-II, cuando se alistó todo para implementar la línea entonces para mí fue muy lehh! realmente llamativo en primer lugar, en segundo lugar muy satisfactorio teniendo en cuenta que como egresada realmente me sentí muy honrada en estar en este grupo de trabajo para iniciar este proceso, en esta idea, y gracias a la profe Uvita que fue la mentora, porque realmente tenemos una gran responsabilidad con la sociedad desde nuestra universidad con gran trayectoria, entonces realmente he sabido disfrutar este espacio, esta línea de ética, de servicio y saber para la comunidad y sobre todo también para la formación de Trabajadoras y Trabajadores Sociales, entonces en este momento estoy en la línea en el nivel de intervención individual y familiar.

**Iovan Parra:** Mucho gusto, creo que la mayoría me conoce, Iovan Parra, y pues arrancamos con el proceso de la línea, he hecho parte al inicio de la consolidación del proceso, cuando fue toda la propuesta de la formulación de la línea fue en campos presenciales y ustedes saben que pues hubo la situación de la pandemia y hubo unas adecuaciones al tema de lo que fue la virtualidad, en ese momento yo estaba con un grupo de práctica en la fundación Krant, que es una fundación que trabaja con niños en medida de protección en hogares, y pues no se pudo seguir haciendo el proceso, entonces parte del ejercicio lo realizamos que fue el mapeo de instituciones, todo el proceso de la georeferenciación pues fue un poco con lo que llegamos a la línea, pues ya en esas instancias en donde los ciudadanos podían acercarse, entonces pues desde ahí esta como el proceso.

**Pilar Sierra:** Bueno, yo ya me presenté pero un poco trayendo a colación el ejercicio de cuando ingresó a la línea, me acuerdo de cuando inició la pandemia, voluntariamente un grupo de docentes dijimos queremos hacer un aporte a la propuesta, dentro de esa propuesta en uno de los esquemas que era como organizar también una logística en cómo funcionaría la línea justamente nos unimos Jeaneth Ortiz, Diana Cuy en hacer parte de la propuesta, entonces cada profe desde su fuerte hacia la escritura digamos que ese fue el primer momento, ese fue el primer acercamiento, y el segundo fue cuando fuimos los docentes que iniciamos en su momento la práctica de comunidad, teníamos dos prácticas de comunidad, mi énfasis fue abordar un espacio virtual, como espacio o un territorio si se puede decir también virtual en términos de una acción que podíamos hacer en pandemia ya que era un escenario que nos convertía a todas las personas en común interacción, entonces esa fue la apuesta de ese momento del grupo de práctica que estuvo conmigo.

**Uva Falla:** Bueno, Uva Falla Ramirez, Trabajadora Social egresada, trabajo en investigación, pero fundamentalmente con el tema que nos convoca plantear mi alegría, de verdad es muy emotivo después de dos años, que esto todavía esté vivo y es gracias a los profesores y a ustedes fundamentalmente, eso no se puede perder de vista. Cuando nosotros salimos el viernes con la idea de que llegáramos el lunes y nos encontrábamos normal y ese sábado pues anuncia Claudia Lopez que no, que ya, que todos encerrados, eso fue algo impresionante y desde esa época con la profesora Astrid Gonzalez como decana, eh formaba parte del comité de currículo de la facultad, entonces pues se nos viene una cantidad de cosas como comité de currículum terribles y ahora que va a pasar con la facultad, con el programa, teníamos que buscar salidas y buscar direcciones y en esa búsqueda, en una reunión de comité de currículum, les cuento que intenté buscar en mis archivos pero es que tengo tantas cosas, pero yo me comprometo a conseguir algo, porque están las actas, las primeras presentaciones que hicimos, eh de cómo nace la idea digo yo en un comité de currículo, pues básicamente planteó "tenemos que seguir, no podemos parar, la práctica tiene que seguir, hay gente que lo necesita y nuestro compromiso ético y político es que tenemos que seguir haciendo frente", entonces se me ocurrió la idea de que hagamos algo de manera virtual, yo no sabía que era sí, entonces hagamos algo de manera virtual y el comité de currículum empezó pues a darme la razón y ahí empezamos pues ya me imagino que a pueden hacernos las preguntas para ir tejiendo entre todos y recordando como nació sobretodo con esa preocupación y discusión de no, no se puede, la intervención es face to face, no se puede ir guiada con otras ayudas y pues entonces la discusión inicial fue ¿Qué es realidad social? y ¿Qué es intervención social?, frente a eso los docentes se fueron distanciando y acercando de acuerdo cada uno a su perspectiva.

**Laisha Cabuyo:** Listo bueno, profes y compañeros muchas gracias, ahora sí bienvenidos a nuestro taller de sistematización de la experiencia de Trabajo Social en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicollmayor Te Escucha!, queremos iniciar este espacio retomando la metodología de Oscar Jara desde la línea del tiempo, pero para eso queremos presentarles algunas imágenes que junto con mi compañera quisimos destacar para traer aquí con ustedes y compartir. Pues primero que todo está nuestro logo, estas son unas preguntas de orientadoras que guiarán el desarrollo del taller y que más adelante se las presentaremos, aquí tenemos una reunión que fue virtual, está la profesora Adriana en donde se estaba como que mostrando todo lo que debía llevar el logo, se estaba construyendo, ahí dice, debe conservar el fondo de la plantilla, es decir las líneas de arriba y abajo así como usar siempre este tipo de letra, aquí tenemos a la profesora Claudia Usaqué también en una capacitación virtual sobre la ruta y los protocolos de atención, aquí está la profesora Dalys en el evento de lanzamiento de la línea de atención que también se llevó de manera virtual, aquí está la profesora Adriana también en ese mismo evento de lanzamiento de la línea de atención como dando pues las gracias por asistir al evento y ahí dice "el servicio inicia a partir del 7 de Octubre", aquí tenemos el webinar "Mi salud mental primero" junto con el Doctor Posada y el webinar "La mujer en tiempos de pandemia" esta una de las chicas de comunidad Valentina Lopez, tuvimos la oportunidad y fortuna de poder entrevistarla, aquí también es una reunión virtual en donde está la profesora Adriana, creo que hay también varios docentes en donde se estaba construyendo el primer bosquejo de la primera edición de la revista de la línea de atención, aquí está el profesor Iovan con el equipo de comunidad anterior en la feria del reconocimiento en la fundación Martha Chacon, aquí tenemos a la profesora Uva Falla y a la profesora Adriana en un evento en la 5ta jornada digital del Trabajo Social donde se estaba socializando la experiencia de la línea de atención y esto se transmitió a través de facebook en la pagina de Trabajo Social TV y eso fue el 15 de marzo de 2021, el 19 de marzo del mismo año también se llevo a cabo Trabajo Social en tiempos de crisis una propuesta desde el enfoque sindemico, tambien desde la propuesta de la profesora Uva Falla y la profesora Adriana, aquí tenemos al profesor Iovan con su grupo de estudiantes a David que es egresado también y aquí se da como la consolidación de la línea de atención y el sistema de cuidado de la secretaría distrital de la mujer, aquí está el grupo actual de comunidad en la fundación Martha Chacon, y nuestra fanpage con una actividad en específico que realizó el profesor Iovan con su equipo de comunidad que se llamó lluvia de likes, que básicamente consistió en que cada estudiantes del campo de práctica en ese momento debían conseguir mínimo 10 likes y 10 seguidos entre amigos y familiares para la fanpage, lo traemos porque consideramos que fue importante porque debido a esa actividad se notó como un incremento entre los me gustas y la página de facebook, aquí también estamos el grupo de comunidad con el profesor Iovan que hicimos el semestre pasado una jornada de sensibilización entorno a la discapacidad y el cuidado del medio ambiente, y por último pero no menos importante en donde esta la profesora Uva, el profesor Iovan, la decana, y la profesora Eulalia en el reconocimiento que se le dió a la línea de atención en el marco de la conmemoración del día de la mujer en la plaza de bolívar, pues aquí también tenemos como a modo de tendedero social también algunas imágenes que quisimos traer con ustedes y que se pueden ir viendo a lo largo de la sesión.

**Mariana Castillo:** Bueno, pues a partir de estas imágenes que acabamos de ver la idea es que pues cada uno pues que según la experiencia que tienen nos den respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuáles han sido los momentos más significativos de la línea de atención? entonces digamos que les vamos a pasar un papelito, esto incluye momentos que ustedes recuerden con cariño o tensión y que digan que marcaron como ese momento de la línea de atención que sea importante para la misma, entonces les vamos a pasar los papelitos y una vez tengan las respuestas queremos que por favor conformen dos grupos entre profesores y estudiantes, no que cada uno este aparte sino que que conformen los grupos para que socialicen las respuestas y podamos compartirlas entre todos. Es importante también que pongan una fecha, no específica pero si puede ser el año y periodo en el que se encuentra el hecho que nos contaran para que después pueda ser organizado cronológicamente.

### SEGUNDO MOMENTO (Desarrollo de la metodología)

#### Línea del tiempo

**Grupo 1.**

**Adriana Gonzalez:** Yo no sé si temporalmente, para mi fue super importante la creación del logo, el logo de la línea que se hizo al inicio, además de que es divino.

**Pilar Sierra:** Listo, el primero, este lo colocas como el primero.

**Adriana Gonzalez:** Si, ese lo colocó como el primero.

**Pilar Sierra:** ¿Iovan tienes uno antes?

**Iovan Parra:** Yo puse la presentación de la propuesta en reunión de profes.

**Pilar Sierra:** Yo también tengo ese. Tengo en el 2020.

**Iovan Parra:** La propuesta se presentó en abril o mayo del 2020. Cuando la profe Uva dió la idea en la reunión de profes.

**Pilar Sierra:** Hay que nos invitaron.

**Adriana Gonzalez:** Sí sí.

**Iovan Parra:** Luego puse la primera reunión en la que estuvimos los que nos interesaba el tema.

**Pilar y Adriana:** Yo también la tengo y alcanzamos a estar.

**Iovan Parra:** 2020 porque el primer grupo de práctica arrancó en el 2020-2, osea realmente fue muy rápido.

**Julian Capera:** ¿Cuándo fue el primer grupo?

**Iovan Parra:** 2020-2, fueron dos.

**Pilar Sierra:** Eso fueron dos de investigación, dos de individual y familiar y dos de comunidad.

**Iovan Parra:** Si, seis grupos.

**Pilar Sierra:** Entonces 2020 la primera reunión de docentes.

**Iovan Parra:** La primera reunión de los que estábamos interesados.

**Pilar Sierra:** Y fueron solo docentes.

**Adriana Gonzalez:** Si.

**Pilar Sierra:** ¿Qué más tenemos en ese año?

**Adriana Gonzalez:** Pero aquí son dos reuniones según entiendo.

**Iovan Parra:** Diferentes.

**Adriana Gonzalez:** Si, una donde se lanza la propuesta.

**Iovan Parra:** Que nadie dijo nada (risas).

**Pilar Sierra:** Todo el mundo quedó como plop y luego si la gente se fue anudando.

**Adriana Gonzalez:** Y nos reunimos los que sí estábamos interesados.

**Pilar Sierra:** Entonces reunión de los docentes interesados en la propuesta en 2020, abril.

**Adriana Gonzalez:** Si, eso fue como en abril y ahí nos seguimos como reuniendo y consolidando.

**Iovan Parra:** Se hicieron las construcciones, yo puse la construcción colectiva de la primera propuesta, que fue cuando miramos las opciones y toda la ley de telemedicina.

**Adriana Gonzalez:** Si, pero eso fue como en mayo - junio.

**Iovan Parra:** Si, fue para mayo, que estábamos mirando que íbamos a hacer. Yo lo puse como construcción colectiva de la primera propuesta y protocolos de atención.

**Adriana Gonzalez:** No, los protocolos fueron después.

**Pilar Sierra:** Ajá, si.

**Adriana Gonzalez:** Si, que teníamos mucho susto de iniciar porque no teníamos protocolos y que yo les dije "no, pues que los primeros grupos creen los protocolos".

**Pilar Sierra:** Listo, ya. Yo tengo un momento coyuntural y fue elegir los estudiantes, porque asignaron campos de práctica a la línea.

**Iovan Parra:** Yo tengo eso, la convocatoria de los primeros estudiantes, aunque yo no tuve ninguno (risas).

**Pilar Sierra:** Yo si tuve cuatro, fueron los elegidos (risas). Entonces asignación a campos de práctica.

**Adriana Gonzalez:** Yo me imagino que eso fue en junio.

**Pilar Sierra:** Dos investigación, dos en familia y dos en comunidad. Yo aquí coloqué algo y fue que fueron estudiantes que querían estar en la línea y que en ese ejercicio también creían en que era posible hacer algo en pandemia desde nuestra universidad, entonces yo lo coloqué ahí porque ese era como el grupo, de verdad llegaron 4, no mentiras, 5 y esos 5 fueron, y cuando les hice la entrevista dijeron como queremos esto y creo que eso fue como algo bonito que lo anexaría ahí.

**Adriana Gonzalez:** Yo creo que esto fue julio o junio.

**Pilar Sierra:** Esto fue en julio.

**Iovan Parra:** Julio.

**Pilar Sierra:** Que es cuando se asigna el proceso, en el 2020, ya casi llegamos al 2021. ¿Qué más tenemos así del 2020?

**Adriana Gonzalez:** Del 2020, ah bueno, ahí ya empezamos a cumplir los protocolos.

**Pilar Sierra:** La puesta en marcha de las prácticas.

**Iovan Parra:** De ahí salté al lanzamiento de la línea.

**Pilar Sierra:** Que fue en octubre. Entonces puesta en marcha de las prácticas, pero entonces no se si sería chevere especificar, investigación queda así en este momento, individual que hizo que fueron los protocolos y comunidad la georeferenciación.

**Iovan:** Investigación hizo todo lo de salud mental ¿no?

**Adriana Gonzalez:** Investigación hizo todo lo de salud mental en docentes y estudiantes que fue genial, esa primera investigación fue super bonita.

**Pilar Sierra:** Listo, y qué más.

**Adriana Gonzalez:** Y en individual y familiar que hizo un trabajo super duro de los protocolos.

**Pilar Sierra:** Que estuvo Luz Miryam.

**Adriana Gonzalez:** Pero era de fines de semana, osea ellas trabajaron duro.

**Pilar Sierra:** Si. Creación de protocolos, y de comunidad ¿que fue georeferenciación?

**Iovan Parra:** Lo de comunicaciones, georeferenciación y atención, hacíamos todo lo de atenciones.

**Adriana Gonzalez:** Ah sí.

**Pilar Sierra:** Y recepción de solicitudes ¿no?, que se le llamaba en su momento. Listo, y esto fue de julio a noviembre.

**Adriana Gonzalez:** Pero en octubre está el lanzamiento, el evento virtual del lanzamiento.

**Pilar Sierra:** El lanzamiento de la línea, listo.

**Adriana Gonzalez:** Y hubo más de 200 asistentes.

**Pilar Sierra:** Fue virtual y hubo 200 asistentes, habían egresados, estudiantes, instituciones.

**Adriana Gonzalez:** Otras universidades.

**Pilar Sierra:** No se si algo más así importante.

**Iovan Parra:** De ese año no.

**Pilar Sierra:** Bueno, entonces del 2021-1, ¿alguien tiene algo de ese momento?

**Edisson Capera:** Tomó la palabra, teniendo en cuenta que la primera investigación se hizo sobre salud mental, en el segundo grupo de práctica de investigación, que yo estuve con mi compañera Nataly, ehh también abordamos la salud mental, pero en este caso estuvimos en plena pandemia y pues la idea fue hacer un repositorio documental sobre los aportes conceptuales para prevención, atención y promoción en salud mental de niños, adolescentes y adultos mayores.

**Adriana Gonzalez:** Adultos mayores con el grupo de la profe Gloria.

**Pilar Sierra:** ¿Ustedes tenían dos grupos?

**Edisson Capera:** Si.

**Adriana Gonzalez:** Documental sobre...

**Edisson Capera:** Aportes conceptuales...

**Adriana Gonzalez:** Para la atención de la salud mental en niños, jóvenes y adultos mayores. Dos investigaciones y se dividieron por grupos etarios.

**Edisson Capera:** Fue con la profe Luz Sney.

**Iovan Parra:** Y Gloria.

**Pilar Sierra:** Listo, ¿algo más?

**Iovan Parra:** El lanzamiento de la revista que fue en marzo creo.

**Adriana Gonzalez:** Lanzamiento de la primera edición de la revista ¡Unicolmayor Te escucha!. Ay, saben que nos faltó, súper importante Pili, el acuerdo (risas).

**Iovan Parra:** Ay, yo lo había puesto, lanzamiento de la línea y el acuerdo.

**Pilar Sierra:** No, pero ese estaba antes.

**Adriana Gonzalez:** Fue el 23 de julio o junio (risas).

**Pilar Sierra:** Entonces pongámoslo por acá en una ramita ¿Cuál es?

**Adriana Gonzalez:** El acuerdo 035 de 2020, creación de la línea de atención.

**Pilar Sierra:** Creación de la línea ya institucionalizada, listo. En este año con la práctica de comunidad tuvimos varias aperturas y era la gestión formal de la fanpage que eso tuvo todo un trámite administrativo y también fue la creación del canal de Youtube de la línea. Y también, en ese espacio con mi grupo de práctica tuvimos procesos de acercamiento con la fundación Martha Chacon y tuvimos alfabetización digital, entonces una de la sociedad que se daba, porque yo tuve la fundación Martha Chacon cuando empezó la pandemia, entonces ella me siguió digamos que llamando como "bueno profe también nos están solicitando acciones, ¿la universidad en que nos puede apoyar y nos nos abandone?", entonces la conexión fue la línea y ella nos decía "las mamás y las cuidadoras no saben manejar meet, no saben manejar una herramienta y no están llegando a los procesos que tenían en la fundación". Entonces nuestra primera tarea fue hacer alfabetización digital con la cuidadoras y les enseñamos a conectarse a un meet, a conectarse a un teams, porque también les pedían desde secretaria y se hizo ese ejercicio. También con la fundación y otro

colegio hicimos talleres en prevención de violencias de género, porque en pandemia ustedes saben que se exacerbó esos ejercicios, entonces también desde ese ejercicio de práctica se hicieron talleres con estudiantes de bachillerato, hicieron bastantes talleres de 6to a 11 con un colegio que se llama Diana Turbay en el municipio de Soacha, entonces hicieron como estos tipos de talleres.

**Adriana Gonzalez:** La creación del logo.

**Pilar Sierra:** Ay, la creación del logo, listo. Y talleres virtuales en comunidad.

**Karen Real:** Digamos que por la línea que mencionabas de las demás instituciones cuando yo estuve en el nivel de individuo y familia se trabajó con el colegio Pablo Neruda, entonces se hizo la articulación de algunos casos de allá desde la Trabajadora Social a nosotros y se trabajaba todo el tema de la adaptación y la adherencia que tenían los estudiantes pues de un cambio en la reestructuración del imaginario en donde las clases siempre iban a ser presenciales a cómo se trabajaba desde la casa, pues todo el tema de la virtualidad y el colegio.

**Adriana Gonzalez:** Tu estuviste en investigación o en atención individual y familiar.

**Karen Real:** En individual y familiar.

**Adriana Gonzalez:** A con razón, yo si iba a decir.

**Karen Real:** Yo estuve con la profe Leidy.

**Pilar Sierra:** Aaa, Leidy también estuvo.

**Karen Real:** Y también siento que no se, yo lo tomé más como a término personal porque pues yo no conocía ni viví todo el proceso de la línea, entonces siento que cuando uno entraba a la carrera de Trabajo Social siempre pensaba que la atención y el acompañamiento iba a ser personal, si, osea físico y uno entraba a la carrera con esas ganas de hacer la práctica, investigación se sabía que era como más lectura, más teoría y individual y familiar era ese acercamiento que uno tenía a una comunidad, entonces re estructurarse ese imaginario de que el acompañamiento no sólo iba a ser presencial sino que a través de una pantalla pues uno podía también lograr pues esa intervención, entonces siento que también fue un aporte demasiado importante para nosotros y así pues también conocimos muchísimas herramientas que siento que en ningún momento pues tampoco se hubiera presentado la oportunidad de acercarnos a ellas.

**Pilar Sierra:** Justamente yo anudo lo tuyo y es que empezamos a recibir solicitudes por el micrositio de la línea, ese fue otro aspecto también que se logró, y era que se ubicará en la página de la universidad, uno que había una línea de atención y el micrositio era que la gente hiciera click y pues el formulario.

**Iovan Parra:** En el 2020. Eso fue como en agosto - septiembre.

**Pilar Sierra:** Digamos que ahí un ejercicio que hacía octavo, porque en ese momento comunidad eran los estudiantes que ya tenían recorrido, retomabamos de verdad bastantes casos, llegaban bastantes casos, la línea en su momento, no se ahora, tenía tres ejes que eran derechos ciudadanos, temas relacionados con salud mental y..

**Adriana Gonzalez:** Atención en situaciones de género.

**Pilar Sierra:** Exacto, entonces digamos que esas fueron las principales, sin embargo la alta demanda siempre fue salud mental. Si, ese fue el ejercicio y digamos que hacíamos es Atención. ¿Qué se dió en el 2021-1? que ya terminó mi grupo de práctica y era que empezamos a buscar gestiones con las solicitudes, solamente no la escucha sino que hacíamos gestiones para que recibiera atención psicológica con otras universidades, y digamos que allí también se generaron una herramientas como en casa, osea si usted tiene como una situación de ansiedad le mandaban como esas herramientas.

**Adriana Gonzalez:** Generación de herramientas de diferente tipo, como infografías.

**Edisson Capera:** Una pregunta, esas piezas didácticas, o esas herramientas, ¿aún están vigentes?

**Pilar Sierra:** Unas sí y otras no.

**Adriana Gonzalez:** Si, Pues era para tiempo de confinamiento, ya no estamos en confinamiento entonces eran como dirigidas a eso.

**Edisson Capera:** Porque en la línea como tal se pueden modificar porque aún hay situaciones que pasan.

**Adriana Gonzalez:** Si, es decir nosotros seguimos como en esa línea de comunicación pero ya adaptada a esta realidad.

**Pilar Sierra:** Listo, 2021, ¿ya todo el 2021?

**Adriana Gonzalez:** ¿En 2021 no fue que volvimos presencial?

**Iovan Parra:** Si, en septiembre.

**Pilar Sierra:** Entonces 2021-2 alternancia.

**Iovan Parra:** Inicio de actividades presenciales.

**Karen Real:** ¿No volvimos en el 2022?

**Iovan Parra:** Empezamos a volver

**Adriana Gonzalez:** La línea siguió virtual.

**Iovan Parra:** La línea volvió para algunas actividades con las chicas que fue el grupo pasado.

**Pilar Sierra:** Pero creo que siempre estuvo virtual. No alternamos.

**Iovan Parra:** Si te acuerdas que hicimos lo de que íbamos a empezar a ser alternos con Martha Chacon y con la junta de acción comunal, fue en el 2021-2.

**Adriana Gonzalez:** Alternamos pero creo que solo fue para Iovan y el grupo de comunidad con algunas acciones presenciales.

**Iovan Parra:** Y ahí ya solo había un grupo de comunidad.

**Pilar Sierra:** Si, ya ahí se redujo porque empezaron a abrir campos de prácticas, se hicieron aperturas.

**Adriana Gonzalez:** Si.

**Pilar Sierra:** ¿Algo más?

**Adriana Gonzalez:** En 2022 iniciamos con la publicación de un artículo la profe uva y mía, en la revista de Trabajo Social de la universidad Nacional. Fue bonito porque la universidad Nacional quería sacar esa revista de Trabajo Social con intervenciones en pandemia, entonces por eso nuestro artículo fue bien recibido y lo tramitaron super rápido.

**Pilar Sierra:** Listo 2022.

**Adriana Gonzalez:** Y pues ya el retorno.

**Edisson Capera:** El retorno gradual.

**Adriana Gonzalez:** El 2022 ya fue presencial.

**Pilar Sierra:** En 2022 la presencialidad y el salón en la universidad.

**Iovan Parra:** Pero eso fue en el segundo semestre.

**Pilar Sierra:** Ah sí.

**Iovan Parra:** En la primera yo puse las articulaciones interinstitucionales con la secretaría de la mujer.

**Adriana Gonzalez:** Y también individual y familiar, los dos hicieron eso. Con instituciones educativas, con INPEC.

**Iovan Parra:** Ahí estuvo lo de la secretaría de salud del semestre pasado, con la línea púrpura, que fue cuando se hizo el webinar con ellos y toda la cosa.

**Adriana Gonzalez:** Lo de la feria del cuidado.

**Pilar Sierra:** ¿Algo más del 2022?

**Edisson Capera:** La entrega de esa placa.

**Adriana Gonzalez:** Eso ya fue lo último.

**Edisson Capera:** Vi varias fotos y es genial que la secretaría ya los tenga en cuenta como una línea de atención.

**Adriana Gonzalez:** No se como decirlo y es todo el ejercicio que hemos venido haciendo de posicionar la línea como un servicio del consultorio social.

**Pilar Sierra:** Entonces en el 2022-2 la asignación de un espacio físico y de unos computadores portátiles.

**Adriana Gonzalez:** Y la necesidad de presentar la línea como un servicio del consultorio.

**Pilar Sierra:** Listo y 2023.

**Adriana Gonzalez:** Reconocimiento de la alcaldía mayor de Bogotá por la alianza del sistema del cuidado.

**Iovan Parra:** Si.

**Pilar Sierra:** Listo.

**Adriana Gonzalez:** Stop (risas).

## Grupo 2.

**Uva Falla:** Y después fue la presentación de la propuesta al programa y eso también fue julio, abril y mayo que fueron dos meses duros donde había cierto nivel de resistencia en el equipo de docentes que consideraba que no podíamos hacer el ejercicio. Y entonces ahí se fue como un punto fuerte de angustia, me acuerdo tanto que en una reunión general yo presente la idea Y nadie y bueno profes entonces digan a ver quién les llama la atención y que parecía y cada uno iba diciendo como si o no voluntariamente.

**Claudia Usaqué:** Fue de manera voluntaria.

**Uva Falla:** Después vino todo lo que repito, con algunos docentes que me tocó trabajar concretamente y fue el acuerdo que le da lugar a la línea y trabajando en términos jurídicos y términos de redacción. Ahí la profesora Olga Lucia fue mi mano derecha y fue la que me ayudó en términos jurídicos, entonces Olga fue mi mano derecha, o sea, sin ella el acuerdo no habría podido gestarse, y eso era fundamental porque eso surge por los debates en otros profesores, eso decían que eso no puede ser exaltado, no hay los créditos y entonces toda la parte del Ministerio de educación. Entonces, ese fue otro momento fuerte, fuerte en la elaboración de ese acuerdo y después de eso, entonces me tocó argumentar el acuerdo ante el Consejo académico o sea, nada de eso podría no sea esto, no verdad, si no se hace eso, entonces lo presenté ante el Consejo académico, pues ellos aprueban, les gusta y me dan el aval ¿sí? y ya con el aval de comité de currículo pues se hacen las búsquedas esto de búsqueda de apoyos, experiencias previas en otros escenarios nosotros hicimos todo el tiempo, no, eso no es algo que sea en un momento específico, sino desde el inicio pero algo tiene que haber ello me acordaba había entrevistado a la trabajadora social con mi tesis de doctorado a la gestora. entonces pues yo me acordé claro la línea tiene que ver algo así pero yo no sabía que era línea, o sea, no sé me acuerdo, pero no era que hubiese darle ese nombre, ese nombre ya se lo dan todos los docentes cuando ya empezamos a elaborar la propuesta de una forma más, más organizada los profesores más propositivos, todos aquellos que se quisieron vincular entonces empezamos a hacer el debate pero que tipo de trabajo vamos a hacer si es que son estudiantes de tercero, cuarto y quinto. Después se está viviendo una situación muy compleja, entonces se empiezan a hacer protocolos muy, juiciosos porque será como el grupo de verdad llegue a los cuatro. Cuando nos reunimos en la elaboración de esos protocolos, yo me quedé como ¡juemadre! a qué horas hicieron todo eso que trabajo tan juicioso, tan éticamente esa elaboración de los protocolos me parece que es algo que es muy importante.

En otro momento, es presentar y argumentar ante rectoría, entonces ya me tocó con pero no me acuerdo si Adrianita me acompañó, porque Adriana llega en junio como coordinadora por todo el trabajo así fuerte que me acompañó. Y ya en rectoría nos dan el aval y nos dicen que nos dan los recursos pero no sabíamos qué pedir si computadores diademas, no sabíamos qué pedir, finalmente ya con todos esos que logramos el lanzamiento de la línea primero profesores, siempre todo lo que hacíamos nosotros aquí y después al trono general.

Después ya viene el lanzamiento de la definición de las directrices todo eso era como así aprender haciendo, y pues el lanzamiento mismo a partir de octubre, pues otro momento significativo que siempre nos generaba angustia y temores fueron, pues todo lo que vamos a hacer, el lanzamiento de la revista, a presentación y sustentación permanentemente, la evaluación es que nos tocaba ir haciendo. Otro momento fuerte, fue el retorno a la presencialidad entonces es así ¿cómo atender? ¿se va a acabar la línea?

**Sandra Morales:** resalto algo que si me causa curiosidad y como de que a todos nos marcó el retorno de la virtualidad a la presencialidad. Creo que ya no somos los mismos, no venire después de encierro a la presencialidad fue un cambio absolutamente para todos, entonces eh, 1 de los momentos importantes para mí fue el año pasado en 2022-2, cuando todas las prácticas se reúnen y empieza a expresar esos sentimientos donde pronto podríamos pensar que la línea ese momento no había muerto o como se estaba retomando, entonces me parece que es importante resaltar que yo hasta ahora en el nivel de comunidad conocí la línea pero pienso que ha sido un trabajo, un trabajo arduo, donde no ha sido de una sola persona si no de construcción. Colectiva y pues él pensar que la línea podría desaparecer por el tema de contingencia y todo esto siempre estubo presente, pues ya están dando resultados, pero sí pienso que esa ese lapso de tiempo y esos malos momentos pienso que de una u otra forma forjó la línea.

**Claudia Usaquén:** En el primer momento, pues tengo el alistamiento para la implementación de la línea de atención, que eso fue en el 2020-2, cuándo comenzamos a revisar todas las acciones que debíamos tener un grupo de trabajo para poner en marcha la línea. Entramos en junio y había que ponerla ya en Septiembre era el lanzamiento.

Si y el segundo momento, la consolidación de los protocolos de atención de la línea de atención que fue también un trabajo que como que al principio. Digamos, no, no sabíamos cómo ubicar esos protocolos. ¿Por dónde irnos? ¿Entonces? Recuerdo que tenía entrevistas con trabajadoras sociales de la comisaría de familia nos iremos llamando como bueno, la Fiscalía de la Secretaría de la mujer con egresados que Y ella nos decía. Estuvieran interviniendo y diferentes organizaciones de manejaron líneas y rutas de atención para poder como empaparnos mucho más de todo lo que era todos los sectores del Estado y todo lo de incidencia social para como poder Conectarse a la universidad y Elaborar sus protocolos más cercanos y lo más fiables y eficientes y de eficacia posible ahí transcurrió casi un mes, indagando, preguntando, haciendo, revisando ruta para poder entrar los servicios de la línea.

**Uva Falla:** ahí es un momento es un momento claro en la línea porque finalmente cuando los docentes dicen, no podemos hacer intervención, vamos a hacer un acompañamiento y tenemos que capacitar a todos los estudiantes que van a hacer acompañamiento y eso viene también la elaboración de los protocolos, primero que como equipo definimos qué tipo de trabajo se va a hacer ¿Entonces, alguien me acuerdo que decía? ¿Es que ya escuchando eso? Es un ejercicio terapéutico y ahorita todo el mundo necesita que lo escuchen porque está confinado, está cerrado esté asustado o bueno, todo lo que está viviendo, entonces no más ya con escuchar, ver ya es pues la elaboración de sus protocolos. ¿Cómo se llega a definir qué tipo de intervención? se va a hacer si qué tipo de intervención se va a servir y eso fue fundamental porque ahí ya definimos el nombre.

**Claudia Usaquén:** Ahí es cuando se definen los 3 servicios que los derechos ciudadanos en su momento en la coyuntura del COVID-19, todas las situaciones en promoción de salud mental, nos situamos en prevención y promoción para tener alcance, en el tercer momento, bien el lanzamiento de la línea en septiembre del 2020, ya con el primer grupo de práctica, digamos en mi en mi grupo conté que tenía 3 niñas.

En el cuarto momento, la puesta en marcha de la línea de atención en octubre de 2020 y comenzamos nosotros a todo lo que tenga que ver con prevención y promoción. Ahí de pronto para que tengan unos webinar muy buenos que tuvimos en colegios con invitados internacionales, invitados nacionales, sobre todo lo que tenía que ver con prevención y promoción de salud mental y gestión emocional.

El quinto momento la apuesta por iniciar intervención individual y familiar con estrategia virtual. Entonces esa apuesta de intervenir

**Uva Falla:** Y eso ahí se unió con el día del trabajador social.

**Claudia Usaquén:** Sí se une con la, con la, con la celebración del día del trabajador social en octubre. Y esta apuesta de intervención fue en el 2021 en el 2021- 1 cuando dijimos bueno, ya hicimos como el alcance de la línea a nivel virtual del mundo con mayor escucha, pero podemos intervenir y ahí tuvimos colegio público, colegio privado. Y el grupo de trabajo pudo intervenir de manera virtual.

Y el sexto momento para mí, la apertura de la línea a instituciones como el INPEC hemos estado interviniendo en equipo social con el inpec unos casos pues lógicamente con problemáticas muy buenas, pero tenemos nosotros, nuestro espacio y donde hemos tenido un buen resultado, eso unos resultados super.

**Alejandra Peña:** Nosotros remitamos a la línea, en su momento eran los requerimientos y eso de alguna otra u manera hay que reconocerlo, la línea siempre ha estado articulada en muchos procesos de la universidad.

**Claudia Usaquén:** Si, la confianza que tuvieron en nosotros o que tienen porque todavía estamos trabajando con ellos. Sí todavía, sin embargo y también la intervención ya también abierta con colegios públicos y privados. Por ejemplo, en este momento estamos haciendo intervención con el colegio Manuel Elkin Patarroyo y todas las solicitudes que nos llegan, pues esos son como 6 momentos.

**Luz Miriam Ramirez:** Hay muchas barreras en el acceso a la atención a la escucha las terapias y el trabajo social puede realizarse mucha labor, hay mucho trabajo que hacer ahí. Luego, pues no, no, no estuve participando ya en el proceso práctico de la línea cuando se implementaron las prácticas porque estaba en otra institución, pero felizmente como una lotería que me gane iniciar la práctica en el 2022. ¿Pero si ahora?

¿Qué aprendizaje que he tenido acá? ese proceso cómo de articulación entre los niveles, investigación y los 3 niveles de intervención han venido articulando. y está bien que. ¿Por qué? Tiene que ser así, Porque el trabajo de la línea de atención y acompañamiento social, se tiene que quedar en todas las instancias finales de la investigación y para eso también hay otros momentos que he aprendido, es la posibilidad que de dónde venía y de investigación se profundicen problemáticas sociales. Que se pueden abordar desde la línea, sobre todo en el aspecto de bienestar emocional, o sea es muy importante porque en este momento uno de los mayores requerimientos de transición que estamos viviendo a nivel global, hemos visto los efectos de la pandemia, sí como que la pandemia hizo un reflejo, sí práctico de todas las afectaciones sociales en las personas y es donde uno puede deslumbrar desde la línea y desde el consultorio social poder abordar y poder tanto para las personas , grupos y comunidades para uno como trabajador social poder enriquecerse profesionalmente, esa parte hay que rescatar una época del Estado de bienestar se vivió, rescatar esa ese cuidado, autocuidado y cuidado del otro.

**Alejandra Peña:** Quería hacer como la acotación respecto a lo que decía la profe porque yo tuve. la fortuna también está en investigación en el 2021-1, en donde muchas cosas de las que hablaba la profe se reflejan por la pandemia. Nosotros realizamos una investigación y el repositorio virtual, fui la encargada de hacer la página web en ese momento y nosotros realizamos una investigación referente a todo lo de atención, prevención y promoción de atención, fueron varias cositas que nosotros decidimos, pues colocar en la página y eso fue un aporte y creo que fue muy importante.

Y ahorita en el proceso de comunidad I y II también ha sido un proceso que también nosotros estamos trabajando de alguna u otra manera esos pilares que son salud mental y siento que es muy importante y las investigaciones que se han hecho previamente ayudan a trabajar en comunidad porque es una práctica integrada y nosotros trabajamos con diferentes articulaciones, entonces eso me parece muy importante.

**Luz Miriam Ramirez:** Sí, otra cosa es que se empezó un observatorio social, hay que continuarlo se debe, eso debe estar publicado en la línea. Porque ahí es donde todas las problemáticas sociales emergentes y antiguas, porque todavía se siguen viniendo antiguas temáticas, puedan estar ahí como en un observatorio social que pueda la línea desde los diferentes niveles de intervención, hacer su desarrollo.

**Uva Falla:** Eso que tú estás diciendo tiene que ver con el momento actual del cual estamos elaborando el nuevo acuerdo porque hay que, o sea no podemos actuar sin el respaldo jurídico. Entonces estamos con Adriana, porque la idea es consultorio social

**Alejandra Peña:** Y es muy importante esos antecedentes porque todo eso si lo vemos, nos ha llevado a lo que ha sido la línea y a lo que es actualmente.

**Jessica Puentes:** Eh bueno mi primer momento sería como el conocimiento que fue el primer acercamiento con la línea y también pues conocer que podía brindar acompañamiento no sólo a personas internas en la Universidad, sino también externas. De hecho, de las personas que pude acompañar en el proceso fue una persona que llegó de manera externa y que no estaba pudiendo acceder a ningún tipo de servicio de salud mental y pues lo requería en ese momento, entonces como que la línea brindaba esa oportunidad de acercarse a varias personas y pues también pues fue cómo mi primer acercamiento en acompañar a una persona y aplicar sus conocimientos a través de la virtualidad que también fue como un reto porque pues ser la primera vez y a través de este medio, pero fue una experiencia muy bonita.

**Claudia Usaquén:** ¿En qué periodo académico fue?

**Jessica Puentes:** Eh 2021-2, de hecho profe, creo que tú estabas con el otro grupo.

**Claudia Usaquén:** Y tú estabas con la profe...

**Jessica Puentes:** Lady García.

**Claudia Usaquén:** Ahh ya, listo. Yo los tuve en un momento.

**Jessica Puentes:** Sí, señora, porque nos acompañaste y ya después llegó la profe.



**Claudia Usaquén:** Listo.

**Jessica Puentes:** El segundo momento fue como los espacios de formación que teníamos nosotros los practicantes también, pues en relación con la línea, pues como para conocer cómo funcionaba, cómo podríamos orientar a las personas y también en temas que estaban en relevancia en ese momento, recuerdo un taller que se realizó sobre género y cómo esa sobrecarga de responsabilidades y laborales que estaba cayendo la mujer en ese momento de la virtualidad todo lo que pues conllevaba esas situaciones.

Por último, los espacios de retroalimentación con mis compañeros y la profe porque, pues como que ahí todos podíamos compartir cómo estamos acompañando a esas personas con las que estábamos, y así mismo pues bueno conocer esa experiencia, los saberes y como también podíamos mejorar nosotros en nuestra propia intervención, y ya.

**Claudia Usaquén:** Discúlpame yo me tengo que retirar porque tengo clase muchísimas gracias por la invitación.

**Alejandra Peña:** Si quieren ya para ir colocando, por años. Este es el primero sí? ¿Qué año le colocamos?

**Uva Falla:** Ese fue en marzo del 2020 podríamos llamarlo cómo...

**Claudia Usaquén:** Sí señora fue en marzo del 2020.

**Uva Falla:** Todo eso se da entre Marzo del 2020 y Junio del 2022.

**Claudia Usaquén:** Mis fechas están acá, desde el 2020-2 al 2023-1. Yo les pido un permiso bueno, que estén bien.

**Todos:** Chao, gracias.

**Uva Falla:** La segunda es ya la puesta en marcha desde octubre de 2020.

**Luz Miriam Ramirez:** Si, esa fue ya cuando se llevó a la práctica.

**Uva Falla:** Este ya viene siendo como la puesta en marcha en octubre del 2020. Sí, sí, todo esto viene acá.

**Luz Miriam Ramirez:** Bueno yo tengo dos tiempos, uno que es el 2022 y actualmente que es el aprendizaje frente al proceso de articulación y otro que es el conocimiento de las problemáticas que empezó desde el 2020 desde el momento en que empezó todo.

**Alejandra Peña:** Ahh entonces si quiere coloquemoslo aca...

## Socialización del grupo 1 y 2.

**Pilar Sierra:** Nosotros hicimos esta consolidación y la hicimos por años (2020, 2021, 2022 y 2023), entonces lo que sugiero es poder hacerlo como charladito porque vamos a encontrar puntos de convergencia, cierto, entonces de pronto mencionamos alguno y si algún momento o acontecimiento de la línea nos hizo falta pues lo vamos conversando. Entonces me voy a tomar la palabra, el primero, tenemos la idea de la línea como primer momento ubicamos una reunión docente que hubo en el mes de abril y en donde se planteó como esa apuesta a todos los docentes del programa de Trabajo Social, y allí muchos docentes manifestaron su interés en participar en la elaboración de ese documento propuesto, tenemos ese acontecimiento o momento importante. Y el segundo fue ya una reunión concreta con los docentes interesados, que no se cuantos fueron pero digamos es importante decirlo de 60 - 70 docentes, un grupo que se interesó fueron 10, entonces eso también es importante decirlo, porque creo que algo que nos une es que quienes hemos estado en la línea ha sido porque ha creído en esta propuesta, ha creído en nuestro programa, ha creído en Uicolmayor y en Trabajo Social, entonces pues eso nos parece un momento importante. Y la construcción ya de la primera propuesta como tal que fue un documento que ya después se empieza a generar en espacios de socialización muy importantes como el comité de currículo, en reunión docentes, y ya empieza como la materialización. entonces no sé si de pronto de este grupo tengan otro momento que antecede.

**Uva falla:** Como la parte inicial antes de lo que tú planteas antes de lo que tú planteas de presentar en ante el grupo de docentes, pues ahí hay ubicadas una serie de eventos que fueron importantes que los vimos el comité de currículo. Que es antes que sea antes de eso y que tiene que ver justamente con, primero al interior del comité de currículo, convencernos de que era lo que queríamos hacer, pues no seamos muy, no sabíamos qué era lo que se quería hacer. Bueno, vale la pena mencionar que todos los miembros del comité de currículo en ese momento apoyaron la idea. Lucerito la profe Astrid como decana fundamental en ello estaba Eulalia, estaba Sarita, estaba Jenny. Sí, ayúdame a recordar y Jenny era la otra jefe de campo y Anita. No estaba como jefe del comité de currículo, ¿no? No María del Pilar era no, no, ella no estaba tan convencida. O sea, podríamos decir que María del Pilar y Ena eran en ese momento la supervisora de práctica, entonces con ellas tuvimos que vivir con comité de currículo un trabajo fuerte de análisis y discusión, entonces ellas hicieron otra propuesta que recogieron otros campos de práctica y nosotras hicimos otra, la otra propuesta.

Finalmente, el comité de currículo se debate que siguen las dos propuestas, se toma la decisión que siguen las dos propuestas en la que ellos manejaban es que no me acuerdo exactamente, pero yo también tengo ese documento elaborado por María del Pilar y Ena, y la línea y la línea, entonces, a partir de eso, previa lo que tú dices bien, viene un momento también fuerte que nos tocó trabajar y fue la redacción del acuerdo. Ahí la profesora Olga Lucia fue una persona que es, mejor dicho, fue mi mano derecha y ¿por qué? Pues el acuerdo yo lo tenía que escribir, sí, o sea era mi responsabilidad que me asignó el comité de currículo y pues sí, yo como estaba convencida, pues yo paso mi acuerdo, pero en esa reunión, en esas primeras reuniones, Olguita dijo que sí y ella me ayudó muchísimo en la elaboración del acuerdo, tocó presentar ante el Consejo académico, tocó presentarlo ante comité de currículo, nos tocó Consejo Superior también argumentarse, si mal no estoy Consejo Superior, pero con rectoría del Consejo académico sí, estoy absolutamente segura porque eran momentos así fuertes en los que había que estar bien, bien documentado.

Eso es como la etapa previa, pero hay algo que a mí me parecía importante analizar y eran dos cosas que decía Luz Miriam y es cuál era nuestra apuesta? de ese comité de currículo pensando en ¿qué es lo que debe hacer un trabajador social?, eso me parece que es importante que los rescates y habían dos cosas importantes o dos aspectos que nosotros pensábamos. Y uno, es que la realidad social estaba en ese momento mediada por la virtualidad y ese era nuestro mayor argumento, pero es la realidad social, o sea nos planteaban, ahí no podemos intervenir porque esa no es la realidad social o, no, no, no, no, todo lo contrario, esa es la realidad social que estamos viviendo. Ese es el momento histórico que estamos viviendo y como trabajadoras y trabajadores sociales no podemos perder o asustarnos y decir ahí no vamos, no, tenemos que actuar, tenemos que intervenir, entonces ahí fue un momento fuerte en reconocer ese ejercicio de que sí a pesar de estas circunstancias, si podemos hacer un ejercicio, intervención cierto y el otro aspecto y la otra apuesta que teníamos es ver que el trabajo social sea siempre, ha habido eh, he tenido pues esa inquietud y es superar las dicotomías que nos mueven aquí en trabajo social, que la realidad, que lo virtual, que la teoría, que la práctica, que el objetivo, que lo subjetivo, que el método que los métodos, entonces la puesta en ese momento en la línea es la intervención es una, no es solamente por los métodos y tenemos que encontrar un punto de encuentro que nos permite recogerlos, no solamente pensando en que yo lo hago, y es grupo, que lo que yo hago es comunidad, que lo que yo hago es intervención individual, sino que el trabajador social es una profesión, es una disciplina con capacidad para desempeñarse, no solamente desde esa mirada, sino de una manera integral, entonces eran como esos dos ejes en la apuesta que fue cuando ya vino a derivar en que definiéramos que era atención y acompañamiento del ejercicio que íbamos a hacer, y será como el momento previo a lo que tú planteaste.

**Alejandra Peña:** Eso fue entre marzo. Marzo y junio, junio de 2020.

**Pilar Sierra:** Nosotros tenemos ya en el 2020-2 la asignación de campos de práctica la línea. Dos grupos de investigación, dos de individuo y familia, y nosotros de comunidad, tengamos una forma ya de ir materializando un equipo humano, talento humano para la línea de atención, entonces eso lo tenemos más o menos en julio que inicia el ejercicio. Y de nuevo yo traigo la colación y es que quienes estuvieron, por ejemplo en comunidad eran estudiantes que estaban apostando a seguir aprendiendo en época de pandemia y que sabían que era su última práctica de comunidad y que había que hacer comunidad con esta nueva demanda que nos llevaba el ejercicio y que, como le dijo la profe Uvita, lo virtual significa, significaba también un escenario que trabajo social debía abordar. Si pues, nuestra modalidad, eso un poco la puesta en marcha de las prácticas. No sé si haya otro punto, entonces tenemos aquí que en ese momento se hicieron investigaciones de salud mental.

**Adriana Gonzalez:** Sí, pero sabes Pili, lo que acabo de recordar es que no solamente los grupos de práctica, como el equipo de la línea, porque además de los docentes y los estudiantes estaba la coordinación y los docentes de apoyo que siempre han sido la profe Uvita y la profe Lucero, entonces como la estructuración del

equipo, no se o la conformación del equipo y también se nos perdió pero las reuniones semanales que teníamos, que eso lo perdimos ya con la alternancia a la presencialidad porque se nos cruzaban los horarios, pero entonces yo tenía clases, bueno, ya era difícil el encuentro, pero esas reuniones semanales son también importantes.

**Uva Falla:** Ah sí, era seguimiento y evaluación permanente.

**Adriana Gonzalez:** Sí, ahí en nuestra línea sigue, la elaboración de los protocolos ¿no?, que había el temor de iniciar, eh ya teníamos el acuerdo, habíamos creado la línea, vamos a abrir los campos de práctica y no tenemos protocolos, es decir, no sabíamos cómo íbamos a prestar el servicio y en un momento yo le dije no, pues que los que lleguen, los grupos que lleguen a iniciar sean los que creen esto protocolos, por eso fue que iniciamos en el semestre, pero realmente lanzamos la línea en octubre, ya al finalizar cuando se había hecho el ejercicio de estructurar la atención.

**Uva Falla:** La capacitación a estudiantes

**Adriana Gonzalez:** Y la capacitación a los estudiantes, los protocolos fue un trabajo durísimo de la profe, de todos los profes, pero particularmente la profe Claudita y la profe Luz Miriam de fines de semana revisando cómo era que iban a atender los casos que iban a llegar.

**Uva Falla:** ¿Y cómo estructuramos la ruta? ¿Tú te acuerdas de cómo estructuramos la ruta? Ese fue mi momento más importante.

**Adriana Gonzalez:** Sí, sí y como el flujograma de la persona.

**Uva Falla:** Dalys, todo lo que tú nos ayudaste ahí, porque ahí fue como cuando estructuramos que el formulario, que logo, que el micrositio y todo eso, tener que argumentar ahí en planeación, entonces eso siempre fue..

**Adriana Gonzalez:** Realmente en primer semestre la línea no fue de atención, sino de planeación, pero fue muy bonito porque fue una construcción en conjunto y nos hemos considerado siempre, pero en ese momento el trabajo de estudiantes, docentes, y equipo de docentes de apoyo también fue super importante.

**Pilar Sierra:** En ese año 2020 tenemos la creación del logo, que de todas maneras le permite dar como una identidad, eh pues a nuestra línea, ya también como la formalización en términos visuales, eh y tenemos el lanzamiento de la línea en el, en octubre de ese año, que estuvimos más de 200 asistentes y fue en un escenario virtual, instituciones, universidades, egresados, estudiantes, docentes, personas de otros programas de la Universidad como esos momentos importantes.

**Adriana Gonzalez:** Y otros programas de trabajo social del país.

**Pilar Sierra:** Y de otras universidades.

**Uva Falla:** Ah sí, logramos conectarnos con la asociación de trabajadores sociales de Santander, eh con él... de aquí, el consultorio de derecho, el consultorio jurídico. Y también me acuerdo algo con psicología de la Santo Tomás ¿Se acuerdan? o algo ahí, un encuentro para poder cómo de.. Pero sí también hubo algo ahí porque siempre pensamos en que esto debía ser interdisciplinario también.

**Pilar Sierra:** 2021, bueno ubicamos como acontecimiento importante investigaciones en salud mental, desde los procesos también conceptuales un estado del arte y también como esta atención en salud mental, quienes acompañaban pues la profe Luz Sney y la profe Gloria Hernández. Tenemos ya el lanzamiento, lanzamiento de la revista *unicolmayor* te escucha, la creación de las fanpage y el canal de YouTube propios de la línea, y talleres virtuales con comunidades de la Fundación Marta Chacón y con el colegio Diana Turbay de Soacha, yo les comentaba que hicimos alfabetización digital con las mujeres de la fundación y trabajamos talleres de prevención de violencias con los colegios de sexto a once, que es como acciones fuertes allí y también pues ya la atención de casos del colegio Pablo Neruda, quien estuvo en su momento fue la profesora Leidy García, y también ya de manera fuerte en la atención de solicitudes al micrositio de la Universidad. Entonces en su momento eran como turnos, la profe Claudia Usaquén y la profe Luz Myriam tenían que estar muy digamos, muy pendientes de las solicitudes de las personas, la idea era responder en menos de 24 horas esa solicitud, entonces las profes éramos las encargadas de revisar el correo juiciosamente y asumir de acuerdo a la demanda los casos.

Ellas lo asumían de lunes a martes, a miércoles y nosotros lo asumíamos el miércoles en la tarde hasta el viernes sobre el mediodía, entonces allí digamos que se hizo un ejercicio muy interesante, les contaba que los estudiantes de octavo, pues tenían mayor, digamos recorrido en el proceso de aprendizaje, pero en mi caso la fortuna es que tuve dos estudiantes que habían realizado su práctica en salud mental en la clínica de la paz, entonces tenía ya un conocimiento muy importante y había un ejercicio también de aprendizaje colaborativo, osea también apoyaban a las compañeras que de pronto no tenían este aprendizaje y lo que hacíamos, por ejemplo, era revisar las solicitudes y empezar a mirar cómo podríamos hacer ese acercamiento, como hacíamos la escucha, qué posibilidades podríamos facilitar y también qué herramientas de apoyo les dábamos dependiendo la solicitud, entonces eso digamos fue como algo muy interesante que se empezó a dar, los protocolos pero ya materializados en un ejercicio ya práctico de la línea.

**Adriana Gonzalez:** Quisiera devolverme a lo primero que mencionaste de las investigaciones y es que esta primera investigación que se hizo del estado de la salud mental en docentes y estudiantes fue totalmente revelador, porque fue reconocer que efectivamente la pandemia y el confinamiento estaba haciendo estragos en la salud mental de toda la comunidad y el poder tener a la línea de atención estudiándonos a nosotros mismos, es decir, cuidando también la casa creo que fue algo muy, muy bonito en ese momento y que eso lo presentamos como en varios espacios ¿no?, yo me acuerdo que presenté...

**Uva Falla:** Es que nos toca, teníamos que ir al Consejo académico, tenemos que ir al comité de currículo.

**Alejandra Peña:** Y eran los requerimientos de la población en ese momento, porque era lo que hablamos de la pandemia, entonces yo creo que los temas de salud mental en ese momento eran los que más apremiaban.

**Adriana Gonzalez:** Pero creo que también fue hacer como el clip decir, venga, nosotros hacemos prácticas y apoyamos a las instituciones pero ¿Y nosotros? ¿Quién cuida de nosotros? entonces creo que ahí también hay algo bien importante.

**Alejandra Peña:** Y se abordaron temas de atención, promoción, prevención y de rutas de atención sobre todo.

**Uva Falla:** No y sobre todo que nos permite reconocer algo muy importante, lo que dice Adri, es que como como facultad, como programa de Trabajo Social reconocimos que era necesaria una atención a la comunidad interna, entonces empezamos a utilizar ese lenguaje, eso es importante, en la medida en que empezamos como a hacer denominaciones y el significado de esas denominaciones y sus categorías. Entonces empezamos a hablar de la comunidad interna y de la comunidad externa, sí, y dentro de esa comunidad interna poder demostrar las situaciones de salud mental que se estaban viviendo.

**Luz Miriam Ramirez:** Desde la perspectiva de la línea, esas son las comunidades, la interna y la externa desde la línea como la cobertura que puede y debe asumir.

**Uva Falla:** Exactamente.

**Pilar Sierra:** Ah bueno, la generación de herramientas de apoyo digital, eh nombramos que se han generando en cada escenario de práctica, cada campo de práctica, cada gestión con cada docente ha generado múltiples herramientas, entonces creo que un ejercicio bellísimo que de pronto va a surgir de la sistematización es hacer un inventario de lo que ha generado la línea en términos de producción y algunas como tú lo nombraste ahorita, se pueden retomar o actualizar, lo que es no olvidar, digamos como ejercicio nombramos como aquí algo importante y algunas que se hicieron ya puntualmente para el confinamiento, pero de pronto cuales se pueden reinventar.

**Uva Falla:** Muy bueno.

**Pilar Sierra:** Y tenemos ya en ese momento del 2021 como para terminar, el primer ejercicio de alternancia que fue en comunidad, con el profe Iovan ya retornando a los escenarios desde la presencialidad.

**Uva Falla:** Con todas esas dificultades que le significó a Iovan a, me acuerdo tanto. Nos puedes contar.



**Iovan Parra:** Ahí estuvimos, pues fundamentalmente con el grupo de comunidad se intentó hacer un ejercicio, primero como de articular los niveles, creo que arrancamos por allí que era hacer ejercicios colectivos con todos los grupos de práctica. Eso fue que tenían que venir una vez al mes los estudiantes que estaban en virtualidad y se trabajaron cuatro talleres del estado socioemocional en ese momento, se hicieron ejercicios como en espacios abiertos con todo el tema de protocolos y la debida seguridad en su momento. Entonces fue interesante porque fue volverse a encontrar, volverse a juntar, la profe Luz Miriam participó de esos espacio, también que las profes participaron de los escenarios de volver a la presencialidad. Intentamos hacer un ejercicio también de articulación en instancias, no solamente en Bogotá sino en otros lugares, empezamos como en esta propuesta de trabajar con Cundinamarca e íbamos a empezar a hacer articulaciones con las juntas de acción comunal de algunos lugares de zonas rurales pero pues no se logró al final por el tema de disposiciones de la Universidad porque los profesores de cátedra no podemos desplazarnos fuera del perímetro urbano para hacer actividades, entonces también pues se paró eso pero continuamos con la articulación de la Secretaría de la Mujer y también se empezaron con los talleres en su momento de formación de transformación cultural y se hicieron dos, que también se alcanzaron a desarrollar como en ese proceso, entonces como que empezamos septiembre, octubre, noviembre, como esos 3 meses se hicieron actividades y nosotros nos reuníamos presencial cada 15 días acá en la Universidad y hacíamos como los ejercicios, planeación y el resto de actividades sí virtual, antes de volver y ya, creo que era eso.

**Pilar Sierra:** Muchas gracias profe Iovan. Creo que podemos seguir con el 2022, tenemos como ya, percibo yo, como un momento de empezar a generar producciones y resultados interesantes, la profe Adrianita nos comenta la publicación del artículo en la Universidad Nacional, que hacía relación a las intervenciones en tiempo de pandemia y que allí se materializa la apuesta de la línea, eh, tenemos ya una presencialidad en términos de los procesos académicos y también la alternancia en LAAS y sus acciones, y también unas articulaciones concretas con la secretaría de la mujer, con instituciones educativas, con el INPEC y con las líneas púrpura, también la primera feria del cuidado en la comunidad interna de la comunidad.

Ya en el espacio 2022, la asignación de un espacio físico que es este salón para la línea, la asignación de unos computadores o pc para la línea de atención y finalmente la necesidad de presentar un servicio, como lo nombra la profe Adrianita, en términos de lo que es el consultorio social, entonces como que ahí en el 2022 surge esta necesidad de articulación en la comunidad interna de la universidad.

**Adriana Gonzalez:** Este es un hito supremamente importante para la línea de atención porque la línea nace buscando dar respuesta a una situación que fue temporal, que fue de pandemia, bueno que generó una serie de estrategias de atención virtual, pero cuando retomamos nuevamente a la presencialidad se nos mueve el piso del lo que se plantea como el objetivo y alcance de la línea de atención y empezamos a pensarnos "bueno la línea de atención debe continuar porque así se establece en el acuerdo y es que nace en pandemia pero va a continuar una vez se supere la contingencia, y es bueno vamos a continuar pero ¿Cómo vamos a continuar?", entonces es ahí donde empezamos a darle relevancia a la línea de atención como un servicio del consultorio social que es la sombrilla que la protege y que la cubre, y es en lo que estamos, somos línea de atención pero estamos siendo parte de algo mucho más grande que le apuesta además a la proyección social no solo del programa sino de la universidad y es ahí en donde cobra mucha relevancia el consultorio social como un espacio dentro de la proyección social de la universidad y que busca incidir en el desarrollo social del territorio, es algo en lo que estamos trabajando y que a pesar de que ya somos una institución acreditada, hay una serie de observaciones respecto a qué está haciendo la universidad por el entorno, por el territorio que la rodea, entonces lo que queremos como consultorio social es poder empezar a establecer procesos en nuestra área circundante, ahí también quedó que llegamos al colegio Manuel Elkin Patarroyo.

**Uva Falla:** Pero en este recordaris que está haciendo Adrianita me parece también importante rescatar que el carácter que la línea quiere darle al manejo de la pandemia y al manejo de las situaciones que se vienen dando es no mirar, y que tienen que ver mucho con nosotros los Trabajadores Sociales, y es no ver los problemas de una manera unidimensional sino que el analizarlos desde una perspectiva más de carácter sindémico, que es lo que nosotros allí estamos como tratando de configurar o de proponer sí, cuando hablamos de esa integralidad, cuando hablamos de hacer un ejercicio que sea mucho más acorde con las exigencias y necesidades del contexto, tiene que ver también con hacer un análisis más económico, más social, más de tipo jurídico, más de tipo legal y no solamente una perspectiva de una intervención sin reconocer la presencia de todos esos factores que configuran el fenómeno en este caso, pues el de la salud únicamente sino el mirar todo, toda la perspectiva que contiene la intervención de Trabajo Social.

**Pilar Sierra:** Bueno, ¿continúa con el 2023? Bueno que tenemos, eehh el reconocimiento justamente de la Alcaldía Mayor de Bogotá a nuestra universidad y a la línea de atención como una entidad en alianza al sistema de cuidado, eh tenemos investigaciones enmarcadas en el reconocimiento del trabajo en la Universidad o en el territorio circundante, la UPZ 91, 92 y 93, y enmarcado también en una apuesta que es la proyección social universitaria, justamente como lo nombraba Adrianita ya en esa con miras a la estructuración ya concreta con el consultorio social y la línea de atención, y en consecuencia también, pues la atención de casos y solicitudes del Colegio Manuel Patarroyo, que es una atención a territorio circundante que es la UPZ 92.

**Adriana Gonzalez:** Ay, ahí faltó algo que también está súper calientico porque eso es lo que estamos trabajando y es la actualización del acuerdo de creación del consultorio, porque recuerden que la línea hace parte del consultorio, el consultorio se creó en 2016, pero en este momento es muy importante actualizar ese acuerdo del consultorio a la luz pues de dos cosas básicamente, una de 2019 y es la creación del MIPSE, que es el modelo de proyección social y bueno de la Universidad y la creación de la línea de atención y acompañamiento social de 2020 y en eso estamos trabajando, y eso de la mano también de la actualización del documento, no sé si se puede llamar documento maestro o documento guía del consultorio social, ya entiendo que lo conforman varios ejes, entre ellos la línea de atención. Yo no sé Pili y también donde está la cátedra Diana Cuy, esa nos la pensamos el año pasado pero se materializó este año.

**Uva Falla:** Como dentro del contexto de la proyección social.

**Adriana Gonzalez:** Esa yo lo ubique dentro del acuerdo entre lo que estoy proponiendo, yo te lo mande.

(Llegada de la profe Lucero en donde se le contextualiza sobre la actividad que se estaba realizando)

**Lucero Ramirez:** Es la cátedra itinerante de realidades sociales, Diana Cristina Cuy.

#### Activadores de memoria y árbol de deseos.

**Mariana Castillo:** Bueno, de antemano queremos agradecerles a cada uno por compartiros estos momentos que fueron importantes para ustedes y realmente nos damos cuenta de que vamos nutriendo la información que también ya hemos recolectado nosotras con los estudiantes que han hecho parte de la línea. Digamos que ya como segundo momento tenemos un tendedero social, ¿Que vamos a hacer en este momento? es dar la respuesta a tres preguntas, muy corticas en donde van a dividir las respuestas por colores, les vamos a pasar un papelito en donde la primera pregunta es:

Según su experiencia, ¿Cuál es el mayor aprendizaje que ha dejado la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha?. La segunda pregunta es ¿Cuáles han sido los avatares y dificultades que se han presentado a lo largo del trayecto de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha? y la tercera es ¿Qué productos y producciones han surgido de la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha? pues a partir de lo que cada uno vivió y de lo que cada uno conoce de la línea.

**Lucero Ramirez:** Yo quisiera saber qué entienden ustedes por avatares, pues para tener la misma idea e ir por la misma línea.

**Laisha Cabuyo:** Como las dificultades que se presentan.

**Pilar Sierra:** Como tensiones, obstáculos.

**Laisha Cabuyo:** Este momento también lo tomamos desde los activadores de memoria de Alfonso Torres, por eso las imágenes colgaditas a modo de tendedero y las que presentamos a lo largo de la sesión.

**Mariana Castillo:** Aprendizajes en naranja, dificultades en azul y en el rosado los productos y las producciones.

(Tiempo para responder e indicaciones de la actividad correspondiente al árbol de deseos que se socializa conjuntamente con los activadores de memoria)

**Adriana Gonzalez:** En color naranja respecto al aprendizaje, yo creo que para mí la línea me ha permitido pensar, diseñar y materializar nuevas formas de intervención para dar respuesta a los desafíos de los tiempos modernos, esto quiere decir que es posible trascender esos modelos tradicionales, a mí me llamó muchísimo la atención cuando nace la propuesta de la profe Uvita y que nos invitan a participar porque yo dije este es el momento para pensar que es posible hacerlo diferente, y no seguir como dentro del cuadrado sino que se nos movió la realidad pues nos tenemos que mover nosotros también para dar respuesta a esa realidad que ya no era presencial, eso me pareció genial por eso entonces me entusiasmo muchísimo la idea y me sigue entusiasmando muchísimo la idea de pensarnos lo diferente, y que

todo eso tiene que ver con la innovación social, entonces el mayor aprendizaje yo lo resumo en innovación social, esa innovación que es posible y pues en estos espacios que a veces son tan rígidos, tan cuadraditos, tan de los tradicionales, de que sigamos al autor y de la manito del autor, y entonces ahí nos pensamos de manera fragmentada y resulta que la realidad no es fragmentada, la realidad es una realidad. Eso me encanta y sigo aprendiendo mucho equivocándome, pero de las equivocaciones creo que también surgen las mejores ideas y los mayores aprendizajes, eso me encanta.

**Lucero Ramírez:** Yo resumo y creo que estoy por la misma línea de la profesora Adriana y creo que una de las mayores experiencias es pensar en alternativas diferentes a la presencialidad para mediar intervenciones desde el Trabajo Social, con utilización de los métodos tradicionales que no se perdieron, plasmar herramientas específicas y acordes a ese momento social que se vivencia y acceder a múltiples, o sea expandir ese radio de acción del Trabajo Social que ya se venía haciendo en otras universidades, pero aquí por esa misma rigidez no se logra como abrirse a otras maneras de concebir el Trabajo Social.

**Edisson Capera:** Yo traigo a colación, la articulación que se hizo con los medios digitales teniendo en cuenta que como era una experiencia nueva, o sea todo un contexto, contexto nuevo y teniendo en cuenta que pues esta profesión es muy presencial, entonces como que la comunicación que se dio a través de medios digitales como bueno el classroom o el mismo moodle, el sistema que tiene la Universidad, pues recalco que una parte y gran aprendizaje fue articular esto con los procesos que llevamos, porque muchas personas no estábamos acá en Bogotá, entonces como que, pues fue un proceso enriquecedor de saber que puedes el Trabajo Social se puede hacer desde la distancia también.

**Pilar Sierra:** Yo quiero anodar junto con tu aprendizaje, eh también para mí que fue la generación de espacios, lugares virtuales como lugares de intervención o de acción o en esa coyuntura que tuvimos en la pandemia. También la mediación digital como una forma también de hacer desde Trabajo Social no solamente desde la presencialidad sino saber hacer un uso social de las herramientas digitales, creo que habían apuestas en ese momento de pensarse el ciberactivismo, todo lo que ya mueve como espacio de interacción y como espacio real la virtualidad y que allí tiene que converger el Trabajo Social como una apuesta a un trabajo contemporáneo. Y también un último aprendizaje y que me lo llevé de toda la pandemia y también de haber sido docente virtual y a distancia y es que hay una complementariedad entre lo virtual y lo presencial, ya no podemos, como lo decía la profe uva pensar en solo dicotomías, sino que pensar en esas nuevas formas de relacionamiento y en esas formas también que nos llevan al quehacer del Trabajo Social, un poco complementando.

**Uva Falla:** Yo quisiera agregar un poco a lo que están diciendo algo que fue un gran aprendizaje y siempre se lo manifesté a los profesores, la capacidad de los estudiantes para crear, recrear y apuntar, para mí eso ha sido como de los mayores aprendizajes, que nos hayan podido seguir la línea, el que nos hayan podido y querido seguir en esto y todo lo que crearon y construyeron, de verdad para mí fue un aprendizaje muy, muy grande de todo lo que los estudiantes son capaces de hacer. Y en términos personales lo digo con un poco de emotividad en la medida de lo que todo esto nos ha generado, en lo personal a mí me ha generado mucho, mi subjetividad estaba muy permeada por toda la experiencia de la línea, por todo lo que ello significa, el tener que debatir, el tener que argumentar y tratar de demostrar que sí podíamos hacer, bueno hubo mucho en estos, sobre todo en ese primer año que a mí me tocó demasiado, por lo que además estábamos viviendo la situación de pandemia que también me estaba afectando, al igual que a todos. Entonces hay algo que para mí fue un aprendizaje muy fuerte y es renovar mi creencia en las utopías, sí, para mí eso ha sido el mayor de los aprendizajes ¡Ay discúlpennne perdonenme por favor (llanto).

**Luz Miriam Ramírez:** Yo quiero resaltar como muy significativo es como el Trabajo Social logró afrontar y tuvo la suficiente capacidad para poder afrontar, para poder enfrentar sus intervenciones. Yo lo viví no solamente desde la línea y de las experiencias de todas las docentes y todos los docentes que estuvieron allí involucrados cómo innovaron, esa innovación que se tiene para poder afrontar esa intervención, también lo viví desde el Consejo Nacional de Trabajo Social porque ahí se realizó una investigación sobre cómo Trabajo Social hizo la intervención en el ejercicio profesional en tiempos de pandemia y realmente es gratificante ver como nosotros nos aprendemos, desaprendemos y hemos aprendido nuevas cosas, como a pesar de que en la práctica profesional a veces no sabemos, no conscientes de lo que estamos haciendo, sino que es un trabajo meramente operativo, me doy cuenta como los trabajadores sociales tienen una lectura de contexto y de la realidad tan tan digamos tan certera que lo único que nos hace falta es estos espacios para poder sistematizar y poder decir mire trabajo social, acá en las ciencias sociales no solamente se queda en la intervención, sino como conoce a la realidad social, eso me dejó a mí como aprendizaje.

**Karen Real:** Pues siento que en la línea de lo que ya habían mencionado, el hecho de que cuando nosotros llegamos a Trabajo Social y decidimos estudiar la carrera, siempre lo pensamos o lo imaginamos dentro de un aspectos demasiado presencial, demasiado en contacto, entonces venimos de primero entrar a la universidad, el confinamiento algo muy nuevo para todos, una práctica de investigación netamente virtual, pero el primer acercamiento que uno tiene a la comunidad que también sea virtual ¿sí?, la primera práctica en la que uno puede eh como poner en práctica las expectativas que tenía al iniciar la carrera, entonces siento que eso también nos permitió de otra forma buscar herramientas que tal vez en esos momentos si hubiera sido presencial no hubiéramos alcanzado a conocer ¿sí?, a desarrollar capacidades, tal vez algunos éramos muy ajenos a "Ay, vamos a intervenir virtualmente, a través de un computador" o "como capicito a una persona para que lo logre hacer", entonces siento que eso también permitió que se uniera y se gestaran procesos muy bonitos, muy fructíferos y que aún pueden continuar a pesar de la distancia, ya (risas), eso para mí fue un gran aprendizaje.

**Jessica Puentes:** Bueno para mí también hace parte de la línea de poder acompañar a las personas y también me permitió como reafirmar la importancia de escucharnos ¿no? y también de escuchar a los demás, no solo a nivel profesional sino también a nivel personal porque pues cuando hacia los acompañamientos como que también me daba cuenta de la importancia que estaba siendo para mí en ese momento poder acompañar también a nivel personal porque como que uno vivir esa experiencia y también la capacidad de ser creativo y pues adaptarse a las circunstancias que iban surgiendo, porque al igual que mi compañera también fue mi primer acercamiento, pues como aplicar todo eso y acompañar a una persona entonces hacerlo a través de la virtualidad fue un reto pero también fue algo muy bonito que nos permitió ver otras formas de hacer Trabajo Social.

**Nataly Romero:** Bueno pues por mi parte yo siento que el aprendizaje que más se acerca es a los temas de salud mental, sobre todo porque la práctica estuvo permeada por el tiempo de pandemia y cada quien manejaba unas dinámicas muy diferentes, muchos perdimos familiares a causa del COVID y eso generaba grandes afectaciones psicológicas. Entonces no sólo es como el tema de salud mental, sino también que se trabajó el tema de los trastornos, que también podían ser generados a causa de eso, uno que recuerdo mucho es el del síndrome de burnout que yo creo que no me afectaría a mí, pero sí podría afectar como a la gente que trabaja en cuanto al estrés y yo creo que durante la pandemia se vivió demasiado estrés a la hora de intentar ver cómo hacían para seguir trabajando o la gente que les tocaba cerrar sus negocios y decir "ahora que vamos a hacer, de qué vamos a vivir", entonces siento que eso fue como muy complejo.

**Iovan Parra:** Yo dentro de los aprendizajes, creo que queda claro que la universidad como universidad tiene un papel importante en su acción y el programa pues también o sea, creo que una de las luchas que se dio con todo el proceso de la línea, es justamente entender que el programa de Trabajo Social que creo que ahora con lo del consultorio le va a pegar mucho, puede hacer práctica directamente sin la intermediación de ninguna institución. Creo que eso fue uno de los aprendizajes como que ya hay un reconocimiento de la importancia de entender que la institución sí bien pues nos da unas garantías para desarrollar la práctica de la Universidad, también debe hacerlo y creo que esa experiencia debe consolidarse a través del acuerdo y eso permite hacer otro ejercicio que a mí me ha parecido interesante y que tiene que ver con esto y es el diálogo entre los docentes y los estudiantes en los diferentes niveles que antes no se daba ¿sí?, o sea yo creo que todos sabemos que cada quien anda en sus cosas con la práctica y que cada institución tiene sus particularidades pero encontrar más allá el momento del intercambio de todos sabemos todos los momentos, no hay un diálogo frente a unas acciones concretas, frente a la articulación y creo que en parte la línea les ha permitido, eso y es lo que no habría que dejar perder como en el proceso.

**Todos:** Pasaríamos a las dificultades.

**Adriana Gonzalez:** Yo creo que inicialmente poder comprender la nueva realidad y lo que eso implica en términos de mover nuestros paradigmas de que la atención era presencial, que los campos de práctica estaban afuera, todo lo que implicó esta pandemia, eh, me pareció genial en términos de obligarnos a pensar de manera diferente. Si ya no estamos presencial, no están los estudiantes en la silla, ni nosotros en el tablero, pero sí están los procesos ahí y necesitamos dar continuidad a los procesos de formación, a las realidades sociales, y ahora tenemos muchas más dificultades en términos de salud mental y ¿qué vamos a hacer?, eso creo que es un reto super genial y ahí es donde nace grandiosamente la línea de atención y otro reto que estamos viviendo en este momento es como intencional los procesos de la línea de atención que nace en un momento de virtualidad, confinamiento y pandemia a esta nueva realidad, que volvemos a la presencialidad pero la línea no se acaba y entonces ahora tenemos que vernos como un servicio de consultorio, es todo un reto y en eso estamos trabajando, movilizándolo la comprensión hacia el lugar.

**Lucero Ramírez:** En esa línea también tengo acá el paso a lo que tenemos a unas nuevas realidades, eh transversar los recursos de accesibilidad lo vi como una gran dificultad y el posicionamiento en la universidad, el posicionamiento en la estructura orgánica de la universidad.

**Uva Falla:** Si, yo creo que de los mayores avatares que vivimos fue... no tenía tanto acercamiento, pero sí con los compañeros, entonces para mí eso fue bastante duro. ¿Cómo esa resistencia a lo que tú dices, no lo van? Y es lo que tenemos que tratar de lograr ahorita cuando estamos pensando en una recreditación y estamos haciendo un ejercicio de reestructuración curricular cómo nos estamos pensando la práctica académica, más allá de las instituciones y los métodos, y eso sería como el gran aporte que la unidad... que la línea le hace al programa y a la disciplina misma, es que reconozcamos que no necesitamos de un espacio físico ni de un método

para hacer Trabajadores Sociales, eso me parece que es como como que se mueve entre esas dos cosas ¿no?, entre los avatares y lo mismo, y el mismo producto que la línea está mostrando que sí, que sí podemos, hay veces mmm en lo personal cuando me contaba me sentía como como un escozor, como una angustia, pero ¿cómo es posible? No vamos a poder decir, no vamos a poder hacer, no es que perdimos nuestra esencia, yo ahí siempre lo he tenido claro que que si nosotros tenemos que saberlo metodológico, que no lo podemos perder de vista, pero eso no quiere decir que eso sea única y exclusivamente lo que usted en un contexto contemporáneo, en un espacio social donde nos movemos, sea lo único, yo les decía a mis compañeros, pero es que dígame usted dónde en el contrato dice que la contratan para hacer intervención individual y familiar y no más, no, es que usted entre a un hospital, a dónde sea que deseen su labor y usted tiene que, tiene la disciplina, tiene los medios, las herramientas para que podamos hacer un ejercicio, entonces es como entre esas dos cosas ¿no?, como las dificultades, pero los mismos retos en los mismos productos y lograr visibilizar una universidad, un programa y una disciplina muy, muy acorde a estas exigencias actuales, creo que esas son como ahí todo ahí unido.

**Mariana Castillo:** Y en el tema de los aportes, alguien quiere contarnos lo que escribió.

**Lucero Ramirez:** Darle el paso a la actualización de una demanda, eso llevó a generar una cantidad de herramientas pedagógicas, herramientas que quedaron de base para continuar, alimentar, modificar, y eso se ve reflejado en las cartillas, en todos los protocolos que se establecieron, en las rutas de atención, la iniciativa de la revista, todo este trabajo que lo van hecho muy juiciosamente, la visibilización como experiencia en diferentes escenarios y tomar por ejemplo esta iniciativa desde otras universidades para para seguir este ejemplo. Entonces yo creo que esos grandes aportes y logros que derivan de todo este gran reto que se tuvo con esta línea atención y que se tiene ¿no?.

**Iovan Parra:** Yo creo que dentro del ejercicio que ustedes están haciendo sería bueno que dejaran un repositorio porque hay muchas cosas, por ejemplo, hay artículos, cajas de herramientas, los protocolos, fotografías, entonces sería bueno que en ese esa lógica, ustedes dejarán un repositorio digital producto de la sistematización, como que se lograra organizar todo eso y lo dejarán con un enlace por supuesto para que las personas pudieran consultar todo el material.

**Luz Miriam Ramirez:** Si, yo me adelanto un poquito y lo veo más dentro de la proyección en el sentido que ustedes están hablando de como nos falta dentro de la proyección o se estará dando, no sé, no lo tengo muy claro, que nosotros podamos crear una metodología, es decir, con lo que hemos realizado y a partir de la sistematización una metodología de la línea de atención y acompañamiento social, como tal que tiene que ver mucho no solamente con lo individual sino cuando yo hablo de acompañamiento social como puedo yo asesorar y acompañar comunidades en sus procesos de participación dentro de los territorios.

**Adriana Gonzalez:** A mi esa idea me parece genial, hubo algo que marcó también mucho al inicio y es que se consideraba la línea de atención como un callcenter, "Ay, entonces en la práctica les ponen diademas", eso nunca se ha hecho, nunca tuvimos celulares ni diademas, pero es que finalmente no somos un call center.

¿Qué es una línea? yo me lo preguntaba la otra vez, es la distancia más corta entre dos puntos, un punto somos nosotros y otro punto es la realidad, otro punto son las personas, las familias, las comunidades entonces fue cuando les dije vengan no tenemos diademas ni celulares porque nunca nos los dieron, nos tocaba desde los nuestros pero establezcamos ese contacto, esa en línea con los demás, entonces empecé a meterme como por ese lado de cambiar ese paradigma de callcenter y pensarnos en la distancia más corta entre dos problemáticas y situaciones que se estén viviendo, y es lo que estamos intentando hacer, entonces desde individual y familiar la profe Claudia Usaquén hacia gestión en instituciones educativas, entonces al formulario ya no llegan solamente solicitudes de personas, sino de instituciones que quieren que lleguemos a atender situaciones de grupo, entonces ya no es solamente individual y familiar, si no es vengan a darme un taller, ahorita estamos haciendo gestión con Don Bosco para hacer un taller con jóvenes porque tienen un tema tenaz, un muchacho se suicidó, entonces tienen alterado toda su emocionalidad, bueno, entonces ¿Cómo podemos establecer esa conexión más allá de atender llamadas telefónicas?.

**Lucero Ramirez:** Y yo creo que esta experiencia, este ejercicio debe derivar, crear eso, unas puestas, unas tendencias, unas tendencias metodológicas excelentes sino para qué hacemos eso, si no es para que se vea una oportunidad de ver el Trabajo Social de otra manera.

**Adriana Gonzalez:** Muchas gracias, creo que esta sistematización va a ser muy fructífera.

**Uva Falla:** Me hicieron aguar el ojo (risas).

**Pilar Sierra:** Como dice Oscar Jara, creo que un punto de partida va a generar otro punto de partida, creo que puede ser la apuesta propia de la línea en cuanto a miradas metodológicas y de accionar profesional, justamente la categoría de la sistematización que venían trabajando era el rol del Trabajo Social y repensamos al quehacer y creo que esta discusión nos va a llevar a plantear otras apuestas muy interesantes de la línea, de esta experiencia tan maravillosa.

**Adriana Gonzalez:** Además con Laisha hemos tenido contacto permanente y me dice "profe es que necesito los informes de la línea" y yo "Ay Laisha, se que eso está pero espera lo busco".

**Pilar Sierra:** Organizar la información.

**Adriana Gonzalez:** Toda la información que tenemos, algo tan sencillo como todos los informes de práctica yo se que están, me los han enviado pero entonces me toca buscar correo por correo.

**Pilar Sierra:** Un repositorio con documentación académica, sonora, audiovisual, didáctica, las presentaciones.

**Laisha Cabuyo:** De hecho con mi compañera hicimos una muestra de todos los estudiantes que han pasado, en que nivel, en que año y el docente.

**Lucero Ramirez:** La historia y el preámbulo a la continuidad no desconocerlo, todo este origen.

**Pilar Sierra:** Ahí ya pasamos a la sostenibilidad.

**Lucero Ramirez:** Exacto.

**Pilar Sierra:** La sistematización genera un producto y creo que el primer avance que ellas pueden plantear de esa primera sistematización es el repositorio y por ejemplo la reconstrucción histórica de la experiencia y una discusión de un acercamiento conceptual a lo que se ha generado, ese puede ser un primer inicio de la sistematización, hasta ahí digamos que ellas llegarían en la capacidad instalada de su trabajo de grado.

Y la idea profes, me adelanto un poco en este cierre, es al final si podemos generar un espacio para poder contarles pues como quedó la sistematización.

**Todos:** Claro, eso sería muy chévere, socializar la sistematización.

**Mariana Castillo:** Entonces si quieren continuamos con la socialización de las proyecciones y la sostenibilidad, complementar un poco ya lo que hemos dicho porque se ha mencionado con las anteriores intervenciones entonces sería puntualizar.

(Se realiza la lectura sobre las respuestas del árbol de deseos)

**Mariana Castillo:** Se nota la tendencia a visibilizar la línea, nosotras a partir de la recolección de información con los estudiantes también se nota mucho esa tendencia de que se visibilice porque entre entre los mismos estudiantes dicen "Ay no, que pereza la línea".

**Laisha Cabuyo:** Pero también hay que resaltar que si bien hay comentarios así, hay muchos aprecio de los estudiantes hacia la línea, nosotras antes de empezar con las entrevistas teníamos la perspectiva de lo que los estudiantes pensaban de la línea, pero ya se cambia la percepción, y todas las personas nos han dicho cosas muy positivas de la línea y que ha aportado no solo profesionalmente sino también personalmente, y hablan positivamente de un espacio integrador.

**Karen Real:** De igual forma también es un versus ¿no?. Una expectativa versus la realidad, me pasó, cuando no me presenté a la línea pero sí quedé y fue como "bueno, ahora qué, me tocó, qué voy a hacer" porque no era lo que quería y simplemente durante el semestre uno rompe con esa expectativa, esa visibilización de la línea como algo tan oscuro y plano, entonces si es un cambio.

**Luz Miriam Ramirez:** Y me parece muy importante que la línea desde la investigación es como un efecto motivante para continuar en la línea, en investigación yo he observado que hay estudiantes que están en investigación y continúan "yo quiero individual y familiar y después comunidad en la línea", han seguido y continuado ahí.

**Laisha Cabuyo:** Eso nos pasó de hecho el semestre pasado con unos compañeros de investigación que querían continuar.

**Alejandra Peña:** Si, ellos siguieron en el proceso y nosotros de hecho les dimos la capacitación, fue muy bonito.

**Iovan Parra:** De hecho me parece muy importante que entrevisten a un par de egresadas que han pasado por la línea.

**Uva Falla:** Y también a alguien que no haya pasado por la línea.

**Pilar Sierra:** Vamos a revisar la información que se ha recolectado y las miradas, y además estos espacios en la sistematización si o si son necesarios, no sería sistematización sino estamos aquí convergiendo, pero vamos a complementar haciendo una revisión de que entrevistas ya hay y cuales podemos hacer.

Cuando hablamos de algo anecdótico que no lo alcanzamos por tiempo, recordé que un espacio anecdótico de la línea de aprendizaje fue cuando hicimos un webinar en salud mental, y en ese momento coyuntural teníamos el paro nacional, teníamos todo el cese de actividades pero también mucha convergencia, en ese momento hicimos un webinar con el Doctor Posada y cuando con los estudiantes empezamos a revisar las evaluaciones, hubo gente que se conectaba de varias regiones del país y hubo una persona que escribió que ese momento fue coyuntural para su salud mental, que ella creyó que en ese momento su vida no podía continuar y que gracias a lo que el Doctor Posada a través de las pautas que dió, le dió como la posibilidad de que podía seguir con sus hijos. Entonces decíamos como ya, y claro cuando leíamos con los estudiantes los comentarios que empezaban a salir de allí, decíamos "Una mujer en Boyacá que hace esos comentarios y que dicen con un espacio así hoy me dieron ánimo para continuar con mi vida", entonces creo que la línea genera esas incidencias que a veces no se notan pero cuando empezamos con la minucia de dialogar, hay muchas cosas.

Creo que me parece bellissimo que la línea como lo dijo la profe Uvita ha atravesado nuestra subjetividad en lo personal y creo que esto es lo más bellissimo de un ejercicio ¿no? cuando nos atraviesa en lo personal más allá de lo formal, de lo académico, porque allí es en donde encontramos muchos aprendizajes significativos.

Entonces de mi parte profes, a Mariana, a Laisha agradecerles por el espacio, por la planeación y por la escucha, creo que es lo más lindo porque como dice "Unicollmayor te escucha" pues nos estamos escuchando.

**Laisha Cabuyo:** Si, de parte de nosotras darles las gracias a cada una de las personas que están aquí, que nos apoyaron con su asistencia y participación, con cada uno de lo que fue surgiendo durante el desarrollo del taller, es muy importante para nosotras y para nuestro trabajo y esperamos que el trabajo cumpla con las expectativas.

**Lucero Ramirez:** Yo quiero hacerles una pregunta, ustedes que sintieron cuando vieron esta foto, que sintieron recibiendo ese premio.

**Uva Falla:** Llega en un momento muy adecuado y muy pertinente, yo se lo dije a Iovan cuando lo recibimos, fue muy importante porque permite generar un reconocimiento que tiene que trascender, pero si trasciende está en nosotros.

**Luz Miriam Ramirez:** A mi me pareció también en este momento muy pertinente porque lo que dice la profesora Uva, continúa siendo un poco real en el sentido que hay docentes que no creen en la línea.

**Uva Falla:** Y lo otro que quería decirles es que este es un espacio profesional muy contemporáneo, muy necesario y que quienes han pasado por la línea han venido desarrollando una serie de capacidades y habilidades para ejercer en algo tan fuerte y delicado como es escuchar y orientar.

**Lucero Ramirez:** Como yo lo decía en un espacio y se lo dije a la decana, la importancia de que los procesos se tengan en cuenta, las personas vamos y venimos pero un proceso bien llevado es el que queda, que perdura y el que abre nuevos espacios.

**Luz Miriam Ramirez:** Pero también es la convicción de las personas que empiezan la iniciativa, la convicción y perseverancia de que es posible hacerlo.

**Lucero Ramirez:** No hay procesos sino hay convicción.

**Uva Falla:** Cuando Iovan me llama porque hace rato no hablábamos, yo le digo "Iovan usted me llama para decirme que la línea se murió" (risas) cuando me llamó para invitarme al reconocimiento, y eso era porque unas sesiones antes en comité de curriculum habíamos estado discutiendo sobre lo que iba a pasar con la línea.

**Lucero Ramirez:** Incluso llegamos a la raya de que se acaba la línea.

**Luz Miriam Ramirez:** Eso también lo hablábamos con los docentes, con Claudia nos hacíamos esa pregunta, entonces yo le dije "pues entonces usted y yo continuaremos porque qué más, así sea solas pero lo hacemos porque lo hacemos", porque ella estaba muy preocupada.

**Iovan Parra:** Yo creo que a la decana pues como viene llegando le llamó la atención la línea.

**Lucero Ramirez:** Claro, había que contextualizarla, aquí sacamos pecho con honores y ponemos a Trabajo Social de ejemplo para todos los programas de la universidad pero a veces no le damos la importancia que se merecen las cosas.

**Todos:** Muy chevere, muchas gracias (aplausos).

## Apéndice C

### PREGUNTAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

#### Desde Elsy Bonilla

Es importante mencionar que esta entrevista será manejada bajo acuerdos de confidencialidad y sus respuestas serán usadas netamente para dar respuesta a los objetivos de investigación.

#### Experiencias/sentimientos:

1. ¿Cómo fue su experiencia al pertenecer a la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha?
2. ¿Cómo se sintió usted al momento de intervenir desde el Trabajo Social, en Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha?

#### Opiniones

3. ¿Qué retos o desafíos consideras le espera a un trabajador social en una línea de atención?
4. ¿Cuál considera usted, es la importancia del trabajo social en una línea de atención?

#### Apreciaciones

5. Teniendo en cuenta que la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! surge en un escenario de confinamiento y pandemia por el virus del Covid-19 ¿Qué propone usted para la Línea en un escenario NO pandemia?

#### Mirada desde diferentes niveles de interv

6. Describa su perspectiva o experiencia en Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! de acuerdo al nivel de práctica en la que se encuentra o se encontró en su momento, bien sea nivel de Investigación, Individual y Familiar o Comunidad.
7. ¿Cree usted que el proceso realizado durante la práctica que realizó le aporta al avance de la línea de atención y acompañamiento social unicolmayor te escucha?

#### Miradas

8. ¿Cual es su mirada respecto a Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! como estudiante?
9. Desde su experiencia, cuáles cree que son los puntos positivos y cuáles son los puntos que se pueden mejorar en la línea de atención y acompañamiento social ¡Unicolmayor te escucha!

#### Para las personas que estuvieron al inicio de la Línea y/o se encuentran actualmente

10. Describa brevemente cómo fue el escenario de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! desde sus inicios.
11. Describe el contraste que encuentras en la Línea desde sus inicios y su actualidad.

## Apéndice D

### TRANSCRIPCIONES ENTREVISTAS

### SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

#### ENTREVISTA N° 1

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 10 de diciembre del año 2022 a las 11:17 am a María Alejandra Muñoz Molano estudiante de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 10 minutos y 26 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Entrevistada:** María Alejandra Muñoz Molano

**Entrevistadoras:** Laisha Cabuyo - Mariana Castillo

**Fecha:** 10/12/22

**Hora:** 11:17 am - 11:27 am

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Laisha Cabuyo:** Buenos días María Alejandra, primero que todo te agradecemos por aceptarnos la invitación a este espacio, mi nombre es Laisha Cabuyo y mi compañera Mariana Castillo. Queremos que sepas que toda la información que tú nos compartas en este espacio va a ser netamente utilizada para dar respuesta a nuestro objetivo de investigación el cual es: Sistematizar las experiencias que se construyen en la Línea de Atención y Acompañamiento social ¡Unicolmayor te

Escucha!, desde el programa de Trabajo Social. Antes de iniciar quisiéramos que por favor nos digas tu nombre completo, tu edad, si estudias o trabajas y a grandes rasgos cómo conociste la línea de atención.

**Maria Alejandra:** eh bueno, buenos días a las dos mi nombre es Alejandra Muñoz, tengo 21 años, eh pues llegó a la línea de atención, bueno, estudio soy estudiante de trabajo social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y en este momento pues ya voy a pasar a octavo semestre y conozco la línea de atención porque en este momento soy practicante en el nivel de comunidad.

**Laisha Cabuyo:** Vale, entonces para iniciar con las preguntas quisiéramos saber ¿Cómo fue tu experiencia al pertenecer a la Línea de Atención y Acompañamiento social ¡Unicolmayor te escucha!?

**Maria Alejandra:** eh bueno, hasta el momento todo ha estado bien, obviamente pues se presentan problemas como siempre relacionadas como a la gestión de lo que se hace dentro de la línea con la universidad, pero pues digamos que a grandes rasgos se han generados aprendizajes super importantes y pues me ha ido bien, bien hasta ahora.

**Laisha Cabuyo:** Vale, ya entrando a hablar un poco sobre el Trabajo Social queremos saber ¿Cómo te sentiste, cómo fue esa experiencia al momento de intervenir desde el trabajo social en la línea de atención?

**Maria Alejandra:** eh bueno, digamos que en estos momentos de mi nivel pues yo estoy a mitad porque estoy en el nivel de comunidad entonces son dos semestres, estoy hasta ahora pues en el primer semestre y hasta ahora pues ha estado bien. Eh, digamos que a nivel intervención no se han hecho tantas, se ha hecho algunas con los otros niveles de la línea y una que se hizo pues en otra fundación aparte pero pues hasta ahora ha estado bien porque digamos que han sido comunidades diversas, si, hemos trabajado con dos comunidades que son completamente diferentes entonces digamos que se generan aprendizajes eh de estas dos comunidades entonces pues ha estado, ha estado super bien.

**Laisha Cabuyo:** Vale, y en ese orden de ideas ¿Que retos o desafíos consideras tu que le espera a un Trabajador Social o pues a la profesión de Trabajo Social en una línea de atención?

**Maria Alejandra:** Pues, digamos que específicamente en ¡Unicolmayor te Escucha! lo que estamos haciendo se ha tenido que gestionar mucho, entonces es la gestión para el espacio, al gestión de pronto para estar con otras comunidades, entonces digamos que yo creo que algo que se viene desde trabajo social y que deberían tener los futuros y futuras trabajadoras sociales que estén, que estén en la línea es esa capacidad como de gestionar de buscar contactos, de crear redes tanto institucionales como interinstitucionales que nos permiten como seguir avanzando y darnos a conocer en otros espacios diferentes a la universidad.

**Laisha Cabuyo:** Vale eh, y ¿Cuál consideras que es la importancia del Trabajo social en una línea de atención de este tipo?

**Maria Alejandra:** Pues, digamos que en la línea de atención se atienden como diversas problemáticas y creo pues que el trabajador y la trabajadora social tienen esa capacidad y desde la disciplina como que existe esa capacidad de intervenir desde todas las poblaciones hasta todas las problemáticas y, y entonces creo que eso es necesario por eso me parece muy importante Trabajo Social, porque no es solamente como una cosa si no muchas problemáticas, muchas comunidades y no solamente de pronto desde lo individual si no pues lo que estamos haciendo nosotros ahorita en comunidad, entonces eso rescato que es necesario pues llevarlo a cabo desde la línea de atención con un trabajador o trabajadora social.

**Laisha Cabuyo:** Osea, como un plus que tu ves del trabajo social en estos campos es como esa mirada holística que se tiene desde la profesión de trabajo social.

**Maria Alejandra:** si si porque es diversa.

**Laisha Cabuyo:** entonces también queremos saber qué percepción tienes tu respecto a qué pues, teniendo en cuenta que la Línea de Atención y Acompañamiento Social de la universidad colegio mayor de cundinamarca, se crea en un escenario de confinamiento y pandemia pues por el virus del covid-19. ¿Qué propondrías tú o que crees tu que se podría proponer para la línea de atención pero en un escenario NO pandemia?

**Maria Alejandra:** Pues digamos que, lo que ha pasado es que nosotros hemos sido como, como los primeros digamos o hemos sido de los primeros eh que empiezan a pasar esta transición y yo siento que la universidad y la línea pues digamos que no estaban tan preparados para esa transición, pero pues lo que yo haría y lo que yo propondría es como dar a conocer la línea porque pues son espacios que realmente se han perdido mucho, si, porque las personas no conocen la línea, no saben como llegar, no saben donde es, no saben que existe el consultorio social que ahora es el espacio físico que tenemos nosotros para llevar a cabo como todas estas cosas que estamos haciendo desde la línea, entonces creo que lo más importante ahora para que digamos que estos espacios se aprovechen es dar a conocer la línea para que las personas puedan utilizar estos servicios digamos que de manera adecuada.

**Laisha Cabuyo:** vale, entonces tú consideras que es importante como visibilizar la línea y posicionar todos los servicios que allí se ofertan, no solo para la comunidad universitaria si no para la comunidad en general, externa a la universidad.

**Maria Alejandra:** si si, pues precisamente eso es lo que hemos estado intentando desde la línea como ofrecer los servicios en fundaciones o en otros espacios, digamos que, y hasta en la misma comunidad. Entonces si, creo que es importante generar, generar esas redes.

**Maria Castillo:** Okey Alejandra, eh buenos digamos que ya conociendo un poco pues tu punto de vista queremos saber también ¿Cuál es la mirada que tienes respecto a la línea, como estudiante? Digamos como profundizar un poquito más en lo que nos decías, que tal vez no han tenido mucha intervención, digamos que también ¿eso cómo te ha hecho sentir?

**Maria Alejandra:** Pues, digamos que eso lo charlamos alguna vez y, y pues es complejo porque, pues es inevitable a veces comparar nuestro campo con otros campos de práctica que tu los ves que están haciendo como la intervención cada semana o bueno, en cambio pues nosotros más que intervención lo que hemos estado haciendo es generando esas redes, entonces digamos que a nivel, si, como a nivel de intervención como tal con la comunidad ha habido muy poco y pues de cierta manera eso desanima un poco pero pues digamos que las otras acciones que hemos adelantado cuando se ven pues ya uno empieza como a coger más fuerza y pues lo que les decía ahorita hay que tener en cuenta que nosotros hasta ahora llevamos un semestre entonces es complejo también empezar la intervención desde ya porque pues debe haber unas etapas antes de llegar a hacer la intervención que es digamos lo mas, mmm como te digo, si como lo último que se hace porque primero hay pues etapas que se deben seguir para llegar a una intervención que sea adecuada.

**Mariana Castillo:** Okey Alejandra, entonces digamos que también es importante conocer como la perspectiva que tienes ahorita en este momento digamos en el campo de comunidad. Entonces quisiéramos saber como, digamos cuales son también tus interés para el próximo semestre desde la atención de la línea y que crees que se puede hacer desde la línea en comunidad.

**Maria Alejandra:** Pues, digamos que particularmente yo siento que este es un servicio que pues nació en la pandemia y que nació porque todos y todas estábamos como muy afectados específicamente en nuestra salud mental, entonces creo que eso es lo que o ese es como el eje transversal que debe guiar nuestras intervenciones en lo que se viene del próximo semestre, que es lo que hemos visto pues que ya desde otros niveles nos hemos dado cuenta desde las investigaciones que se han hecho que pues realmente la pandemia si nos afectó a todos y a todas, como que no fue algo que se paso cómo desapercibido si no que la salud mental ha sido terrible, Entonces yo siento que para lo que se viene el otro semestre esto es lo importante, como empezar a trabajar en nosotros y en nosotras para poder seguir trabajando con las otras personas que vamos a intervenir a nivel salud mental mas que todo en la universidad que es donde yo siento que se ha sentido como un impacto super fuerte y no solamente desde nosotros los estudiantes si no tambien lo que ha pasado con los docentes que pues ellos tambien hacen parte de la universidad y tambien se han visto super afectados por lo que ha sido la pandemia a nivel de su salud mental. Entonces yo creo que eso es como lo más importante ahorita a en un plazo corto de tiempo.

**Mariana Castillo:** Listo Alejandra, pues ya con esto terminamos la entrevista. Te queremos agradecer por brindarnos de tu tiempo y pues por darnos las respuestas.

**Maria Alejandra:** No dale, a ustedes muchas gracias.



**Laisha Cabuyo:** Si Alejandra muchas gracias, como te mencionamos al principio pues son preguntas que construimos juntas que pues consideramos son de ayuda para responder a nuestra objetivo de investigación, entonces te agradecemos por brindarnos este espacio y responder las preguntas y darnos tu opinión respecto a la línea de atención de la universidad colegio mayor de cundinamarca. Muchas gracias

**María Alejandra:** Listo dale

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 2

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 11 de diciembre del año 2022 a las 8:00 pm a María Camila Ruiz Camacho de 22 años de edad, estudiante de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 21 minutos y 33 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 11/12/2022

**Hora:** 8:09 PM - 8:30 PM

**Entrevistada:** María Camila Ruiz Camacho

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Laisha Cabuyo:** Buenas noches maria camila, mi nombre es Laisha Cabuyo y mi compañera Mariana castillo queremos recordarte primero que todo pues que toda información que tu nos compartas en esta entrevista será netamente utilizado para dar respuesta a nuestro objetivo de investigación que es *sistematizar las experiencias que se construyen en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! desde el trabajo social*, y agradecerte por el espacio que nos brindas. Antes de empezar con las preguntas quisiéramos que por favor nos recuerdes tu nombre completo, tu edad, si estudias o trabajas y a grandes rasgos que nos comentes cómo conociste la línea.

**María Camila:** listo, ¿me escuchan bien ahí? ehh listo entonces, mi nombre es maria camila ruiz tengo 22 años, ehh pues estudio trabajo social en este momento me cuento entrando pues a octavo semestre, eh también trabajo y adicional a esto ehh inicio pues ya había escuchado anteriormente de la línea de atención de la universidad pero no había entrado como tal, ento hasta séptimo semestre a realizar la práctica de comunidad.

**Laisha Cabuyo:** listo, bueno ya como para empezar con las preguntas queríamos saber ¿cómo fue tu experiencia al pertenecer a la línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! ?

**María Camila:** emmm, bueno pues primero creo que como tal eh la línea sigue siento muy nueva entonces por ende, eh habian unas cosas que pues estaban como un poco flojas pero se fueron fortaleciendo con el paso del tiempo, es decir nosotros llegamos y de pronto nos tocó buscar eh población por lo que veníamos de virtualidad y empezábamos presencial entonces necesitábamos pues el espacio físico que nos lo dieron, nos lo brindó la universidad que fue un salon ehh adicional a esto tambien nos toco empezar a buscar como tal a la población con la que íbamos a trabajar lo que era séptimo y octavo semestre entonces digamos que es mas eso.

Siento que igual también fue una oportunidad ehh para darnos cuenta cómo va a ser la vida laboral, así cruda muchas veces, entonces es más como de organizar como de buscar soluciones porque uno no se puede quedar solamente en el problema, que de pronto no tengo eh un salon, no tengo recursos y no pues toca buscar estrategias.

**Laisha Cabuyo:** listo, emm y tenemos conocimiento de que en esta práctica pues están demás niveles como investigación, individual y familiar, queremos saber también ¿Cómo fue esa relación entre comunidad y los demás niveles?

**María Camila:** listo, entonces bueno, iniciando el semestre eh con mis compañeros sentíamos que había un choque porque los demás niveles sentían o percibimos nosotros que ellos sentían que de pronto éramos como un rango más alto y de pronto sentían que éramos superiores porque los estábamos de pronto con las tareas que teníamos que entregar, los compromisos y demás, pero pues despues tuvimos una conversación y caímos en cuenta que a nosotros nos exigen que los estuviéramos como molestando para cumplir con las actividades y demás, luego hicimos unos talleres como de sensibilización más que cualquier cosa como de habilidades socioemocionales y con estos talleres pues lo que nos dimos cuenta fue que eh algunas actitudes de las personas eran por, pues porque habian tenido una vida difícil o porque se encontraban en un momento, en un ciclo difícil para ellos entonces pues su respuesta era aislarse o su respuesta era eh contestar de una manera pues no asertiva, entonces pues nos dimos cuenta y nos pusimos un poquito como en los zapatos de del otro y de ahí para alla empezo a fulir muy bien todo, cumplimos eh tambien pues el respeto, em el compartir los encuentros, que participaban ya con mas ganas y animo entonces digamos que mejoro un poco mas haciendo esa acitivdades.

**Laisha Cabuyo:** ¿podrías mencionar algunas de las habilidades que trabajaron en los talleres que mencionas?

**María Camila:** listo, entonces trabajamos lo que fue resiliencia mmmm, se me olvida el resto pero se que trabajamos resiliencia, esa me quedo como marcada (se ríe) resiliencia se que trabajamos, no me acuerdo del resto.

**Laisha Cabuyo:**vale tranquila, queremos saber ¿cómo fue la experiencia o cómo te sentiste al momento de intervenir ya desde el Trabajo Social en la línea de atención?

**María Camila:** yo creo que es duro ¿no? ósea digamos que veníamos de una presencialidad en donde si bien nos estaban dando las herramientas, estábamos viendo componentes no estábamos como tal haciendo una intervención. Nosotros iniciamos en pandemia nuestra prácticas académicas y siento que eso también nos cortó un montón el poder interactuar con las personas, el poder de pronto ehh aprender a manejar esa estrategias para llegarle a las personas si no llegan las personas como tal a la cita que se le hace o los encuentros pues ¿como vamos a llamas a esas personas? ¿si? digamos que la pandemia nos quitó muchas posibilidades, nos abrió otras, como son el manejo de aplicativos como lo son zoom, meet, si nos abrió muchas posibilidades pero nos quitó otras. Entonces al momento de intervenir desde trabajo social siento que si nos tocó guerrearla de cierta manera desde la línea para llamar a la gente, entonces hubo un momento que nos desanimamos y demas pero tambien buscamos estrategias entonces cambiamos las actividades, entonces mirábamos si esas cosas se podian dar para otras cosas, entonces fuimos haciéndolo y creo que hicimos un bonito trabajo.

**Laisha Cabuyo:** vale camila gracias, algo que nosotras queremos eh es enfatizar mucho en los retos del trabajo social, entonces quisiéramos que nos mencionaras ¿cuales son los retos o desafíos que tu consideras se le presentan al trabajo social en un escenario de estos?

**María Camila:** yo siento que ehh desde la línea de atención como el reto más importante o el reto que más se recalca ahí, es el hecho de no se, buscar que la gente participe, siento que la participación es fundamental uno, para poder lograr digamos nose tengo el objetivo de trabajar con las madres eh que están gestando dentro de la universidad un ejemplo pero si no hay, no asisten, no hay asistencia no va a haber nada, osea no voy a poder hacer absolutamente nada, no voy a generar impacto,

entonces digamos que tambien un poquito de repensarnos el hecho de esos espacios que se brindan, de de pronto asistir siento que es un reto bien importante que tenemos desde trabajo social y no solamente desde la línea de atención si no en todos los campos de práctica y como tal en la vida laboral el buscar estrategia para que las personas asistan y de mas es muy importante.

**Laisha Cabuyo:** vale camila, entonces ya conociendo los retos que pues se le presentan al trabajo social , quisieramos que nos expresas tal vez ¿cual es la importancia del trabajo social en una línea de atención?

**Maria Camila:** mmm, siento que como tal este campo de práctica lo que brinda es que no solamente podamos ver a la universidad como una población porque muchas veces salimos a otros escenarios como lo son nose hospitales, centros ehhh lo que ¿como se llama los que son de las comunidades? ay bueno se me olvida, hay un campo de práctica que se hace en un barrio y es como en el centro comunitario del barrio pero ehh.

**Laisha Cabuyo:** ¿las juntas de acción?

**Maria Camila:** Si, las juntas de acción y demás de los barrios pero nunca miramos como que la localidad. Nosotros pertenecemos como la universidad a la localidad de santa fe y nosotros nunca decimos como bueno ehh miremos qué está pasando alrededor de la universidad qué población hay o por lo menos miremos, no nos vayamos tan lejos de la universidad si no miremos a la población que está dentro de la universidad, muchas son madres cabeza de familia, otros son criaderos digamos que desde la línea de atención lo que básicamente se busca o se brinda es darle esa importancia a los mismos estudiantes y a las personas pertenecientes a la institución y creo que es muy importante y también es un apoyo tener la línea para las personas que están iniciando en sus prácticas que de pronto necesitan como soltar esas cargas que tienen eh no sé de qué están iniciando su práctica y que muchas veces uno colapsa porque los problemas de la práctica se le juntan con los de la casa, con los de la universidad ¡no! se vuelve un ocho, entonces digamos que desde la línea de atención esa es la intención es poder brindar como esa atención, valga la redundancia, eh para que los estudiantes, los profesores, directos, incluso las personas de servicios generales puedan acceder a estos beneficios y puedan acceder a información sobre derechos ciudadanos, violencia intrafamiliar o violencia contra la mujer ehh también hay una como un apartado de la línea que es sobre la salud mental y la importancia que deberíamos darle nosotros que estamos en las ciencias humanas, que estamos en las ciencias sociales a la salud mental.

**Mariana Castillo:** eh bueno camila, digamos que retomando un poco esto que nos dices tambien quisieramos saber pues que teniendo en cuenta que la línea nace en un escenario de pandemia por la covid-19 ¿qué propones tú como un escenario para la línea por fuera del escenario pandémico? osea aparte del escenario pandemia que propones tú en el que se puede desarrollar la línea de atención.

**Maria Camila:** siento que ehh ya no deberiamos, me incluyo ahí porque lo estábamos haciendo, siento que si bien las redes sociales ayudan un montón siento que la importancia de que la universidad nos preste no se como nos deje eh mostrar flyers y demás dentro de la universidad porque muchas veces uno no mira las redes sociales si no está muy pendiente dentro de lo que son las paredes de la universidad y demás entonces uno ve digamos una cartelera que dice "te invitamos hoy a cuidar de tu salud mental en el taller de habilidades socioemocionales" entonces uno dice ah ve, pero la universidad muchas veces cierra esa oportunidad de que nosotros propongamos eso porque se ve mal, porque no les gusta, porque de pronto hay que hacer un montón de papeleos, entonces siento que debería ser un poco mas accesible el poder hacer las invitaciones como tal dentro de la universidad, osea que no sea tan virtual porque es que ya no estamos en la pandemia y si bien las redes sociales nos funciona un monton pues utilizar las redes solamente y no utilizar la universidad física como tal , las paredes y demas se me hace que pues no sirve.

**Mariana Castillo:** okey, osea que a lo que tu te refieres es que la línea deje de ser con atención netamente solo virtual, también empiece a ser con más atención presencial?

**Maria Camila:** si, que hayan espacios también donde la universidad nos preste espacios para ser presencial más que todo pues ya estamos en presencialidad pues hagámoslo de lleno en presencialidad y si a algunas personas les sirve virtual pues se deja esa atención pero en menor cantidad.

**Mariana Castillo:** okey, bueno camila entonces también quisieramos saber ¿cual es tu mirada respecto a la línea de atención como estudiante? tu como estudiante como ves el proceso que están llevando digamos este semestre en la línea.

**Maria Camila:** bueno pues emmm, ush es que no se, es que es complejo porque al principio uno dice, pues cuando uno está por fuera uno dice en la línea no se hace gran cosa pero cuando uno ya está ahí uno se da cuenta que uno hace muchísimo, osea asi uno no lo vea se hace muchísimo osea nosotros tratamos de dar a conocer la línea por fuera, con fundaciones, con instituciones y también muchas veces lo hacemos dentro de la universidad pero no se nota entonces y como estudiante sé que uno a veces ignora pero no se nota.

**Mariana Castillo:** okey digamos que osea lo que tu quieres es que la línea logre como más visibilidad en la universidad ¿sí? porque digamos que casi nadie sabe de ella ni participan en los procesos.

**Maria Camila:** si, exacto nosotros no, osea cuando nosotros intentamos contar con población de la universidad es muy complicado porque casi nadie llega entonces es como (hace una cara disgustada)

**Mariana Castillo:** y digamos que, bueno en este nivel de intervención pues en el que te encuentras ahora que es el de comunidad ¿cuál ha sido tu perspectiva, experiencia y sentires en ese nivel en el que te encuentras en la línea de atención?

**Maria Camila:** yo, osea, puedo decir que los primeros tres meses me la pase ¡frustrada! frustrada yo ya no quería volver yo, osea no porque fuera feo porque recalco que la línea es muy bonita, todo lo que hace allí es muy bonito pero era como la frustración de que no se hacían las cosas ¿sí? osea de que se hacían pero no llegaba nadie, que invitaremos gente por redes y demás pero no llegaba nadie, de que intentábamos hacer proceso pero la universidad nos decía como que ¡hay no miren les falta tal papel! porque hay que hacer un chorrero de papeleos para que nos faciliten algo entonces era como cansón también, entonces nosotros éramos como que ¡ah!, bueno yo en general estuve como que feo ya no quiero estar en esta práctica.

Me frustraba también muchísimo ver como todos los otros campos de práctica tenían su población fija y nosotros éramos el único campo que estaba buscando..

(Se corta la llamada un momento)

**Maria Camila:** ¿hasta donde me escucharon?

**Laisha cabuyo:** Estabas hablando sobre las fundaciones, los papeles que pide la universidad y todo eso

**Maria camila:** ya había hablado harto pero bueno, si pues eso muchas veces la frustración era esa de que todas eh todos los campos de práctica tenían población fija y nosotros no, nosotros estábamos buscando, los estudiantes si bien a nosotros nos decían en la línea la población esta es que la población está, la población es toda la universidad claro pero nadie va a osea nadie puede como obligar a un estudiante que tiene mil y un cosas que hacer, mil trabajos, que tiene clases todo el día, a que asista a una actividad de la línea sí, osea nadie lo va a obligar y pues tampoco es la idea pero no nos conocían entonces.

**Laisha Cabuyo:** es que ese es el problema, que muchas personas inclusive los de la universidad no conocen la línea.

**Maria Camila:** si, a parte se cree que la línea es solo de trabajo social y pues nosotros somos la línea de atención de la universidad colegio mayor entonces al no, siento yo, que al no tener participación de las otras carreras sienten que es una línea de trabajo social para trabajo social no más.

**Mariana castillo:** okey, y digamos que ese bueno, es tu sentir desde el principio de la práctica, los primeros tres meses. Digamos ¿tu notaste tal vez algún cambio desde el principio de la práctica a ahorita que finalizaron este semestre? y digamos ¿qué expectativas tienes para el próximo semestre en la línea de atención?

**Maria Camila:** yo siento que iniciamos, ahora antes de finalizar el semestre nosotros hicimos un trabajo muy bonito con la fundación Martha Chacon lo que hicimos fue ehh como hacer encuentros en cuadra y asi y siento que eso nos subió un poco uno, la moral porque la teníamos como que no no hemos hecho intervención y al poder



hacerlo acordamos otras fechas para enero entonces dejamos con cuadrado que ya con la martha chacon iniciamos el otro semestre, ehh tambien vamos a iniciar si no estoy mal con la secretaria de la mujer unos espacios, con la plaza de mercado la plaza cultural de la plaza de mercado de la perseverancia también vamos a iniciar otros espacios, osea que lo que tenemos es trabajo pero necesitábamos era finalizar necesitábamos saber por dónde empezar.

**Mariana Castillo:** claro porque digamos que así ya teniendo una comunidad, una población ya estable es más fácil que realicen la intervención

**Maria Camila:** obvio, es mucho más fácil. Lo ideal fuera que esa población ¡repito! fuera de la universidad porque es de la universidad para la universidad pero si no se puede pues inicialmente hacerlo con otras instituciones y que se vaya generando como esa sensibilización de lo que es y para lo que es la línea de atención dentro de la universidad.

Mariana castillo: y osea que lo que están buscando también es como generar esas redes con otras instituciones, con otras.

**Laisha Cabuyo:** articulaciones.

**Maria Camila:** si, en dado caso nosotros necesitamos no se como universidad en algún punto ehh alguien de la universidad nos presenta un caso sobre alguna persona con discapacidad cognitiva nosotros le decimos "ay hay un centro o hay una fundación que se llama martha chacon, tiene tres sedes, usted puede dirigirse hacia allá" ¿si? osea que digamos como esas alianzas esas redes en instituciones para que pues todos tengamos como la oportunidad de hacernos partícipes de las actividades que se dan.

**Maria Castillo:** listo camila, entonces no se si la quiera preguntar algo mas.

**Laisha Cabuyo:** no, pues yo creo que ya nos ha dado bastante información. Pues camí esas eran las preguntas que hicimos para dar como te dije en un principio, dar respuesta a nuestro objetivo de investigación y te agradecemos por tu espacio por brindarnos este espacio para responder las preguntas y por tu disposición.

**Mariana Castillo:** muchas gracias camí por darnos de tu tiempo para poder realizar las preguntas.

**Maria Camila:** tranquilas, gracias, ojalá les vaya bien.

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 3

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 16 de diciembre del año 2022 a las 5:00 pm a Valentina López, EGRESADA de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 37 minutos y 41 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 16/12/2022

**Hora:** 5:06 PM - 5:47 PM

**Entrevistada:** Valentina Lopez

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Mariana Castillo:** Buenas tardes Valentina ¿como estas? esperemos estes muy bien, ehh bueno pues primero quisiéramos pedirte que te presentes y que pues nos digas que estás haciendo actualmente y te queremos recordar que pues digamos que todo lo nos digas hoy va a ser utilizado para poder llevar a cabo nuestro trabajo de grado que tiene como objetivo "sistematizar las experiencias que se construyen en la línea de atención y acompañamiento social ¡unicolmayor te escucha!, desde el programa de trabajo social entonces pues básicamente eso es lo que queremos lograr con nuestro trabajo de grado entonces queremos que pues primeramente te presentes y nos cuentes pues ahorita que te encuentras haciendo.

**Valentina Lopez:** bueno entonces ehh hasta el día de ayer estuve trabajando en la línea de atención 141 de bienestar familiar estuve desde el mes de agosto, septiembre, octubre, noviembre y bueno parte de diciembre trabajando con la línea ehh pues también el lunes empiezo en otra institución empiezo como gestora en la fundación universitaria la rioja y pues la verdad la línea no se si de pronto han tenido o han dialogado con otras compañeras que trabajan en la línea del icbf pero la verdad el trabajo es muy pesado, se asimila también ya que vamos a hablar sobre una línea de atención y acompañamiento social pues la línea del bienestar familiar también está como un poco relacionada con esa atención que le brindamos a las personas y en este caso pues más que todo a los niños y pues en eso estaba prácticamente desde que me mm yo me gradúe en abril y entre en agosto a trabajar con la línea entonces estuve con ellos hasta esta semana.

**Mariana Castillo:** Okey valentina, y digamos que ya entrando en materia de la línea de atención pues de la unicolmayor eh ¿en que año estuviste haciendo la práctica y en qué nivel y como llegaste a conocer pues la línea de atención?

**Valentina Lopez:** yo estuve desde el año creo que fue desde el 2020 del segundo periodo de agosto hasta mayo del 2021 fue un año completo porque en ese año estuve realizando la práctica de comunidad en este caso yo estuve pues los profes que iniciaron en su mayoría fueron como de primeros semestres porque apenas estuvimos un año éramos como cuatro cinco personas en el grupo de personas en el nivel comunitario.

**Mariana Castillo:** okey valentina quisiéramos saber ¿cómo fue tu experiencia al momento de pertenecer a la línea? ¿Cómo fue el proceso en el tiempo que estuviste allí?

**Valentina Lopez:** Bueno, digamos que en ese momento yo escogí la práctica uno, porque yo me había retirado pues por el tema de la pandemia yo me había retirado de donde vivía porque era aca en Bogota me tuve que retirar para el meta pues que era donde yo estaba en ese momento entonces pues por eso por la flexibilidad que daba la practica en ese momento la escogí y pues cuando nosotros iniciamos lo que tratamos fue hacer una intervención pues en un principio tratando de como unir lo virtual como en lo de las comunidades virtuales fue la apuesta que nosotros hicimos en ese momento tartar ed trabajar con comunidades virtuales desde el principio le apostamos como a generar esos espacios como webinar, como talleres ehh tratamos de hablar un poco por telefono, de como iniciar con esas llamadas telefonicas para habalar con las personas, acercarnos un poco mas a las comunidades ehh pues creo que ustedes lo saben y la línea inicio con los temas que eran salud mental, derechos ciudadanos en el marco de la emergencia sanitaria del covid y orientacion familiar, sin embargo pues siempre los temas que teniamos y bueno los que mas llegaban a la línea en ese momento estaban siempre relacionados con salud mental pues por todo lo que estaba sucediendo en ese momento por la pandemia entonces pues digamos que la mayoría de intervenciones se orientaron desde ahí e inclusive la línea tambien, pues los casos que llegamos a atender fueron de mm chicos tambien de la universidad que en ese momento pues necesitaban el acompañamiento de nosotros eh en su mayoría fueron como de primeros semestres porque apenas como que se estaban adaptando a la universidad y ellos como que nos solicitaban eh la ayuda y la asesoria pero ehh tambien como fue una línea que en sus inicios como que apenas estaba formadno la ruta osea no estaban bien claras y demas pues digamos que a veces la intervencion era como muy limitada y muy puntual en

ciertas cosas te puedo apoyar pero ya lo demas si tienes que mirar o articular con otras entidades que te puedan colaborar porque pues cuando nosotros apenas empezábamos estábamos como conociendo como tratando de mirar qué temas podemos abordar, cómo podíamos ayudar a la gente si me pedían esto a donde lo podía dirigir entonces pues creo que los primeros años si fueron como un poco pues el primer año por decirlo así un poco limitante.

**Mariana castillo:** okay, pero entonces tu nos mencionas que si tuvieron la oportunidad de intervenir digamos con los estudiantes y eso, queremos saber ¿cómo te sentiste tú al intervenir en la línea desde el nivel de comunidad?

**Valentina lopez:** pues digamos que en sí, emm en trabajo social siempre nos han dicho que comunidad integra todo no, integra familia, integra grupo, integra individuos entonces en si decir que intervenimos en una comunidad como tal no lo hicimos, digamos que en la línea la atención mas que todo era como individual y en este caso pues la verdad uní a veces se queda como ¿que hago? o sea no se que hacer no se que decirle pues porque te mencionan que la mayoría de situaciones que nos llegaban eran relacionadas con salud mental, en ese momento pues nosotros consideramos que a veces no teníamos las herramientas suficientes para decirle como a esta persona como oye podrías hacer esto o podrías hacer esta otra cosa porque digamos que si bien nosotros en la universidad teníamos como las electivas de profundización que en este caso nos daba como el profe posada la profe jenny, tenemos como electivas que nos complementaban algo cuando llegaba a la intervención ahí quedabas como en blanco y no recordabas nada como en este caso no sabría que hacer la verdad y como te menciono las rutas o el material en ese momento no era definido pues uno como que se quedaba corto al momento de intervenir entonces era como que si te llegaba algo relacionado con salud mental la verdad como que tratábamos, recepcionamos el caso nos conectamos con la persona, tratábamos como de dialogar con ella en un inicio a preguntarle cual era sus situación y demas pero a partir de ahí si era un tema más especializado lo que tratábamos de hacer fue tener unas como, articular con instituciones con líneas que de pronto pudieran brindarle una atención mas especializada de pronto como mas específicas porque pues digamos que nosotros dabamos como yo diría que una orientación primaria o inicial de pronto como que ellos entían ese acompañamiento de nosotros y esa orientación pero con tal algo que se les realizaba el seguimiento que era continuo no, la verdad no fue así, entonces pues yo creo que respecto a la intervención pues me sentí en ese momento como asustada tenía como impotencia mas bien porque nosotros queríamos como hacer muchas cosas dentro de la intervención pero siempre nos limitábamos porque era como que bueno entonces aca como podríamos hacer que mas podríamos decirles pero digamos que en ese momento o teníamos ni el contenido ni las herramientas ni nada para hacerlo de la manera adecuada por decirlo así entonces eso por ese lado paso.

**Mariana castillo:** y digamos que ahí en ese momento también ustedes no podían hacer como un trabajo interdisciplinario con algunos docentes del área de psicología o no se puede?

**Valentina lopez:** no, la verdad no, en ese momento la atención solo le brindaban nosotros, lo que si tratamos de hacer mm por lo menos con el tema de derechos ciudadanos, cuando nos llegaba alguna consulta o alguna tutoría de temas legales que pues incluía abogados o algo así lo que tamamis de hacer fue articular con el consultorio jurídico, pues tratamos de articular con ellos para que no ayudaran a gestionar esos caso pero como tal con psicología o psicólogos la verdad no, la atención siempre ehh la atención inicial y demas siempre la dimos nosotros nunca la dio otra persona.

**Mariana castillo:** okay valentina, bueno teniendo en cuenta pues tu experiencia cuáles retos o desafíos consideras tu que le esperan a un trabajador social en una línea de atención?

**Valentina Lopez:** bueno pues ya ahorita viendo también desde la línea en la que trabaje y en la que estuve la verdad es un reto grande porque en una línea de atención siempre tienes que tratar de manejar la empatía tratar de conectar con esa persona que está oyendo y en ese caso requiere de una ayuda ósea requiere que tu le colabore con algo y que de verdad puedas ayudarle a gestionar como eso que necesita, entonces pues para el trabajo social la verdad mmm pues el reto es grande porque en este caso como trabajadores sociales siempre tenemos que generar como esas habilidades que permitan ayudarle a generar como es bienestar al otro si, a lograr ser empático, a lograr ser gestor lo que de verdad la persona necesite y por lo que me está buscando porque en este caso si me llaman te están pidiendo alguna ayuda te están pidiendo una orientación pues tu tienes que ser lo más puntual y claro con eso que te están solicitando para poder ayudar a la persona con eso que te solicita eso y en este caso con las dos líneas la verdad osea si digamos que uno como trabajador social tambien veces se einstein impotente porque nosotros siempre queremos ir alla pero muchas veces o por las políticas o por las normas o por lo que te imponen en la institucion por decirlo así la línea, bueno como que los paarmetros que te imponen pues muchas veces te limitas y no puedes ir hasta donde de pronto tu quisieras a intervenir como se necesita ¿si? porque en este caso supongamos, bueno, en al línea lo que te mencionaba nos veíamos muy limitados por eso porque no teníamos como las herramientas para hacerlo pero ahorita en la línea que estaba si las teníamos sin embargo nos decían como tu no puedes hacer eso porque de eso ya se encarga otra persona, tu no puedes hacer eso entonces digamos que en el memento uno quisiera hacer más pero por las políticas, las normas y todo lo que te imponen y demás siempre te limitan un poco a lo que verdaderamente uno puede hacer como trabajador social, entonces pues digamos que el reto también es desde ahí al trabajador social como abrir mas puertas, dar a conocer como profesión que pueda generar más como ese acompañamiento al usuario que necesita en el momento y que tu se lo puedes brindar no necesariamente un psicólogo pueda hacerlo si no que un trabajador social también lo puede gestionar desde lo que sabe y desde su que hacer entonces pues yo creo que eso sería pues en la línea en la que yo estuve la verdad y en la que estaba eso fue lo que sucedió.

**Mariana castillo:** okay valentina y digamos que ya teniendo en cuenta esto que nos dices, eh ¿cuál consideras tu que es la importancia del trabajo social en una línea de atención?

**Valentina lopez:** bueno yo creo que el trabajador social en una línea de atención es importante pues porque somos sociales y por naturaleza es que estamos para tratar de colaborar tratar de empatizar, de gestionar, buscar ese bienestar para la persona que tenemos al otro lado ¿si? siempre que nos llama esa persona es tratar de ayudarle en lo que mas podamos y como trabajadores sociales pues tenemos esa responsabilidad de que no nos podemos quedar cortos y en el trabajo social digamos que lo que y la profesión como tal lo que busca es que, es eso ayudar a gestionar, colaborar todo lo que tú puedas hasta el punto en el que la persona pueda sentirse satisfecha con lo que tu le diste o la herramientas que le diste o con la orientación que le diste, con todo lo que le pueda colaborar para ayudar a salir de esa situación que le genera alguna problemática o pues que en este momento le genera alguna preocupación, bueno en este caso era con niños y con adultos y los adultos digamos lo que siempre buscan son soluciones o alternativa que me pueda dar para salien la que me encuentro esa problemática, que herramientas me puedes brindar ehh supongamos para manejar esa situación con mi familia con mi pareja con mis hijos, ehh tambien con los niños en este caso en al linea de bienestar familiar pues uno s eneucontra conmuchas cosas con muchas problemáticas y al trabajar con niños la verdad en este momento es un reto grande para el trabajador social porque la situación que se viene presentando con la infancia esta muy complicada como que vemos mucha violencia, mucho maltrato muchas situaciones en la que los niños se ven involucrados osea muchos problemas entre familia, conflictos, vínculos rotos entonces la importancia del trabajo social radica ahí en que nosotros tenemos las herramientas para atender y para orientar para ayudar, para dar esas soluciones a problemáticas que se estan presentando en este momento con las familias, bueno en una linea de atencion con los temas de salud mental nosotros los podemos orientar podemos ayudar a los niños digamos que em en general una linea de atencion lo que atiende son personas adultas y pues dependiendo niños tambien adolescentes, jovenes entonces pues digamos que el reto que tenemos en este momento y la importancia del trabajo social es grande en lo que se viene presentando actualmente.

**Laisha Cabuyo:** listo valentina, tambien quisieramos saber que pues teniendo en cuenta que la línea de atención y acompañamiento social ¡Unicolmayor te escuchal surge en un escenario de confinamiento y de pandemia por el virus del covid-19 quisieramos saber ¿qué propondría tu para la línea de atención y acompañamiento social ¡unicolmayor te escuchal en un escenario no pandemia?

**Valentina López:** bueno, en este caso nosotros siempre que estuvimos en la línea quisimos como, tratamos de articular con mm cuando yo estuve tratamos de articular con una fundación que trabaja con familias cuidadoras entonces siempre nos quedó como esa inquietud, en ese momento pues no lo pudimos hacer obviamente por el contexto en el que estábamos pero siempre nos quedó como la sensación como la mm ¿como decirlo? la intriga, como la curiosidad de que podría haber sido si la línea hubiera podido haber actuado en campo si pudiéramos llevar esas orientaciones esas herramientas que teníamos poderlas llevar también a campo con comunidad porque pues digamos que eso fue un precisamente lo que nos faltó y algo que nos quedó como ahí y no pudimos acercarnos a la comunidad con la que pudimos compartir por lo menos creo que en un escenario no pandemia lo importante sería poder acercarnos a esa comunidades que nos necesitan en este caso nosotros habíamos evidenciado que habían muchas necesidades dentro de esas familias, habían temas que ellos no conocían, herramientas que nosotros podíamos darles más de manera presencial entonces creo que los temas que manejo la línea en ese momento también como que hubiesen sido cheveres que se hubieran podido tratar en campo directamente con esas personas que logramos atender, de pronto tambien alternar la atención virtual con una presencial porque también creo que con la virtualidad como que se pierde eso el poder conectar con la otra persona que la puedes tener al frente si, entonces el poder llegar a campo el poder tener de pronto ams interacción que uno atiende sería algo digamos a lo que le apostaría si fuera un escenario no pandemia, la verdad desconozco como esten manejando la línea actualmente pero creo que esas dos cosas serian importantes.

**Laisha cabuyo:** vale valentina muchas gracias, también queremos profundizar un poquito más sobre pues nos comentabas que cuando estuviste en la línea te encontraste en el nivel de comunidad entonces queremos como profundizar sobre netamente la experiencia de comunidad, osea que nos describas tu perspectiva o tu experiencia en la línea de atención de la unicolmayor pues de acuerdo al nivel de comunidad en este caso específicamente.

**Valentina lopez:** como yo les mencionaba digamos que pues uno entra a comunidad y espera como con la comunidad supongamos del barrio tal, el colegio tal, los padres o bueno pero pues por el escenario en el que nos encontrábamos en ese momento lo único que podemos trabajar con comunidad fue con las familias que les cuento, osea como atención individual con los casos que que recepcionamos y que podíamos atender pues la verdad no recuerdo cuantos recibimos pero no fueron muchos creo que diez no recuerdo muy bien pero esos eran individuales osea en comunidad lo que tal pudimos hacer fue gracias a la gestión de la profe pues en ese momento emm articular con esta fundación se llamaba martha chacon creo que es fundacion martha chacon de familias cuidadoras de niños con discapacidad y lo que pudimos articular con ellos fueron espacios de talleres en donde nosotros les brindamos orientación en temas sobre violencia de género, le dimos orientación en temas de salud mental a profesionales de la fundación, les dimos talleres en orientación de temas sobre alfabetización digital, ahh también recuerdo que pudimos generar espacios con eran como adolescentes de un colegio de soacha también pudimos articular con ellos también pudimos generar como unos espacios sobre violencia de género y derechos ciudadanos y con los adolescentes también pudimos generar esos espacios y pues digamos que en comunidad pudimos trabajar con esas dos comunidades en si digamos haciendo pues intervencion en trabajo social sin embargo como te digo pues nos limitamos principalmente por lo que estaba sucediendo en ese momento y generar esos espacios de pronto de socialización en donde pudieramos orientarles, darles herramientas para los temas que ellos nos solicitaban pero pues como tal de pronto llegar a conocerlos, acercarnos mas depronto con las personas que estaban dentro de la comunidad con los adolescentes pues no pudimos hacerlo fue lo que pudimos interactuar en esos espacios de talleres pues las personas nos escuchaban, nos preguntaban y estaban al pendiente pero como tal generar un espacio de interacción físico con estas personas o más allá de la virtualidad pues no se pudo en ese momento.

**Laisha cabuyo:** claro osea que tu práctica en ese momento fue y todo lo que hicieron fue netamente virtual.

**Valentina lopez:** todo, todo lo que hicimos fue virtual la verdad igual pues en ese momento natalie también estaba en san andres yo estaba por aca ehh todos estábamos como separados entonces no mm tampoco era fácil como decir ay vamos a reunirnos con protocolos y demás para ir a visitar a la comunidad por así decirlo, no pudimos hacerlo porque uno el contexto en el que estábamos en ese momento por los picos y demás pues no lo permitió y lo otro pues también varios compañeros y demás se habían desplazado a sus lugares de origen entonces por esas situaciones no pudimos acercarnos a las comunidades y todo el trabajo y todo el trabajo se desarrolló siempre de manera virtual.

**Laisha Cabuyo:** entiendo, también quisiéramos saber ¿cual es tu mirada respecto a la línea de atención y acompañamiento social? ¿como tú como estudiante viste ese escenario para un campo de práctica para el trabajo social?

**Valentina lopez:** bueno nosotros en ese momento, pues hablo por nosotros porque creo que los que entramos a la línea, entramos con grandes expectativas de decir como que chevere que el trabajo social le apueste a algo diferente, a otra posibilidad porque si bien estábamos acostumbrados a trabajar o hacer las prácticas siempre de manera presencial pues la virtualidad y en este caso la línea fue un espacio que pues nos permitió ahondar en otros campos diferentes de intervención de trabajo social que depronto si no hubiera sucedido la pandemia pues no hubiéramos imaginado pero pues digamos que en ese momento fue como ,muchas expectativas teníamos como toda la disposición de como estudiantes aportar lo que habíamos aprendido hasta ese momento a la línea a los que nos íbamos a enfrentar en ese momento pero pues también como te digo ya en el ejercicio si nos vimos muy limitados y dijimos como que que nos falta, sentimos que para estar en una línea de atención necesitamos capacitaciones , necesitamos generar espacios de depronto con profesionales que puedan orientarnos a saber mm que puedes decir que no puedes decir como puedes orientar eh porque en este caso pues lo hablo ya desde de lo que tuve ahorita desde mi trabajo y para una línea de atención cuando nosotros ingresamos nos dieron quince días de capacitación porque era mucha la información que íbamos a manejar y también porque tener cierto trato al momento de trabajar y de estar con una persona que no vas a estar viendo si no que solo va a estar escuchando, entonces digamos que ese momento también fue como ese miedo, fue expectativa pero también miedo porque no sabíamos a que íbamos a enfrentarnos y no teníamos tampoco las herramientas para hacerlo eh fue una iniciativa la verdad chevere y fue gratificante poder ser parte de esto en un principio pero pues como estudiantes si sentíamos que nos faltaba que nos faltaban herramientas, nos faltaban digamos que el contenido nos faltaban como varias cosas para hacer una intervención como más efectiva para que uno dijera como verdad pueda aportar a la persona que me está escuchando o ala que voy a orientar entonces pues la mirada como estudiante fue más la verdad crítica frente a ese proceso que estábamos manejando en ese momento porque si bien le agradecemos mucho a la profe uva que fue la que nos inició con esto y los otros profes que también aportaron pues la verdad siempre les criticamos como que no podíamos hacer las cosas sin las herramientas para poder hacerlo bien porque digamos que fue la propuesta que ellos lanzaron, la aprobaron y nos dieron como que uno que otro protocolo de atención pero la verdad llegaban los casos y era como yo no se que hacer , no se como atenderlo , no se que decirle entonces siempre y en ese primer semestre la verdad lo hablamos con la docente, con los profes, entre los compañeros y decíamos como que no la línea hay que limitarla hay que especificar que vamos a atender como vamos a decir o qué protocolo en si vamos a utilizar porque son muchas cosas que no sabemos cómo manejar entonces pues emm a partir de eso bien creo que siempre fue como una mirada mas crítica a lo que pues como estudiantes queríamos aportar a la línea.

**Laisha cabuyo:** tu mencionas algo que me llamó la atención y es que gracias a la pandemia por decirlo así y a la línea de atención surgió como escenarios de intervención para el trabajo social que tal vez al no estar en ese contexto no se hubiesen imaginando mm a lo que quiero llegar es preguntarte si ¿tu consideras que la pandemia y la línea de atención permiten darle otra mirada al trabajo social y todo lo que se puede hacer desde la profesión?

**Valentina lopez:** si, en este caso nosotros desde la pues el proyecto que nosotros le apuntábamos digamos que la intervención del trabajo social en estas comunidades virtuales pueden encontrarnos por estos medios eh las mujeres que pueden digamos que el generar espacios desde el trabajo social en la virtualidad que permitan como conectar con la población , no necesariamente yendo hasta el lugar o yendo hasta el barrio o bueno sino que también están los espacios virtuales, todo lo que podemos generar desde la virtualidad y nos puede conectar con esas comunidades si bien obviamente no es lo mismo porque digamos que la virtualidad no permite como generar ese vínculo cercano con la persona pero pues igual genera un espacio de reflexión de sensibilización que puede ayudar a las comunidades y pues con los que uno también puede llegar porque en este caso nosotros con lo que hicimos se nos dio la oportunidad generar webinars y en estos webinars uniamos como que a varias personas que podían hablar de temas interesantes, de temas de interés para los estudiantes, eh para las madres, para las mujeres, para los profesionales también porque en los webinar se nos unian profesionales entonces pues digamos que las comunidades virtuales y en relacion con el trabajo social si se pueden lograr, si se pueden lograrestos espacios que le permitan al trabajador social también intervenir no solamente desde el campo si no que también es un reto grande pues intervenir la verdad porque como profesionales en la universidad siempre nos preparaban para trabajar en campo pno para estar de pronton de tras de un computador y mirando a ver como puede gestionar uno un espacio y hacer allí y hacer allá , si es un reto grande pero se puede como unir como una comunidad virtual en la intervencion del trabajo social se puede aportar desde la virtualidad a la profesion y también las personas que en este caso siempre van a ser como nuestros sujetos de intervencion por decirlo asi entonces es un reto grande un reto para el trabajo social pero sí se puede lograr.

**Laisha cabuyo:** bueno valentina muchas gracias

**Mariana castillo:** esperame laisha te interrumpo un momento, es que el link se va a cerrar entonces antes que se cierre les voy a enviar otro link

**Mariana castillo:** listo

**Valentina López:** ¿ha sido todo claro o de pronto quieren que profundice un poquito más?

**Laisha cabuyo:** yo considero que todo ha sido muy claro ¿cierto mariana?

**Mariana castillo:** si, la verdad las respuestas han estado super bien eres la persona que más ha profundizado en sus respuestas.

**Valentina lopez:** bueno me decias que faltaba una ¿si?

**Laisha cabuyo:** si, ya para cerrar queríamos que nos describieras brevemente lo que fue el escenario de la línea de atención y acompañamiento social de la unicolmayor desde sus inicios, se conoce más de lo que es ahora a lo que fue en sus inicios como fue todo proceso entonces quisiéramos que nos explicaras un poco ¿cómo fue ese inicio de la línea de atención?

**valentina lópez:** bueno en un inicio pues como les mencionaba nosotros nos establecieron como unas rutas como unos protocolos que íbamos a manejar porque supuestamente íbamos a contestar llamadas, nos dijeron cómo van a atender llamadas pero pues los minutos los sacan ustedes no les vamos a dar celular como que lo pagan ustedes de su platica entonces como que bueno entonces a partir de eso como se supone era atención en llamadas establecieron como unos protocolos de atención que pues como les mencionada no eran muy claros, establecieron también como unos formatos para la intervención porque se supone que eran como tres llamadas como seguimiento a las personas, en este caso nosotros hacíamos atención por telefono, por whatsapp o por correo electrónico, siempre tratábamos de generar el contacto con las personas por ahí, yo llegué a llamar a personas por teléfono, les escribía por whatsapp, responderles por correo electrónico entonces pues digamos que lo que tratábamos de hacer era aprovechar esos espacios virtuales que teníamos o bueno esas herramientas tecnologicas para poder conectar con las personas que nos llegaban porque emm si bien la liena pues los formaticos como que pues no se si todavía lo esten manejando asi pero eran como unos formaticos que uno llenaba y a partir de ahí ellos mencionaban si querian ser contactados entonces o por whatsapp o por celular o bueno, entonces a partir de lo que ellos mencionaban nosotros decíamos como que bueno los contactamos o les escribíamos siempre pues tratábamos de hacer como uno, dos o tres seguimientos dependiendo de las respuestas de las personas porque habia gente que uno le escribia como una vez y se desaparecian y no volvian a contestar y personas a las que uno les escribia como una o dos veces y nos decian como yo pense que la linea iba a ser diferente que me iban a dar otra atencion, otra orientacion o iba a ser mas especializado o lo que te decia y por lo menos cuando nos llegaban temas de salud mental especializado lo remitiamos a consultorios psicologicos, lineas de atencion como para que ellos si pudieran brindar la atencion a profundidad pues digamos que los casos que llegaban a la línea era eso los proyectos ya que manejábamos en la práctica de la línea de atención si nos escribían que de pronto necesitaban una atención en grupo o generar algún espacio dependiendo de la temática de los temas que eran más comunes o más frecuentes dentro de la línea generamos esos espacios de webinar de talleres y de mas y pues bueno nosotros estuvimos manejando los espacios como de los talleres a la par del otro grupo de comunidad que estaba haciendo un ejercicio de georeferenciación para tener como las instituciones con las que se podían articular en caso que nos llega tal situación emm también se encargaron de generar todo eso también una revista con las reflexiones que nos había dejado a estudiantes y docentes el ejercicio inicial de la práctica y pues la verdad de las otras prácticas de individuo no se como lo manejaban pero desde comunidad y lo que alcanzamos a hacer en la línea fue eso en el inicio.

**Laisha cabuyo:** vale valentina pues esos fueron las preguntas que junto con mi compañera construimos para como te dijimos en un inicio dar respuesta a nuestro objetivo de investigación, tus respuestas han sido muy valiosas para nosotras y para nuestro proyecto y te agradecemos el espacio y por estar con nosotras respondiendo las preguntas.

**Valentina lopez:** bueno chicas a ustedes les agradezco por haberme tenido en cuenta por haberme escuchado, espero les sirva mucho espero les vaya muy bien espero una honorífica, suerte.

**Mariana castillo:** gracias por darnos de tu tiempo que te vaya muy bien.

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 4

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 28 de diciembre del año 2022 a las 3:00 pm a Nataly Romero estudiante de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 16 minutos y 45 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 28/12/2022

**Hora:** 4:15 PM - 4:32 PM

**Entrevistada:** Nataly Romero

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval

**RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022**

**Laisha cabuyo:** buenas tardes nataly, mi nombre es laisha cabuyo y mi compañera es mariana castillo, antes de dar inicio con la entrevista queremos recordarte que toda la información que tu nos compartas en este espacio va a ser utilizada netamente para dar respuesta a nuestro objetivo de investigación que es *sistematizar las experiencias que se construyen en la línea de atención y acompañamiento social ¡unicolmayor te escucha!, desde el trabajo social*, es decir la información que tu nos compartas va a ser utilizada de manera confidencial y pues así mismo la participación y las respuestas son libres.

Antes de iniciar también con las preguntas quisiéramos que por favor nos recuerdes tu nombre completo, tu edad, si actualmente trabajas o estudias y a grandes rasgos cómo llegas a conocer la línea de atención y en qué año hiciste parte de la línea y desde qué nivel.

**Nataly romero:** bueno primero que todo buenas tardes, mi nombre es nataly romero baron eh actualmente pues voy para octavo semestre de trabajo social, en cuanto a la línea de atención la conocí en el primer nivel de práctica que fue el de investigación, en si yo no tenía cómo el interés de entrar ahí en un primer momento, la verdad creo que la mayoría de compañeros no tenían como que el interés porque pensaban "ay es algo de la universidad" entonces uno quería tener una experiencia como en otro lugar pero entonces por casualidades de la vida termine haciendo la práctica allá, eso fue como el año antepasado eso fue como en el dos mil veinte creo si no estoy mal cuando fue el inicio de la pandemia y tocó hacer las cosas virtuales como tal.

**Laisha cabuyo:** y ¿desde qué nivel de intervención hiciste parte de la línea?

**Nataly Romero:** en el nivel de investigación, el primer nivel.

**Laisha Cabuyo:** listo bueno eh, ya como para empezar con las preguntas queremos que nos expliques ¿cómo fue tu experiencia al pertenecer en la línea de atención y acompañamiento social?

**Nataly romero:** pues al comienzo yo eh pensaba que no iba a ser como algo interesante que no estaba como con la actitud para poder trabajar con mis compañeras y así pero despues fue como dando forma y fue un espacio interesante eh nos explicaron en sí como porque se creo la linea en teoría pues yo entre cuando se acababa de crear entonces n o tenía como muchos avances y pues era algo como novedoso e interesante.

**Laisha cabuyo:** vale emm ¿a que te refieres cuando mencionas que empieza como a tomar forma la línea?

**Nataly romero:** eh pues lo que sucede es que a mi me explicaron que en si la línea se formó como a partir de la época de la pandemia y que que en teoría si fue como en 2019/2020 más o menos entonces tenían muchas ideas pero no había cómo mm eh como le digo yo como habérlas puesto en marcha como tal entonces pues en si yo con otro compañeros hicimos parte de una experiencia en la cual fuimos diseñando, en este caso nosotros diseñamos una base de datos sobre unos documentos en salud mental que pues era relevante para aquellas personas que quisieran investigar sobre eso eh también personas que necesitan información como tal.

**Laisha cabuyo:** vale y podrías por favor repetir es que al inicio como que se te corto y como que no te escuchamos sobre ¿cómo conociste la línea? ¿cómo llegas a ella?

**Nataly romero:** ahh okey fue cuando se empezó en los campos de práctica yo en si no tenia interes de entrar a este, queria entrar al banco de alimentos pero como tal allá no me aceptaron entonces yo de tercera opción puse que queria entrar a la línea y así fue como ingresé a ella, pues como tal la mayoría de mis compañeros también la pusieron como segunda o tercera opción porque nadie le veía como que era interesante pero uno ya estando allá cambian las cosas totalmente.

**Laisha Cabuyo:** vale y pues ya estando en la línea pues en tu práctica como tal, ¿cómo te sentiste tú al momento de intervenir desde el trabajo social en la línea de atención.

**Nataly romero:** pues al principio era un poco complejo no por el tema de la virtualidad porque como era el nivel de investigación siento que eso lo facilitaba si no mas por el tema de que habían ciertos vacíos en cuanto a temas de investigación que nos habían enseñado o tuvimos que aprender algunas cosas de más que nos iban a enseñar más adelante porque en si la investigación que se realizó fue de carácter cualitativo y para ese momento no habíamos visto investigación cualitativa sólo cuantitativa entonces fue como un proceso de aprender nuevas cosas, siento que hubo cierto compañerismo con miss eh con la profe y los compañeros, también fue interesante porque era una oportunidad para aprender sobre trastornos mentales los tipos de trastornos mentales que existen y que tal vez en un futuro como trabajadores sociales vayamos a trabajar con gente que tenga alguno de esos trastornos entonces pues es indispensable saber sobre el tema.

**Laisha cabuyo:** listo nataly, entonces ya entrando un poco más al tema del trabajo social nos gustaría saber ¿qué retos o desafíos consideras le esperan a un trabajador social en un escenario de estos? es decir en una línea de atención.

**Nataly romero:** mm retos tal vez que tiene que estar en constante formación porque como sabemos el mundo va cambiando, las cosas van cambiando y pues de acuerdo a las diversas dinámicas que hayan eh se tiene que dar la atención, hay que acoplarse a la sociedad en si, por ejemplo ahorita que ya la mayoría de cosas se están volviendo virtuales, en si que ya uno puede hacer visitas domiciliarias virtuales entonces es como cosas que uno debería acoplar eh que otro reto pues no se tal vez ser como empáticos con los demás eh ah saber como llegarle a la gente tambien y pues eso iría también ligado con lo virtual porque hoy en día se usan mucho redes sociales que tik tok, que twitter entonces que la línea pueda a través de todas esas diferentes redes sociales exponerse y darse a conocer a la gente para que pues vayan y asistan como tal.

**Laisha Cabuyo:** osea que tu consideras que las redes sociales son como un pilar para la línea, es decir como un medio de difusión de la línea y sus servicios.

**Nataly Romero:** pues yo siento que en parte sí porque como tal ayudaría a que las personas se informen y la mayoría de personas tienen redes sociales usan alguna red social sea facebook o twitter, entonces siento que si es una forma de llegarle a la comunidad como tal.

**Laisha Cabuyo:** vale nataly, también queremos que nos compartas tu opinión respecto a ¿cuál consideras tu que es la importancia del trabajo social en una línea de atención?

**Nataly romero:** eh yo siento que si tiene mucha importancia como tal porque en si pues a través del trabajo social en una línea de atención se pueden atender eh yo siento que es más los caso, o la intervención a nivel individual o familiar que comunitaria, se que tienen el nivel comunitario pero no lo conozco muy bien entonces no sabría cómo entrar a fondo en eso, pero en cuanto al nivel individual y familiar siento que el trabajo social sería muy importante ahí ya que pues a veces las personas llaman y dicen no tengo tal situación o necesito ayuda o también está el hecho de que sirve también para informar a cerca de alguna institución para hacer alguna red de apoyo en sí.

**Mariana castillo:** okey nataly, bueno teniendo cómo en cuenta lo que nos comentabas que estabas al inicio de la pandemia y que la línea de atención nace pues como en un escenario de confinamiento pandémico ¿tu que propones para la línea en un escenario no pandemia? qué es pues el que estamos experimentando en estos momentos que pues ya atravesamos todo eso de la covid, que propondría para la línea en estos momentos.

**Nataly romero:** tal vez como es de la universidad yo siento que en un primer momento podría ser como realizar una campaña de información y promoción dentro con los mismos estudiantes y los docentes porque siento que hay muchos casos de estudiantes que tienen problemas o necesitan ayuda entonces creo que la línea les ayudaría bastante, en un segundo momento siento que podría ser ya a nivel comunitario esa promoción para darla a conocer como a las personas que viven cerca que miren que aquí está la línea y les puede ayudar en cuanto a problemas que tengan si necesitan información de cosas así y también me parecería muy interesante eh que es un problema que he visto bastante en la universidad y es que creen como una ruta de atención para los casos de abuso sobre todo en los abusos del profesor hacia el estudiante o entre los mismos estudiantes.

**Mariana castillo:** okey nataly, y bueno digamos que en tu experiencia del nivel de investigación en la línea, queremos que nos describas cuál es tu perspectiva o tu experiencia que tuviste en ese nivel.

**Nataly romero:** pues en si para mi fue un espacio de mucho aprendizaje la verdad, eh se aprende mucho de la salud mental, la importancia eh de los diferentes tipos de trastornos que existen catalogados pues según el ciclo vital, también siento que no fue un campo de práctica donde la docente era como miren les pongo el trabajo y hagan eso no, ella trataba como que de hicieramos actividades de reflexión porque en si pues es muy importante la salud mental de nosotros para poder realizar la investigación para que las cosas salieran bien como tal.

**Mariana castillo:** okey nataly, digamos que ustedes también tuvieron algo que ver con los protocolos de la línea o no hicieron nada al respecto.

**Nataly Romero:** en eso no, protocolos de atención no.

**Mariana castillo:** okey, listo nataly y digamos que ¿como estudiante cuál es tu mirada respecto a la línea de atención y acompañamiento de la unicolmayor?

**Nataly romero:** en si siento que es una buena idea, que tiene mucho para dar eh a pesar de lo poquito que llevan han hecho algo en si y pues tienen que crecer mas, expandirse más eh tengo entendido que también obtuvieron un logro que se afiliaron con la secretaria de la mujer si no estoy mal para hacer campañas entonces creo que han crecido bastante bien en el poco tiempo que llevan, creo que les auguran cosas grandes en el futuro.

**Mariana castillo:** okey nataly, creo que esto sería todo pues con la entrevista. Te queremos agradecer por darnos de tu tiempo nataly por abrírnos un espacio para poder hacerte la entrevista y nada te deseamos un feliz año nuevo, no se si laisha quiera decir algo.

**Laisha cabuyo:** no pues yo te quería hacer una última pregunta que me surgió aquí mientras respondías a mariana y era sobre tu mencionas algo sobre los inicios de la línea entonces no se si podrías profundizar un poco como era el escenario de la línea en ese entonces.

**Nataly romero:** bueno pues en si la profe nos comentaba que eso fue como, si la idea surgió durante la pandemia con el fin de ayudar a cómo sobrellevar el confinamiento, como poder controlar las emociones durante el confinamiento y todas esas cosas y después se fue como expandiendo un poquito mas se que son tres líneas pero no recuerdo bien cómo era cada línea, estaba una línea que era como la atención como tal a nivel individual y familiar creó para atender casos como víctimas y cosas así, una línea que era la del repositorio como tal que en esa era la que yo trabajé pues para hacer un repositorio y llenarlo de todos los documentos que habían y la tercer si no me acuerdo pero como tal así nació como la idea de la línea.

**Laisha cabuyo:** listo ataly pues eso era todo, como te mencionaron a un principio pues fueron las preguntas que construimos para dar respuesta a nuestro objetivo de investigación y una vez mas te agradecemos por el espacio y por eh poder contar con tus valiosas respuestas para nuestro trabajo, muchísimas gracias

**Nataly Romero:** gracias a ustedes, igualmente feliz año.

**Mariana Castillo:** Gracias Nataly.



# SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

## ENTREVISTA N° 5

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 28 de diciembre del año 2022 a las 9:30 PM a Iris Cotera de 25 años de edad, estudiante de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 27 minutos y 46 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 28/12/2022

**Hora:** 9:30 PM - 9:58 PM

**Entrevistada:** Iris Cotera

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Laisha cabuyo:** Buenas noches iris, mi nombre es laisha cabuyo y mi compañera mariana castillo, antes de empezar las preguntas queremos recordarte que toda la información que tu nos compartas en este espacio va a ser usada de manera confidencial y netamente para dar respuesta a nuestro objetivo de investigación que es sistematizar las experiencias que se construyen en la línea de atención y acompañamiento social de la unicolmayor desde el programa de trabajo social, entonces antes de iniciar las preguntas quisiéramos que también por favor nos digas tu nombre completo, tu edad, si actualmente estudias o trabajas, en qué año, en que año estuviste en la línea y en qué nivel, y pues a grandes rasgos como la conociste.

**Iris cotera:** bueno buenas noches, mi nombre es iris cotera, tengo 25 años eh actualmente trabajo, trabajo en operaciones de una empresa y pues también estudio paso a quinto semestre y el semestre pasado en cuarto estuve en la línea por el tema de la práctica de investigación eh ¿me dijiste que contara mi experiencia?

**Laisha cabuyo:** eh no, para empezar como a grandes rasgos cómo llegas a la línea o como la conoces.

**Iris cotera:** ahh okey de hecho llegue a la línea, por así decirlo, como por última opción porque no hice pruebas pero pues la verdad no me arrepiento o sea estuve bien, estuve chevere

**Iris cotera:** no te escucho perdón.

**Laisha cabuyo:** ya como para empezar como tal con las preguntas quisiéramos saber ¿cómo fue tu experiencia al pertenecer a la línea de atención de la unicolmayor?

**Iris cotera:** eh bueno pues para mí la experiencia fue algo totalmente nuevo, de hecho me llamó mucho la atención que nosotros pudimos como leer y pues analizar lo que ya se había hecho en la línea de atención y acompañamiento entonces eso me pareció muy interesante que se pudiera hacer como este seguimiento de lo que ya se venía haciendo, eh me pareció muy muy chevere que se haya mmm que se tenga como un patrón y es como la salud mental entonces al nosotros tener que buscar en los repositorios de la universidad a cerca de las investigaciones ya sean de opción de grado o de compañeros anteriores pues me pareció muy interesante digamos que profundizar en este tema tan importante y por lo menos para mí lo que más me gustó fue haber leído estas investigaciones anteriores si o sea todo lo que conlleva ver que se había hecho, que no se había hecho, que podíamos nosotros como reforzar o dar continuidad a las investigaciones anteriores, más que todo los antecedentes eso fue lo que más me llamó la atención.

**Laisha cabuyo:** listo al principio tu mencionas que no estabas como tan emocionada de llegar a la línea pero que no te arrepentiste de haber estado en ella, podrías cómo explicarnos por qué pues al principio no estabas como tan emocionada y ya decir que no te arrepientes de haber pasado por ella, ¿qué hizo que no te arrepentirías de haber estado en ella?

**Iris cotera:** si pues es que yo quería estar en otro lado (se ríe) o sea inicialmente quería estar en la como en una práctica en la alcaldía, al fin y al cabo ni siquiera se dio esa práctica si no que después se dio como con habitante de calle eh pues yo quería esa pero como te dije no pude hacer como las entrevistas entonces al principio todo el mundo es como ¡uy te tocó la línea! lo que casi nadie escoge entonces uno queda como con esa idea y dice ¡ay nadie lo escoge de primeras porque será! pero después de haber estado como en todo el proceso digamos que sentí que aprendí mucho pues a pesar de los comentarios que se daban por ahí con mis compañeros como yo estoy en esta práctica y a ti cual te tocó ¡a la línea! yo tampoco sabía de qué trataba y yo decía pues la línea de atención me decían como no tienes que responder llamadas y yo decía bueno vamos a responder llamadas, bueno entonces uno como que entrar con esa expectativa pero después cuando empezamos a ahondar como en el tema, la salud mental porque de hecho yo estuve en el semestre pasado en el semillero de salud mental positiva entonces cuando vi el tema de la salud mental pues me interesó mucho más porque estuve en el semillero y aporte mucho a la investigación por eso porque habían muchos documentos del semillero que los incluimos en la investigación entonces sentí que como aporte mucho al tema, y como yo también el semestre pasado ¡ah es que yo hablo mucho! (se ríe)

**Mariana castillo:** tranquila

**Iris cotera:** es que yo el semestre pasado, o sea el semestre que estuve en el semillero yo tuve un episodio de ansiedad entonces y estuve como dos meses en tratamiento con el doctor posada el de la universidad entonces cuando entro yo a la línea a seguir el patrón de la línea y demás entonces me pareció mucho más interesante para mí, yo creo que fue el tema porque yo considero que cuando uno investiga algo y el tema le llama la atención es mucho más chevere, por lo menos yo prácticamente me leí toda la investigación que hicieron no recuerdo los estudiantes peor eran del semillero y los que guían la investigación bueno era el doctor posada y patricia duque que ellos son los que guían el semillero entonces yo prácticamente me leí toda esa investigación porque estaba tan interesante y era muy importante para lo que nosotras estábamos haciendo entonces yo creo que fue el tema, el tema fue lo que más me gustó.

**Laisha cabuyo:** perfecto iris, y ya como hablando un poco del trabajo social queremos saber cómo fue tu experiencia o cómo te sentiste ya al momento de intervenir desde la profesión del trabajo social en la línea de atención?

**Iris cotera:** pues o sea así como intervenir intervenir digamos que no pero nosotras, la profesora nos guiaba como en la investigación, teníamos que que unirla un poco o ver el lado de como esta investigación podría servir al trabajo social entonces me pareció interesante porque son temas importantes yo creo que más adelante lo vamos a ver entonces como ya tener unas veces o por lo menos ya tener de donde sacar información, de que páginas eso nos puede servir a nosotros al momento de ejercer y digamos que tener temas como la salud mental, entonces yo o sea así como te digo así que hicimos intervención o que tocamos temas de los estudiantes no, digamos que lo más cercano fue la entrevista yo creo porque en la entrevista que le hicimos a los estudiantes pues ahí fue como una interacción ya con la persona pero esa entrevista iba dirigida a obtener unos datos acerca de las preguntas que nosotros escogimos pero si hubo acercamiento con una persona pues a cada uno le tocó hacer unas entrevistas en ese momento hubo acercamiento entonces con respecto al trabajo social yo creo que es un tema muy significativo digamos que por todo lo que la línea nos da y es como bueno no ayudar si no como brindar ese acompañamiento a ciertos compañeros que están pasando por ciertos temas de salud mental como yo un momento lo pase entonces yo creo que me da como esas herramientas como por ese lado de saber donde puedo conseguir información o estar un poco más informada entender que la investigación también es importante para nosotros.

**Laisha cabuyo:** listo pues, si bien sabemos que se presentan desafíos o inconvenientes en este campo ¿ que retos o desafíos consideras tu que le esperan a un trabajador social en una línea de atención?

**Iris cotera:** digamos que ¿desde la línea de atención?

**Laisha cabuyo:** si osea que retos o desafíos le surgen al trabajo social en un escenario como estos en la línea de atención.

**Iris cotera:** mm bueno yo creo que en parte es como el conocimiento de la línea como tal o de pronto los conductos que se deben seguir al momento de tratar los estudiantes porque la verdad muchos no conocían esta línea, la verdad, ni yo entonces de pronto es como el conocimiento o el impacto que causa en los estudiantes o en las personas que hay que hacer más difusión de la línea y en cuanto ya a los que están en la línea como tal si osea como son los conductos cuando alguien pide un requerimiento.

**Mariana castillo:** y digamos como tal no en esta línea de atención si no en general, tal vez un trabajador social en otra línea tú qué retos crees que le surjan?

**Iris cotera:** Pues no o sea es que no sabría decir porque es que yo no hice intervención o sea no sé o sea yo creo que que pues depende o sea yo lo veo desde desde lo que yo vi pero no sé en otras líneas como sean las organizaciones que pues como en esta línea de pronto no como esta nueva tan nació en el 2020 pero para mí el reto ahí es como que no hay una organización todavía no está como estipulado ciertos conductos o no sé pero en otra eso no sabría.

**Laisha cabuyo:** osea que tu consideras digamos es un reto de pues de la línea de la unicolmayor sería como pues como que ganará más esa movilización para posicionar sus servicios y así mismo pues ese impacto que se ofrece pues que se ofrezcan los servicios hacia las hacia las personas de personas sí

**Iris cotera:** Exacto sí exacto y tener como las conductos de atención es que no sé a veces siento que es un poquito desordenado pero pues es porque es nuevo pero no sé otra línea de atención no sé línea de atención que podría ser la línea púrpura o algo así o la línea calma que es la de los hombres no sé es esos retos que tenemos los trabajadores sociales en ese tipo de líneas .

**Laisha cabuyo:** En cualquiera en general no necesariamente la de unicolmayor

**Iris cotera:** Sí pues digamos que yo lo veo desde el punto de vista cuando yo llame a la línea porque también lo es que me da línea púrpura entonces siento que a veces el trabajo social pues no sé a mí a mí me hizo muy poquitas preguntas y me derivó al psicólogo entonces no sé en ese momento o sea cómo será el proceso pero la línea púrpura no o sea no sentí como que el trabajador social se vinculó con migo nada o sea como que me hizo algunas preguntas demográficas y ya me mandó al psicólogo.

**Laisha cabuyo:** sí tranquila bueno y siguiendo ya como en el hilo de de trabajo social cuál es la importancia que tú consideras pues merece el trabajo social o sí cuál consideras tú que es la importancia que tiene el trabajo social en una línea de atención Pues bien sea la de la uni con mayor o en cualquier línea de atención en general

**Iris cotera:** Eh pues me me parece digamos que importante que que el trabajador social como que tenga un panorama amplio de de todo el contexto pues de la de la persona que que está está recurriendo a esta línea sí entonces digamos que no solo pues en en el ámbito psicológico como como me pasó como que solo me preguntaba cómo me sentía yo sino que digamos el trabajador social también tiene una visualización un poco más allá como bueno o sea en el ámbito de mi familia quién está conmigo de mí con text to the sea en qué barrio Vives digamos que el trabajo social tiene un ámbito un poco más un panorama más amplio al momento como de de intervenir al momento como de en tratar a una persona en crisis entonces yo yo siento que que juega un papel importante en el sentido en el que se busca como ser un movilizador de recursos abusa ver todo el panorama de la persona afectada eh y no solo se centra como en algo en específico en sino que bueno o sea estamos aquí analicemos los diferentes puntos y vamos un poco más analizando toda la situación en y ver cómo le puede ayudar pues a esa persona cómo puedo orientar esa persona desde desde todos los ámbitos problemas o desde todos los ámbitos que tenga la persona que va pues a consultar si digamos cuando yo fui atendida pues sentí que que el psicólogo pues solo se centró en en lo que te digo es como bueno y que te pase que sientes pues no no me preguntó nada más o sea como que solamente es en mi en mi pero si hubiera querido un poquito más de yo no sé siento yo un poquito una persona que que que vea un poquito más allá de solo solo yo y me hubiera preguntado un poquito más de de porque uni en crisis no sabe qué hacer entonces siento que el trabajador social cumple un papel importante en toda línea pues por esto mismo.

**Laisha cabuyo:** Por esa visión digamos holista que se que se tiene como trabajo social listo

**Iris cotera:** sí exacto

**Mariana castillo:** bueno iris digamos que teniendo un poco en cuenta que pues la pandemia la pandemia no sino la línea surge a raíz de la pandemia eh y pues que digamos que en este año ya no estamos como en el escenario tan pandémico si no pues ya volvimos a tomar las clases presenciales y las prácticas presenciales eh ¿tú cómo que qué propondría propondrías a partir pues de tu experiencia en la línea que se puede hacer en un escenario no pandémico?

**Iris cotera:** Ah sí bueno yo siento que pues la pandemia lo que hizo fue visibilizar un poco más las pues las la salud mental porque antes pues no se hablaba tanto sin embargo considero que pues dejó un precedente no entonces yo creo que de aquí en adelante pues ya todos conocemos o hemos vivido así sea por un día una situación de angustia de ansiedad estrés entonces es A mí me parece súper importante el tema de que se pueda la línea se pueda visibilizar más es que siento que nadie la conoce o sea siento que está tan escondida y qué dice línea de atención y piensan que es no sé son solo llamadas cuando no esta línea es mucho más que eso eh hay atención hasta afuera bueno nos decían no que es más conocida afuera que adentro entonces siento que que en ese sentido hay que trabajar mucho en visibilizar más la línea y el tema de la salud mental no acaba con la pandemia al contrario creo que las personas le han dado un significado o un valor más o sea Un poquito más relevante lo que se tenía antes porque casi no se hablaba de eso pero ahora a raíz de esto pues digamos que ya la gente sabe uy sí bueno estoy pasando por esto que hago qué puedo hacer a dónde me puedo dirigir entonces la pandemia pues lo que ha hecho es eso es como que las personas sepan que existe algo que es la salud mental no solo la salud física y que tiene como la misma importancia y no digamos que en Colombia no se vea esa manera pero pues yo creo que la línea eh no se se puede Un momento voy afianzarse mucho con los estudiantes mucho mucho a través de la de visibilizar Más como que lo conozcan como que sepan o de pronto a donde tienen que ir con quien tiene que hablar YY de aquí en adelante puede crecer mucho mucho mucho

**Mariana castillo:** listo y digamos que bueno también quisiéramos que hiciéramos saber cómo tú que nos describieras tu experiencia o pues la perspectiva que tuviste en el nivel de investigación en la línea

**Iris cotera:** En el nivel de investigación en en Así pues me pareció muy interesante el tema que nosotras hicimos adicional pues nosotros no quisimos como continuar una investigación anterior Una nueva porque nos nos pareció importante ver digamos que las afectaciones a la salud mental también a veces por el por la carga académica eso lo lo lo manejamos un poquito de nosotras también en la investigación porque eso a veces no sé como que no se tiene importancia entonces siento que fue una experiencia muy enriquecedora en el tema de que bueno ya al momento de hacer la investigación como que yo ya estoy un poquito más focos como cuál es el orden cómo podría hacerlo eh para mí eso es lo que yo me llevo digamos que me me me llevo como esa experiencia de bueno si me toca hacer una investigación cómo empezaría los antecedentes cómo cómo podría ser un índice o sea digamos que ese tipo de cosas que que que pues 1 cree que ya lo vio en las en las en las materias de investigación pero haciéndola una investigación como tal es donde 1 empieza como adquirir esa experiencia en o como o como lo que les digo que ahora estoy un poquito más de entrada de que es una investigación que de pronto 1 dice ay sí investigación pero ni siquiera se ha leído una entonces en ese sentido al momento que nos tocó bueno chicas tienen que hacer un resumen de una investigación o 3 resúmenes no me acuerdo y que te toque como leerlo como por lo Los puntos más importantes te hace tener una idea de realmente que es una investigación más allá de si hay muchas Investigaciones Científicas muchas investigaciones sociales por allá pero 1 lejos de la idea entonces me parece muy muy chévere que esta Universidad porque bueno yo antes estuve en otra y noviembre no no veía esto entonces me parece muy interesante que esa Universidad tenga eh tenga esta esta como esta entrada a la investigación porque porque te centra mas o sea te dice hey o sea es por aquí o es por acá y más que teníamos una profesora que también ella nos nos guiaba mucho entonces eso fue lo que más me gustó

**Mariana castillo:** Y digamos tú nos contabas que pues al inicio como que no tenías mucho conocimiento sobre la línea y quisiéramos saber digamos ¿cuál es tu mirada como estudiante frente a la línea y cómo cambió esa mirada pues a lo que tenías al inicio a cuando terminaste la práctica?

**Iris cotera:** Y pues al inicio como no no sabía nada de la línea pues digamos en este momento tengo el conocimiento y pues que que es fuera línea pues que que surgió en la emergencia sanitaria y que en su momento fue un apoyo importante para muchos estudiantes que estuvieron en colapso o sea como les digo yo yo estuve en colapso y yo no sabía de la línea o sea yo recurrí a un profesor porque yo me metí al semillero y le tuve que decir o sea como no sé profe que me siento así y de hecho él tampoco me dijo como no sé yo en este momento como oye hay una línea de atención Universidad porque no te no sé él me dijo que él me podía atender entonces yo lo vi como la Universidad pues dan ese apoyo entonces me voy me voy como con ese conocimiento que se atendieron a varios estudiantes se atendió a digamos que personas de la comunidad y que realmente han hecho varias investigaciones desde el 2020 desde 2020 dos creo que fue la primera que hicieron con respecto ya la salud mental ahí en la Universidad o por o en las prácticas en las otras en las otras partes entonces pues me voy como con con esa idea de no sé si decirlo de ayuda bueno sí como de ayuda en el momento en el que los estudiantes y la comunidad más lo necesitaba

**Mariana castillo:** El listo de iris pues creo que eso sería todo no sé si la laisha tal vez tiene alguna otra pregunta para hacerle

**Laisha cabuyo:** No yo creo que por el momento no no no tengo más dudas yo creo que bueno eso fue todo iris pues las preguntas que construimos junto con mi amiga mi compañera Mariana para dar respuesta a nuestro objetivo de investigación que es sistematizar las experiencias que se construyen en la línea de atención y acompañamiento social unicolmayor te escucha desde el trabajo social y pues te agradecemos por el espacio por brindarnos el espacio y por respondernos las preguntas que son muy valiosas para nuestra investigación.

**Mariana Castillo:** Bueno iris te queremos agradecer por darnos de tu tiempo por permitirnos este espacio y por permitirnos escucharte también por darnos a conocer tu experiencia.

**Iris cotera:** bueno, no a ustedes gracias gracias y que estén muy bien

**Mariana castillo:** bueno

**Laisha cabuyo:** Chao

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 6

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom en diciembre del año 2022 a las 11:05 AM a Jessica Puentes de 20 años de edad, estudiante de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 34 minutos y 29 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 29/12/2022

**Hora:** 11:05 AM - 11:40 AM

**Entrevistada:** Jessica Puentes

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval

**RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022**

**Mariana Castillo:** Buenos días Jessica Te queremos pues dar las gracias primero por permitirnos escucharte hoy pues como ya sabes mi compañera laisha y yo estamos haciendo pues el trabajo de grado con la línea de atención y acompañamiento social de la unicolmayor entonces pues básicamente te queremos recordar pues nuestro objetivo de investigación como tal es sistematizar las experiencias que se construyen que se han construido en la línea y pues te queremos recordar que igual todo lo que pues digas va a ser únicamente Pues para el trabajo de grado va hacer solo con ese fin listo. Entonces Pues primeramente queremos también como que te presentes nos digas tu nombre tu edad que actualmente estás estudiando trabajando y cómo fue tu primer acercamiento a la línea de atención como la conociste.

**Jessica puentes:** vale listo me presento mi nombre es Jessica puentes tengo 20 años y pues estoy en séptimo semestre de trabajo social y el primer acercamiento que hice con la línea fue en quinto semestre en la práctica de individual y familiar y pues ahí bueno digamos que no fue la primera opción que me presenté pero pues al final termine en el campo de práctica y pues la verdad sí fue una experiencia muy bonita no sé si les comento de una vez

**Mariana castillo:** ehh no, entonces nos dices que no fue tu primera opción si

**Jessica puentes:** no pero pues al final le asignaron los que ya no estaban en ningún campo ahí

**Mariana castillo:** okey y digamos no fue tu primera opción porque no conocías mucho la línea porque no te interesaba o que

**Jessica puentes:** pues la verdad no sabía mucho acerca de qué trataba y tampoco como que me interesaba mucho sin embargo Pues sí me dio una sorpresa ya cuando la conocí y pues mire cómo De qué trata de que hacían ahí

**Mariana castillo:** listo entonces ahora la primera pregunta sería esa que nos cuentes como fue tu experiencia al pertenecer a la Línea

**Jessica puentes:** pues como le decía al principio que mi primera opción pero bueno como que resalta mucho el acompañamiento de la profe gleidy que siempre como que estaba pendiente de todo así como que nos brindó un acompañamiento durante todo el proceso lo que nos facilita mucho pues como bueno preguntale cualquier duda sobre las sesiones sobre lo que estaba pasando con las personas a las cuales tenían y también una bonita experiencia Pues por las personas con las que tanto mis compañeros como las personas que atendí Aunque fueron solo dos personas que pues yo digo que sería un punto a mejorar porque teníamos dos personas pero en muchas ocasiones no se puede desarrollar el proceso con esas dos personas o no querían continuar con este presenta algún inconveniente

**Laisha cabuyo:** podrías repetir por favor, disculpa te interrumpo

**Jessica puentes:** mencionaba que fue bonito pero tanto con mis compañeros la profe y también por las personas a las que con las que estoy acompañando entonces bueno yo estaba con una estudiante de colegio Pablo Neruda sin embargo Pues con ella solo pude hacer un encuentro porque pues ella no deseaba continuar con el proceso entonces pues ahí simplemente se cerró y con la otra persona ella era una usuaria externa la universidad y también al colegio que era pues quién teníamos el convenio Entonces ella como que llegó voluntariamente a la línea Entonces eso facilitó mucho las cosas porque realmente quería participar de este proceso y como que no hubo ningún posición durante todo el semestre pues entonces fue muy bonito porque podemos desarrollar tanto pues como el diagnóstico de manera conjunta, las sesiones y también se dio un cierre y una finalización lo que habíamos hecho y pues hubo un aprendizaje por parte de ambas entonces más que todo por eso sin embargo lo que les decía poder tener más casos también para tener más aprendizajes y poder desarrollar otros procesos este último fue en cuanto a Salud Mental y ya

**Mariana castillo:** Okay Jessica y queremos saber cómo te sentiste al intervenir en estos dos casos

**Jessica puentes:** vale listo Pues estaba y nerviosa y como uno no sabe que hacer y pues pues yo siento que ahora me doy cuenta que si era importante digamos tener algo algún curso o algo sobre primeros auxilios emocionales o aspectos relacionados con la Salud Mental porque pues en ese momento digamos yo no había entrado ninguna de las electivas bien del profe posada entonces fue como muy difícil saber que hacer y muchas veces pues como que se presenta una situación de crisis o la persona comienza a llorar y pues uno no sabe muy bien ahí cómo reacciona sin embargo pues lo que les comentaba tenía todo el tiempo como el apoyo de la profe



entonces Esos también me ayudaba mucho y pues yo le dedicaba tiempo antes a preparar las sesiones organizar los temas y pues también a retomar lo que se había dejado en la anterior sesión para llevar un orden y pues no improvisar durante el encuentro lo que me ayudaba también puedes hacerlo como un poco mejor y entonces para el principio como que si me daba nervio la primera como la primera vez que conoce a la persona que les comento pero ya pues como que poco a poco fuimos entablando una relación como de confianza y de respeto Entonces ya que sea más fácil poder hablar y trabajar los temas que teníamos para cada sesión y las actividades

**Mariana castillo:** entonces tu haces la recomendación que las personas que entren a hacer como la práctica en la línea tengan algún curso sobre primeros auxilios emocionales si?

**Jessica puentes:** si, ósea teniendo en cuenta que o sea son tres ítems salud mental, problemas familiares y derechos ciudadanos sino estoy mal recuerdo y pues Sería bueno que tengamos como las bases en esas pero en esos tres aspectos Porque si vamos a brindar una atención pues lo mínimo es por ejemplo en salud mental el curso de primeros auxilios emocionales y así mismo Pues brindarles una buena atención a las personas y y por ejemplo al principio digamos en la solicitud Ella decía que como que bueno no de ella sino la hermana Quién fue la que envió la solicitud decía que tenía o se como ya notaba signos de depresión Entonces al inicio la primera sesión poder identificar si realmente era una cuestión psicológica que se remitía Pues a psicología o si podíamos trabajarlo desde trabajo social y pues ahí fue un poco más como entre el análisis y pues la profe pero en realidad no tenía cómo estás herramientas para saber si realmente era una cuestión de presión o Pues si podíamos trabajar sin embargo pues ya hablando con la persona que le digo pues yo considere que si se podía trabajar así pues también le comenté a la profe y la profesora que siempre se continúa el proceso desde trabajo social Pero Si sería bueno eso como recomendación y pues algo también muy importante que parecen de recomendaciones que las personas que vayan a tienen la atención realmente lo hagan de manera voluntaria porque pasan el caso de la otra estudiante que era la otra persona que yo iba a atender y es que bueno ellos tenemos la universidad había hecho el convenio con el colegio Pablo Neruda y pues desde el colegio la trabajadora social era que emitía las personas para que estuvieran en la línea y fueron recibidas las atendieron pero usted la mayoría de ellas no sabía de que los íbamos a llamar y les íbamos a ir ante el proceso entonces o no estaban enteradas o no querían participar que fue en el caso que a mí me sucedió Entonces aunque la trabajadora social decía que la niña necesitaba atención Pues la familia dijo que no que todo estaba bien y que no era necesario eso Entonces pues no se pudo continuar con ese caso Entonces sí me parece una buena recomendación que todas las personas que vayan a ser atendidas o acompañadas en la línea tengan información pues de qué es la línea de que se les va hacer un acompañamiento y que sean voluntariamente pues participar de ello.

**Mariana castillo:** Okay Jessica y demás Qué bueno en esa intervención sé que tú alcanzaste realizar y tal vez a partir de las experiencias también de tus compañeros qué retos o desafíos crees que se le presenta a un trabajador social en una línea de atención

**Jessica puentes:** vale listo Pues bueno yo lo digo así mas o menos porque bueno fue agradable por lo que puede terminar con ella al proceso y como que hacer todo lo que queríamos hacer sin embargo para mis compañeros se que no fue lo mismo porque muchos de ellos los que lo que les decía no pudieron ni siquiera comenzar con una de las personas que estaban pues atendiendo y pues así como las dificultades que creo que se presentan pues como Bueno lo que les decía de la voluntad porque bueno algunos decían que si querían del proceso pero pues se les estaba llamando , enviando correos y no contestaban o decían que no que no pudo Y entonces como que ellos también trataban de ubicar otros tiempos otros momentos así fuera afuera de los horarios de la práctica Pero y aún así pues se le dificultaba Y pues lo que les digo o sea como todos los vacíos que no tienen al momento de brindar esa atención porque yo no sabía cómo Cómo identificar los signos de depresión o para saber si sí pues era necesario No remitir tampoco o sea como Qué actividades desarrollar de acuerdo a lo que ella me iba apuntando sin embargo pues como que todo se enfocó a los autos como la la comunicación intrafamiliar que era otro de los aspectos que se estaba presentando Y pues también digamos sesiones grupales no con la familia de la persona la muchacha que le decía ella vivía con su hijo Y pues ven con su mascota entonces bueno yo solo tuve la oportunidad de hacer una sesión con ambos pero pues también es como ayuno Cómo es la mejor manera desarrollarlo no y teniendo en cuenta que él también es un niño Entonces no se va a ser la misma sesión si fueran dos adultos Así es un adulto y pues el niño y qué tipo de relación tienen entre ellos y bueno creía que eso no se.

**Marina castillo:** listo y digamos que a partir de entonces tú Cuál crees que es la importancia del trabajo social es de una línea de atención

**Jessica puentes:** Bueno pues a mí me parece súper importante porque bueno por ejemplo si hubiera trabajado más como en trabajo en equipo con psicología Pues también hubiésemos podido desarrollar tal vez un poco mejor la intervención Por qué bueno que van tomando herramientas de ambas profesiones para brindarles la mejor atención a la persona sin embargo Pues siento que antes desde lo que trabajamos con la persona pues fue muy fructífero por qué bueno como que se iba dialogando con ella entonces vamos entendiendo o mirando cual era las posibles situaciones que estaban ocurriendo entonces o sea como una primera fase para acercamiento con la persona para entender lo que estaba viviendo Y pues también para realizar un seguimiento al proceso que pues que estaba que estaba se estaba desarrollando Y pues también como brindar otro tipo de acompañamiento no solo a nivel individual sino también grupal porque por ejemplo desde con el convenio con el colegio Pablo Neruda también se desarrollaron actividades grupales con los padres de familia y en eso pues también podía ingresar pues además personas en ese caso también ingreso a la persona que le digo que es porque ya también era madre de un niño entonces como que se puede relacionar varios aspectos de la intervención que hay que podía no tira lo que se estaba desarrollando entonces bueno yo creía que eso, como en esa primera atención y todo el acompañamiento.

**Laisha cabuyo:** vale Jessica Muchas gracias entonces ahora quisiéramos cómo hablar un poco sobre Pues los inicios de la línea Pues todos sabemos o los que conocemos la línea sabemos que surge en un contexto de pandemia entonces teniendo en cuenta esto que la línea surge en un contexto de pandemia y confinamiento pues por el virus del covid-19 qué propondrías tú para la línea de atención en un contexto no pandemia

**Jessica puentes:** Bueno pues yo creería que lo primero es que pues les brindará un espacio a las personas que están desarrollando la práctica No porque Bueno sí sí va a ser de manera presencial Sería bueno tanto para los compañeros que están allí como para las personas que van a ser atendidas que haya un espacio con las condiciones óptimas para desarrollar la sesión también continuar con los talleres presenciales entonces pues que se habiliten espacios en la universidad para generar estos talleres en donde las personas puedan participar de manera pues grupal y bueno continuar con el acompañamiento de los docentes a nuestros es fundamental y también brindar mejores herramientas de formación a las personas que están también en la línea para que sí mismo puedan brindar una buena atención a las personas que pues que hacen la solicitud.

**Laisha cabuyo:** listo tu haces mención sobre qué consideras importante los espacios en la universidad sobre talleres entonces en talleres sobre Qué temas crearías tú serían pertinentes brindar desde la línea de atención?

**Jessica puentes:** pues no sé es que creo que tenga mucho con lo que vayan a trabajar con los usuarios porque pues así fue en el caso de nosotros no sino que se desarrollaron de manera virtual entonces pues Cómo eran estudiantes y padres de familia Sí pues pero los talleres fueron enfocados a la comunicación familiar y aspectos relacionados con ella Entonces pues depende mucho también lo que se vaya a trabajar en mi semestre Y pues también lo que se está escuchando de las personas que ingresaron en este momento a la línea entonces pues Qué temas son importantes para ellos para así mismo desarrollarlos en el en los encuentros grupales.

**Laisha cabuyo:** vale Jessica y ahora quisiéramos que por favor nos dieras tu perspectiva o tu experiencia en la línea de atención y acompañamiento social unicolmayor te escucha en de acuerdo al nivel de práctica en el que te encuentras en algún momento Pues en este caso individual y familiar Entonces es como nos expliques un poco Cómo fue tu experiencia o tu perspectiva desde ese nivel y más o menos que se hace desde el nivel individual y familiar en la línea de atención de la unicolmayor.

**Jessica puentes:** vale listo cómo les decía es una bonita experiencia pero más que todo por las personas porque si siento que es necesario que yo sea se organice mejor como a las personas que qué bueno por ejemplo bueno llegado en los casos y la profesora la quién asignaba a las personas que estaban en el grupo de las personas a las que iban a atender entonces ahí pues sería mejor cómo evaluar de alguna manera de acuerdo a los conocimientos que tienen cada uno de los compañeros Quién sería la persona más indicada para trabajar con una cada una de las personas pues para así pues como que sea mejor el proceso y que me habías dicho la segunda parte es que se te cortó un poquito

**Laisha cabuyo:** claro, sí por favor puedes cómo explicar a grandes rasgos que se hace en la línea de atención desde el nivel individual y familiar

**Jessica puentes:** Ah listo Bueno entonces bueno la primera fase era como la solicitud que realizaban los usuarios ya sean externos o internos a la universidad para pues poder Cómo ingresar a la línea y pues realizar el proceso de águila profesora lo que les decían asignado los casos a cada uno los estudiantes Pero pues como le decía la recomendación sería que se tú eres mayor en cuenta los conocimientos y habilidades de cada uno para saber a quién van a atender Bueno pues posteriormente como que se organizaba un primer encuentro con cada una de las personas que le asignaron a cada estudiante pues para conocer los motivos y las razones por las cuales quería recibir la atención y pues sí quería realizar este proceso ya después como que se organizaba en las sesiones de acuerdo a lo que se conocía de las personas como tu contexto con quién vivían, su profesión En qué sé a qué se dedica luego digamos que antes de cada encuentro se realiza una planeación y pues después de cada encuentro pues como un tipo Crónica para relatar todo lo que había ocurrido en el en el encuentro y teníamos buenos sesiones semanales con la profe pues para abordar algunos temas que nos podrían servir y también para pues evaluar como había sido el encuentro con esas personas y así Ella

misma puedes mandarnos una asesoría nosotros para desarrollar un buen plan durante todo el semestre alternamente se desarrollaban los talleres con los padres de familia o algún taller que tuviéramos nosotros para formarnos qué bueno creo que hicimos unos relacionados con violencias de género y ya posteriormente Bueno también alternamente se realizaba el informe dónde íbamos bueno desarrollando todo lo que se iba hacer de manera como conjunta en el grupo y también pues eso tenía que ir acordé al otro grupo de práctica que también estaban en la línea y ya para finalizar Bueno si se organiza una sesión de cierre con la persona así como que se evalúa como había sido el encuentro qué tal se había sentido pues durante todo el proceso y como qué aspectos a seguir trabajando pues en su vida y digamos que en mi caso yo lo que hice Pues no sé pero pues yo le dije a la persona que posteriormente la iban a llamar No pues porque a mí me pareció como de lo más indicado, uno sale como Bueno terminamos aquí ya , sino como al menos para saber cómo continuaban Entonces pues yo lo coloqué n la última acta Y pues también yo consideraba que era necesario pues continuar con el proceso entonces bueno dije la recomendación y pues como que era importante que llamara y pues creo que ahí va otra recomendación para la línea el seguimiento no se ahorita cómo se está desarrollando pero si es importante que las personas que estuvieron en ese momento y pues en en anteriores periodos se les haga no sea una llamada un mes después o tres meses después puede que no para continuar con la sesión pero Sí para saber cómo se encuentran si pudieran recibir atención en otro como organismo porque por ejemplo que a la persona que atendía ella había estado buscando varias veces atención psicológica por parte de la eps y nunca pues como que se le habían dado por eso pues acá está nativa entonces sería bueno Cómo saber qué ha pasado con esa persona y ya pues ya al final le hicimos como la presentación del documento pues lo de los intercambios de práctica y pues es el proceso y digamos que a nivel grupal Nosotros internamente también como que organizamos una diapositiva en dónde dan cuenta de todo el proceso que hemos desarrollado con esa persona y pues como las conclusiones finales y cada uno lo presento pues para aprender también de las de los otros compañeros y como ellos habían desarrollado sus casas y pues todas las semanas y hacía retroalimentación con cada uno de nosotros también para saber cómo iba a nuestros compañeros No Y si podíamos ayudarles aportarle en lo que estaban ellos también realizando.

**Laisha cabuyo:** listo osea que tú consideras necesario que desde la línea no se corten los procesos así como de la nada sino que allá como un seguimiento no para continuar como dices tú conozcas O sino como para saber cómo cómo decidió yendo a la persona o si saber cómo está cómo continuó su proceso sino sin que se corten así como de raíz porque puede ser como un poco brusco para la persona

**Jessica puentes:** Sí claro porque pues es como digamos la persona me dice que si le entraste allá no continuar con eso porque era algo que le parecía importante y que le gustaría continuar sin embargo Pues yo entiendo qué es importante Puesdale cuando uno ya pues acabado la intervención que consideraba necesario sin embargo no sé una llamada 3 meses 6 meses después ya como para saber cómo están las cosas así de pronto es necesario por ejemplo como una orientación derechos ciudadanos por ejemplo para pedir una cita por el psicólogo ahí como Cómo podemos orientar a esa persona para que si en definitiva necesita ayuda pues pues recibirla no Entonces sí Sería bueno una llamada o un correo algo que como que permita tener seguimiento y lo mismo durante todo el proceso no estaría nosotros pendientes de que está ocurriendo y pues como sí como para tener eso y no sea no que no sé siento tan Si tan abrupto Cómo es a finales de final y proceso

**Laisha Cabuyo:** listo jessica También queremos como teniendo en cuenta que cada persona tiene como su mirada lo que tú decías que antes de ingresar a la línea Pues tú tenías un concepto tal vez diferente , queremos saber cuál es tu mirada respecto a la línea como estudiante?

**Jessica puentes:** Bueno pues yo digo que cambié mucho mi perspectiva desde desde el inicio no porque pues como asignan a las personas que no quedaron en ningún campo de eso pues uno cree que es porque desde el peor porque a mí nadie casi nadie se presentaba este grupo no yo creo que esta vez solo se presentó Ronald creo que fue a la línea y resto Pues todo llegaron pues no manera voluntaria Entonces sí sí es como importante que se generen más espacios para que los estudiantes conozcan ese campo de práctica de hecho todos no porque uno siempre llega el campo pero no sabe muy bien De qué trata O cómo cómo se van a desarrollar ahí las cosas entonces más Cómo se genera más como al azar no como uno mediocre que se le puede interesar y como que entra pero en realidad no sabe qué es lo que van así nadie entonces Sí sería bueno que se viene en espacios para que se conozca más la línea ero de manera más específica porque siento que a veces como que se dice muy general y ya pues eso como que no es información como que no es suficiente para saber realmente que trabajan allí entonces como bueno eso a nivel interno pero también a nivel externo porque pues tengo entendido que la línea no solo atiende a los estudiantes sino también alguna otra persona de la ciudad que pueda requerir atención Entonces no sé tal vez disfunción por las redes sociales de la universidad que permitan cómo puedes brindar esa información al público en general y pues también conozcan que existe la línea y así mismo pues uno ya conociendo Pues cambia la perspectiva ya o sea yo siento que también puede uno querer participar tanto como de practicante como también si se le presenta uno algo en el que pueda necesitar ayuda pues también tener esa herramienta ahí a la disposición y como esa esa Cómo pintar Ya está pues el área de la psicología que brindan en la universidad no entonces ahí cómo hacen ellos para para que sus procesos sean como o sea como que estén entrelazados y no vaya con un lado y otro por el otro porque pues ambos son de Salud Mental y Bueno siempre sé Yo diría que si cambié mucho la verdad me parece una experiencia muy bonita y pues debes de mejorar todas las cosas que les mencioné de Pues de pues tener la posibilidad de tener más personas a las cuales brindar es atención y pues más herramientas para hacerlo Pues sería una experiencia muy bonita de práctica y se aprende mucho de ella y siento que pues puede aportar a nuestro a nuestro aprendizaje profesional y pues personal y en temas tan importantes como como la Salud Mental Qué es uno de los campos que casi no como que no estamos tan atento no interesados pero sí cómo no no actuamos precisamente también por ese desconocimiento No porque Bueno también una de las cosas que hablábamos y en el grupo era Cómo saber cómo intervenimos nosotros desde trabajo social y cuál era la diferencia que hacíamos nosotros en la intervención a lo que hacía los psicólogos en temas relacionados con la Salud Mental entonces siento que brindar más como información al respecto y como aprendes no ayuda uno Cómo va tener más más herramientas para saber que hacer y cuál es nuestro papel en este campo

**Laisha cabuyo:** y digamos ya que tú mencionas cómo está diferencia te hago una pregunta o sea tú en digamos ya habiendo hecho parte de la línea Tú encuentras claramente la diferencia entre el papel del trabajador social y el papel del psicólogo en un escenario de estos como la línea?

**Jessica puentes:** Pues digamos que totalmente no pero sí O sea ya entendí más que bueno nosotros brindamos como un acompañamiento hacer asesoría en ese proceso y no generamos como un diagnóstico psicológico sí O sea no vamos a decir a esta persona tiene depresión o esa persona tiene ansia y acuerdo a que tiene presidencia vamos a trabajar esos aspectos porque pues no hacíamos eso eso ya le competen más como al área de psicología si no más que todo en el área familiar y a nivel personal pero problemas que o sea o situaciones que se puedan trabajar otra vez como de la reflexión y actividades que una persona le permitan entender que está pasando en su video y que porque está ocurriendo eso y qué alternativas de solución podría aplicar para mejorar esta situación pero no hay como talón de plástico a nivel psicológicos Y entonces estás y acompañamiento Y pues también están en nuestra labor de de concientizar a las personas y pues sobre la importancia de la Salud Mental y de cuidar su salud mental entonces creo que también se podían brindar espacios también ha vendido alista una persona y también grupales para concientizar sobre este tema no es tan importante como pues como la salud física que creo que también desde nuestro campo se puede realizar Y pues o sea si lo que dice el profe posada Qué es más que todo en promoción O sea promoción de la Salud Mental y prevenir situaciones de cómo de Salud Mental pero a través de esa misma conciencia de generar esa misma conciencia sobre el tema

**Laisha cabuyo:** al principio de la entrevista mencionabas algo sobre como una era Era como una oportunidad de mejora para la línea pero en ese momento Se te cortó yo no te alcancé a escuchar No sé si fue mi señal entonces no sé si Recuerda lo que estabas hablando era como una recomendaciones para la línea pero en ese momento tú alabas sobre algo que recomendadas como una oportunidad de mejora para la línea pero Se te cortó Entonces no sé si fue retomar lo que estaba diciendo el momento o si ya no lo recuerdas

**Jessica puentes:** no es que ya no me acuerdo pues yo me acuerdo que me decía que pues era que fueran más personas a las que pudiésemos atender lo del seguimiento a Bueno lo del qué y qué las personas o sea pudieran Antes de antes de iniciar el proceso ser informadas de que van a ser parte de un proceso porque era lo que le decía con los estudiantes O sea la psicóloga a la trabajadora social Perdón Decía que O sea ella creía que era necesario es atención y que podríamos colaborar con eso y como que no sé enviaba la información de la persona para que la llamara mos y eso pero cuando uno llamaba está como la desconfianza de quién es porque tiene mis datos Y o sea yo no sabía que me iban a hacer esta llamada y tampoco que estaba ya en proceso de atención Sí entonces como que si es importante como Qué es el Q sale del Colegio las instituciones que están en convenio con la universidad se les informe primero de ellos es de ellos Que a esas personas que van a ser parte y que si quieren ser parte de ese proceso porque aunque sean niños Pues sí es importante que se usa voluntario no no que porque son niños y ellos son menores de antes ella están tomando la decisión por ellos y no y más cuando es algo externo al colegio No porque no es no es como parte de ahí sí no es otra otra institución a la cual ellos no muchos pues no conocían tampoco ni siquiera la universidad Entonces me podría hacer como algo sí como grosero también con ellos no entonces como que sea y ya uno puede tomar sus precauciones y no estar tan tan confiado y pues va a aceptar el proceso futuro entonces Sí sería bueno eso y ya pues a las personas que llegan externas Pues sí enviarle envía correo diciendo que se Recibió la solicitud es que así va a ser pues un encuentro para conocer la situación y pues a la persona entonces con ellos y era como más voluntario No pero bueno si antes no creo que será la recomendación

**Laisha cabuyo:** vale jessica entonces bueno pero las preguntas que junto con mi compañera construimos en pues como te comento en el inicio para dar respuesta a Nuestro objetivo de la investigación agradecemos por participar por estar acá en responden tus preguntas que son muy valiosas para nuestra investigación te agradecemos por el espacio y por brindarnos de tu colaboración Muchísimas gracias

**Jessica puentes:** certificado no me han dado nada y a muchos de mis compañeros sobre todo mi grupo porque no entiendo por qué pero algo otro grupo de práctica yo les dieron la certificación y a nosotros no Y siento que como que la universidad o sea se relaja por lo que es de la universidad Entonces como que no nos iban a entregar los certificados entonces una muy buena recomendación es que una vez acabe el proceso desde las directivas de la línea no se organicen la entrega de certificados para todos y para que las personas tenemos comunicación que todavía siga pidiendo Y no o sea yo le escribí a la profe y ella como que hacía la gestión pero nunca le

daban como respuesta y al final Como que tampoco me da respuesta a mí entonces ahorita no no sabía ni vamos a quién más decirle para para mirar esa certificación porque aunque sea de la universidad Pues sí es importante de ella Para nuestras debilidades a nivel profesional después tener esa certificación de la línea Entonces eso sí sería como algo alguno bonito de la experiencia

**Laisha cabuyo:** listo jessica entonces nosotras lo tendremos en cuenta y de nuevo Muchísimas gracias

**Mariana castillo:** muchas gracias

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 7

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el 8 de enero del año 2023 a las 7:33 PM a Laura Moreno de 25 años de edad, estudiante de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 12 minutos y 37 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 08/01/2023

**Hora:** 7:33 PM - 7:46 PM

**Entrevistada:** Laura Moreno

**Entrevistadoras:** Laisha cabuyo – Mariana castillo

**RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022**

**Mariana castillo:** Buenas noches otra vez pues nos presentamos mi compañera laisha y yo Mariana Castillo Pues estamos haciendo ahorita una investigación sobre la línea entonces pues queremos recordarte que que pues toda la información que nos den a continuación pues era utilizado para solo pues la investigación y pues agradecemos por brindarnos de su espacio y listo entonces quiero que pues por favor presente nos digas cuál es tu edad si en este momento estás estudiando trabajando y cómo conociste la línea.

**Laura:** Bueno mi nombre es Laura tengo 25 años en el momento estoy de vacaciones cómo conocí la línea por medio de las como de las vacantes que representaba la universidad para los prácticas y ya.

**Mariana castillo:** ahora y tú en qué nivel de práctica hiciste en la línea?

**Laura:** en la línea de investigación.

**Mariana castillo:** entonces Bueno pues ya como para empezar con las preguntas primero quisiera vamos a ver como como tal Cómo fue tu experiencia al parecer a la línea de atención y acompañamiento

**Laura:** Bueno pues por mi parte un gran apoyo por mi docente de práctica y por las docentes de la línea de atención Pues sí sentí un apoyo muy grande en cuanto a lo académico Y a lo personal siento que fuese la línea se preocupa mucho por el sentir del estudiante y creo que pues eso fue como importante.

**Mariana castillo:** Okay Laura y digamos que bueno ustedes no realizaron tal intervención cierto?

**Laura:** no señora

**Mariana castillo:** Y digamos qué bueno en realizar este proceso de investigación tú cómo te sentiste Pues en la línea?

**Laura:** un poco difícil en el momento de investigar la bibliografía que nosotros utilizamos en nuestra investigación porque pues había muy poca información referente a ese tema pero pues realmente con ayuda de los docentes y demás podemos encontrar diferentes alternativas para realizar la investigación

**Mariana Castillo:** y sobre qué temas realizaron su investigación?

**Laura:** nosotros realizamos la investigación sobre salud mental positiva en los estudiantes de la unicolmayor de primero a octavo semestre de trabajo social

**Mariana castillo:** Okay Laura y por qué dices que fue difícil cómo recolectar la información cierto porque les fue difícil recolectarla?

**Laura:** porque no había mucha información referente a la Salud Mental positiva entonces pues se nos dificulta un poco el tema de buscar autores del tema de las referencias eso nos dificulta pero pues como te decía que pues tuvimos docentes que nos aportaron en el tema Pues de la bibliografía y demás.

**Mariana castillo:** Okay Laura digamos qué bueno ahora pues quisiéramos saber cómo qué retos o desafíos consideras tú que le esperan como un trabajador social en una línea de atención?

**Laura:** siento que el tema de saber cómo llegarle a la persona como descubrir qué problema tiene o qué o sea realmente qué es lo que ella busca al llegar a la línea de atención porque pues muchas veces como trabajadores sociales no nos tienen esa confianza por decirlo así si no que no buscan otros profesionales digo yo como psicólogos y demás pero pues siento eso siento que como la confianza que nosotros le brindamos a las personas que lleguen a la línea de atención la confianza y el tema de saberlo guiar y de que se sienta como en su casa y no se sienta pues como rechazado o así.

**Mariana castillo:** Okay Laura y digamos que también tú ¿Cuál consideras que es la importancia del trabajo social en una línea de atención?

**Laura Moreno:** siento que es algo es sumamente importante porque pues como todas las carreras trabajo social es valga la redundancia importante porque pues por medio de este podemos llegar a problemáticas mucho más allá de las que cualquier otra carrera entonces siento que es eso

**Laisha cabuyo:** vale Laura pues ya retomando un poco como los inicios de la línea pues sabemos que la línea surge en un escenario de pandemia entonces Queremos saber Pues teniendo en cuenta que la línea de atención de la universidad colegio mayor de cundinamarca surge en un contexto de pandemia y confinamiento por el virus del covid-19 quisiéramos saber qué propones tu para la línea en un escenario no pandemia?

**Laura:** que sea más visible realmente pues en la universidad, no pues muchos estudiantes no sabíamos de la línea hasta que pues nos encontramos en el campo de práctica no entonces realmente sí siento que pues sería importante que se visualizará más en la línea de atención porque pues es importante y realmente Pues hay muchos docentes que nos pueden ayudar a nosotros los estudiantes en cuanto lo personal o no caben

**Laisha cabuyo:** vale y de qué manera crees que se puede Cómo llegar a visibilizar más la línea de atención?

**Laura:** yo creo sí pues uno también por los canales que tiene la universidad y dos en temas de publicidad, sigamos haciendo eventos promocionando pues en la misma universidad siento que es importante y los estudiantes se motivarían pues más a decir Oiga me gustaría estar en esta línea o me gustaría pertenecer a estos Entonces siempre que por medio de publicidad y demás y si se lograría la visibilización de la línea

**Laisha cabuyo:** vale Y ya como profundizando un poco más en pues desde el nivel de investigación de que tú hiciste parte queremos que nos describas tu perspectiva tu experiencia en la línea atención y acompañamiento social de acuerdo al nivel de práctica en el que te encontraste en este caso de acuerdo al nivel de práctica, que se hace? Si? Qué nos describas tu perspectiva y experiencia de acuerdo a ese nivel

**Laura:** Bueno realmente eso va como en el docente que tú tengas de práctica siento que pues desde Allí se desenvuelve uno de la mejor manera no y pues realmente pues nuestra experiencia fue grata ya que pues nuestra docente tenía pues ciertas dificultades de salud pero pues ella nunca nos dejó Pues a la deriva y nunca nos como que nos hizo a un lado sino siempre pues tuvo en cuenta nuestras opiniones y nuestros sentires y siempre pues estuvo al tanto de lo de la parte académica y después del proceso de cada uno y pues así mismo digamos si nosotros tenemos algunas falencia o alguna falla ella nos la hacía saber de la mejor manera pues para así tener un trabajo en equipo pues óptimo, entonces siento que por ese lado fue bueno

**Laisha cabuyo:** parar un poco sobre las diferentes miradas que cada persona pues tiene de algo Queremos saber tú como estudiante cuál es tu mirada respecto a la línea de atención Cómo la ves tú como estudiante

**Laura:** como estudiante, Bueno yo siento que pues le hace falta un poco más de apropiación por parte de la universidad porque pues realmente siento que es como un punto aparte y pues realmente es algo que nos sirve a todos tanto docentes como estudiantes entonces siento que realmente la universidad no pues como que no le mete la ficha a esa parte de saber que todos necesitamos de esa línea de atención.

**Laisha cabuyo:** vale laura, para ir cerrando quisiéramos saber si tú consideras o sientes que hubo avances en tu campo de práctica al ingresar y al terminar el semestre? Es decir tu sientes que hubo avances se cumplieron objetivos por así decirlo

**Laura:** si claro, así logramos cumplir no todos pero sí de los cuatros que me acuerdo como si nos faltó como uno en cumplir Pero por la falta de tiempo no nos alcanzó para cumplir ese objetivo pero realmente sí siento que fue una base muy grande al principio pues nos sentíamos un poco perdidas porque pues no teníamos buenas bases de investigación pero pues la docente que estaba a cargo pues hizo que le cogiéramos como amor a la investigación y ya

**Laisha cabuyo:** como para hacerle una pregunta que me surgió al escucharte hablar y tú consideras que las investigaciones que se hacen pues desde el nivel de investigación le brinda o le aportan algo a la línea de atención?

**Laura:** claro realmente pues hay muchos temas que no tenemos conocimiento alguno de estos y pues es importante tenerlos en cuenta que pues se generar grandes investigaciones de acuerdo a esos temas que quedan ahí como en pausa

**Laisha cabuyo:** vale Laura pues eso fue todo, esas fueron las preguntas que junto con mi compañera construimos pues para darle respuesta a nuestro objetivo investigación Qué es sistematizar las experiencias que se construyen en a línea atención unicolmayor te escucha te agradecemos tu participación y disposición

**Laura:** a ustedes muchísimas gracias

**Mariana castillo:** gracias por tu tiempo y tus respuestas

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 8

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 11 de enero del año 2023 a las 06:00 pm a Paula Pinzón estudiante de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 19 minutos y 59 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 11/01/2023

**Hora:** 06:13 PM - 06:33 PM

**Entrevistado:** Paula Pinzon

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval

**RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022**

**Laisha:** Bueno, buenas tardes Paula esperamos te encuentres muy bien, antes de dar inicio con la entrevista queremos recordarte que tu participación y las respuestas en este espacio son totalmente libres, así mismo la información que tú nos compartas en este espacio va a ser usada de manera confidencial y netamente con fines académicos para dar respuesta a nuestro objetivo de investigación que es sistematizar las experiencias que se construyen en la línea de atención y acompañamiento social desde el programa de trabajo social.

Antes de iniciar con las preguntas queremos que nos cuentes tu nombre completo, actualmente qué haces y a grandes rasgos cómo llegaste a conocer la línea de atención.

**Paula:** Dale, buenas tardes a las dos, mi nombre es Paula Pinzon, estudiante de la UCMC eee ya en quinto semestre, emm y pues conocí la línea por la práctica de investigación de cuarto semestre, pues de hecho me presenté justamente a esa, osea no opté por otra sino directamente a la línea de atención emmm y la conocí tan pronto salió lo de las propuestas que habían para las prácticas, no la conocía antes de hecho, fue para las entrevistas que la conocí.

**Laisha:** Vale, y te presentaste inicialmente a ella porque alguien te la recomendó o porque escuchaste algo sobre eso o simplemente la escogiste.

**Paula:** No no, solo me llamó la atención la verdad, y para hacer la investigación ahí en la universidad me pareció como lo más ideal en su momento para mí. Pero no, nadie me la recomendó ni había escuchado antes de la línea la verdad.

**Laisha:** Listo, entonces ya para iniciar queremos saber cómo fue tu experiencia al pertenecer a la línea de atención y acompañamiento social

**Paula:** Pues fue muy buena la verdad, no sé, me sentí muy cómoda creo que para empezar las prácticas en cualquier nivel es importante uno sentirse cómodo y siento que lo logré, también en parte porque habían personas muy bonitas en la línea que me hacían sentir muy cómoda, la profesora que me correspondió en mi nivel de práctica fue como muy paciente con nosotras, pues fue bueno, osea siento que lo llevamos bien a pesar de que nosotras empezamos la carrera en la virtualidad y ya hacerla presencial fue difícil pero fue muy cómodo la verdad, me gustó mucho.

**Laisha:** Vale Paula, y la siguiente pregunta es con respecto a la intervención del Trabajo Social, nosotras queremos saber cómo te sentiste si llegaste a intervenir digamos de alguna manera desde el Trabajo Social, cómo te sentiste en ese momento.

**Paula:** Pues bien, nosotras lo que hicimos fue una investigación respecto a la Salud Mental relacionado con el estrés académico. Pues fue un primer acercamiento bueno, eee ya estar en contacto con problemáticas ya de nuestra carrera, eee digamos que me ayudó mucho como a desvolverme un poquito más al hablando con las personas ya que tuvimos que ir a encuestar a estudiantes de la universidad, digamos que motivarlos a que nos ayudarán y también conocer su perspectiva con respecto a la problemática que queríamos abordar, yo creo que también la línea da como esa facilidad, precisamente lo que queríamos hacer era conocer a los estudiantes y la línea permite eso sabes, entonces fue muy... pues no fácil pero sí asequible hacer la práctica investigación en la línea la verdad.

**Laisha:** Vale Paula y pues como siguiendo ese hilo del Trabajo Social pues para nosotras es muy importante saber qué retos o desafíos consideras tu que le esperan a un Trabajador Social en una línea de atención o en un escenario de estos.

**Paula:** Yo creo que en muchas, no solo en la línea atención de la universidad sino en cualquier línea... uno no sabe cómo van a llegar las personas o sea en qué nivel de crisis o cómo son sus emociones en ese momento para contactarse con una línea, que deben ser muy complejas porque si uno ve la opción de contactar una línea es porque está teniendo un problema en tu vida, en tu casa, en lo que sea y entonces yo creo que es bastante complejo como Trabajadoras Sociales abordar una situación así, es muy difícil, y digamos depende también si es presencial, si es virtual, si es una línea ee digamos telefónica como las distritales, yo creo que es más difícil abordarlos también de forma virtual no, y yo creo que pues nosotras por lo que fue práctica de investigación no tuvimos tanta complejidad en ese caso pero yo creo que los otros niveles de intervención vieron complejo esa situación, los casos no se como habrán sido pero por ahí escuche que era bastante complejo.

**Laisha:** Listo Paula, así mismo cuál consideras tú qué es la importancia de que esté pues un trabajador social en una escenario de estos.

**Paula:** Yo creo que es muy importante en cualquier, en cualquier escenario los Trabajadores Sociales somos muy importantes, por eso estamos estudiando lo que estudiamos, pero digamos en una línea es vital, también de la mano de los psicólogos, pero un Trabajador Social tiene sus especificidades y es muy importante pues para una línea de atención, no he escuchado la primera línea de atención sin un Trabajador Social y pues ya en la universidad me parece vital porque a veces nos concentramos mucho ee como estudiantes e incluso los profesores y las diferentes instancias de la universidad en mirar hacia afuera ¿no?, pero hay muchos estudiantes, amigas, amigos míos que tienen bastantes inconvenientes y pues no sé osea encontrar digamos un poco de calma dentro de la misma universidad siento que es muy importante y pues encontrar trabajadores ahí pues genial.

**Laisha:** Vale Paula, muchas gracias, pues teniendo en cuenta que la línea de atención surge en un escenario de confinamiento y de pandemia pues por el virus del COVID-19, queremos saber qué propondrías tú para la línea de atención pero en un escenario no pandemia.

**Paula:** Yo creo que eso fue lo que tuvimos que afrontar este semestre y el anterior me imagino, bueno, el semestre pasado y el anterior a ese, que fue ese cambio no, osea de la línea de atención que se gestó en el momento pues de crisis de la pandemia a enfocarse en otras problemáticas, y yo creo que una de las cosas que hablamos también en la línea fue llegar más a los estudiantes porque digamos ni siquiera en la pandemia sinceramente yo había escuchado la línea de atención, no se le daba tanta difusión y ya en este escenario que ya pues la pandemia igual ya ha mermado un poco sus consecuencias es importante también enfocarse pues en la investigación, por ejemplo hacer otras investigaciones, digamos la que hicimos me pareció muy buena, de otras problemáticas que estén fuera de la pandemia.

Emm, que más podría proponer, los espacios, los espacios son muy importantes porque en sus inicios la línea como empezó por la pandemia era más virtual ¿no?, entonces ehh llegar el semestre pasado al salón, el espacio es muy reducido para los otros niveles de intervención, las personas difícilmente van a sentirse cómodas en un espacio tan... en un salón con otras personas ahí, yo creo que lo del espacio es importante, los espacios de la línea, la difusión y si pues enfocarnos otras problemáticas, que la pandemia quizás siga y haya otras pero siguen habiendo muchas problemáticas en la sociedad en general.

**Mariana:** Ehh listo Paula, también como teniendo en cuenta pues tú perspectiva o las expectativas al momento de ingresar a la línea, queremos que nos cuentes pues como te sentiste, qué fue lo que viviste y cuál es tu perspectiva de la línea en el nivel de investigación.

**Paula:** Emmm pues yo entré con muy pocas expectativas si les soy sincera, (me dijeron que podía responder libremente jaja). Si, entré con muy pocas expectativas la verdad, osea no esperaba que fuera lo mejor del mundo sinceramente, pero pero se cumplieron y las superaron, lo que les decía, me sentí muy cómoda, siento que obviamente la práctica de investigación tiene su complejidad y debería tomarse como tal ¿no? pero lo que me gustó de la línea fue que me permitió ese cambio de estar en un tercer semestre de solo teoría a práctica a hacerlo muy sencillo, muy cómodo para mí y para mis compañeras, no siento que haya sido una transición tan difícil como veía en otros compañeros de otras prácticas, sino que la línea atención fue muy de la mano con nosotros, fue un trabajo muy bonito, emm no te presionan hasta el punto de que tengas una tensión horrible que no te deje comer o que tengas ya estrés académico heavy, no, es muy bonito hacer la práctica en la línea de atención la verdad, lo volvería a hacer, quedar ahí.

**Mariana:** Y digamos que, bueno, nos dijiste que la investigación que habían hecho era sobre el estrés académico, ¿tú crees que esa investigación le aporta al avance de la línea?.

**Paula:** Yo creo que sí, yo creo que todas, emm eso nos decían las supervisoras y las profes de la línea que todas las investigaciones aportan ¿no?, todos los niveles y las intervenciones que hagamos aportan así sea un poquito, pero sí, considero que la investigación que hicimos fue acertada, ehh de pronto mirar un poquito más para adentro, para los estudiantes y que es un tema que si se da, yo creo que más desde tercero hacía arriba, el estrés puede jugarle a uno malas pasadas, osea incluso lo que vimos en la investigación, problemas físicos, de alimentación, emocionales, claramente de salud mental y pues yo creo que si, que si aporta mucho también al bienestar, no solo a la construcción de la línea que es super importante y a la construcción de nosotros mismos como profesionales sino también al bienestar de los demás, sea a quien finalmente va dirigida la investigación.

**Mariana:** Okay, y queremos que también nos digas cual es tu mirada cómo estudiante sobre la línea de atención.

**Paula:** Como estudiante mmm, pues yo creo que se han esparcido como estigmas o como ideas preconcebidas de la línea que ya pasan del desconocimiento a luego ya... digamos a mí sinceramente me habían dicho que no me fuera por la línea y que ahorita menos pero siento que es conocerla ¿sabes?, osea yo siento que si hubiese más difusión sería más buena la representación social que tiene la línea para los estudiantes, sin embargo pues hablo por mí, y ahora que la conozco, ahora que he trabajado en la línea pues ya es diferente y si siento que es importante, que es muy importante que dentro de la universidad haya una línea de atención pues para los estudiantes y para el resto de comunidad.

**Mariana:** Y digamos que desde tu experiencia, desde lo que viviste, aparte de lo que ya nos contaste ¿cuáles crees que son los puntos positivos y cuáles son los puntos a mejorar que tiene la línea?.

**Paula:** Los puntos positivos yo creo que lo que te comentaba, lo que les comentaba, que sea tan asequible para los estudiantes, porque uno a veces tiene problemas que no sabe de donde recibir un apoyo e incluso a veces problemas economicos o problemas directamente de la universidad que ya se ha visto acoso sexual en la universidad, osea temas que le competen a la universidad, difícilmente uno va a poder ir a buscar en las líneas del distrito ayuda para que le ayuden en temas de la universidad, que puede que si pero considero que esa es la importancia de la línea es un punto positivo, emm también otro punto positivo es el acompañamiento de los profesores, para alguien que quiera hacer las prácticas en la línea sí es muy importante el acompañamiento, siempre están muy pendiente, son muy amables, son muy entregados y eso es importante para para el proceso; de pronto para las personas que reciban apoyo, atención y acompañamiento de la línea van a encontrar personas que son muy pares, estudiantes de la universidad, profesores de la universidad y creo que se van a sentir muy cómodos al recibir la atención.

En puntos negativos, yo creo que el espacio, lo que te decía del espacio, es importante que es una línea tengo un espacio propio donde se pueda atender a las personas con comodidad y no en un salón abajo de la facultad que es un muy incómodo para las personas que reciban la atención y también para una como practicante es muy difícil compartir el espacio, incluso como en una ocasión una compañera tuvo como un mal ambiente con otras de otro nivel por el ruido, temas que sí, no deberían pasar en una línea de atención, emmm de pronto lo del alcance que tiene la línea puede ser un punto negativo pero se puede transformar en uno positivo si se saca más publicidad, más flyers, lo que sea y ya, no tengo más negativos.

**Mariana:** Y digamos que aparte de lo que nos dices, que para promover más la línea se puede como sacar más publicidad, ¿piensas o tal vez pensaste en alguna otra manera en la que la línea se pueda promover más?.

**Paula:** Yo creo que la parte de las redes, que eso creo que lo ha venido haciendo comunidad, es buena o sin embargo por correo, pero uno a veces no mira los correos de la universidad, entonces yo creo que serían mas ideas más presenciales, en nuestra investigación fuimos a salsear, a ir por salón y nos llegó mucha gente que nos ayudó con las encuestas, muchísimo más, teníamos como tres nomás que hicimos por correo y saloneando nos llegaron como 170 creo que era, entonces yo creo que es importante eso. ya estamos en la presencialidad, ya lo que decían ustedes de la pregunta que cambiar de la pandemia de lo virtual a ahorita, a este escenario es importante cambiar de alternativas, salonear, hacer actividades, eem involucrar mucho la comunidad para la difusión de línea.

**Mariana:** Okay, bueno ya como para ir finalizando queremos que pues nos describas como el contraste que encontraste (valga la redundancia) al inicio de que entraste como a la práctica y ya cuando la finalizaste, si de pronto viste alguna diferencia o algún avance.

**Paula:** Sí yo creo que en todo se aprende y la línea me dejó muchos aprendizajes, mucha paciencia, tener mucha paciencia, digamos que al principio la verdad me estresaba mucho porque no sé, el ambiente, lo que les digo de los espacios, de pronto sí el ambiente, la monotonía, no sé, entonces pues a mi me enseñó a tener mucha paciencia y también cogerle mucho gusto a la investigación, porque ya no lo hacíamos porque tocaba aprender o pues porque tocaba hacerlo (o pues por mi parte) sino que sí me gusta mucho investigar y en la práctica a pesar de todas las complejidades que habían, las adversidades, cosas internas mías, lo pude lograr y lo pude hacer con gusto, que fue lo mejor porque hacer cosas que no nos gustan como trabajadoras sociales pues no estaría bien, pero si digamos que eso fue el cambio de pasar de la teoría lo tedioso pero ya cuando salí ya fue como un disfrute la práctica investigación, digamos que eso sería.

**Mariana:** Okay Paula, pues bueno no sé si Laisha tenga alguna otra pregunta para hacerte.

**Laisha:** No Marí, por mi parte no.

**Mariana:** Bueno entonces pues ya esas serían las preguntas que teníamos para hacerte, te queremos pues agradecer por brindarnos de tu tiempo y pues damos un espacio para poder hacerte la entrevista.

**Paula:** Gracias a ustedes y gracias por el espacio.

**Laisha:** Vale Paula, gracias por el espacio tus respuestas son muy valiosas para nosotras y para nuestra investigación, muchas gracias, cuidate.

**Mariana:** Que estes bien, cuidate.

**Paula:** Chao.

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 9

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 12 de enero del año 2023 a las 07:22 pm a Alisson Andrea Galvis Linares, estudiante de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 20 minutos y 02 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 12/01/2023

**Hora:** 7:22 PM - 7:42 PM

**Entrevistado:** Alisson Andrea Galvis Linares

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval.

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Laisha:** Bueno, buenas tardes Alisson esperamos que te encuentres muy bien antes de iniciar con las preguntas queremos que por favor...

**Alisson:** Se te escuchó un poquito entrecortado.

**Laisha:** Me escuchan.

**Alisson:** Sí, ahora sí.

**Laisha:** Bueno voy a volver a iniciar, si dejan de escucharme me avisan. Bueno te comentábamos que antes de iniciar con las preguntas quería que recordarte tu participación y pues tus respuestas en este espacio son totalmente libres y serán utilizadas de manera confidencial y netamente para dar respuesta a nuestro objetivo de investigación que es sistematizar las experiencias que se construyen en la línea de atención y acompañamiento social ¡Unicolmayor te escucha! desde el programa de trabajo social, entonces antes de iniciar queremos que nos digas tu nombre completo, tu edad y si actualmente estudias o trabajas.

**Alisson:** Bueno, mi nombre completo es Alisson Andrea Galvis Linares, tengo 20 años, estudio trabajo social entro a quinto semestre y también trabajo los fines de semana en un bar.

**Mariana:** Listo Alisson, nos podrías decir por favor cómo conociste la línea de atención por favor y en qué nivel hiciste la práctica.

**Alisson:** Conocí la línea de atención fue porque la verdad ninguno los campos que estaban en ese momento pues me llamaba la atención pues bastante y para ser mi primer campo de práctica tampoco me quería tirar como a la deriva, porque pues las experiencias de compañeros que había escuchado era que en esos campos de práctica les ponían a veces a hacer cosas que no le correspondía a la práctica, osea a la investigación, entonces pues también por eso escogí la línea de atención y estuve en el campo de investigación.

**Mariana:** Vale Alisson, eh no sé si Laisha nos está escuchando. Entonces bueno, para empezar con las preguntas queremos saber ¿cómo fue tu experiencia al pertenecer a la línea de atención?

**Alisson:** Fue bonito, la línea de atención siento que es muy enriquecedora y ya pues el proyecto que nosotras hicimos como grupo nos gustó mucho porque fue un trabajo en conjunto, entonces fue bastante enriquecedor para mí la verdad.

**Mariana:** Okay Alison y digamos que cómo te sentiste tú, ¿ustedes no tuvieron intervención cierto? O sobre qué hicieron el trabajo de investigación.

**Alisson:** No aún no, nuestra investigación fue sobre eh cómo llevar la salud... perdón ya me acordé, qué factores sociales y familiares intervienen en la salud positiva de los estudiantes y solo tuvimos entrevista la verdad pues para hacer la investigación pero no la terminamos pues por el tiempo, porque 4 meses no son bastantes para llevar una investigación

**Mariana:** Okey y digamos que tú al hacer esas entrevistas, ese primer acercamiento cómo te sentiste.

**Alisson:** Nerviosa, porque pues hicimos de primero a cuarto pero igualmente fue como... me tocó, me acuerdo que me tocó el chico de segundo B, entonces pues también estaba nerviosa porque pues él también estaba empezando la carrera prácticamente, y también fue complicado porque el chico al que yo entrevisté estaba pasando por un mal momento emocional, entonces pues sí fue un poquito incómodo y a la vez no sabía cómo responder correctamente a veces.

**Mariana:** Okay, y digamos que tú a partir pues de lo que viviste, de la experiencia que tuviste en la línea y ese primer acercamiento, tú qué retos crees o qué desafíos crees que le espera a un trabajador social en una línea de atención.

**Alisson:** Pues no sé, digamos en ese momento yo creo que pues como llegarle a la persona si me entiendes, o sea cómo establecer una relación, no una relación, sino como estar en un espacio en donde los dos se sientan cómodos y se pueda llegar a desarrollar la situación o bueno el diálogo de forma fluida, y aparte eso también digamos cosa que nos pasó a nosotras como equipo de trabajo fue como que nosotras para pedir o sea, para pedir los nombres de los chicos, para poder contactarnos fue un dilema total porque prácticamente duramos 15 días pidiéndole a la coordinadora que nos regalara los nombres... (se cae la llamada). Y pues eso creo que es como un reto, bueno en nuestro caso fue como un reto porque nos tocó desenvolvernos mucho para conseguir los contactos y pues a medida de lo que yo he visto hasta ahora en la carrera, yo creo que también se nos es complicado mover recursos para las personas o lo que necesiten rápidamente.

**Mariana:** Okay y digamos ustedes ¿cómo hicieron para seleccionar a la población?

**Alisson:** No pues la verdad queríamos trabajar con... o sea bueno aunque lo que pasa es que cuando entramos al campo la profesora nos mostró varias investigaciones y nos propuso que podíamos trabajar encima de una de esas, pero la verdad queríamos hacer algo de nosotras entonces realmente nos enfocamos fue como en el campo en el que estábamos, en nosotras mismas, y pues yo no estaba de acuerdo porque éramos un grupo de 6 y pues las 5 estuvieron de acuerdo, yo no porque hay muchas investigaciones sobre... pues no de Salud Mental pero sí relacionadas a la población de los estudiantes de trabajo social, pero entonces mis compañeras prácticamente fueron las que decidieron pues esa población.

**Mariana:** Okay y bueno a partir de eso que nos cuentas tú, ¿cuál crees que es la importancia del trabajo social en una línea de atención?

**Alisson:** Mmm yo creo que brindar atención a las personas, como nosotros estuvimos ahí... o sea es que la línea atención no es visible si me entiendes, y digamos todos recurren al medio universitario donde a veces pues por allá cada mes pueden tomar pues citas con las personas que los atienden allá y la línea atención es poco visible entonces pues creo que eso es como un factor que la línea atención no tiene, como que brindar ayuda directa, brindar atención directa a las personas, entonces sí.

**Mariana:** Okay y bueno digamos que teniendo en cuenta que la línea de atención pues surge como en un contexto pues de pandemia, de confinamiento por la covid-19, tú qué propondrías digamos ahorita en este momento en el que ya no estamos en un escenario pues pandémico, ¿qué propondrías que se puede hacer en la línea de atención en este momento?.

**Alisson:** Yo creo que podría abarcar muchísimos espacios y nosotros en, digamos en las áreas de prácticas que hay deberían abarcar mucho, digamos no se que harían en comunidad pero pues yo siempre los vea en la universidad y digamos ese espacio debería abarcar mucho más y si estamos ahí en la universidad pues abarcar sectores pues de ahí cerca de la universidad, entonces también siento que la universidad debería ser parte de pues del mismo, o sea si la universidad está en el centro hay muchos sectores vulnerables a su alrededor que podrían pues aplicar. Pues sí la verdad sí siento que deberían abarcar muchísimo más y aparte también creo que en individual y familiar pues eran muy pocos los casos que llegaban para poder intervenir, entonces también debería ser más visible pues eso, porque digamos hay colegios que no tienen la posibilidad de contratar un psicólogo, un trabajador social y la verdad sí sería necesario.

**Laisha:** Vale Alisson, muchas gracias, eh quiero primero que me digas si me estás escuchando.

**Alisson:** Sí.

**Laisha:** Listo, bueno ya teniendo un poco en cuenta todo lo que has dicho y pues recogiendo a grosso modo todo lo que has venido conversando, queremos que nos describas tu perspectiva o experiencia en la línea atención desde el nivel de práctica en el que encuentras, en este caso sería pues de investigación.

**Alisson:** Pues creo que todo depende es la profesora, de la profesora cómo le enseña a uno investigación porque realmente yo aprendí investigación en esta práctica y me gustó bastante porque la profesora se tomó el tiempo de explicar cada momento, digamos cada paso que se tiene que hacer para poder llegar a la investigación completa, entonces eso depende mucho la profesora porque realmente también lo que pasa es que nosotros nos daban investigación cuantitativa antes y investigación cualitativa la estábamos viendo durante la práctica, siento que los niveles de investigación se deberían ver antes de la práctica para llegar así al menos con una base y pues aprender más.

**Laisha:** Vale Alisson y teniendo en cuenta todo lo que me dices, lo que me hicieron y todo lo que aprendiste, ¿consideras que el proceso realizado de una otra manera durante la práctica pues le aporta al avance de la línea de atención?.

**Alisson:** Yo creo que sí, pues digamos lo que pasa es que donde se llevará a cabo la investigación completa ayudaría mucho porque reposará digamos en los archivos de la línea y digamos las personas que estén interviniendo o algo pues pueden hallar datos ahí que les puedan servir, pero pues con investigaciones incompletas yo creo que es muy difícil aportar, aunque quizás documentos o algo que hayamos utilizados llegan a servir en algún caso, pero siento que osea 4 meses es muy poquito para llevar a cabo toda una investigación, entonces sí es complicado que yo diga totalmente sí es mi tema le llegue a favorecer totalmente la línea.

**Laisha:** Vale Alisson, entonces teniendo en cuenta eso ¿cuál es tu mirada respecto a la línea atención como estudiante?.

**Alisson:** Pues la línea de atención es buena, pero pues digamos no... o sea digamos en el primer nivel que yo estuve, deberían no sé, ni siquiera sé o dar una explicación exacta de qué deberían hacer porque es que investigar no se hacen 4 meses, entonces deberían hacer no sé, otro tipo de sistema donde uno aprende investigación pero no tengamos que hacer una investigación o totalmente, porque uno empieza a correr a lo último, empieza a llevar, uno va terminando semestre con otras materias y también encima la práctica, entonces es muy complicado llevar a cabo una práctica en 4 meses, eso es lo que yo pienso realmente del espacio en el que yo estuve, pero digamos del resto, digamos de los talleres que hicimos con comunidad creo que fueron súper interesantes porque nos enseñaron varias cosas entonces son buenos la verdad, me gustó esa parte y también que digamos nos unimos como línea para organizar lo de la exposición de la línea entonces eso también me agradó mucho.

**Laisha:** Vale Alisson, y teniendo en cuenta todo lo que has dicho, desde tu experiencia ¿cuáles crees que son los puntos positivos y los puntos tal vez a mejorar en la línea de atención?.

**Alisson:** Los positivos es que digamos unen a los estudiantes ¿sí?, porque pues en otras prácticas, las prácticas son independientes sí y en esta línea digamos uno los miércoles los chicos de los de el primer espacio que es investigación, segundo individual y familiar y tercero comunidad, entonces yo creo que eso es súper bueno porque bien o mal cada uno tiene una perspectiva distinta, entonces creo que entre compañeros uno se apoya y se va contando sus experiencias, eso me gustó mucho, entonces cada uno va a contar sus experiencias depende del semestre al que iba en este momento, entonces creo que eso es bueno pues que se unan así porque o sea, yo entré con miedo a la línea de que no me va a ir mal pero pues una experiencia bonita por ese lado, y lo malo es que digamos lo que le decía tu compañera, era que no es visible totalmente, entonces hay personas que no saben qué es, y ya.



**Laisha:** Vale Alisson, ya para finalizar queremos que nos describas si encuentras algún contraste tal vez de lo que fue tu práctica al iniciar el semestre y pues al finalizar el semestre, es decir si encontraste algún avance.

**Alisson:** Sí lo que te digo, o sea digamos aprendí mucho investigación fue porque yo los dos, o sea la investigación cuantitativa sabía lo básico pero ya entrar a practicar, a realizar de cuantos... contar la población, todo eso, entonces ya es distinto, y pues lo único que digo es lo mismo, que digamos deberíamos ver todo lo investigación antes de entrar a la práctica porque pues habían cosas de cualitativa que me confundían entrando ya a hacer algún trabajo de mi práctica ¿sí? y la profesora me explicaba de otra forma y la que nos dictaba investigación cualitativa entonces nos lo explicaba de otra, entonces suele ser muy confuso pero siento que se aprendió bastante ya lo último con la profesora porque pues lo que les digo, uno entra teniendo fases de lo cuantitativo pero no de lo cualitativo.

**Laisha:** Vale Alisson, pues eso fue todo, esas son las preguntas que como en un principio te dijimos que construimos para dar respuesta a nuestro objetivo de investigación, te agradecemos por el espacio y pues queremos que sepas que tu participación y tú respuestas son muy valiosas para nosotras y para nuestra investigación, de nuevo muchas gracias.

**Alisson:** Vale, que estén muy bien.

**Mariana:** Muchas gracias Alisson, que tengas una bonita noche.

**Alisson:** Vale, lo mismo.

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 10

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 12 de enero del año 2023 a las 8:02 pm a Edison Julián Capera Tacuma, estudiante de octavo semestre de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 18 minutos y 50 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 12/01/2023

**Hora:** 8:02 PM - 08:21 PM

**Entrevistado:** Edison Julián Capera Tacuma

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Mariana:** Buenas noches Julián, pues bueno, primero que todo queremos darte las gracias por darnos este espacio esta noche, queremos recordarte pues que las preguntas que te vamos a hacer hoy van a ser todas manejadas bajo los acuerdos de confidencialidad y pues las respuestas que nos des serán utilizadas netamente para respuesta los objetivos de la investigación que tenemos, que es sistematizar las experiencias que se han dado en la línea de atención y acompañamiento social de la unicolmayor listo, entonces pues primero que todo queremos que te presentes, nos digas tu nombre, cuántos años tienes, en este momento si estás estudiando o trabajando y cómo conociste la línea atención.

**Julián:** Bueno pues, primero que todo buenas noches, mi nombre Edison Julián Capera Tacuma actualmente me encuentro estudiando trabajo social en la UCMC, me encuentro trabajando y cómo conocí la línea de atención y acompañamiento unicolmayor, pues a raíz de la pandemia yo me encontraba en una zona rural al ver que pues la metodología era virtual vi conveniente ingresar a la línea de atención y acompañamiento unicolmayor en la modalidad de investigación, conociendo la línea exactamente en la práctica de investigación.

**Mariana:** Okay y bueno entonces nos dices que estuviste en la práctica de investigación, queremos saber pues cómo fue tu experiencia al pertenecer a la línea de atención.

**Julián:** Bueno, pues como tal mis expectativas sobre la línea eran altas debido a que era una línea naciente debido a la pandemia, entonces como que ese interés en el interactuar y en saber qué comportamientos nuevos habían aparecido a raíz de la pandemia y el confinamiento que se había tenido, entonces a raíz de esto pues la investigación como tal se enfocó en un repositorio digital de documentos relacionados con temas de Salud Mental y Trabajo Social.

**Mariana:** Okay Julian, y ustedes bueno realizaron la investigación y tuvieron como tal algún encuentro o alguna comunicación con otros estudiantes, otras personas de la universidad o solo fue como revisión documental.

**Julián:** Como era una línea naciente no teníamos como esa red de comunicación o mucha conexión o comunicación con otros campos y debido a que estábamos haciendo el repositorio documental digital pues nuestros encuentros eran netamente virtuales a través de las plataformas como zoom o como meet.

**Mariana:** Okay, y cómo te sentiste tú pues al realizar como esas investigaciones para construir ese repositorio.

**Julián:** Al tener cuenta como que la situación en la que estábamos viviendo, ese repositorio ayudaba mucho, entonces fue como que me sentía esperanzado al poder ayudar a más personas no solo investigando, sino también documentos que puedan como cubrir varias hipótesis o varia información que uno quiera otorgar y pues especificando sobre la Salud Mental.

**Mariana:** Okay, y digamos que bueno partir de la experiencia que tuviste, de lo que viviste, ¿qué retos o desafíos consideras tú que le esperan a un trabajador social en una línea de atención?.

**Julián:** Bueno pues los retos hay muchos, teniendo en cuenta que la línea de atención y acompañamiento pues primero sino estoy mal está en todos los niveles de práctica de ahora, segundo esos retos que ahora encontramos como trabajadores sociales en la línea es enfocándonos a que los estudiantes y administrativos tienen muchas situaciones en las cuales pues, las situaciones laborales en este caso universidad o académicas, perdón, como que limitan, o sea limitan un punto y pues al tener esta línea atención y acompañamiento en la UCMC, se nos da el resto directamente a nosotros como trabajadores sociales de hacer es acompañamiento psicosocial, aparte pues ese acompañamiento físico debido a que pues todas las situaciones de los estudiantes no son las mismas, entonces pueden variar los casos que se lleven, ya sea en unas prácticas, como la de comunidad porque pues puede ser que sucedan diferentes situaciones en una comunidad, en una persona o en una familia.

**Mariana:** Vale Julián y también queremos saber ¿cuál consideras ahora tú, que es la importancia del trabajo social en una línea de atención?.

**Julián:** Me puede repetir la pregunta, es que se cortó un poco.



**Mariana:** Sí, que a partir de lo que nos dijiste en la anterior pregunta ¿cuál consideras que es la importancia del trabajo social en una línea de atención?.

**Julián:** Bueno, aparte de la línea atención y acompañamiento social ¡Unicolmayor te escucha!, el reto del trabajo social es hacer esas redes interdisciplinarias porque pues nosotros entendemos que pues orientamos a las personas, pero pues nosotros no nos especificamos en otras áreas en las cuales pues los casos pueden, bueno entendiendo que los casos, de todos los casos no son iguales y pues en algunos casos son de temas jurídicos, ya puedan ser psicológico, psicosociales o de otro tipo de comportamientos, entonces como que ahí el trabajador social tiene un rol sumamente importante al orientar a estas personas y al orientar los casos específicamente.

**Mariana:** Okay Julián y digamos que bueno, tú que estuviste apenas se estaba creando la línea, en plena pandemia, en pleno confinamiento, teniendo en cuenta pues que la línea se creó en esa época, ¿qué propones para la línea de atención en un escenario no pandémico? Pues digamos ahorita, que no estamos como pues ni en confinamiento qué crees que se puede hacer en la línea.

**Julián:** Hay que entender que si no estoy mal, primero estamos en una endemia porque acabamos de salir de una pandemia, segundo esa pandemia nos dejó muchos retos, muchas secuelas, muchos granitos que son relevantes para todas las personas, eso nos quiere decir que nosotros como trabajadores sociales y como reto de la línea de atención y acompañamiento es no abandonar a sus estudiantes que bueno, que vivieron la pandemia y a los estudiantes nuevos que vivieron la pandemia en otras situaciones.

**Mariana:** Okay, o sea que lo que tú pues propones es que se siga brindando el acompañamiento, eh también pues más allá de que ya no estamos en una pandemia, si no se debe brindar ese acompañamiento pues ahorita post pandemia para los chicos ¿sí?.

**Julián:** Exactamente, me refiero a que el acompañamiento no sea solo para los chicos que vivieron la pandemia y estaban estudiando, sino que continúe aún cuando los chicos que no estuvieron estudiando y entraron a la universidad y se graduaron, que esta línea siga dando ese acompañamiento, sí, la línea pues nació de un confinamiento, de algo pues que se vivió a nivel global, pero que pues ya que estamos en endemia no se desaparezca sino que siga ahí permanente, que los chicos, que los jóvenes, que los administrativos, sepan que ahí hay alguien dentro de la universidad a los que pueden acudir.

**Laisha:** Vale Julián, y pues ya retomando un poco todo lo que has dicho, queremos que en este punto pues de la entrevista nos describas más a profundidad ¿cómo fue tu experiencia o cuál fue tu perspectiva de acuerdo al nivel de práctica en el que te encontraste en ese momento?.

**Julián:** Bueno pues, no se si estoy entendiendo la pregunta mal pero mi experiencia en la práctica fue buena, tenía entendido que pues yo conocí la práctica a nivel de investigación y lo que normalmente se hace son investigaciones cualitativas, mixtas, entre otras y entrar a esta práctica, al entrar me di cuenta que los chicos vivimos diferentes situaciones en pandemia específicamente, todos no somos de la ciudad, perdón, todos no son de la ciudad, por ejemplo en mi caso, yo soy de una zona rural, entonces como que todas las situaciones se viven de manera diferente, pues a raíz de eso, primero las experiencias fueron totalmente diferentes porque pues con comunicación con otros compañeros de acá de la ciudad, ellos me contaban que estaban cien por ciento confinados, no podían básicamente asomarse a la ventana por ley, por restricciones de ley, pues en mi caso personal pues yo estaba en una finca, tenía como que más libertades entonces como que no hubo mucha afectación, pero igualmente hubieron secuelas.

**Laisha:** Listo Julián y todo lo que tú mencionas pues qué hicieron y qué aprendieron, consideras tú que le sirvieron de una otra manera pues para el avance o para el crecimiento de la línea.

**Julián:** Bueno, al tener un repositorio digital respecto a salud mental bases nos da unas bases para primero adelantar investigaciones, segundo para tener información de como llevar procesos profesionales en nuestra carrera y tercero a nosotros como personas y como trabajadores nos gusta escuchar a las personas, tratar de entender esas situaciones por las que pasan, entonces como que ese repositorio ayuda a todos los niveles y a todas las personas en salud mental.

**Laisha:** Listo Julián, y teniendo en cuenta esto que mencionas cuál es tu mirada respecto a la línea de atención como estudiante, tú como estudiante como ves el escenario de la línea como campo de práctica.

**Julián:** Bueno, como campo de práctica a nivel individual lo conozco, no puedo comentar mucho sobre el nivel de individual y familiar, no se si tendrán, o el de comunidad, creo que ese sí lo tienen, pero a nivel de investigación más que interesarse la línea en los chicos de la universidad, no sé si haya una posibilidad de que se expandan, de que se expandan a las familias, a otras redes, a otras universidades, que sea como una red interinstitucional y pues así se establezca una buena comunicación y pues todos los procesos como no son iguales, vuelvo y lo repito, se puedan orientar de la mejor manera, de una manera adecuada.

**Laisha:** Listo Julián, y desde tu experiencia ¿cuáles son los puntos que resaltas como positivos de la línea y cuáles podrían ser esos como aspectos a mejorar de la línea de atención?.

**Julián:** Bueno, positivo y anteriormente comenté eso, es esa atención como que le brinda a los chicos que están estudiando, o sea como que si tienen alguna alguna problemática o algo la línea atención está para orientarlos básicamente, aspectos a mejorar no podría describir muchos porque pues como digo, pues estuve en la línea de atención y pues fue de manera virtual, lo que sí podría recalcar como que a mejorar sería la comunicación entre los diferentes campos de la misma línea, si tienen campo de comunidad, individual y familiar y campo de investigación como que los tres se integren para ver qué investigaciones potenciales salen de los trabajos que se han realizado en cada una de las líneas, en cada uno de los campos de práctica, lo digo porque pues en mi práctica pues se pudieron haber relacionado el campo de práctica investigación con el de comunidad, pero pues al no haber una comunicación de investigación con comunidad pues se perdió esa oportunidad.

**Laisha:** Listo Julián y pues ya como para ir finalizando queremos que no expliques un poco de manera más amplia ¿cómo era el escenario de la línea pues a sus inicios teniendo en cuenta que tu estuviste desde sus inicios, entonces queremos saber cómo era la ruta para llegar a las personas o como las personas llegaban ustedes, sí o sea cómo era ese escenario la línea en ese entonces, ¿cómo fue?.

**Julián:** Bueno, obviamente nosotros no dábamos orientación ni atención psicosocial en ese entonces, porque como dije nos basamos netamente a realizar un repositorio documental que se basara en informes, documentos trabajos de grado, manuales de atención en Salud Mental y entre otras, la línea atención y de acompañamiento unicolmayor como tal entendí que se podían acercar los chicos a los niveles individual y familiar y el comunidad, debido a que a la investigación en la que yo estuve no había cómo ayudarlos, o sea como orientarlos de una manera adecuada y además como que en ese entonces no había como mucha comunicación y no había como esa información relevante de que existía una línea para los jóvenes en la pandemia, para los jóvenes que necesitaban ser escuchados, entonces pues como que eso fue lo que yo viví en ese tiempo.

**Laisha:** Lista Julián, vale, ya para finalizar queremos saber si en este momento viste algún avances pues desde nivel de investigación, me refiero a un avance en cuanto a cuando iniciaron el semestre y al momento de finalizar el semestre, si de pronto dieron respuesta sus objetivos de investigación, etcétera.

**Julián:** Ah sí, pues la ruta metodológica de la práctica de investigación en este tiempo fue netamente académica entonces iniciamos con nuestros objetivos, nuestro objetivo general, nuestros objetivos específicos, nuestras hipótesis, nuestros marcos, entonces como que la ruta metodológica se siguió en extremo orden como para no romper esa ruta pues que se tiene para las investigaciones.

**Laisha:** Listo Julián, pues eso fue todo, esas fueron las preguntas que junto con mi compañera construimos para dar respuesta a nuestro objetivo investigación y te agradecemos por tu participación y queremos que sepas que tu participación y tus respuestas son muy valiosas para nosotras y para nuestra investigación, de nuevo muchas gracias.

**Mariana:** Muchas gracias Julián por darnos de tu tiempo y brindarnos este espacio para responder a nuestras preguntas, que estés muy bien.

**Julián:** Vale igualmente, cualquier cosa que puedan necesitar o algo yo puedo estar en comunicación con ustedes.

# SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

## ENTREVISTA N° 11

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 13 de enero del año 2023 a las 11:44 AM a Wilmar Vicente Castillo América, estudiante de 8vo semestre de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 12 minutos y 41 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 13/01/2023

**Hora:** 11:44 AM - 11:57 AM

**Entrevistado:** Wilmar Vicente Castillo America

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Laisha:** Bueno Wilmar, buenos días. Primero que todo te agradecemos por el espacio y antes de iniciar con las preguntas, queremos recordarte que tus respuestas y tu participación en esta entrevista son totalmente libres y cualquier información que tu nos compartas en este espacio será utilizada netamente con fines académicos y para dar respuesta a nuestro objetivo de investigación que es sistematizar las experiencias que se construyen la línea de atención y acompañamiento social ¡Unicolmayor te escucha! desde el programa de Trabajo Social, antes de empezar con las preguntas también quisiéramos que por favor nos digas tu nombre completo, tu edad, si actualmente estudias o trabajas y a grandes rasgos cómo llegas a conocer la línea de atención.

**Wilmar:** Bueno, buenos días, muchas gracias por invitarme, soy Wilmar Vicente Castillo America, tengo 22 años, actualmente soy gestor comunitario en Fé y Alegría y pues estoy en octavo semestre de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca de Trabajo Social y pues la línea de atención la conocí en mi campo de práctica de nivel de investigación, lo tuve con la profesora Lucésita, pues así le decíamos todos de cariño y pues fue como, más que todo esa introducción que nos dieron a nosotros fue que salió como a partir de la pandemia, de ese estado que hubo, entonces a partir de ahí se había creado la línea de atención y pues por lo menos se había creado como ese campo de práctica.

**Laisha:** Bueno, ya para iniciar, queremos saber primero que todo, ¿cómo fue tu experiencia al pertenecer en la línea atención y acompañamiento social?.

**Wilmar:** Pues fue agradable, también fue lindo pues como saber pues que la universidad se preocupó como por la salud mental por decirlo así que fue como es enfoque que tuvimos ese semestre, fue un enfoque así como de cuidado hacia los estudiantes y los administrativos de la universidad en el que se preocupaban sobre cómo estaban en medio de la pandemia, cómo les había afectado, qué situaciones estaban pasando y pues era como un acompañamiento que se les hacía pues a los estudiantes, y pues en mi parte de la práctica hicimos fue como todo un rastreo sobre salud mental en el que veíamos como aportarle eso a las personas que estaban interviniendo, poder aportarle algo como por decirlo así desde lo teórico, también dándoles como más herramientas desde la salud mental.

**Laisha:** Y cómo te sentiste tú digamos al hacerle ese aporte al Trabajo Social, pues desde la línea como dices tú, desde lo teórico.

**Wilmar:** Pues yo creo que bien, yo creo que se siente uno como por decirlo así, como aliviado, como si estuviera pues echándole la manito a otra persona que puede que la esté pasando bastante mal y que también es como un enfoque humanista, como por decirlo así, como que no se pierde ese sentido de que aparte de ser Trabajadores Sociales pues somos es personas, entonces pues preocuparnos por otra persona y como esta, de que pues si, se está en la pandemia, todos estamos encerrados pero pues también así yo este mal pues preocuparme por la otra persona y de como están todos.

**Laisha:** Listo Wilmar, y ya hablando un poco del trabajo social, queremos saber qué retos o desafíos consideras tú que le esperan un trabajador social en una línea de atención.

**Wilmar:** Yo creo que más que todo como ese enfoque de empatía, como de poder salirnos de que sí, somos los profesionales pero también de poder ponernos como en los zapatos de las otras personas, y que también muchas veces creemos que nuestra profesión es mucho de solo ayudar y ayudar pero pues también creo que los estamos viendo como algo tan paliativo pero que es algo que le ayuda mucho a una persona, que no es solo ayudar y ayudar y ya, sino que es también como formar a alguien, como brindarle herramientas que de cierto modo pues también le ayudan a uno como trabajador social.

**Laisha:** Listo y en ese orden de ideas, cuál consideras tú que es la importancia del trabajador social o de la disciplina del trabajo social en un escenario de estos como lo es la línea de atención.

**Wilmar:** Usach pues yo creo que es demasiado importante, pues partiendo como de la creación de esta línea de atención que fue pues a partir de lo de la pandemia y el covid, y es que pues nosotros como trabajadores sociales nos enfocamos también mucho en cómo todo ese entorno social, en cómo afecta pues a los usuarios, a las personas, entonces creo que el trabajo social vendría siendo como el pilar para una línea de atención ya que no solo ve como los aspectos de la persona sino que hace como una vista o hace como un análisis pero que es algo de lo que viene siendo como los factores externos y lo social, así como también pues puede que sean otros factores familiares que tengan estas personas.

**Laisha:** Listo Wilmar, osea que tu te refieres como a esa visión holista que se tiene desde el trabajo social.

**Wilmar:** Sí, exactamente, como ver ese todo.

**Laisha:** Vale, entonces teniendo en cuenta que la línea de atención surge en un escenario de pandemia y de confinamiento por el virus del Covid-19, queremos saber tú qué propones para la línea en un escenario no pandémico.

**Wilmar:** Eh, pues el acompañamiento yo creo que así sea o no sea pandemia es muy importante pues para las personas, como un acompañamiento pues por decirlo así, como a esa área pues social que tiene uno y que uno está como tan agobiado de las cosas que están pasando, de cómo estamos en la economía, de que no me alcanza para nada, de que el estrés, que el horario, que no me alcanza el tiempo para nada, entonces yo creo que un acompañamiento de un trabajador social que es una persona pues que esta como calificada para poder planificar y administrar, creo que también ayudaría digamos a las personas que necesitan como darle un poco de orden como a su vida, como a su estilo de vida, digamos que una persona no sabe bien cómo cuadrar sus horarios pues va a estar como muy estresada, va a estar como muy embolada por decirlo así, entonces digamos que pues tener ese acompañamiento de un trabajador social pues me parece que sería muy bueno.

**Mariana:** Okay, y digamos que bueno, también queremos saber la perspectiva que tuviste al momento pues de hacer la práctica de investigación, digamos como con las expectativas que ingresaste, entonces digamos si cumpliste o no tus expectativas o cómo te sentiste con eso.

**Wilmar:** Pues yo creo que sí, es que digamos como era tan reciente, era la primer como práctica que se tuvo ahí, entonces yo creo que es también como el acompañamiento de los docentes, que desde principio a fin nos iban dando como cuál era el enfoque, cuál era la iniciativa que tenía la línea de atención, y yo creo que

al final los productos que salieron que fue pues un podcast que se hizo entre los dos grupos de práctica, yo creo que sí cumplió bastante la expectativas porque fue algo que también le ayudó a la línea de atención pues como a consolidarse y que siguiera siendo un campo de práctica para las personas que seguían.

**Mariana:** Okay, y bueno digamos que queremos saber si tu crees que el proceso que realizaron durante la práctica le aporta al avance o al crecimiento de la línea de atención.

**Wilmar:** Yo creo que sí, bastante porque de igual manera el trabajo que hicimos de recolección como teórica y documental pues fue como esa base que le dejamos a los grupos que seguían y digamos que el semestre pasado volví a hablar con unas docentes con las que tuve esa practica y pues ya al pasar casi dos años, saber que todavía están como teniendo en cuenta este podcast y también utilizando como esa fuentes de salud mental que se tenían.

**Mariana:** Okay, y digamos que cuál es tu mirada como estudiante respecto a la línea, ya no como practicante sino como estudiante, cuál es la mirada que tienes.

**Wilmar:** Pues bueno, o sea digamos que también conociendo pues a otros chicos que están como en esa práctica y eso y pues yo como desde esa mirada como externa por decirlo así, ver que la siguen utilizando, que no se quedaron ahí como que solo fue el covid y se acabó como ese espacio de confinamiento y no siguió, sino que si siguió y que no se cerró digamos solo a estudiantes sino que también está con los administrativos y crear como otro tipo de espacios pues yo creo que es muy bueno para uno como estudiante.

**Mariana:** Okay y digamos que hay algunos puntos positivos y puntos que se pueden mejorar que tú creas que tiene la línea.

**Wilmar:** Pues positivo pues que se creó jaja, pues digamos que es como que en varias universidades tiene así como una línea, que yo conozca digamos en la uniminuto también tienen una línea de atención, y digamos que pues la unicolmayor pues tuvo que venir la pandemia pues para que lo hicieran pero fue un gran paso que lo hicieran, yo creo que algo como malo es que no todas las personas saben que hay una línea de atención, digamos que como que los de semestres más avanzados somos los que sabemos de la existencia de la línea de atención y algunos administrativos.

**Mariana:** Y no solo eso sino también otras carreras ¿no?, otras carreras tampoco saben de la existencia de la línea de atención si no solo trabajo social.

**Wilmar:** Exactamente.

**Mariana:** Bien y queremos que nos describas cómo el contraste en tu práctica, como desde el inicio y al final, o sea si viste avances, digamos en sus objetivos o si se pudieron cumplir.

**Wilmar:** Pues al comienzo fue como, cómo decirlo, como que los que empezamos estábamos como de turistas, como que no, no conocíamos que era una línea de atención y que hasta ahora se había creado, entonces cómo que, qué era eso, y que a varios fue porque pues nos mandaron a ese campo de práctica, como no quedamos en otros campos y pues quedamos en ese, entonces como que al comienzo no tenía muchas expectativas pero pues al final digamos que sí, si siente uno que hizo algo y que la línea de atención pues se creó con un verdadero fin, y que el proceso que me dejó pues investigativo fue demasiado bueno, las docentes que estuvieron en ese campo de práctica digamos nos dieron unas bases demasiado buenas y que son digamos como elementos que se siguen utilizando ahorita en las prácticas digamos de comunidad.

**Mariana:** Listo Wilmar, eh no se si Laisha de pronto tiene otra pregunta para hacerte.

**Laisha:** No, yo considero que todas las preguntas fueron respondidas de manera amplia.

**Mariana:** Entonces ya serían pues todas las preguntas que teníamos para ti, te queremos agradecer por brindarnos este espacio y por darnos las respuestas, realmente para nosotras es muy valioso lo que nos respondiste, muchas gracias.

**Laisha:** Gracias Wilmar.

**Wilmar:** Vale, gracias a ustedes.

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 12

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 13 de enero del año 2023 a las 12:12 pm a Stephany Julieth Arbelaez Hueso, estudiante de 7mo semestre de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 21 minutos y 23 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 13/01/2023

**Hora:** 12:12 PM - 12:34 PM

**Entrevistado:** Stephany Julieth Arbelaez Hueso

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo, Julieth Mariana Castillo Sandoval

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Mariana:** Buenas tardes Stephany.

**Stephany:** Buenas tardes.

**Mariana:** Primero te queremos agradecer por darnos de tu tiempo y brindarnos este espacio para poder realizar la entrevista, te queremos recordar que la entrevista será realizada bajo los acuerdos de confidencialidad y sus respuestas serán usadas netamente para dar respuesta a los objetivos de investigación que tenemos en el trabajo de grado. Entonces primero queremos que te presentes nos digas tu edad, si estas estudiando o trabajando y cómo conociste la Línea de Atención.

**Stephany:** Bueno hola Mariana y Hola Laisha, me presento, mi nombre es Stephany Arbelaez, actualmente entro a séptimo semestre de trabajo social en la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, no estoy trabajando en tiempo completo, estudio y pues nada, cómo conocí la línea, yo hice mis practicas de individual y familiar en cuarto semestre con la línea, allí fue que la conocí, la línea pues empezaba, fue un semestre un poco difícil porque acabamos de salir de la pandemia y nosotros como practicantes estábamos solicitando que por favor la línea fuera un poco más allá de solo llamadas telefónicas y atención por correo electrónico entonces fuimos como los pioneros para poder sacar la línea de lo que es la tele orientación y pasar a hacer una visita domiciliaria y poder hacer los encuentros con los usuarios, entonces así conocí la línea de atención.

**Mariana:** O sea tú estuviste en el nivel individual y familiar ¿sí?

**Stephany:** Sí señora, correcto.

**Mariana:** Bueno, ya para empezar con las preguntas queremos que nos digas ¿Cómo fue tu experiencia al pertenecer a la Línea?

**Stephany:** Bueno, fue una experiencia muy muy importante, siento que me abrió mucho la visión de lo que es el trabajo social porque a la Línea no llega un estilo de población en específico, nosotros atendimos casos de cualquier caso, tanto en niños, jóvenes, adultos, atendimos eh o sea era una gama de situaciones y de problemáticas que llegaban a la Línea y que nosotros no nos desempeñamos solo en un área sino que aprendemos mucho de todo, entonces fue una experiencia muy rica para mí porque yo tenía mis casos, yo atendí mis casos, atendí dos casos y pues eran los míos pero nosotros como grupo de práctica socializábamos pues los estados de los casos de mis compañeros, mis casos y entre todos buscábamos alternativas, buscábamos puntos de vista entonces fue un proceso muy enriquecedor para mi formación profesional y fue super, a mí me gusto mucho estar en la línea.

**Mariana:** Okey Stephany y digamos que queremos saber ¿cómo te sentiste al momento de intervenir desde el Trabajo Social en la Línea?

**Stephany:** Bueno, como me sentí, bueno era la primera vez siendo practicante, era la primera vez que hacía este tipo de cosas entonces inicialmente se siente como la incertidumbre o inseguridad de que uno esté haciendo mal las cosas, de que está llevando mucha responsabilidad sobre los hombros, sin embargo pues como la orientación que nos daba la docente y el apoyo de nuestros compañeros fue un poco gratificante y fortaleció mucho el desempeño de la práctica, mmm en cuanto a mis sentires, para mí fue muy chévere, para mí fue un poco emocionante porque desde mi punto de vista y desde mis casos logré un cambio, el objetivo era generar el cambio, como lo es siempre el objetivo de Trabajo Social, es transformar una realidad y lo logré, digamos que no sólo desde mi punto de vista sino desde el usuario y la familia del usuario y los entornos sociales cercanos al usuario notaron esos cambios en las personas y pues digamos que se me retribuyó a mí con un gracias y yo sentí la felicidad del deber cumplido y no simplemente por una responsabilidad sino porque me gusta... y lo logré entonces para mí fue satisfactorio, si fue difícil en ciertas ocasiones de pronto fue un poco complicado pero no, se logró y fue muy chévere, me sentí super bien.

**Mariana:** Listo Stephany, y digamos que bueno a partir de la experiencia que tuviste, ¿Cuál o cuáles consideras que son los retos que le espera a un Trabajador Social en una línea de atención?

**Stephany:** Los retos, ¿me estás escuchando bien? Es que estoy perdiendo como la conexión.

**Mariana:** Sí, te estoy escuchando bien.

**Stephany:** Listo, los retos y es un poco chocante porque nosotros como practicantes creemos y bueno estamos seguros de que el trabajo social no se puede generar a través de una pantalla, bueno si se puede generar pero es más de estar ¿sí? En el campo de acción, conocer, tener una conversación de tú a tú, entonces digamos el reto que nosotros tuvimos fue digamos que iniciando la práctica era desarrollar todo a través de tele llamadas, video llamadas, de enviar cartillas por WhatsApp, tener una conversación a través del celular entonces digamos que eso fue un reto y nosotros como practicantes nos propusimos y le propusimos a la profesora poder tener un poco más de acercamiento y pues se logró, sin embargo fue difícil, o sea lo que te digo, fue como el mayor reto de Trabajo Social en atender algo que no era tan tangible, algo que no podíamos estar en el momento, no podíamos evidenciar muy bien las reacciones de las personas con las que estábamos tratando, no podíamos secar las lágrimas, pasar un pañuelo a la persona el usuario que de repente se puso a llorar entonces fue muy difícil hacer todo virtual inicialmente, postulamos poder ir a hacer trabajo de campo y lo logramos, digamos que fue un reto pero lo superamos en el momento, entonces yo creo que ese fue el mayor reto que tuvimos en la línea.

**Mariana:** Listo Steph, y así mismo digamos ¿Cuál consideras tu que es la importa del Trabajo Social en una línea de atención?

**Stephany:** Usch es demasiada, es demasiada porque se sabe que hay líneas de atenciones psicológicas pero no se ve el área social ¿sí? el individuo no está solo, está inmerso en sus núcleos cercanos y muchas veces esos núcleos y esa sociedad cercana es la que genera las problemáticas que el individuo como individuo presenta, entonces me parece que es muy importante y es algo que debe ser muy implementado y debe seguir, progresar, continuar, mejorar porque las personas necesitan de un Trabajo Social, necesitan que las escuchen y no sólo que las escuchen sino le aporten ayudas y estrategias de cambio en su entorno, entonces son personas que enserio lo necesitan, que de pronto no cuentan con los recursos para ir a una eps o pagar particularmente digamos una asesoría de este tipo pero nosotros como línea hacerlo gratuito y extenderlo a todo el territorio nacional para personas que enserio lo necesitaban fue bastante gratificante y es importante, las personas enserio lo valoraron, se lograron los cambios y pues se cumple con el objetivo que es importante, el Trabajo Social debería estar muy inmerso en la vida de cualquier persona entonces me parece que es super importante la línea.

**Mariana:** Listo Steph, digamos que también teniendo en cuenta lo que tu nos comentabas de la pandemia, de que todo era virtual, teniendo en cuenta que la línea nace a partir de la pandemia por la COVID-19 y nace pues en una época de confinamiento, queremos saber tu ¿qué propones o propondrías para la línea de atención en un escenario no pandémico?

**Stephany:** No pandémico, bueno pues nosotros en las recomendaciones que dejamos para la práctica fue terminar de hacer el consultorio en la universidad, una planta física en donde bueno si este el espacio para llamar, que tengan los elementos que necesita el practicante para hacerlo, un escritorio, un computador, acceso a Internet para poder tener una llamada o una videollamada que sea efectiva pero también que este el espacio para que si la persona enserio necesita, o nosotros como trabajadores sociales en formación necesitamos tener un contacto más personal con la persona pueda llegar a la universidad, tener el espacio de la línea, no en un salón, no en una oficina de otra dependencia de la universidad, sino que sea de la línea y que allí se pueda atender. Y también el espacio para poder salir, nosotros como practicantes hacer trabajo en el campo, entonces que sea como una alternativa casi fija, que si nos están llamando de un colegio se pueda hacer la intervención en el colegio, ya sea individual, como grupal o de comunidad porque me parece muy importante ampliar a tema de grupo lo de la línea de atención, a este tipo de práctica, que se salga totalmente de la virtualidad y se haga un trabajo más personal, más en territorio o que las personas puedan llegar a consultar en la misma universidad en el espacio propio, yo creo que esa es como la propuesta y la intención que se le daría a la Línea.

**Laisha:** Listo Stephany, ya en este punto queremos que por favor nos describas tus perspectiva y tu experiencia de acuerdo al nivel de práctica en el que te encuentras en la línea y de pronto que profundices un poco más sobre qué hicieron y qué se hace en el nivel individual y familiar de la línea de atención de la Unicolmayor.

**Stephany:** Bueno, a nosotros nos llegaban los casos a través de un formulario que diligenciaban los usuarios, los casos eran asignados de pronto por elección del Trabajo Social, de información o por asignación, eh dentro de mi experiencia tuve dos casos muy bonitos digamos en el sentido de que la transformación fue muy bonita, aunque fueron casos difíciles, atendí así a grandes rasgos una menor de edad con uso de sustancias psicoactivas y atendí una chica, una joven adolescente con ideaciones e intentos suicidas, entonces digamos que desde el Trabajo que yo realice fue de manera individual con sus sesiones, haciendo pues el estudio de caso, toda la cuestión del diagnóstico, se hizo una proyección, la planeación de las estrategias, de los objetivos que queríamos lograr y muy orgullosamente digo que los cumplimos porque, digo que los cumplimos porque no sólo es mi trabajo sino también del usuario, cumplimos los objetivos que nos propusimos, tuvimos sesiones familiares, bueno con una de las chicas sino pudimos reunirnos presencialmente pero tuvimos encuentros virtuales con la familia, estrategias, juegos, actividades que permitieron la comunicación y pues con el otro caso de la chica que hacía uso de sustancias psicoactivas tuve la oportunidad de ir al colegio, de conocer su entorno, su familia, de hacer visita domiciliaria, entonces digamos que fue una experiencia muy enriquecedora y logramos los objetivos y no sé, para mí fue muy gratificante, no sé desde mi punto de vista logré y aprendí muchísimo y agradezco mucho a la Línea esa oportunidad.

**Laisha:** Listo y digamos que desde tu experiencia y todo lo que realizaron en pues en su momento en ese campo de práctica, ¿consideras que todo lo que realizaron le aporta de una otra manera como al avance o al crecimiento de la línea de atención?

**Stephany:** Claro, claro porque nosotros como practicantes dejamos tanto herramientas para el manejo de las situaciones, es decir, desde mi caso de uso de sustancias psicoactivas yo hice de pronto una cartilla o algún tipo de documento en donde indicará porque, o sea para poder transmitir a la sociedad tanto a la que consume como a los entornos sociales cercanos, se les brinda como herramientas de qué hacer, cómo evitarlo o cómo actuar, al igual que frente a lo del suicidio y manejo de situaciones, entonces nosotros dejamos como bases para que las próximas pasantías, las próximas prácticas tengan como recursos para poder también desarrollar sus prácticas y pues no sé básicamente eso, nosotros dejamos como todo eso.

**Laisha:** Listo Stephany y ya recogiendo un poco lo que nos comentas y según tu experiencia queremos que nos plantees ¿cuál es tu mirada respecto a la línea de atención como una estudiante?

**Stephany:** Mi mirada, bueno ehh, es recopilando como lo que lo que ya les había mencionado, es seguir seguir avanzando, hacer el progreso, hacer el cambio, que es importante promocionarla para que sea visible, se visibilice para que sea usada porque es en serio algo importante, algo que las personas necesitan conocer que tienen la facilidad de que alguien los escuche y les brinde alguna herramienta para el cambio, ehh nada mi mirada es esa, la proyección o sea que la línea siga creciendo, siga aumentando, siga atendiendo casos, siga formando estudiantes de Trabajo Social que sean capaces de hacer las cosas bien y hacer un cambio y una transformación que es en últimas el objeto de nuestra profesión, hacer un cambio, hacer el bien, promover ese tipo de mejoras, entonces digamos que esa es como la visión que se tiene desde mi punto de vista.

**Laisha:** Listo y pues desde tu experiencia queremos que nos compartas cuáles consideras tú los puntos positivos que tiene la línea y cuáles serían esos puntos a mejorar.

**Stephany:** Los puntos positivos, es la facilidad y practicidad que se tiene, es decir pues aquel que tenga acceso a internet puede llenar el formulario pero también es un punto negativo porque aquel que no tenga internet pues va a ser muy difícil que consiga ese tipo de ayuda, entonces falta visibilizar en cierta manera de que no sea necesario del todo que llenen un formulario sino que haciendo como que no se una brigada en territorio, dejar publicidad en las Alcaldías locales, distritales de la ciudad para que las personas que lo necesiten y que no puedan llenar un formulario porque no tienen internet, puedan hacer una llamada o puedan acercarse a cierto punto, digamos a una Alcaldía que los dirija a la universidad y a la línea, eso sería una muy buena alternativa, sería un pro y un contra pues el pro es que es nacional y cualquiera puede acceder pero el contra sería que no todo el mundo tiene acceso a internet para hacer parte de la línea ¿sí? de los beneficios que brinda la línea.

En contra ehh bueno, no pues yo no le veo muchos, le veo más oportunidades de mejora como las que les menciono, de pronto más de ampliar los campos de práctica, pero ya básicamente sería eso.

**Laisha:** Listo Stephany, ya para finalizar queremos que brevemente nos describas el contraste que encuentras, es decir si encontraste alguna diferencia al momento de iniciar tu campo de práctica y ya al momento de finalizar el campo de práctica.

**Stephany:** Sí claro, lo que te digo, nosotros empezamos virtual, todo era virtual y nosotros atendíamos niños, a niños de 4 años entonces era muy difícil captar la atención de un niño de 4 años a través de una pantalla, entonces nosotros yo creo que pullamos tanto a la profesora y la molestamos que ella dijo como "bueno voy a pedir el permiso para que ustedes puedan ir al colegio y puedan hacer sus intervenciones" y lo logramos, sí, a final creo que aproximadamente eramos 7 en nuestro campo de práctica y todos fuimos a territorio, todos tuvimos un trabajo de tu a tu con el usuario y sus familias y en mi caso personal pude hacer una visita domiciliaria y fue supremamente un cambio porque inicialmente no nos iban a dejar, era todo virtual, que si íbamos a hacer una visita domiciliaria el usuario tenía que ir con su teléfono dándole la vuelta a la casa, entonces obviamente era muy poco enriquecedor para nosotros, pero logramos como pasar ese permiso y que nos lo otorgaron sobre todo para ir a hacer ese cambio, entonces obviamente de como entramos de solo virtual y solo telefónico a lograr ir a territorio fue un cambio, un cambio total.

**Laisha:** Listo Stephany, pues esas fueron las preguntas que teníamos el día de hoy para ti, te agradecemos el espacio y tu participación ya que son muy valiosas para nosotras y nuestra investigación, de nuevo muchas gracias por este espacio.

**Stephany:** Vale, gracias a ustedes por buscarme y por tenerme en cuenta.

**Mariana:** Muchas gracias Steph, muchas gracias por tu tiempo.

**Stephany:** Dale, con todo gusto, que les vaya muy bien.

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 13

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 13 de enero del año 2023 a las 07:25 pm a la estudiante de 8vo semestre María Alejandra Peña Paez de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 20 minutos y 45 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 13/01/2023

**Hora:** 7:25 PM - 7:46 PM

**Entrevistado:** María Alejandra Peña Paez

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval.

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Mariana:** Buenas noches Alejandra, primero te queremos agradecer por darnos de tu tiempo y brindarnos este espacio pues para poder responder a nuestras preguntas, te queremos recordar pues que la entrevista será realizada bajo los acuerdos de confianza y confidencialidad para dar respuesta a nuestros objetivos de investigación.

**Alejandra:** Vale.

**Mariana:** Primero que todo queremos que nos digas tu nombre, tu edad, si actualmente estás trabajando o estudiando y como conociste la línea de atención.

**Alejandra:** Mi nombre es María Alejandra Peña Paez, tengo 23 años, actualmente solo estudio porque estaba trabajando en una línea de asistencia por emergencia pero pues las vacaciones las pasé acá con mi familia en Santander, entonces por esa razón decidí dejar el trabajo por un tiempo mientras que retomo la universidad. La línea la conocí porque cuando empecé a hacer prácticas, cuando estaba en cuarto semestre, básicamente me ofrecieron pues la idea de postularme en la entrevista para hacer la práctica por ese medio y pues acepté.

**Mariana:** Okey Alejandra, nos dices que la hiciste en investigación ¿cierto?.

**Alejandra:** En investigación y después, más adelante, osea a mí me gustó bastante como la práctica por la docente, por muchas cosas y ya después volví otra vez a hacer la práctica pero ya esta vez en comunidad.

**Mariana:** Vale, osea ahorita estás en comunidad.

**Alejandra:** Sí.

**Mariana:** Listo Alejandra, te queremos preguntar ya como para empezar, ¿Cómo fue tu experiencia al pertenecer a la línea en la práctica de investigación y ahorita que estás en comunidad?

**Alejandra:** Bueno digamos que yo me sentí, como ya lo había mencionado muy muy bien en la práctica de investigación, la docente fue de verdad una ayuda demasiado grande, nosotros hicimos o realizamos un trabajo bastante arduo con mis compañeros y fue muy interesante como en muchos aspectos. En esa época me acuerdo que trabajamos en salud mental y realizamos un repositorio para la página de como tal de la línea y también realizamos digamos que una consultoría sobre todos los documentos y demás enfocados en ese tema, no solamente con la docente Luz Sney sino también con el grupo de la profesora Gloria, y también para la práctica de comunidad también me pareció pues muy interesantes darle como todo el tema de la visibilidad a la como tal a la página y como tal a la línea también y al consultorio social, entonces ha sido una tarea ardua, creo que me gusta mucho más la práctica de investigación porque como lo mencionaba, o sea digamos que en la parte de comunidad es un trabajo como más integral, más holístico, entonces ha sido un trabajo un poquito más arduo pero sí me gustó mucho más la de investigación.

**Mariana:** Okay listo, y digamos que ustedes en investigación no hicieron intervención ¿verdad?

**Alejandra:** No, solamente o bueno netamente investigación, como lo mencionaba nosotros hicimos, bueno, yo fui la encargada de hacer la página como tal de la línea en esa época para el repositorio y pues nosotros realizamos un repositorio completo para digamos que le beneficia, como para que le sea el beneficio de todos, de todas las personas que están en esa práctica por decirlo así en todos los niveles.

**Mariana:** Okay, y bueno digamos que ahorita en comunidad ¿Ustedes ya han intervenido?

**Alejandra:** Pues básicamente no tanto, digamos que en esta, siento que que en esta práctica de comunidad el trabajo ha sido un poco más tedioso, como un poco más pausado pero pues se ha logrado muchas cosas, el único como la intervención que hicimos fue un encuentro en cuadra pero básicamente fue solo eso, o sea porque de resto se realizó trabajos para llegar a las instituciones y demás y respecto a la revista pero nada más.

**Mariana:** Okay listo, entonces bueno digamos que a partir de la experiencia que tú has vivido en la línea ¿Qué retos o desafíos consideras que le esperan a un Trabajador Social en una línea de atención?

**Alejandra:** Siento que más que todo en la práctica de comunidad es como saber que ese proceso es bastante lento, por decirlo así, que realmente la universidad no le da mucha... mucho crédito a la línea, digámoslo así no le da mucha visibilidad y eso es lo que ella necesita, que las personas reconozcan que hay una línea que está puesta para ayudar en muchas cosas y en muchas circunstancias, entonces es como que no se le da esa esa visibilidad y no se le presta como ese reconocimiento que debería tener, porque pues los docentes hacen mucho, por ejemplo pues el profesor lovan y demás, hacen mucho por eso, por darle la visibilidad a la línea pero no, no tiene todo el reconocimiento y sobre todo ese apoyo que necesita en muchos aspectos, en aspectos económicos, bueno no ni siquiera aspectos económicos sino en muchas otras cosas.

**Mariana:** Listo Alejandra y digamos que ahora también pues teniendo en cuenta eso ¿Cuál consideras tú que es la importancia del trabajo social en una línea de atención?

**Alejandra:** Yo siento que el Trabajo Social es muy importante para todo, absolutamente todo, pero en este caso siento que nosotros debemos ser como esos promotores ¿no? siempre de cada cosa, en cada tema que que hace al cual la hace referencia pues la línea entonces siento que hay varios aspectos en los que hay que trabajar y siento que el trabajo social es muy muy muy importante para para muchas cosas, para intervención, para ayuda, para remitir, para muchas cosas, entonces es sumamente importante como esa intervención por parte del trabajo social y pues todo el trabajo que se hace pues respecto a todos los niveles porque es una práctica muy integrada, yo siento que sí, que es muy integrada y pues que muchos docentes no están de acuerdo con que sea así, pero pues ese es el trabajo, si trabajarán todos todos juntos pues se haría muchísimo más entonces es un reto, siento que es un reto de nosotros como trabajadores sociales para demostrarle a la universidad muchas cosas.

**Mariana:** Listo Aleja, eh digamos que también teniendo en cuenta que la línea nace a partir de la pandemia por la COVID-19 ¿Qué propondrías tú para la línea en un contexto no pandémico?

**Alejandra:** Ese toque en diferentes temas, no solamente lo convencional, siento que estamos muy como pegados de la salud mental, bueno de muchas cosas a las cuales o bueno por las cuales surgió debido a la pandemia pero pues no se ha tenido en cuenta muchos otros temas que también pues hacen parte de la universidad y que es algo un tema público, o sea bueno un tema que a todos nos puede llegar a afectar, entonces es como proponer nuevos nuevos temas para pues promocionar la línea y que haga referencia también a esos niveles de promoción y prevención que siempre también pues lo hacen de esa manera, o sea siempre la promocionan de esa manera pero pero pues hace mucha falta otros temas por tocar, entonces abundan muchas problemáticas y muchos contextos sociales que no se tocan en la línea y que también pues se podría colaborar desde el Trabajo Social.

**Laisha:** Listo Alejandra, entonces ya en este punto queremos que nos expliques tu perspectiva o tu experiencias quizá un poco más a profundidad en la línea de atención en los diferentes niveles en los que estuviste, en este caso el nivel de investigación y actualmente a nivel de comunidad.

**Alejandra:** Pues yo siento que bueno, cuando yo estuve en investigación yo sentía que había mucho por investigar, mucho por abordar y siento que en esa época fue algo demasiado bueno, enriquecedor para mí, siento que aprendí demasiado por como lo digo, por la experiencia de la docente y bueno por muchas cosas y me sentía como muy feliz en ese momento, me encantaba la práctica o sea me fascinaba, ya como tal ahorita en comunidad yo creo que Laisha también pues lo ha notado y es que ha sido un proceso un poco más tedioso, es más complicado y creo que más que todo es como frustrante, entonces es como tener esa resistencia a la frustración como que no todos los procesos salgan como nosotros queramos y obviamente nada va a salir como nosotros queramos eso aplica para la vida laboral y para la experiencia y para todo, pero sí siento que a pesar de todo lo que nosotros hemos hecho como que el proceso siento que no avanza como nosotros quisiéramos, entonces sí es muy frustrante, ya como es algo muy personal pero pues creo que es válido, pero pero sí siento que los docentes se esfuerzan mucho y la universidad no es que aporte mucho, no es que aparte nada básicamente, entonces sí sí siento que es eso más que todo, a manera más personal si siento que en investigación se pudo abordar mucho más que en comunidad.

**Laisha:** Maleja y teniendo en cuenta todo lo que nos dices ¿Tú consideras que los procesos que has realizado en los diferentes niveles de práctica en la línea de atención le han aportado de alguna u otra manera para su avance o para su crecimiento?

**Alejandra:** Pues depende, yo siento que a veces sí y a veces no, todo depende de como el contexto y demás pero sí siento que sí ha portado, pero pues muy poco la verdad.

**Laisha:** ¿Y porque consideras que tal vez es muy muy poco digamos los aportes que se le hace a la línea?

**Alejandra:** Porque no se le da todo digamos que todo el apoyo que ella necesita o sea la línea está en un proceso de crecimiento, siento que como todos los procesos al principio para absolutamente todo hay que llevar un pulso o bueno hay que ponerle mérito y empeño y siento que eso muchas veces no se lleva a cabo, entonces pues obviamente eso es frustrante y pues mal ahí porque se supone que nosotros deberíamos ser promotores y muchas veces eso no se da, ni con los mismos docentes.

**Laisha:** Bueno Maleja, teniendo en cuenta que también una sola cosa tiene varias miradas pues la línea de atención también tiene varias miradas, entonces quisiéramos saber de pronto ¿Cuál es tu mirada acerca de la línea de atención como una estudiante de Trabajo Social?

**Alejandra:** Bueno yo siento que ahorita que entramos a comunidad, a comunidad dos perdón, tenemos que hacer un trabajo muy grande o sea yo siento que son muchas cosas por las cuales hay que trabajar, entonces mi mirada más que todo hacia la línea de atención es como que no sé que vaya a pasar con ella, no sé si así como va pueda seguir creciendo o bueno no sé si es algo como muy fuerte lo que estoy mencionando pero pues la verdad voy a ser realista, o sea hay muchas cosas que le faltan y que pues así como va, no sé si pueda avanzar.



**Mariana:** Pero digamos tú crees que, o sea si de pronto se cambian algunas cosas en la línea ¿La línea pueda seguir en marcha?

**Alejandra:** Claro, claro digamos que ese es el punto, a la línea le falta mucha visibilidad y yo siento que tengo que recalcar eso porque es muy importante, siento que si se cambiaran las miradas, no solamente pues mía sino de muchas personas frente a la línea, porque a veces las personas inscriben pero no porque quieren sino porque les toca ¿sí? Entonces es como que si se cambiara esa visión que se tiene de la línea sería muy diferente, si todos aportaran y si no todos lo vieran como una práctica de relleno ¿sí? Entonces es eso, es como que aprender a ver qué potencial tiene la línea y cómo nosotros podemos verlo, no solamente desde diferentes ejes o bueno desde los tres ejes centrales que tiene la línea sino desde una visión más amplia, a eso es lo que quiero llegar.

**Laisha** Entendemos Maleja, y pues en este punto quisiéramos saber ¿cuáles consideras tú que son esos puntos positivos que tiene la línea y tal vez cuáles serían aspectos a mejorar en la línea de atención?

**Alejandra:** Okay, digamos que los puntos positivos que yo siento que que son de mérito es digamos los docentes, los docentes que se han propuesto sacar la línea de adelante o bueno todo lo que se ha hecho al respecto porque digamos, así yo siento que no se avanza en mi práctica de alguna otra manera si han llegado o hemos llegado a otras instituciones, entonces siento que eso es algo muy positivo o sea si nosotros llegamos lograr llegar a otras instituciones pues obviamente eso va a ayudar a nuestro trabajo social, por ejemplo en la práctica de comunidad, en la práctica de investigación yo siento que hay muchos aspectos por tocar como lo mencionaba, y en individual y familiar siento que hay mucha intervención, hay mucho por hacer, realmente la universidad necesita mucho, o sea lo único que falta también bueno a eso iba, a aspectos a mejorar que es la visibilidad, siento que no se le da la suficiente visibilidad a la línea y por eso es que no acuden a ella porque muchas veces acuden más las instituciones externas que nosotros mismos como estudiantes y lo necesitamos, entonces siento que eso es algo muy importante hacerla crecer y otra cosa, otro punto clave es como el apoyo de la universidad, si la línea tuviera ese apoyo de la universidad las cosas serían muy diferentes.

**Laisha:** Vale Maleja, entonces tu recalcas que un aspecto a mejorar y que sería de utilidad para la línea de atención es recibir más apoyo por parte de la Universidad y de los directivos.

**Alejandra:** Y de los directivos, de la administración y que no lo vean como una práctica... ¿Por qué es una práctica integral? o sea ¿por qué lo ve mal? o bueno yo siento que algunos docentes lo ven mal, entonces es como que de alguna u otra manera todas las prácticas se complementan y si no no sería la línea de atención, entonces digamos que como la problemática lo amerita todas las prácticas se complementan y de hecho así va a ser en la vida laboral o sea en algún momento las prácticas se van a integrar y vamos a tener que hacer mucho trabajo, no solamente de un campo o otro, no, o sea sino de muchas cosas y es que el trabajador social hace mucho, muchas muchas cosas y yo siempre lo he dicho, nosotros somos muy importantes para la sociedad pero pues muchas veces no se le da ese apoyo a la línea.

**Laisha:** Listo Maleja, ya como para finalizar queremos que nos describas como ese contraste que encuentras en la línea de atención, teniendo en cuenta que tu estuviste por así decirlo desde los inicios de la línea en el nivel de investigación y pues actualmente te encuentras en el nivel de comunidad, ya teniendo la línea un poco más de trayectoria, entonces queremos saber si tu has encontrado algún avance, has notado crecimiento en la línea y ese contraste que tal vez encuentras desde los diferentes niveles.

**Alejandra:** Pues yo siento que, bueno en esa época la práctica era virtual, entonces es muy diferente hacerla la virtual a enfrentarse como tal ya con la práctica de comunidad, siento que en el transcurso bueno en el lapso de tiempo que pasó, siento que sí se dieron pequeños avances, digamos que lo del consultorio social, el hecho de que la universidad reconozca un poco más la línea, del apoyo en cuanto a computadores y demás, pues eso es ya un avance, por decirlo, así entonces en esa época nosotros realizamos el trabajo de investigación y demás pero como la línea está empezando faltaba mucho por hacer, mucho por investigar y a nosotros nos exigían bastante, ahorita ya los campos son un poco más abiertos y pues ya como tal la línea ya tiene una trayectoria un poquito más avanzada pero pues le falta mucho, pero sí digamos que de la virtualidad a lo presencial si he notado el cambio y la trayectoria, obviamente como tal se dejó algunos acuerdos y algún eje en la línea pero pues ya, entonces si he notado en la trayectoria pero le falta mucho más a la línea, mucho más por avanzar.

**Laisha:** Vale Maleja, no se si tal vez mi compañera Mariana tiene alguna duda u otra pregunta.

**Mariana:** No la verdad las dudas que me iban surgiendo las iba haciendo entonces creo que ha quedado todo claro.

**Laisha:** Bueno Maleja entonces pues esas fueron las preguntas que construimos junto con mi compañera Mariana, para dar respuesta a nuestro objetivo de investigación, queremos agradecerte de nuevo por el espacio y recordarte que tu participación y tus respuestas son muy valiosas para nosotras y para nuestra investigación, de nuevo muchas gracias Alejandra.

**Alejandra:** Gracias a ustedes por escucharme.

**Mariana:** Gracias Aleja, que estes muy bien.

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 14

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 16 de enero del año 2023 a las 4:05 pm a Karen Real, estudiante de 8vo semestre de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 23 minutos y 36 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 16/01/2023

**Hora:** 4:05 PM - 4:29 PM

**Entrevistado:** Karen Dayanna Real Salazar

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval.

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Laisha:** Bueno buenas tardes Karen, primero que todo te agradecemos por el espacio que nos brindas, mi nombre es Laisha Cabuyo y mi compañera Mariana Castillo, antes de iniciar con las preguntas queremos recordarte que tu participación y tus respuestas en esta entrevista son totalmente libres y que toda la información que tu nos compartas en este espacio va a ser usada de manera confidencial y netamente con fines académicos que es para dar respuesta nuestro objetivo de investigación, el cual es sistematizar las experiencias que se construyen en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! desde el programa de Trabajo Social!

Ya sabiendo esto, queremos que por favor antes de iniciar con las preguntas nos digas tu nombre completo, si actualmente estudias o trabajas, tu edad y a grandes rasgos cómo llegas a la línea, como la conoces y en que año estuviste en la línea de atención y desde qué nivel.

**Karen:** Buena tarde, mi nombre es Karen Dayanna Real Salazar, tengo 20 años, actualmente estudio y trabajo cursé el semestre de práctica de la línea de la universidad en el... soy malísima para las fechas, fue para individuo y familia en el 2021-II, fue hace un año ya, éramos dos grupos y yo quedé en el segundo, no me presenté al campo de práctica, no fue mi opción, la verdad creo que fue la primera que descarté cuando vi las opciones pero pues el universo es así y terminé en el campo de práctica de la universidad.

**Laisha:** Listo Karen, ya para empezar nos gustaría saber y que nos explicarás ¿Cómo fue tu experiencia al pertenecer a la línea de atención de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca?

**Karen:** Okay, bueno primero pues uno llega con muchísimas expectativas, era virtual por el tema de la pandemia, y más pues porque la línea de atención es así, digamos que es esa época apenas se estaba como usando los términos de atención entonces pues había mucho desconocimiento, las profesoras eran, bueno primero empezamos con una profesora, empezamos los 8 y como al mes nos dividieron en dos grupos entonces pues la profesora también llegó nueva a aprender del proceso en el cual nosotros ya llevábamos algo, pues a pesar de que digamos no no fue así como la super expectativa que teníamos cuando uno ingresa al campo de práctica, siento que permitió afianzar muchas cosas de las que uno había aprendido en el tema teórico ¿sí? ehh una de las grandes ventajas era que no nos sobrecargamos con uno de los temas de las atenciones sino que teníamos también un acompañamiento y como eran tan cortos pues todos podíamos hablar con la profe para generar esos temas de tutoría.

**Laisha:** Listo y pues teniendo un poco en cuenta lo que tu nos mencionas, queremos saber también ¿Cómo te sentiste tú al momento de intervenir digamos desde el Trabajo Social pues en la línea de atención?

**Karen:** Bueno, tiene su pro y tiene su contra, para mí fue un poquito frustrante porque la virtualidad no me gusta o sea siento que era como un impedimento bastante grande, el caso que yo tenía también tuvo muchas complicaciones, maneje en específico un solo caso durante todo el semestre pero pues era muy complejo llevarlo virtual ¿sí? entonces digamos que pues por ese lado estuvo como no tan agradable, o sea no fue feo pero pues digamos que no como para volverlo a retomar, pero el lado bueno fue porque también lo invita a uno a investigar un poco más a mirar uno que herramientas tiene, como aprender a sobrellevar las situaciones ¿sí?, o sea como que "okay, tengo un inconveniente pero no me puedo quedar quejándome, simplemente hay una pandemia, simplemente esto es virtual y pues esa es la forma en la que tengo que llegar a las personas y pues como lo voy a hacer".

La profe que tuve se me hizo que era una muy buena docente, ella nos guiaba muy bien, nos colaboraba si en algún momento del día pues nos surgía alguna duda ella estaba ahí, entonces siento que el acompañamiento también fue demasiado pertinente y nos permitió crear esas bases en individuo y familia que nos iban a servir después, o me sirvieron a mí después en las prácticas ya presenciales.

**Laisha:** Listo Karen, pues ya como entrando un poco a hablar del Trabajo Social ¿Cuáles retos o desafíos consideras tu que le esperan al Trabajador Social en una línea de atención? No necesariamente en la línea de la Unicolmayor sino en una línea en general.

**Karen:** Yo siento que un gran reto que hay para el Trabajo Social en modalidad virtual es la disposición, bueno una de las tantas que hay, es la disposición que tienen las personas al momento de llegar a la línea, hay muchos casos que no son porque la persona decide hacerlo sino porque son remitidos desde otra parte, digamos que era lo que nos pasaba, pues atendimos casos directamente con los colegios y los chicos no deseaban tener intervenciones desde Trabajo Social y lo que se hizo fue que los enviaron y ellos no tenían ni idea de porque estaban ahí, entonces la distancia, la virtualidad, agregar horas de estudio que para ellos eran un poco incómodas entonces como que eso fue un reto, el otro sería el acceso a internet a computadores, a la energía, eso es una gran barrera si, entonces no podemos asumir que todas las personas que podamos atender tengan un computador, tengan un micrófono, esos accesorios que uno también necesita o el mismo sistema de energía que sea constante, entonces digamos que serían las dos más importantes que yo resaltaría.

**Laisha:** Listo y teniendo en cuenta lo que tu mencionas, ¿Cuál consideras entonces que es la importancia del Trabajo Social en una línea de atención?

**Karen:** Así como hay contras también hay pros, siento que la virtualidad también nos enseñó a acoplarnos a muchas situaciones y siento que la distancia también permite que uno pueda hacer muchas más cosas, entonces "no tengo que trasladarme de un lugar a otro para poder hablar con mi Trabajadora Social y contarle las cosas sino que me puedo conectar y ella va a estar ahí", entonces yo creo que eso acercaría muchas partes de... pues no limitarlo a una zona geográfica sino que simplemente eso nos daría más avances para que pues hayan más acompañamientos o intervenciones un poquito más amplias y no sólo hasta un lugar presencial.

**Laisha:** Listo Karen y pues ya teniendo en cuenta que la Línea de Atención y Acompañamiento Social de la Unicolmayor surge en un escenario de pandemia y confinamiento por el COVID - 19, ¿Qué propondrías tú para la línea de atención en un escenario de pandemia y confinamiento?

**Karen:** Uy, esa estaba difícil (risas), ehh para no pandemia, bueno yo siento que a muchos nos quedaron bastantes aprendizajes de la pandemia ¿no? Y a muchos les habrá quedado gustando todo el tema de la virtualidad, del confinamiento porque tal vez uno no es tan social para llegar a un sitio sino que prefiere la privacidad de o se siente más cómodo hablando frente a una pantalla, entonces creería que (risas) no sé. Me repites la pregunta por favor (risas).

**Laisha:** Si, tranquila, lo que pasa es que todos sabemos que la línea de la universidad surge en el confinamiento de la pandemia por la COVID-19 por todo lo que estaba sucediendo, ya ahora pues todavía existe el virus pero ya hemos retornado a la presencialidad en muchas cosas ¿Qué propondrías tú para la línea en estos momentos que ya no estamos virtual?

**Karen:** Yo creería que continuar manejando la virtualidad pues por lo que te mencionaba que puede ser interesante además si uno la explota puede tener muchísimos mecanismos y muchos pros pero hacerlo en esa dualidad de virtualidad presencial dependiendo pues la necesidad de la persona, siento que la línea de atención tiene muchísimo potencial a pesar de que cuando yo llegué a ella era muy nueva, de verdad estaba como aprendiendo a caminar la línea ehh sería como mas darla a conocer, a que las personas comprendan que existe una línea de atención, que se puede virtual, que se puede presencial, que se puede por llamada ¿sí? Todas esas modalidades que se pueden llegar a generar y no sólo en temas de confinamiento porque pues bien entendemos que las atenciones psicosociales no solo deben radicarse bajo un problema, una pandemia o algo muy específico sino que siempre va a ser muy útil tener ese acompañamiento.

**Laisha:** Osea que tu consideras que es viable para la línea si bien manejar los temas de presencialidad pero también seguir manejando lo que se pueda de manera virtual.

**Karen:** Si, la verdad si, siento que serviría mucho. Dependen de muchos factores pero sí podrían haber casos que sea importante llevarlos de manera virtual.

**Mariana:** Bueno y digamos que también queremos que nos describas un poco más a profundidad la experiencia que tuviste en el nivel individual y familiar de la línea, digamos pues qué viviste y cómo te sentiste.

**Karen:** Fue interesante, fue muy interesante tenía mis días muy buenos, tenía mis días muy malos, cuando yo terminé esa práctica lloré muchísimo pero no fue como tal la práctica sino el caso que yo estaba llevando, el caso como tal que me correspondió a mí, fue un poquito frustrante por la virtualidad porque siento que a mí, a mí como persona me cierra muchas cosas la virtualidad, sin embargo aprendí cosas que creo que nunca hubiese podido buscar ni aprender, ni conocer porque pues no, no me hubiese dado la oportunidad de que así fuera.

Pues sí siento que aprendí bastante, emocionalmente también creo que crecí porque pues uno se da cuenta que a veces las cosas no dependen de uno entonces hay cosas que a uno se le salen de las manos y eso también o sea está bien ¿sí? profesionalmente uno debe comprender que uno llega con la idea de trabajo social de quiero salvar el mundo, pero cuando se da cuenta las intervenciones pues "no tú no vas a salvar el mundo, tú puedes aportar pero no significa que todo está en tus manos", entonces es como... claro fue muy complicado, y además que fue la primera que yo tuve como ese enfrentamiento a la vida real de un trabajador social, porque pues en la que tenía de investigación yo era un call center, entonces era como A B o C y colgaban entonces pues en esa sí fue como "usuch bueno, esto es enserio y si quiero continuar con la carrera esto es de verdad lo que yo tengo que hacer" y ya después de esa llorada aquí estoy, aquí seguimos.



**Mariana:** Ay bueno Karen, creo que eso es como a lo que todo Trabajador Social dentro de la carrera se tiene que enfrentar, ese momento en el que uno dice como "uy, esperen, un alto, primero calmemonos y ya después pensemos", ay no, bueno Karen entonces digamos que dentro de lo que nos cuentas y dentro de todo el proceso que viviste ¿crees que lo que realizaron ustedes en la práctica le aporta al avance de de la línea?

**Karen:** Sí yo creo que sí, o sea teníamos un buen grupo de trabajo, para que pero teníamos una muy buena docente y que además de eso teníamos, esa como se diría... no teníamos ese susto a sentirnos juzgados por los malos comentarios que podíamos hacer durante la línea ¿sí? Entonces teníamos pensamientos muy objetivos que creo que en algún momento pudimos haberlos dejado anotados en todo el informe final con esperanzas o en pro de que la línea pues mejorará ¿sí? o sea es algo que todos pues poco a poco queremos ir construyendo y pues ya que pasamos por ahí y vivimos la experiencia pues porque no irle aportando, siento que todos de pronto tuvimos experiencias completamente distintas, tenía compañeros que tenían muchos más casos que yo, no entiendo eso porque solo tuve uno pero pues no iba a pelear por eso (risas), entonces pues con todas las personas también fue muy diferente y entonces a comparación que ellos hacían de "como con esa persona me funciona la virtualidad pero con esta claramente no la puedo llevar a la virtualidad" es lo que nos hace pensarnos de que si se puede en alternancia esa dos opciones.

**Mariana:** Okay Karen y bueno digamos que a partir de eso quisiéramos saber ¿Cuál es tu mirada como estudiante? o sea fuera de ser practicante y haber pertenecido a la línea sino pues desde fuera cómo tu mirada como estudiante frente a la línea.

**Karen:** Como estudiante... Siento que le falta visibilización, bastante a la línea, muchos desde el desconocimiento pues escucha que sigue siendo un call center, que sólo se reciben llamadas de gente que está triste, que solo se reciben llamadas de sí tal cosa, pero pues la línea ofrece muchísimo más, entonces pues creo que pues la ignorancia no está mal pero aportarle a que eso disminuya pues sería muy bueno para la misma línea, y más si pues son pioneros porque no hay ninguna línea de atención psicosocial, o pues eso me dijeron a mí cuando estaba en la línea, entonces sería muy bueno que se diera como esa visualización dentro de los demás estudiantes y nosotros mismos pues también aportarle a que esos comentarios se pues minimicen.

**Mariana:** Okay y bueno, dentro de esas cosas que nos cuentas supongo que esa sería un aspecto a mejorar, como el conocimiento de la línea, que llegue a muchas más personas.

**Karen:** Sí.

**Mariana:** Pues quisiéramos saber ¿Cuáles crees que son los puntos positivos que tiene la línea y otros puntos que se puedan mejorar?

**Karen:** Puntos positivos... bueno siento que acerca a muchas personas que no... en tema de la distancia que a veces es un poquito complicado, el tema del tiempo, el tema de las ocupaciones, el tema de ¿sí?, de todas las cosas que conforman la vida social, de todas las cosas que conforma el ser humano, entonces siento que la experiencia o la línea o sus cosas buenas era que generaba esa cercanía ¿sí? entonces permitió aprender, permitió generar buen... enriqueció el proceso, eso también es muy importante, enriquecer todos los procesos teóricos que han existido pues sí, anteriormente, los semestres atrás, sino que a uno siempre en la teoría le decían "cuando usted llegue a la población y se pare a hablar allá delante de ellos" pero no, uno no se paraba a hablar delante de ellos, uno se paraba a hablar delante de la cámara y le tocaba verse a uno ahí mismo, qué caras estaba haciendo, entonces eso también siento que fue muy bueno, fue un aprendizaje nuevo que tal vez no nos hubiésemos podido o yo no me hubiese podido lanzar a ese mundo sino me hubiera tocado literalmente casi obligada, entonces siento que esos fueron puntos muy buenos y que les agradezco porque pues uno ya va también manejando diferentes ámbitos, se va moviendo y tiene la experiencia de poder decir "bueno ya al menos sé cómo es dar una charla por zoom, entonces tranqui, no no me van a comer viva si sale algo mal, si se va el internet", entonces ya, por ese lado nice.

**Mariana:** Listo y cuáles otros puntos a mejorar crees que tienen la línea, a partir pues de la de la visualización que tiene.

**Karen:** Aparte de eso, no, tal vez, tal vez pero yo ahí maquinando entre mis cosas, siento que colocaría al principio de cada intervención como el hecho de que si la persona quiere el servicio ¿sí?, o sea yo se que a uno le dicen "ay como es menor de edad entonces que los papás lo remitan y que el papá de la autorización", pero la autorización del menor es muy importante, o sea cuando uno llega y termina un proceso y se da cuenta que la persona no quería el proceso, que la obligaron y que todo el cuento uno es como "Ah" sí, entonces siento que ese tipo de autorizaciones sería muy bueno hacerlo pues en la línea, tener como unos consentimientos y un orden de lo que se debe hacer como como tal y no solo porque la profesora, porque el papá, porque el tío, porque el cuidador quiere sino que pues la persona que va a recibir como tal la intervención esté completamente acuerdo y quiera, o sea cuando... siento que cuando uno busca como esa escucha, esa ayuda, esa cooperación, ese acompañamiento funciona por mil, porque uno al menos tiene las ganas de poner de su parte, siento yo.

**Mariana:** Es como esa disposición que tiene la persona ¿no? pues al momento de hablar con nosotros, si se nota muchísimo la diferencia entre cuando no y cuando sí.

**Karen:** Total.

**Mariana:** Listo Karen, digamos que ya pues para terminar, te queremos preguntar cómo es el contraste, si encontraste algún contraste, valga la redundancia, al inicio de la práctica a cuando terminaste, digamos si los objetivos que tenían se cumplieron, si fue difícil.

**Karen:** Pues creo que cumplimos a cabalidad con los objetivos, como te dije empezamos con una profesora y terminamos con otra, sin embargo pues en el tema metodológico, en el tema así ya como un poco más teórico siento que todo salió bastante bien, las expectativas que teníamos al principio y la última charla que tuvimos si cambiaron completamente, todo el tema de la experiencia entonces como que eso también iba un poquito de la mano ¿sí?, iban saliendo metodologías que ninguno existía pero, que ninguno conocía pero las encontraron en internet o se las inventaban, o tal cosa y eso iba aportando también a los conocimientos de los demás, entonces siento que sí empezamos siendo como unos niños aprendiendo a gatear y terminamos fue corriendo, entonces sí sí hubo bastante cambio a principio y al final del semestre.

**Mariana:** Listo Karen, bueno creo que fue eso todo por la entrevista, no se si Laisha tiene alguna pregunta más.

**Laisha:** No Karen pues eso fue todo y te agradecemos una vez más por el espacio que nos brindas, pues porque tu participación y todo lo que nos compartiste aquí es muy valiosa para nosotras y pues para nuestra investigación, muchísimas gracias.

**Mariana:** Muchísimas gracias Karen.

**Karen:** No, gracias a ustedes, que lindas que me hubieran tenido en cuenta y que pena sufro de pánico, no sabían que me iban a preguntar (risas).

**Mariana:** Tranquila.

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 15

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 18 de enero del año 2023 a las 3:22 pm a la estudiante Vanessa Gutierrez de 8vo semestre de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 25 minutos y 51 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 18/01/2023

**Hora:** 3:22 PM - 3:48 PM

**Entrevistado:** Vanessa Alexandra Gutierrez Rojas

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval.

**RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022**

**Laisha:** Bueno buenas tardes Vanessa, de antemano te agradecemos por el espacio que nos brindas, antes de iniciar con las preguntas queremos que sepas que tu participación y tus respuestas en esta entrevista son totalmente libres y será utilizada de manera confidencial y netamente con fines académicos para dar respuesta nuestro objetivo de investigación que es sistematizar las experiencias que se construyen en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! desde el programa de Trabajo Social!

Teniendo en cuenta esto, quisiéramos que por favor antes de iniciar con las preguntas te presentes, nos digas tu nombre completo, si actualmente estudias o trabajas, tu edad y a grandes rasgos cómo llegas a la línea, como la conoces y en que año estuviste en la línea de atención y desde qué nivel.

**Vanessa:** Bueno listo, entonces mi nombre es Vanessa Alexandra Gutierrez Rojas, actualmente tengo 20 años, ahorita estoy en 8vo semestre y pues como entré a la línea bueno básicamente yo entré a la línea de atención y acompañamiento en el 5to semestre creo que fue, cuando era el nivel de investigación y pues básicamente para entrar a la línea de investigación me acuerdo muy bien que fue por la entrevista pero ese día tuvo como muy pocas visitas, el día de la entrevista como también fue de manera virtual, entonces había como muy pocas personas, como dos personas nomás y las dos habíamos pasado pues a la línea a esa investigación.

**Laisha:** Bueno Vanessa, ya como para empezar queremos inicialmente saber ¿Cómo fue tu experiencia al hacer parte de la línea de atención?

**Vanessa:** Bueno pues yo tuve el acompañamiento de la docente Gloria Fernandez y generalmente pues ella fue una gran docente, ella tenía gran conocimiento sobre la línea de atención y acompañamiento de la Unicolmayor y lo que hicimos nosotros fue básicamente como esta investigación fue una investigación total desde cero y fue como un rastreo de America osea, tanto nacional como internacional a nivel Latinoamericano hicimos como ese rastreo de la promoción y la prevención de la salud mental en los jóvenes y en los adultos mayores, entonces fue como una grata experiencia para entrar porque la docente fue como muy paciente, ella también nos daba como el paso a paso también sobre cómo empezar la investigación, sobre cómo nos podíamos ir, como podríamos hacer el estado del arte también entonces fue como una grata experiencia como para empezar este camino de todo lo que son las prácticas y básicamente fue una buena experiencia, realmente fue un equipo con el que trabajé muy bien y las cosas se fueron dando de manera muy esporádica, muy profesional también y el acompañamiento de la docente en general también fue muy bueno.

**Laisha:** Listo Vanessa, entonces teniendo en cuenta lo que tu nos dices no hicieron intervención como tal ¿cierto?

**Vanessa:** No, nosotros solo hicimos investigación.

**Laisha:** Listo entonces queremos saber ¿cómo te sentiste tú al momento de hacer esas investigaciones y cómo lo relacionas de una u otra manera al trabajo social?

**Vanessa:** Bueno pues tengamos en cuenta que el Trabajo Social tiene muchísimo peso en lo que es la investigación, para empezar hay que tomarle muchísimo amor a lo que es la investigación para que todo salga de buena manera, entonces creo que en la línea de atención y acompañamiento de la Unicolmayor, más específicamente con la docente con la que tuve, con la docente Gloria Hernandez porque segun yo tenia entendido eran dos grupos en la línea de atención en el nivel de investigación, que era con la profe gloria y con la profe Luz Sney, yo también trabajé con la profe Luz Sney casi terminando el semestre pero puedo decir de ella que también es una gran docente y que con el grupo de ella también trabajamos muy bien respecto como a lo del intercambio de práctica, estuvimos trabajando también, entonces fue como una buena experiencia y realmente digamos que no recuerdo mucho cuál eran los otros campos respecto a investigación en ese momento, pero siento que fue como una muy buena elección elegir la línea de atención acompañamiento al principio para investigación porque es muy muy fuerte en lo que es la investigación, siento que es incluso mucho más fuerte investigación en línea de atención y acompañamiento que en la de comunidad.

**Laisha:** Listo Vanessa y teniendo en cuenta un poco lo que nos dices y ya como profundizando un poco más en el tema de Trabajo Social, queremos que nos cuentes según tu experiencia y tu participación en la línea ¿Cuáles son los retos que tú consideras que les surgen a un trabajo social en un escenario de estos como la línea de atención? No necesariamente solo en la línea de la universidad sino en una línea de atención en general.

**Vanessa:** En una línea de atención en general, uy, creo que la primera herramienta es la empatía, la escucha activa, la resiliencia, siempre hay que tener mucha resiliencia porque tengo entendido que en el nivel, bueno hablo de este caso específico de la línea de atención y acompañamiento, que de pronto en lo que es grupo y comunidad pues las personas o los trabajadores sociales de formación reciben llamadas o correos de casos que les llegan y hay que tener mucha empatía y hay que tener mucha... cómo decirlo, como esa consistencia emocional, esa inteligencia emocional al saber que tienes la vida de una persona, sabes que estás recibiendo el caso de una persona muy personal o sea de cualquier tema que aborda la línea de atención, pero siempre pasa que hay casos como muy densos, hay casos muy fuertes que a veces tú dices eso es bastante fuerte y hay que saber afrontarlo de la mejor manera, no, como tener un grado de sensibilidad pero que no roce tanto con ponerse literalmente a llorar con la otra persona ¿sabes? Entonces es muy importante como esa inteligencia emocional, la escucha a la otra persona y saber ser empático.

**Laisha:** Listo Vanessa, en ese mismo hilo entonces ¿Cuál consideras tú que es la importancia del trabajo social en una línea de atención?

**Vanessa:** Bueno pues es muy importante porque Trabajo Social trabaja directamente con el usuario, con lo que tú le llames a la otra persona que está recibiendo como ese tipo de servicio, estás trabajando directamente con esa persona y sabes que es muy importante porque es la vida de otra persona, es que lleva como todo su mundo, sus problemáticas, todo lo que conlleva pues abordar la vida de una persona ¿sabes? Entonces es muy importante desde el trabajo social hacer sentir escuchado a la comunidad y así mismo brindar las herramientas necesarias para que pueda como nosotros no resolverle el problema directamente sino que el usuario encuentre desde esas herramientas la manera de solucionar ese problema que está abordando o tenga tal situación.

**Laisha:** Vale, también teniendo en cuenta que la línea de atención surge en un escenario de pandemia y confinamiento por el virus del COVID-19 quisiéramos saber también tu opinión respecto a ¿Qué propondrías para la línea de atención en un escenario no pandémico?

**Vanessa:** En un escenario no pandemia, pues primero tengamos en cuenta que la pandemia se convirtió en una nueva normalidad y que abrió muchísimas puertas, muchas posibilidades a salirnos de lo común ¿Sabes? porque antes no se le daba como mucha fuerza este tema de la virtualidad, a este tema de estar no tanto como cara a cara y eso es como un gran desafío también que se propuso para el trabajo social y no estar frente a frente con la persona con la que vas a intervenir, entonces siento que la pandemia aportó de alguna manera como a estas nuevas modalidades de intervención de ese trabajo social, entonces el hecho de que digamos estemos con una línea de atención así que tú puedas llamar y que anónimamente que la persona tampoco se va a sentir como demasiado juzgada, entonces creo que abre como una gran posibilidad decir "bueno esta es una nueva modalidad de trabajo social y me parece chevere" pero ya en el caso de que es como una post pandemia, pues ya la gente sale, ya la gente se puede ver cara a cara pues yo siento que sería una muy buena idea crear como este espacio mismo de la línea de atención y acompañamiento pero de manera física ¿sí?, en el caso de que yo sé que existen las tutorías de gestión, pero también es importante como ese encuentro cara a cara pero solamente así con la línea, que tú digas "bueno puedo expresar mi caso directamente con alguno de los estudiantes que estén en ese momento de práctica" y que sea de manera como muy confidencial también sí, también es como una buena idea que se abra un espacio físico.

**Laisha:** O sea que tú consideras que bueno si bien es un reto para el trabajo social que digamos una nueva que sea como estos escenarios también son pertinentes pero consideras que es muy necesario que la atención de la línea pueda ser en ocasiones de manera digamos como tú lo dices, cara a cara con la persona, con el usuario que está solicitando los servicios de la línea.

**Vanessa:** Claro, o sea puede ser simultáneamente tanto virtual como presencial también.

**Mariana:** Okay Vanessa y bueno digamos que también queremos saber un poco tu perspectiva, tu experiencia más a profundidad sobre pues lo que viviste en la línea, en el nivel de investigación, queremos que nos cuentes más un poco sobre eso.

**Vanessa:** Bueno pues a pesar de que fue una buena práctica también puedo decir que fue complicada, complicada en el hecho de que fue casi casi empezando pandemia entonces estaba como muy reciente todo y no había como un plan muy específico como "bueno vamos a hacer esto porque hay pandemia" o algo así, o sea como que no estaba tan consolidado como de pronto le estaría ahora ¿sabes? entonces fue un gran, un gran reto desde el principio porque pues tanto como nosotros como el grupo que estábamos en ese momento en investigación tanto como las docentes pues estábamos ahí como "bueno, como empezamos" porque literalmente empezaba la pandemia y como que todo era mucha incertidumbre, muchas dudas y pues igualmente todos contribuimos de alguna manera y todos tuvimos como las expectativas muy altas respecto a que queríamos que fuera una buena práctica en la que aprendiéramos mucho porque como te digo, la investigación de ese trabajo social es muy importante y el hecho de que aprendas y ames básicamente la investigación pues de resto el Trabajo Social se hace como mucho más fácil, se hace mucho más ameno, entonces pues sí fue como un poco difícil desde el principio pero el acompañamiento de las profes y todo fue como una gran base para nosotros como ir cogiendo como toda esa dinámica tanto de pandemia como lo que iban a hacer como las prácticas así virtuales, entonces fue de buena manera un obstáculo que se pudo superar.

**Mariana:** Okay, ¿y ustedes sobre qué investigaron?

**Vanessa:** Nosotros hicimos un rastreo tanto nacional como internacional sobre algunos conceptos de prevención y promoción sobre la salud mental, específicamente en jóvenes y en adultos mayores, de hecho nosotros también investigamos mucho sobre el observatorio de la vejez, o sea le dimos mucho peso como a lo que era la población de la vejez porque tú ves que actualmente la Salud Mental se habla mucho desde los jóvenes, desde los niños, desde los adultos pero a veces como que no pones a pensar qué pasa con los adultos mayores y cómo se ha dado ese asunto de la Salud Mental de manera nacional como latinoamericana en los adultos mayores, eso fue la investigación.

**Mariana:** Okay Vanessa y digamos que ustedes creen o bueno tú crees, perdón, que el proceso que realizaron durante la práctica le aporta al avance o bueno le aportó al avance de la línea.

**Vanessa:** Claro, pues yo siento que sí, fue como un gran paso porque me acuerdo muy bien que el semestre pasado pues había hecho como otra investigación pero no se tomó nada nada nada nada de eso en la nueva investigación sino que fue una investigación totalmente de cero y que siento que fue muy gratificante porque abrió como las puertas a esa mirada de que no solamente los niños y no solamente los adultos tienen que tener Salud Mental, por así decirlo sino que también los jóvenes y los adultos mayores ya tienen una gran posibilidad de sufrir algún trastorno mental y es muy importante abordarlo desde el trabajo social.

**Mariana:** Okay Vanessa, y digamos que por fuera de que estuviste en la práctica y eso, queremos saber ¿cuál es tu mirada respecto a la línea como estudiante?

**Vanessa:** Bueno pues como te digo, la verdad siento que fue una experiencia bonita entrar a la línea a pesar de que pues yo desde el inicio sí quería entrar a la línea sin embargo nos nos pusieron en un montón de obstáculos y cosas pero yo siento que los afrontamos siempre bien y pues la profe la verdad fue muy amable, fue muy paciente y pues me hizo aprender muchísimas cosas de investigación que la verdad como de pronto en las materias que habíamos visto como que no estaba muy reforzado pero de pronto en la práctica si se reforzaron más con la profe y pues nada, yo siento que fue una bonita experiencia, fue como muy suave por así decirlo, como esa introducción a lo que eran todas las prácticas. siento que fue chévere, estuvo bien y pues nada también como te digo trabajamos con los chicos del otro grupo y también nos llevamos muy bien con ellos, estuvimos trabajando con ellos básicamente para hacer lo del intercambio de prácticas que nosotros nos encargamos hacer un podcast, entonces nada pues fue una bonita experiencia realmente, no fue como que me cargara mucho emocionalmente o que me sintiera demasiado estresada porque ya de por sí era bastante complicado porque era una coyuntura de pandemia, de incertidumbre, de muchas malas noticias, entonces el hecho de estar virtualmente en esta práctica como que no fue tan pesado sino que más bien contribuyó como a reforzar todas estas cosas que había visto en las materias y todo se llevó de la mejor manera.

**Mariana:** Okay Vanessa y digamos que bueno a partir de lo que nos cuentas, de lo que viviste ¿Cuáles crees que son los puntos positivos que tiene la línea y cuáles son los puntos que se pueden mejorar?

**Vanessa:** Okay, de puntos positivos respecto a investigación porque yo solamente vi investigación dentro de la línea, fue que se refuerza mucho los conceptos, todo lo que ves en las materias se refuerza muchísimo y realmente como que te vas dando una idea de cómo funcionan las investigaciones tanto cuantitativas como cualitativas, vas adquiriendo como toda esa experiencia respecto a las investigaciones y se hace como mucho más ameno para lo que te vas a enfrentar en un futuro que va a ser como el trabajo del grado o algo así, o no solamente el trabajo de grado sino que también profesionalmente como te digo trabajo social es muy fuerte en investigación entonces pues ayuda muchísimo a tener como claros todos esos conceptos sobre marco legal, marco teórico, marco conceptual, todos los marcos, entonces eso es un buen punto a favor, que te refuerza como todos esos conceptos para tener más experiencia dentro de la investigación, qué es otro punto a favor que cuando yo lo vi que fue de manera virtual, no sé si actualmente se esté viendo presencial, es un punto positivo el hecho de que nosotros íbamos, como explicarlo, o sea no estábamos como del todo preparados como para enfrentarnos a los usuarios cara a cara, todavía no estábamos realmente parados por muchas razones, entre ellas la pandemia, entonces fue como un buen punto a favor empezar la investigación como haciendo este rastreo, no interactuando directamente con las personas sino haciendo este rastreo, ya bien podría ser que en el nivel de grupo o de comunidad, si tuvieran que enfrentarse como a videollamadas con los usuarios, entonces desde el nivel de investigación siento que está muy bien, no podría opinar respecto a grupo y comunidad porque no estuve realmente ahí, pero de investigación siento que es un buen punto para empezar y pues se lleva todo de la mejor manera.

Puntos negativos a tratar ahí de la línea es que, que podría decirte, siento que la organización de la línea siento que podría mejorar en el sentido de que cuando yo estuve ahí en la práctica de investigación pues como que no estaban todavía demasiado consolidados, tenían toda la idea esa forma totalmente pero como que hasta ahora estaba empezando y no sabían como muy bien cómo podrían actuar desde la línea en el trabajo social ¿Sí? o sea siento yo que era como una línea como cualquier así de atención psicosociales, pero digamos que no tenía como ese sello de Unicolmayor o sí, o sea se trataban temas de familia, se trataban temas de la línea pero como que era bastante insulso ¿sí? o sea todavía no estaba demasiado consolidado el que se iba a hacer con esa línea, entonces a mejorar siento que que se consolide mejor como toda esa estrategia de llamadas y más que nada también siento que debería mejorar respecto a comunidad porque yo desconozco realmente cómo funcionaría la línea a nivel comunitario, yo sé que a nivel de prevención y atención son fuertes pero digamos ¿Cómo podrían desde una línea aportar a una comunidad? Sabes, yo realmente desconozco y quisiera también saber cómo funciona desde ahí.

**Mariana:** Okay, digamos que lo que tú nos mencionas es como dar a conocer un poco más lo que se hace en la línea en los diferentes niveles de atención que tiene ¿sí?

**Vanessa:** Exacto.

**Mariana:** Listo Vanesa, digamos que ya como para terminar queremos que pues nos escribas un poco como el avance o el contraste que viste pues a lo largo de tu práctica, al inicio y al final, pues digamos que si vieron que los objetivos se cumplieron, si vieron que avanzaron en la práctica.

**Vanessa:** Bueno, como te digo al principio sí sentía que había mucha incertidumbre como nervios, como o sea lo normal a lo que uno se enfrenta cuando empieza algo nuevo, pero siento que con el acompañamiento de la docente todo ese proceso fue muy ameno y pues al final siento que se cumplieron todas las expectativas que yo me había planteado y los objetivos también se cumplieron, nosotros hicimos todas las investigación casi como en un tiempo récord y siento que fue una una investigación muy bonita, en el que me dejó muchas enseñanzas también y además de que reforzó mucho lo que es mi pasión por la Salud Mental porque a mí me gustaba muchísimo todo este asunto de la Salud Mental, entonces siento que fue una experiencia muy bonita y que al final llenó totalmente mis expectativas que todo salió realmente muy bien y que me llevo muchas cosas de esta práctica, siento que esta como muy infravalorada la línea de atención respecto a investigación porque es realmente un espacio que me gustó mucho y que es muy productivo pues para las personas que estén empezando como en esta línea de todas las prácticas, empezando pues ahí por investigación siento que es muy buena para empezar.

**Mariana:** Sí de hecho mira que si nos hemos encontrado con varios, varias perspectivas que son muy parecidas a las tuyas y al principio pues sienten que como que no es tan interesante la línea pero después de tener la experiencia quedan totalmente encantados y fascinados con ella, entonces si es como falta de conocer lo que se hace allí y los procesos.

**Vanessa:** Claro es que hay también mucho desconocimiento respecto a que se trabaja dentro de la línea pero una vez estás ahí pues creeme que es muy buena experiencia, respecto a investigación que fue donde yo estuve.

**Mariana:** Listo Vanessa. No se si de pronto Laisha tenga alguna otra pregunta para hacer. Entonces te queremos dar las gracias porque ya terminamos la entrevista, enserio muchas gracias por darnos de tu tiempo y brindarnos este espacio para responder nuestras preguntas, creeme que son realmente valiosas para nuestro trabajo de grado.

**Vanessa:** No, a ustedes muchas gracias por el espacio y espero que les sirva.

**Laisha:** Gracias Vanessa.

**Mariana:** Gracias, que estén muy bien.

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 16

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 19 de enero del año 2023 a las 07:25 pm a la estudiante Angie Valentina García Velandía de 8vo semestre de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 17 minutos y 56 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 19/01/2023

**Hora:** 7:25 PM - 7:48 PM

**Entrevistado:** Angie Valentina García Velandía

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval.

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Mariana:** Entonces pues buenas noches Vale, primero te queremos agradecer por estar aquí brindándonos este espacio para responder a nuestras preguntas, te queremos recordar que la información que tu nos brindes será solamente utilizada para cumplir con nuestro objetivo de investigación que es sistematizar las experiencias que se han creado en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! desde el programa de Trabajo Social, entonces pues ya para empezar queremos que te presentes, nos digas tu nombre, si estas estudiando o trabajando, tu edad y cómo conociste a la línea de atención.

**Valentina:** Bueno, mi nombre es Valentina García, tengo 20 años, soy estudiante de Trabajo Social, ahorita entro a 8vo semestre, no trabajo por el momento, solo estudio y conocí la línea de atención en la propuesta que hacen de las prácticas en cuarto semestre, en la primera práctica, la práctica de investigación cuando envían el archivo con todas las prácticas a las que nos podemos presentar pues yo me interesé primero por una pero la línea de atención era mi segunda opción, como que me llamó la atención el ver el enfoque que tenía.

**Mariana:** Okay Vale, y tú en qué nivel estuviste de práctica?

**Valentina:** En la práctica de investigación, la primera.

**Mariana:** Listo, entonces ya como para empezar con las preguntas queremos que nos cuentes ¿Cómo fue tu experiencia al pertenecer a la línea de atención?

**Valentina:** Resaltar que fue virtual y creo que sino me equivoco fuimos la primera práctica de investigación en el campo o tal vez la segunda, ya que se dio en el marco de la pandemia por el COVID-19, yo creo que eso pues hizo que se produjera como un poco la experiencia pero en su mayoría fue buena, como que si **logré aprender** mucho del enfoque que le dimos en ese momento que era pues salud mental.

**Mariana:** Okay, me dices que la investigación fue en torno a la salud mental.

**Valentina:** Si, hicimos una página web, no se si la línea la siga utilizando, hicimos una recopilación de bases de datos sobre salud mental enfocada en atención en adultos mayores, en persona mayor y en niños y adolescentes sobre todo.

**Mariana:** Okay, ustedes no realizaron ningún tipo de intervención ni acercamiento con las personas.

**Valentina:** No, lo único que hicimos fue como una recopilación documental.

**Mariana:** Okay, y queremos saber cuáles fueron los sentires qué tu tuviste al momento de realizar esa revisión y la investigación.

**Valentina:** Yo creo que fue muy complicado, como que no se encontraba suficiente material o no estaba en español, no es muy accesible encontrar material sobre atención psicosocial y era importante porque como que lo que entendí es que ese material psicosocial se recopiló para que los demás practicantes de las otras, de los otros niveles tuvieran como la información para sus intervenciones como tal, entonces digamos que era como buscar toda esa información y ver que no todo lo que encontrábamos servía entonces buscar otros documentos y que cada una de las personas que estábamos tenemos que buscar como de 60 documentos, y éramos... el grupo estaba dividido en dos creo, éramos 10 y 10 entonces eran de 60 documentos por 10 personas.

**Mariana:** Siempre era bastante lo que les tocaba investigar.

**Valentina:** Si, siempre.

**Mariana:** Y a partir de lo que tú viviste en el nivel de investigación, de lo que tú viste pues que se daba en la línea de atención ¿qué retos o desafíos consideras que le espera a un trabajador social en una línea de atención?

**Valentina:** Bueno, yo creo que desde la parte investigativa y es que no se porque también hay que entender que también estábamos en el contexto virtual requería también, osea era como bueno vamos a aportar a la salud mental de las personas que se contacten a la línea así nosotras no seamos quienes intervengamos pero nuestra salud mental también es esta en juego porque en realidad si era mucho tiempo que teníamos que estar pues pegadas al computador porque pues si bien...

digamos ahora que las prácticas son presenciales pues entendemos que son las 8 horas pero son haciendo muchas otras cosas, en ese momento eran 8 horas pegadas en el computador, buscando documentos, viendo si la compañera ya tenía uno repetido, yo creo que lo más difícil era eso y también lo que te digo de los documentos, como que no se encontraba mucha información y si se encontraba de pronto nuestras compañeras ya tenían lo que yo ya había encontrado.

**Mariana:** Okay, y digamos que a partir de eso que nos comentas y de lo que pudieron encontrar, ¿cuál crees tú que es la importancia de un trabajador social en una línea de atención?

**Valentina:** Yo creo que en esa parte investigativa lo que hicimos nosotros de recopilar información y buscar datos es importante para la intervención ya como tal, ya que como que le da las bases a las siguientes trabajadoras sociales que estarán en los otros niveles y digamos que ya hablando desde ahí, las trabajadoras sociales que hagan intervención pues lo importante es cómo esa conexión con los usuarios que se conecten pues con la línea y también el poder ayudarlo, el poder brindarles un apoyo, el poder de pronto si bien retomar cosas en todos los casos valga la redundancia, darle los contactos para que puedan solucionar sus problemas.

**Mariana:** Listo, teniendo en cuenta que la línea nace a partir de la pandemia por la covid-19, ¿tú qué propondría para la línea en un contexto no pandémico?

**Valentina:** Yo creo que es importante, yo creo que la línea es importante y el enfoque que tiene es muy importante, como responder a estas necesidades que surgen de Salud Mental, que si bien en la pandemia se vieron de pronto más... se vieron aumentadas, cosa que antes no o más visibilizadas, el hecho de que hoy en día no estemos como en confinamiento no quiere decir que las enfermedades mentales o los problemas mentales que surgieron no estén, yo creo que para la línea sería más como que se visibilice, que se promocióne, que se pueda decir como... osea que alguien sepa como "tengo tal problema que afecta mi salud mental, yo se que la línea de la Unicólmayor está", sobretodo eso porque aunque ahorita no hay confinamiento y eso no quiere decir que los problemas y las demás cosas que afectan la salud mental no sigan estando o que se hayan acabado las que surgieron durante la pandemia.

**Laisha:** Listo Valentina, pues ya como recogiendo un poco en lo que nos has comentado, quisiéramos que pues ya en este punto nos tal vez un poco más a profundidad nos describas tu perspectiva y así mismo tu experiencia en la línea de atención pero desde el nivel que te encontraste en su momento que fue investigación. Tal vez un poquito más a profundidad que se hace y cómo te sentiste o cómo te fue en ese momento.

**Valentina:** Bueno, pues siguiendo un poquito con lo que les había contado, yo creo que el hecho de que haya sido virtual pues hace que la experiencia pues sea como única y de pronto una persona que ahorita haya visto investigación igualmente en el campo, de pronto es diferente para ella, para mí si fue un poco estresante a nivel de Salud Mental por lo que les cuento de estar pegada como al computador y buscar documentos y que una cosa y que lo toro pero creo que la docente que tuvimos fue una muy buena guía, una muy buena acompañante, como que ella si procuraba si bien, de pronto pues exigía mucho siento que por lo que era el inicio de la línea de atención y se buscaba que tuviera pues unas bases pues fortalecidas, pues ella siempre procuro como tener estos espacios de... como de salud mental, como de pronto de iniciar el día con ejercicios donde de pronto nos distrajeramos antes de meternos como a la teoría y demás, además de eso pues siento que el hecho de que haya sido virtual pues tampoco tuvimos como una relación profunda con mis compañeras pero aun así el trabajo fue equitativo entre todas y a parte de ese, aparte de buscar los documentos también buscamos como números de líneas de atención para poder remitir a las personas que se contactaron a la línea, entonces también era como encontrar pues algunos porque respecto a eso de pronto si hay poquita información en Colombia, como muy pocos numeros de atención, y después de eso lo que hicimos fue como crear una página web entre algunas personas y también eso es como un complique porque como que para poder hacer una página web lo ideal sería comprar como cosas informáticas pero digamos que comprar un montón de vainas para poder hacer la página web, y si bien se pudo hacer desde google eh como que la página no mostraría todo lo que uno desea que se muestre porque se suben los documentos pero se suben como en drive, y si yo tengo los documentos en mi drive pues no le da el permiso a todo el mundo entonces tocaría que cada persona que entrara pues me pidiera permiso a mí para ver los documentos y pues eso también es desgastante para la persona que quiera ver como para la persona que tenga que dar los permisos, entonces de pronto ahí como que la universidad tiene que hacer bien, porque es algo que la nutre a ella y nutre a la línea de atención, comprar todo lo que se necesita para hacer una página web y yo creo que sería eso.

**Laisha:** Listo Valentina y teniendo en cuenta lo que tu nos comentas, tu consideras que lo que tu y tus compañeros de práctica de ese momento, consideras que todo lo que hicieron le aporta de alguna manera a la línea de atención para su avance y para su crecimiento.

**Valentina:** Yo creo que en ese momento si, osea y si hay una manera, no se si las profesoras siguieron compartiendo la página web, pero si lo hicieron yo creería que si, porque para una como practicante pues es más fácil decir como "ah listo voy a la página de la línea de atención y miro qué documentos hay sobre atención psicosocial y de esto que me puede servir a mí para brindarle a mis usuarios pues una intervención más, como más guiada a la realidad, como más de acuerdo a lo que cada persona esté pasando" y entonces si fue así y si se retoma esa información para las demás practicantes y los demás practicantes, yo creería que sí fue importante lo que hicimos.

**Laisha:** Queremos saber pues ya habiendo hecho parte de la línea de atención desde el nivel de investigación, queremos saber qué mirada tienes tú como estudiante, ¿cuál es tu mirada respecto a la línea de atención como estudiante?

**Valentina:** Bueno yo creo que en el momento que yo entré a la línea esperaba algo diferente pero de pronto porque entendí, no entendía bien como desde investigación que íbamos a hacer, ya después de estar en la línea en la parte de investigación me parece digamos lo que se hizo en investigación es bueno y digamos que mirándola desde afuera pues yo nunca he accedido a la línea y no he conocido ni he sabido de personas cercanas que hayan accedido a la línea, pero lo que he escuchado de otros compañeras practicantes es que lo que se hace sobretodo es remitir los casos como con otras instituciones, yo creo que desde ahí pues me parece bien en el sentido de que se le termina dando herramientas a las personas que tal vez ellas no tiene y nosotras como trabajadoras sociales sí.

**Laisha:** Vale Valentina, y también según tu experiencia queremos saber ¿Cuáles podrían ser tal vez los puntos positivos que tiene y cuales serían los puntos a mejorar en la línea de atención?

**Valentina:** Puntos positivos, yo creo que las docentes de prácticas, bueno de hecho las docentes de práctica y las docentes que manejan todo este asunto, yo creo que están muy comprometidas por el hecho de que pues ellas son las creadoras y son como la cara del proyecto entonces yo sí las he visto como en otros espacios fuera de prácticas buscando y diciendo "esto sería chévere innovar en la red" y eso me parece, me parece chévere que estén como abiertas a buscar cómo mejorar la línea y aspectos negativos yo creo que lo que comentaba al principio de pronto como que no está tan promocionada, como que no es tan visible, creo que no todas las personas digamos dentro de la universidad, no todas las personas saben que existe la línea, y pues debería por lo menos en la universidad todas la personas que estudiamos allí deberíamos conocerla.

**Laisha:** Entonces tú consideras que la línea de atención necesita más visibilización, más promoción para las personas de la universidad.

**Valentina:** Exacto, siento que tanto funcionarios como estudiantes debemos conocer la línea y conocer lo que se hace, así mismo para que nosotros seamos como fuente de información para las personas externas.

**Laisha:** Listo Valentina, como para finalizar quisiéramos saber pues que nos describas tal vez un poco, teniendo en cuenta que tu estuviste en los primeros semestres de la línea, a comienzos de ella, queremos saber cómo fue el escenario de la línea en ese entonces y también que nos describas si en tu campo de práctica llegas a encontrar algún contraste, es decir si viste algún avance, si se cumplieron los objetivos, si encuentras algún avance a como iniciaron y como terminaron.

**Valentina:** Yo creo que pues bueno, antes de entrar a la práctica pues no conocía la línea, por lo mismo, por lo que era nueva, entonces yo creo que bueno como contraste pues ver de pronto que la línea no tenía como toda la información que se recopiló y segundo pues en este compartir de experiencias con los compañeros que sí estaban haciendo intervención pues ver de pronto que en ese momento las personas que acceden a la línea pues tenían como una respuesta a sus sentires en ese momento.

**Laisha:** Listo Valentina, no se si mi compañera Mariana tenga otra pregunta.

**Mariana:** No Li, esas han sido todas las preguntas, la verdad pues te agradecemos mucho Vale por haber dado respuesta, las respuestas que nos brindaste hoy nos van a servir mucho, entonces te queremos dar muchas gracias por el espacio.

**Valentina:** Cuando necesiten algo ahí estoy.



**Laisha:** Gracias Valentina.

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 17

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada vía zoom el día 20 de enero del año 2023 a las 4:00 pm a Brigitte Espinosa de 25 años de edad, estudiante de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 26 minutos y 58 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 20/01/2023

**Hora:** 4:07 PM - 4:35 PM

**Entrevistada:** Brigitte Espinosa

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Laisha cabuyo:** Bueno buenas tardes Brigitte en De antemano te agradecemos Primeramente por el espacio También queremos recordarte que tu participación y tus respuestas Pues en esta entrevista son totalmente libres en toda la información que nos compartas en este espacio va a ser usado netamente con fines académicos para dar respuesta a Nuestro objetivo de investigación Qué es sistematizar las experiencias que se construyen en la línea de atención y acompañamiento social unicolmayor de escucha desde el programa de trabajo social teniendo en cuenta esto también quisiéramos antes de iniciar las preguntas que por favor te presentes no digas nombre completo tu edad actualmente Qué haces pues si Trabajas estudias y que nos comentes un poco a grandes rasgos cómo llegas a conocer la línea de atención y Cómo llegar a ser parte de ella.

**Brigitte:** Bueno pues gracias a ustedes chicas como por hacerme participe de su trabajo mi nombre es Brigitte Espinosa tengo 25 años en este momento pues estoy en Bogotá de Cali participe de la línea de atención de la universidad colegio mayor en una práctica de familia en la institución educativa entonces una de mis opciones cuando participe de las entrevistas como para realizar el proceso de aprendizaje en esa área y ya.

**Laisha cabuyo:** em bueno pues ya teniendo en cuenta esto pues ya como para empezar con las preguntas queremos que por favor nos describas o nos expliques ¿cómo fue tu experiencia en la línea de atención?

**Brigitte:** bueno en ese momento estábamos como en el contexto de pandemia y estábamos bajo la modalidad de virtualidad entonces pues como cierta restricción el acercamiento a la institución educativa no sé si puedo decir nombres puntuales de las instituciones y todo eso no así está bien pero como digamos hubo un trabajo más virtual hubo como un adaptación de las funciones que se pueden hacer en mi caso fue un caso asignado de un menor en primaria que estaba como en un contexto rural entonces puedo decir que digamos la orientación de la de la profesora en ese momento pues fue muy bueno que se hizo digamos como que todo el proceso metodológico digamos acordé digamos como tan a la intervención que se esperaba ser hacia la familia no pero sí creo que esperen un limitante digamos pues en ese momento él o sea como que el comunicarse con las personas vía vía tecnológica me parece que es un limitante porque siento que las personas que están involucradas en esta intervención pues realmente no estar tan prestas como tal a recibir atención o pues como que no ven desde trabajo social Cómo se te hace más yo siento como un seguimiento se hace más como un control entonces siento que las personas a intervenir las familias se sienten yo sentí así es que se sienten un poco como que no sé como que no ven el trabajo social como una ayuda sino como que le huyen y siento que la tecnología dio para que no hubiese respuesta muchas veces entonces pues igual me gustó la experiencia No porque no pensé realmente que fuera así uno evidencia con muchas mentiras del núcleo familiar entonces pues me gustó la experiencia siento que aprendí mucho realmente interioricé y hicimos el genograma, el ecomapa todo el primer nivel de análisis entonces siento que la profe que son muy explicativa En ese sentido uno queda como que uno a veces siente que no ve resultados mediatos en cuanto al caso porque pues ese caso puntualmente pero me di cuenta que aprendimos como en la línea atención cuando vine hacer prácticas de grupo en otra institución En dónde tocaba redactar informes basándonos como en el conocimiento que tenemos aveces del genograma y las relaciones que hay en él, no nos tocó hacer genograma sin embargo pues como que no haya interioriza un poquito ese vocabulario técnico también para la redacción de informes eso me siento yo que me sirvió para la intervención del grupo también que también me tocó con familia y qué más podría decir , si en lo que sí siento que me quede corta es en la virtualidad y en las estrategias que uno tiene como para llegarle a las familias Pues yo no sé si solo a mí pero yo creo que en general cómo queda ese sin sabor como que realmente no permite como tal un acercamiento real a la familia Pero de resto Todo bien No sé si tienes otra pregunta

**Laisha cabuyo:** listo Brigitte y entonces teniendo en cuenta lo que nos dice ustedes si alcanzaron de cierto modo a hacer intervención?

**Brigitte:** yo no puedo decir que sea aunque Bueno yo creo que el seguimiento sirve mucho sirvió o sea si es intervención que no se completa es otra cosa sin embargo Pues el trabajo social llegó digamos en la institución hasta cierto punto con la familia hasta donde la familia lo permitió y de todas formas queda un precedente y queda un informe en la institución educativa que yo creo que es importante que quede ese precedente que se busco digamos como dar atención al caso entonces pues metodológicamente uno quisiera hacer todo hasta el final y ver resultados pero pues también uno llega hasta donde también el contexto y la familia lo permita y siempre de eso va a quedar un contexto profesional pienso yo, ósea hablo por mí o sea hablo por el trabajo y por el caso que me tocó a mí puntualmente porque mis compañeros y cada uno habrán llegado hasta cierto punto distinto no sé y ya.

**Laisha cabuyo:** listo Brigitte entonces teniendo en cuenta todo lo que tú nos comentas nosotras quisiéramos saber ¿cómo te sentiste tú digamos al momento de recibir esos casos y de cierto modo poder atenderlos?

**Brigitte:** Bueno me tocó solo uno pero bien yo me sentí bien siento que analicé como también el núcleo familiar como a fondo porque pues me tocó un caso de un chico pero pues igual uno relaciona pues lo que le pasa como tal al individuo con todos su núcleo familiar y las relaciones que hay como en ese sistema yo siento que lo pienso así mucho como como en el sistema familiar y Cómo influye digamos cómo influyen los roles y digamos estos roles si se están llevando a cabo Pues de la manera correcta Cómo son las relaciones dentro del núcleo familiar la relación materno filial en este caso porque era una digamos era de jefatura femenina del hogar y cómo se llevan las relaciones también fraternales entre hermanos entonces pues todo eso lo hace pensar a uno si el problema es realmente como del chico el individuo en sí o Pues si es precisamente la falla en esa interacción de la familia la que la que hace que esté sucediendo algo a nivel a nivel Digamos como que interno no porque pues a nivel educativo por lo menos el paso que me tocó a mí los problemas de rendimiento escolar emm de aprendizaje que entonces yo hice como una comparación por qué se estaba diciendo que el chico tenía una incapacidad de aprender pero cuando uno va y mira qué son los hermanos en las condiciones en que viven y también el nivel educativo en el que están los hermanos y todo núcleo familiar pues ya de pronto uno ve una normalización de parte de la familia de que no se completan y se terminan los estudios o de que no se le de tanta relevancia como tal al aprendizaje o si tiene una forma distinta de aprendizaje entonces no el no puede y ya se quedó así entonces ahí uno empieza a evaluar realmente cual es la raíz del problema que no se puede sentar en la problemática netamente como en el usuario sin comprenderlo y una forma un poquito más amplia y ya pues eso por ese lado yo siento que lo comprendí de esa manera y pues y pues ya me permitió Digamos como el campo de práctica analizar a la familia de esta forma y ya

**Laisha cabuyo:** listo Brigitte pues ya también como entrando un poco más a fondo a hablar sobre pues digamos la relación que hay con el trabajo social pues con este campo de práctica quisiéramos que tú nos dijeras ¿ Cuáles consideras tú que son los retos o los desafíos que le surge a un trabajador social en una línea de atención?

**Brigitte:** Bueno yo tengo que marcar un antes y un después porque como yo lo digo yo estuve en un momento en el que la línea fue virtual siga siendo línea atención y pues solamente Sigue estando mediada por la tecnología pero realmente no sé que hubieron cambios en la línea atención al cuando estuvimos ya estamos en este momento en la normalidad obviamente la tecnología esta también para ser como un puente de comunicación y siento qué es una forma pues como de intervención o sea una forma también de vincularnos a veces cómo a familias o al teletrabajo pues que yo creo que está para quedarse y que el trabajador social tiene que adaptarse como

a eso que no creo que sea fácil pues no precisamente porque yo siento que también depende de la corresponsabilidad entre las partes digamos uno como trabajador social y el y el usuario la familia o bueno quieren que requiera o la atención o quién digamos está al otro lado entonces cuando no hay cómo está corresponsabilidad pues como que es difícil a veces Cómo buscar la forma de interactuar de la mejor manera y que las personas no se vayan a sentir sobretodo juzgadas no se vayan a sentir atacadas no se vayan a sentir sino al contrario no que entiendan y que sean conscientes que pues que uno busca es cómo aportar y ya

**Laisha cabuyo:** listo Brigitte em también nos interesa mucho saber tu opinión acerca de ¿cuál consideras tú qué es la importancia del trabajo social en una línea de atención?

**Brigitte:** Bueno pues la línea de atención me gusta en el sentido de que es como que un recurso que está ahí para como yo le decía el que quiera voluntariamente participar llamar el que quiera digamos como que sabe que hay una atención profesional del otro lado pues que haga uso de está no y pues yo también pienso que todo empieza por la promoción y pues como por la visibilidad que se le empieza a dar a la línea de atención y que no siempre también podemos estar digamos en un lugar de manera presencial y de manera inmediata y que la línea de atención puede digamos como vincular también o remitir a esta persona a otras redes una llamada telefónica, una video llamada pues otras redes que le puedan ayudar según su según su caso o su necesidad puntual Entonces sí me parece muy

**Laisha cabuyo:** listo Brigitte y digamos que teniendo en cuenta la línea atención surge en un escenario de pandemia y confinamiento por el virus del Covid 19 y pues comenzó en un escenario de virtualidad como tu lo mencionas, quisiéramos saber ¿qué propondrías tú para la línea de atención en un escenario no pandemia?

**Brigitte:** qué propondría yo no pues yo creo que la línea nació con una visión que a mí me parece muy buena vínculo instituciones a la línea de atención y pues que también se hace pública no entonces pues yo creo que o sea como yo digo yo no sé de pronto como Irán ahora pero yo creo que también los resultados se irán viendo a través del tiempo en cuanto a la permanencia y calidad de atención de esta línea de atención entonces en cuanto a proponer pues no tanto pero sí que siempre haya personas muy capacitadas detrás de la línea de atención pues sean estudiantes profesores que siempre estén aportando pues acorde a la institución que se vincule a la red que estén vinculadas y pues sobre todo que uno esté muy muy informado de los casos puntuales Qué es que pueden llegar que se pueden presentar y las redes o qué o hacia dónde puedo ir a ir a esta persona o que realmente yo detrás de esta línea y ya.

**Mariana castillo:** Okay Brigitte y bueno digamos que también queremos un poco que nos describas más a fondo Pues la experiencia que tuviste y Pues digamos de acuerdo a las expectativas con las que llegaste Pues a la línea

**Brigitte:** mmm ósea mi experiencia puntual a mí me dieron solo un caso de pronto si uno siente un poco de frustración como uno se siente un poco pues también uno es estudiante y está digamos en este proceso de aprendizaje pero pues no sé a veces o siento que me pasó que uno se siente corto en corto como en el dar resultados no y también precisamente uno siente frustración ante la negligencia no por parte de la línea sino en el contexto al que uno quisiese llegar y pues no cumple como tal llegando a el y generando sabes entonces ósea uno se pregunta Pues sí como generamos pues un impacto entonces eso, eso por ese lado yo digo que es muy diferente la situación de que alguien llega y recurre a la línea voluntariamente porque lo necesita o cuando uno digamos cómo trabajar Al contrario tiene que hacer una cumplir una función como de control como de vigilancia o Cómo y cómo es de hacer como ese control en el caso que me tocó a mí puntualmente familiar porque yo lo sentí así como como en algún momento siento yo esté ejerciendo yo te esté haciendo ejercicio de poder sobre la familia no como de control y de presión hacia ellos pero también porque la familia como que se lo hace sentir a uno como profesional al no estar plenamente dispuesto a entablar comunicación con uno y ya

**Mariana castillo:** listo y digamos que a partir pues del caso que tuviste ¿tú crees que el proceso que realizaron le ayuda o le aporta al avance de la línea?

**Brigitte:** al avance de la línea sí yo creo que sí porque pues porque pues uno primero la línea o sea creo que se creó pues en ese contexto es algo nuevo y pues por supuesto con otros tipos de acercamiento cómo está la población y explorando y vamos a eso pues uno como que va aprendiendo también de cómo de cómo funcionan las cosas pues a nivel de atención y pues viendo con que se queda y con qué no Cómo superar un poco lo que no y conservar lo que si no superar conservando creo yo y pues para mí si es un hecho que a mí personalmente en el ejercicio de aprendizaje y en el ejercicio profesional creo que después uno se da cuenta y realmente cómo es la realidad no y ya pero pues espero la verdad no sé cómo estarán ahorita pero pues espero que igual el campo siga abierto y pues que realmente si se ha concebido como un aporte tanto desde la responsabilidad que uno tiene con la sociedad como en el ejercicio de aprendizaje para nosotros los estudiantes en formación.

**Mariana castillo:** listo Brigitte y digamos Pues que también Queremos saber un poco cuál es tu mirada como estudiante de la línea

**Brigitte:** bueno de la línea yo sé que es un campo de práctica el único acercamiento que tuve con ella fue pues como practicante pero en este momento estoy yo haciendo yo estoy haciendo prácticas en una junta acción comunal y en esta junta acción comunal O sea lo traigo aquí al caso porque en esta junta de acción comunal también hacen prácticas otras universidades Entonces yo visto como en su publicidad la publicidad de las líneas de atención de estas universidades entonces yo en algún momento si me he cuestionado yo oiga porque no está ahí porque no ponemos ahí en el cartelito también la línea de atención de nuestra universidad no ósea digamos en ese sentido yo siento que Pues bien pero bueno la línea de atención también deben usar como recursos otros campos para o bueno pues yo digo que uno como estudiante lo puede hacer pero sí como para en esos mismos campos y más que son lugares comunitarios hacer visible la línea atención

**Mariana castillo:** o sea digamos que una recomendación que tu nos podrías hacer es que la línea se haga también visible porque pues tenemos claro que le hace falta también mucha visibilidad en la universidad , también se haga visible a partir de los otros campos que tiene de practica trabajo social

**Brigitte:** sí igual lo digo porque lo pensé en serio y bueno hay tantos campos de práctica tantas universidades está ahí el perdoncito de líneas de atención y yo ¿y mi universidad?

**Mariana castillo:** se ríe

**Brigitte:** pues porque mi universidad también tiene línea atención porque no está aquí y ya es eso

**Mariana castillo:** listo Brigitte y digamos que bueno a partir de tu experiencia también quisiéramos saber ¿cuáles crees que son los puntos positivos que tiene la línea y cuáles serían esos puntos a mejorar?

**Brigitte:** los puntos positivos Pues que siento que es una nueva forma cómo involucramos siento que si nos hace falta más involucramos en las redes involucradas en la en la virtualidad a los trabajadores sociales Buscar nuevas formas y estrategias Cómo hacer efectivo digamos este tipo de comunicación eso o sea y pues cosas a mejorar siempre voy a decir que pues es la calidad de talento humano que haya detrás de la línea pues la que va a hacer más eficiente los resultados que esta pueda tener y también pues en cuanto a redes que redes pueda tener la línea de atención en cuanto a qué tanto qué tanto podemos abarcar y qué alcances puede tener la línea y ya.

**Mariana castillo:** para finalizar queremos que nos describas un poco si encontraste algún contraste valga la redundancia pues al inicio de tu práctica y ya al final o sea digamos si tú ustedes vieron que tal vez los objetivos que tenían se cumplieron Pues sí como ese avance que vieron

**Brigitte:** Sí o sea yo creo que el contraste si fue digamos que pues yo inicié uno inicia como haciendo el tipo seguimiento y pues tambien con una gran cuestión de como llegar a la familia por lo menos yo creo que el objetivo en mi caso no puedo decir que se cumplió pues uno entabla comunicación pues con la institución educativa con las personas que hacen parte de esa institución con la familia pero pues llegó un momento en el que ósea para mí se cumplió hasta cierto punto tambien porque yo digo que de todas formas es bueno que siempre hayan entes como de control y vigilancia yo creo que avece dentro de estos núcleos familiares porque cuándo digamos este núcleo familiar que es el primario no es suficiente para suplir las necesidades de los niños ósea hace falta el control institucional pues en este caso parte de esta red secundarias que hay es la escuela y es la primera que tiene digamos toda persona entonces en ese sentido me parece que se cumplió sin embargo y pues que se ejerce cierta presencia no tambien de esa familia sin embargo pues uno osea uno tiene las expectativas tambien altad cusndo entra al campo de práctica pero digo yo estuvimos en mediados bajo un contexto de pandemia en el que no podíamos tener acercamiento ni hacer más de lo que pronto la tecnología no nos permitiera Entonces ahí es donde yo digo que digo no se cumplió pues depende a las expectativas que no quisiera no ya lo que uno quiera lograr con cada con cada caso que tiene pero pues no fue así porque no fue porque fue la familia pues quién interrumpió la comunicación entonces yo digo que pues es algo que le den a uno como esa sensación de no haber cumplido con el trabajo y ya

**Mariana castillo:** y entonces creo que pues eso sería todo lo sé si laisha tiene alguna otra pregunta para hacerle pues eso fue todo y agradecemos muchísimo por tu por tu participación te vuelvo a repetir Pues con el fin de dar respuesta a Nuestro objetivo de investigación de nuevo Muchas gracias tu participación y tú respuestas son muy valiosas para nosotros, Gracias

**Brigitte:** Muchísimas gracias a ustedes chicas

**Laisha cabuyo:** gracias

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA N° 18

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista semiestructurada presencial el día 23 de enero del año 2023, a la estudiante Laura Tatiana Sanchez Aristizabal de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, la cual tiene una duración de 11 minutos y 54 segundos, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Fecha:** 24/01/2023

**Hora:** 2:40 PM - 2:52 PM

**Entrevistado:** Laura Tatiana Sanchez Aristizabal

**Entrevistadoras:** Laisha Alejandra Cabuyo Malo - Julieth Mariana Castillo Sandoval.

RETOS Y DESAFÍOS - IMPORTANCIA - ACCIONES - APRENDIZAJES DE LA EXPERIENCIA - TENSIONES DE LA EXPERIENCIA - PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD - AÑO 2020 - AÑO 2021 - AÑO 2022

**Laisha Cabuyo:** Bueno buenas tardes Laura en primero que todo te agradecemos por el espacio brindado queremos que sepas que todas las preguntas y respuestas que tú nos bueno todas las respuestas que nos compartas en este espacio van a ser utilizadas de manera confidencial y netamente con fines académicos para dar respuesta a nuestro objetivo de investigación que es sistematizar las experiencias que se construyen en la línea de atención y acompañamiento social y con mayor te escucha desde el programa de trabajo social antes de empezar queremos que por favor nos digas tu nombre completo tu edad si trabajas o estudias y a grandes rasgos cómo llegas a conocer la línea de atención.

**Laura Sánchez:** eh buenas tardes mi nombre es Laura Tatiana Sánchez Aristizabal eh actualmente curso el último semestre de trabajo social tengo 20 años , y llegué a conocer la línea de investigación porque en cuarto semestre cuando se inician las prácticas académicas de nivel 1 que es la práctica de investigación quedé en la línea de investigación, es por eso que llegué allá.

**Laisha Cabuyo:** Listo y bueno ya como para empezar con las preguntas queremos primero que todo es saber ¿cómo fue tu experiencia al pertenecer a la línea de atención de la unicolmayor?

**Laura Sánchez:** eh bueno mi experiencia fue un reto grande porque pues la línea de investigación hasta ahora estaba surgiendo también fue de conocer y explorar mucho de ayudar a jalar pues como los primeros pinitos de la línea de investigación entonces creo que fue una experiencia bonita eh con muchos retos y aprendizajes pero bastante agradable.

**Laisha Cabuyo:** Entonces teniendo en cuenta lo que tú dices pues usted no hicieron digamos intervención y no tuvieron un acercamiento a ninguna población?

**Laura Sánchez:** no no es población como tal no tuvimos en específico nosotros nos dedicamos fue eh al nivel 1 que es investigación entonces todo fue netamente de antecedentes bases de datos y ya.

**Laisha Cabuyo:** listo bueno y teniendo en cuenta eso y según tu experiencia seremos queremos saber ¿cuáles son los retos o desafíos que tú consideras le espera un trabajador social en una línea de atención?

**Laura Sánchez:** bueno creo que la línea nos reta al a los y las trabajadoras sociales primero en crear bases de datos eh pues que sean de nuestra profesión que sean acerca de lo que se necesita creo que también incentiva al trabajador social y lo reta a dejar todo por escrito de trabajo social creo que tiene una falencia aún muy grande que es que hacemos mucho pero escribimos muy poco entonces la línea de atención está yo creo que retándonos y llevando un poquito a los estudiantes a eso a escribir a dejar antecedentes de todo a dejar como plasmado lo que se está realizando para que pues en previos proyectos o próximos proyectos pues la gente pueda utilizarlos y pueda de ahí construir más cosas.

**Laisha Cabuyo:** Listo y siguiendo con el hilo del trabajo social queremos saber ahora ¿cuál consideras tú que es la importancia del trabajo social en una línea de atención?

**Laura Sánchez:** bueno la importancia del trabajo social es la mirada holística que le da hacia todo la importancia de que como trabajadores sociales tenemos como bagaje en ciertas áreas y ciertas dimensiones del ser humano entonces al llegar a la línea de atención un trabajador social puede hacer un trabajo interdisciplinar muy bien puede conectar redes puede e investigar puede intervenir puede diligenciar diferentes formatos entonces creo que al ser una línea de atención de la Universidad estar en contacto con otra población el trabajo social lo que le brinda es una totalidad a la línea de atención y pues como que logra encajar los conocimientos de diferentes disciplinas sin llegar a sobrepasar límite.

**Laisha Cabuyo:** listo bueno y ahora teniendo en cuenta que la línea de atención de la unicolmayor surge en un escenario de pandemia y confinamiento por el virus del COVID-19 quisieramos saber ¿qué propondrías tú para la línea de atención pero en un escenario no pandemia?

**Laura Sánchez:** Eh refiriéndonos a un escenario lo que tú dices que no sea pandemia o no sea digamos tan caótico como le fue la pandemia yo creo que la línea de atención debería centrar su atención mucho eh en el sector estudiantil eh brindar las herramientas que se necesitan y más ahorita eh pues con todas las secuelas que dejó el covid con todo lo que a un estudiante le genera la Universidad las cargas académicas creo que es necesario hacer la intervención desde ahí y pues más que todo en carreras como trabajo social y también servir como consultorio.

**Laisha Cabuyo:** bueno y ya en este punto queremos que por favor nos describas tu perspectiva y así mismo tu experiencia en la línea de atención pues de acuerdo al nivel que te encontraste que fue que nos comentas que fue investigación pero tal vez un poco más a fondo cómo fue y tal vez que hicieron.

**Laura Sánchez:** Eh bueno primero creo que la línea de atención en ese momento necesitaba un poco más darse a conocer la línea de atención era tan nueva que muchos estudiantes ni siquiera sabían que se hacía para que se hacía cómo se hacía entonces creo que se necesita fortalecer mucho el dar a conocer la línea de atención de los estudiantes también docentes porque también la planta de docentes a veces está muy desarticulada desde lo que se hace, desde el nivel de investigación lo que se hizo fue trabajar todo lo de salud mental en Latinoamérica la trabajamos con niños y adultos eh le dimos un enfoque de investigación netamente y lo que hicimos fue construir una página web donde se podían encontrar todo lo de salud mental ansiedad trastornos de depresión ansiedad eh trastorno obsesivo compulsivo de todo esto para que el próximos no sé cuando se vayan a intervenciones tengan como la oportunidad de ir al consultorio y conocer esos documentos esos documentos pues eran abiertos al público y la página web que la que se quedó la línea de atención con ella entonces de ahí se podía editar y se podía seguir utilizando eso fue lo que hicimos básicamente en investigación.



**Laisha Cabuyo:** listo Laura y ahora y teniendo en cuenta todo lo que nos mencionas ¿tú crees que todo este proceso que realizaron durante el campo de práctica le aporta o le aportó de alguna manera al avance o al crecimiento de la línea de atención?

**Laura Sánchez:** Sí claro que sí que le ha pasado creo que le aportó en gran medida porque primero construir una página web con las profesoras con los estudiantes fue un reto grandísimo porque pues primero era que quedara fácil de entender que quedará al público entonces creo que como trabajadores sociales meternos en esas áreas también a veces es complicado pero se logró segundo la información que aparece ahí tanto de adultos como de niños es indispensable en trabajo social conocer términos de salud mental saber hasta qué momento podemos llegar y hasta dónde se puede intervenir entonces también eh creo que era necesario y fundamental como meternos por esa área sin llegar pues a pasar límites como ya anteriormente lo dije eh también le sirvió bastante porque pues la línea de atención en ese momento estaba a raíz de todo lo de la pandemia y todo lo que esto traería entonces pues sabemos que todos estos trastornos y todos como desbalances eh psicológicos pues eran lo que se tenía que atender en el momento y de lo que se necesitaba información eh específicamente en ese momento.

**Laisha Cabuyo:** bueno y de acuerdo a todo lo que nos comentas y ya viendo tu hecho parte de la línea de atención ¿cuál es la mirada que tú tienes respecto a la línea de atención como estudiante?

**Laura Sánchez:** bueno como estudiante considero que es muy buena para la Universidad porque es abrimos campo también en la Universidad si bien las prácticas son buenas hacerlas fuera de la Universidad o el lugar donde uno pertenece también es bueno como Universidad tener espacios donde poder trabajar a la Universidad poder aportar a la Universidad y que esto no solo se queda en la Universidad sino que también esto se expande a otras poblaciones entonces considero que es muy buena eh y pues ya pues lo que te decía cómo de pronto fortalecerlo un poco más y delimitar bien en los niveles que está la práctica de la línea de atención de la Universidad.

**Laisha Cabuyo:** bueno Laura y también según tu experiencia queremos que nos comentas ¿cuáles tu consideras que son los puntos positivos que tiene la línea y tal vez cuáles son los puntos a mejorar?

**Laura Sánchez:** Bueno eh los puntos positivos eh primero pues que es parte de la Universidad que está integrando a los estudiantes que se dio como a raíz de un evento de la pandemia pero ha continuado y abierto el campo de atención a otras áreas creo que considero que es bueno porque nos da como trabajadores sociales una práctica propia nuestra que no lo tiene cualquiera Universidad y por la cual están trabajando los estudiantes para y por ellos de pronto puntos a mejorar considero que es el hecho de darse a conocer un poco más de expandirse porque hay aún mucho desconocimiento y ya considero que ese sería como el factor negativo que le veo hasta el momento porque pues también tenemos que tener en cuenta que la línea de atención se está construyendo entonces eh ya a partir de lo que se construya ya se podrían hacer un análisis más detallado y entrar a dar de pronto mejoras.

**Laisha Cabuyo:** listo Laura y ya como para finalizar queremos que nos describa si durante tu campo de práctica en contraste algún contraste valga la redundancia al iniciar el campo de práctica y al terminar.

**Laura Sánchez:** Eh eh sí obviamente digamos que al llegar a ser el primer campo de investigación pues sí campo de investigación donde se ponen en práctica estos conocimientos pues es un contraste grandísimo porque tú entras sin saber mucho y la línea de atención al ser nuevo ahí y nosotros también ser nuevos pues fue un reto grande porque pues digamos que es poner en práctica todos los conocimientos y muchas veces pues hay vacíos académicos que quedan pero la línea de atención lo que hizo fue como ajustar esos vacíos trabajar también a la par que vamos investigando a aprender a investigar que pues se hace solo poniéndolo en práctica también creo que pues con el resultado que le dimos a la línea de atención como que tuvo un soporte académico mucho más grande y creo que a raíz de eso y de lo que se ha venido haciendo con otros estudiantes y otros niveles de práctica en trabajo social pues se le da un soporte mucho más grande ya contrastar la línea de atención a lo que era antes a lo que es ahorita pues la línea de atención está mucho más fortalecida la línea de atención ya tiene objetivos más claros es una misión más clara la línea de atención ya tiene una razón más por qué ser entonces creo que sí que ha cambiado muchísimo y que es necesario continuar fortaleciendo.

**Laisha Cabuyo:** Bueno Laura te agradecemos por el espacio y nuevamente te recordamos que toda la información que nos compartiste va a ser usada netamente con fines académicos, muchísimas gracias por tu valiosa participación.

**Laura Sánchez:** gracias a ustedes fue un placer dar y poder aportar y dar mis respuestas

## SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO SOCIAL EN LA LÍNEA DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL ¡UNICOLMAYOR TE ESCUCHA! HASTA EL AÑO 2022

### ENTREVISTA REFERENTE FUNDACIÓN MARTHA CHACON

**Objetivo:** Indagar sobre las experiencias de los estudiantes de Trabajo Social generadas a partir del proceso de práctica académica en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te escucha! en sus diferentes niveles de intervención.

**Descripción de la entrevista:** Se realiza una entrevista vía Whatsapp, por medio de audios el día 27 de Marzo del año 2023 a las 10:53 AM a Claudia Guevara, Trabajadora Social de la fundación Martha Chacon, planteando como ejes de conversación la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor Te Escucha! y el quehacer del Trabajo Social.

**Laisha Cabuyo:** Hola Claudia cómo estás espero estés muy bien, te habla Laisha Alejandra Cabuyo Malo, estudiante de la universidad colegio mayor de cundinamarca actualmente me encuentro en octavo semestre del programa de trabajo social y me encuentro realizando mis prácticas de comunidad II en la línea de atención y acompañamiento social ¡Unicolmayor te escucha! En ese sentido también surge mi propuesta de trabajo de grado junto con mi compañera Julieth Mariana Castillo Sandoval con quien estamos sistematizando las experiencias de la línea de atención y acompañamiento social ¡unicolmayor te escucha! En ese sentido quisiéramos saber si nos podrías colaborar por favor respondiendo a la siguiente pregunta: ¿cómo te ha aportado la línea de atención y acompañamiento social en el que hacer profesional de trabajo social? Así mismo queremos que sepas que toda la información que nos compartas será netamente utilizada con fines académicos para dar respuesta a nuestro trabajo de grado y con acuerdos de confidencialidad. Muchas gracias

**Claudia Guevara:** Muy buenos días mi nombre es Claudia Guevara trabajadora social en fundación Marta Chacón autorizo el uso de la información que pueda brindarles para los efectos para los que lo requieran, la línea de atención y acompañamiento social de la universidad colegio mayor de cundinamarca nos ha aportado a nosotros significativamente en todos los aspectos teniendo en cuenta pues que es un servicio muy integral de atención nos ha permitido remitir ha permitido remitir a nuestras familias atención psicológica nos ha ayudado a posibilitar el acceso a servicios a redes para movilizar para gestionar ha sido muy importante pues la intervención que ha tenido con nosotros nos han apoyado y muy eficientemente con el trabajo grupal con familias hemos tenido unos procesos bien interesantes incluso en pandemia donde nos aportaron la intervención grupal a través del uso de tecnologías y a empoderar a las familias frente al uso de las tecnologías ya que no todo el mundo tiene las habilidades ni el conocimiento frente al uso de esas herramientas y la línea nos ayudó a capacitar a las familias en esos temas a capacitarlos en temas relacionados a los procesos internos que llevamos aquí en el servicio para la atención de personas con discapacidad nos han ayudado en procesos de gestión que nos han aportado muchísimo para poder incluir a las personas con discapacidad en diferentes escenarios educativos, recreativo, deportivo y productivo estamos muy agradecidos por la intervención que han hecho con nosotros y esperamos poder seguir contando con el enlace para seguir aportándole a nuestra población y también desde la entidad poderle aportar a la universidad en el desarrollo de todos los procesos que tengan. Muchísimas gracias

## Apéndice E

### PREGUNTAS SONDEO SOCIAL

Primero debe ir:

- Título de la sistematización
- Consentimiento informado
- Nombre completo
- Nivel de práctica en el que se encuentra o encontró en su momento
- Periodo en el que hizo parte de la línea

## Preguntas:

1. ¿Que es para usted una línea de atención y acompañamiento social?
2. ¿Cuáles son los campos o áreas de actuación trabajados en la línea y cuales considera podrían ser campos de actuación, para la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! ?
3. Describa qué aspectos resalta como positivos y qué aspectos resalta como negativos de su experiencia en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!
4. ¿Cual o cuales son los roles del trabajador social en una línea de atención y acompañamiento social?
5. ¿Cuál considera usted, es la importancia del Trabajo Social en una línea de atención y acompañamiento social?
6. ¿Cómo se articula la línea de atención con los demás servicios de bienestar de la universidad? Ejemplo: tutorías de gestión, equipo SOMOS, etc.
7. ¿Qué aportes brinda la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! al programa de Trabajo Social de la UCMC?
8. ¿Qué aportes dejan los niveles de intervención (investigación, individual y familiar, y comunidad) a la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! ?
9. ¿De qué manera se articula la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! con el consultorio social de la UNICOLMAYOR?
10. ¿Considera importante generar alianzas con prácticas académicas de otros programas o universidades con el fin de contribuir en la mejoría de los servicios brindados en la línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!
11. ¿Considera importante ampliar los servicios de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! ? ¿Cuáles?
12. Mencione algunas maneras/estrategias de lograr mayor difusión para la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!

## Apéndice F

### TRANSCRIPCIÓN SONDEO SOCIAL

Nombre completo	Nivel de práctica en el que se encuentra o encontró en su momento.	Periodo en el que hizo parte de la línea de investigación y acompañamiento social	1. ¿Qué es para usted una línea de atención y acompañamiento social?	2. ¿Cuáles son los campos o áreas de actuación trabajados y cuales considera podrían ser campos de actuación para la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!?	3. Describa qué aspectos resalta como positivos y qué aspectos resalta como negativos de su experiencia en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!	4. ¿Cuál o cuáles son los roles del trabajador social en una línea de atención y acompañamiento social?	5. ¿Cuál considera usted, es la importancia del Trabajo Social en una línea de atención y acompañamiento social?
Natalie Ceballos Cabuyo	Comunidad	2020 - II	Para mi la línea de atención y acompañamiento social es un medio por el cual se le brinda atención y escucha a la comunidad de manera rápida y sencilla	Atención individual y familiar Atención a personas mayores Centro de asistencia y atención a mujeres	Cómo aspecto positivo resaltó que fue una gran idea crear esta línea porque es un servicio demasiado fundamental para la comunidad , en aspectos negativos pienso que debería haber mayor difusión de la línea	Brindar orientación y escucha	El trabajo social cumple el papel de facilitar la solidaridad y la participación de la comunidad en el desarrollo de sistemas que sean inclusivos para todas las personas y tratarlas con dignidad y respeto, y garantizar los derechos humanos y la justicia social.
Ronald Fabián Bermúdez Avendaño	Individual y familiar	2021 - II	La línea es una alternativa a la intervención y la investigación desde Trabajo Social, pues pone a disposición algo que se veía con mucha incertidumbre hace algunos años, ¿Como intervenir a la distancia? Y poco a poco la línea ha entregado alternativas de intervención que son útiles para la evolución de la profesión.	En el momento que fui parte de la línea la áreas fueron educativo, familiar e individual, la línea cuenta con una ventaja y es que se puede adaptar a cualquier campo, siempre y cuando se fortalezca la investigación previa, para encontrar las formas o en su defecto presentar las formas más acertadas o útiles para el acompañamiento.	Lo positivo: la innovación, la creatividad.  Lo negativo: en algunos casos la falta de información para poder atender de manera adecuada los casos, debido al poco acceso a las TIC.	El rol del trabajador social es el de orientador, porque desde allí se orienta a los usuarios con información que sea útil para sus casos.	Trabajo Social brinda herramientas para la intervención y el diagnóstico.
Sandra Milena Morales	Comunidad	2022 - II	Herramienta de acompañamiento	Investigación, intervención	Mínimo apoyo por parte de la universidad, persistencia de los estudiantes involucrados	Promotor, acompañante, educador, gestor	La importancia es mayor, al sabes que el trabajador social es integral en todos los contextos de acción.
Carlos Andrés Pineda González	Comunidad	2022 - II	Un medio de acercamiento del estudiantado hacia la misma universidad y a instituciones externas con las cuales formar alianzas.	Se trabaja con las y los mismos estudiantes de la universidad. También se están gestionando espacios con el colegio, y ya se trabaja con la fundación Martha Chocón, que atiende a personas mayores en situación de discapacidad.	La línea de atención es un excelente escenario para aprender cómo trabajar verdaderamente en y con instituciones, pues la necesidad de gestionar brinda una mejor aproximación a la experiencia laboral. En cuanto a lo negativo, no hay equidad en el cumplimiento de normas y tareas en algunas ocasiones.	Dentro de la línea se debe ser gestor, planificador realizador y administrador. Dentro de la línea se deben desempeñar todas estas funciones, así como trabajar en prevención, atención y acompañamiento. También se hace difusión de información a través de los diferentes canales de comunicación que se tienen a disposición, así como la	La línea de atención está diseñada para funcionar a través del trabajo de diversas disciplinas que sirvan para brindar atención y acompañamiento a la comunidad, para lo cual, el trabajo social es de vital importancia, mas aún teniendo en cuenta que también se cuenta con los niveles individual y familiar, los cuales son escenarios en los cuales se desempeña el trabajo social, sin mencionar la gestión

						gestión de nuevos.	de redes sociales que, es una especialidad de la profesión.
Shellsey Jhyreth Aguirre Chávez	Individual y familiar	2020 - II	Un espacio donde las personas reciban un acompañamiento y orientación adecuada frente a diferentes situaciones de vulnerabilidad siendo escuchadas y atendidas por profesionales con tacto y empatía.	<p>Cuando yo realicé mi proceso de práctica se trabajaban áreas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Familia.</li> <li>-Vinculos familiares.</li> <li>-Violencia intrafamiliar.</li> <li>-Violencia de género.</li> <li>-Acompañamiento psicosocial.</li> <li>-Acompañamiento y atención jurídica.</li> </ul> <p>Y creo que áreas por fortalecer serían:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Maternidades y paternidades diversas.</li> <li>-Identidad sexual.</li> <li>-Género.</li> <li>-Cuidado colectivo.</li> <li>-Autocuidado.</li> <li>-Derechos humanos.</li> <li>-Derechos reproductivos.</li> <li>-Sector LGBTQI+</li> </ul>	<p>Positivos: Trabajo en equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Escucha activa.</li> <li>-Buen trabajo de promoción y prevención.</li> </ul> <p>Negativos: El acompañamiento no es constante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Todo es muy metódico y a veces se queda mucho en ello y no avanza.</li> <li>-No existe un sentido de pertenencia frente al proceso de la Línea de atención.</li> </ul>	Investigación, promoción, prevención, recuperación, rehabilitación, gestión y administración de los servicios.	<p>Ser un Trabajador/a Social es importante porque sirve de mediador/a ante los conflictos que se presenten entre las partes implicadas, elabora y ejecuta proyectos de intervención para grupos de población en situaciones de riesgo social y de carencia de aplicación de los derechos humanos.</p>
Ana Sofía Herrera Torres	Investigación	2022 - II	Herramientas que se pueden brindar a los mismos estudiantes desde los estudiantes	Jornadas de socialización no solo virtual	Los espacios son de enseñanza, esparcimiento y escucha pero poco organizados en cuanto a espacios	Mediar, acompañar el proceso	<p>Intervenir desde los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera.</p> <p>El atender casos desde el trabajo social dando una vista amplia de los problemas de los mismos estudiantes como estudiantes.</p>
Vanessa Carolina Esparza	Individual y familiar	2022 - II	Un medio por el cual se logra suplir, mejorar y atender necesidades que se desprenden del bienestar emocional de las personas, por ello, la línea busca orientar hacia esa "solución" que pueda servir como "curita" a los problemas desarrollados en la sociedad.	Salud mental, calidad de vida, entre otras.	<p>Aspectos positivos: Se permite manejar, opinar y darle un direccionamiento desde los conocimientos y criterio propio. Aspectos negativos: Falta claridad al momento de intervenir en cualquier institución con la que se tiene convenio, en el sentido que esperan cosas o acciones de las cuales la línea no se encuentra en la capacidad de abordar o tratar.</p>	Elaboración de planes de intervención, direccionamiento, planes de acción, orientación, etc.	"Se realiza una visión de la realidad SOCIAL, logrando identificar distintos aspectos necesarios para la comprensión de aspectos y problemáticas sociales. "
Aura Cristina Gómez	Comunidad	2020 - II, 2021 - I	Una de redireccionamiento de casos	Realmente ya no sé cuáles son los campos que maneja.	Toda la propuesta es muy buena porque permite crear campos de práctica que impulsan a que los estudiantes se empapen del mundo laboral por ejemplo en atenciones virtuales entre otras, pero cuando hice las prácticas recuerdo tener un sentimiento constante de no estar preparada para recibir a una persona que se desborda internamente, entonces sí considero muy	Tener precisamente la capacidad de acompañar al usuario, bien sea ejerciendo contención emocional, abriendo rutas u orientando con claridad y utilidad.	<p>Muchas personas se pierden en el sistema, entonces tener a alguien que les acompañe ayuda a que no desistan de los procesos que inician y que estos sean más eficientes.</p>

					necesario hacer capacitaciones bien intensas que preparen al estudiante para tener una postura profesionalmente responsable hacia los usuarios que atiende.		
Laura Daniela Rodriguez Jimenez	Comunidad	2020 - II	Una estrategia de intervención y seguimiento de diferentes disciplinas y profesionales para la ciudadanía, por medio de herramientas virtuales.	Activismo social y digital, investigación por medio de las redes sociales, intervención remota.	Positivos: La oportunidad de implementar nuevas estrategias para la intervención en medio de la emergencia sanitaria. Negativas: El limitante en la forma de interacción y respuesta directa con los ciudadanos.	1. atención y gestión de diferentes trámites. 2. acompañamiento e intervención primaria 3. Seguimiento de procesos. 4. Orientación e información de temas específicos. 5. Sensibilización (promoción y prevención) desde diferentes áreas.	Lectura de contexto y realidad para la intervención y acompañamiento remoto, planteando diferentes estrategias que permitan brindar la orientación y gestión pertinente dependiendo de cada persona y/o comunidad.
Lina Vanessa Cardenas Beltran	Comunidad	2022 - II	La línea de atención y acompañamiento, es una red y línea encargada de la atención integral de individuos dentro de un marco de orientación, promoción y acompañamiento Psicosocial.	Los campos trabajados son Familia, Promoción de salud mental y Orientación de derechos, podría ser un campo de actuación infancia y adolescencia desde diferentes comunidades, y no necesariamente en el campo individual y familiar	Positivos: El avance del consultorio social, Negativos: Poco apoyo de la Universidad	Orientador, promotor, defensor de derechos	El trabajo social como profesión brinda una mirada holística para la intervención conjunta e integral que se maneja en la línea de atención.
Karol Michelle Rodriguez Vega	Investigación	2022 - II	Un servicio brindado por la UCMC para estudiantes y personas externas de la comunidad en el cual podrán encontrar orientación de carácter preventivo y promocional para las situaciones presentadas por el usuario y así poderles atender.	Salud mental, derechos ciudadanos, situaciones familiares y académicas	Teniendo en cuenta que estuve en la práctica de investigación, considero positivo la variedad de antecedentes e informes que se pudieron encontrar para tener una guía en nuestro proyecto final y así poder desarrollar un tema que no se hubiera mencionado anteriormente. Creo que algo negativo que pude percibir fue la falta de difusión y apoyo que tiene la Línea de Atención.	El acompañamiento y el seguimiento a la solicitud del usuario y al usuario como individuo	Considero que todas las personas necesitan un acompañamiento y una guía para así generar un cambio social en su entorno.
DIANA MARCELA RICO VILLALOBOS	Investigación	2021 - II	Considero que es un canal a través del cual se brinda atención y acompañamiento desde el área individual, familiar, de derechos humanos, así como en el eje de salud mental.	Conozco que desde la Línea de Atención y Acompañamiento Social han trabajado en el área de la salud mental, familiar, individual, derechos humanos. Considero que desde el área de individuo y familia tiene un gran potencial debido al equipo que existe y a la demanda de casos que llegan.	Positivos: la comunicación eficaz entre los integrantes de la Línea. Espacios que permitían conocer el trabajo de los diferentes grupos de práctica de la Línea. El acompañamiento psicosocial que brindan. De manera virtual me pareció muy buena la práctica y la docente que la oriento (Luz Sney Cardozo), por ese motivo no tengo aspectos negativos.	-Atención, orientación y acompañamiento a los/as usuarios/as. -Responsabilidad y compromiso.	La importancia es la atención, orientación y acompañamiento que puede brindar a las personas tanto de la comunidad educativa como a personas externas a la Unicolmayor.
Camila Alfonso Martínez	Individual y familiar	2021 - II	Es un espacio donde puedo recurrir a tener apoyo y ayuda de alguna situación donde me sienta inconforme y vulnerada.	Maltrato en todas sus áreas, problemas familiares, personales y/o sociales.	Positivos el acompañamiento de la docente, la ampliación de experiencia en trabajo social. Negativos la pandemia y problemas personales.	Orientador, gestor.	Generar procesos de atención en el marco de la orientación social para afrontamiento de crisis emocionales.

Mariana Verona Rozo Deluque	Investigación	2021 - I	Un espacio de apoyo para quien lo requiera	Podrían ser trabajados Violencia y educación Sexual	Positivo que buscan ampliarse y ser mas conocida, tal vez de aspectos negativos podría respecto a que no es muy reconocida en otros espacios por fuera de la universidad o de incluso de la facultad	Rol activo y propositivo con una escucha activo pero con un vital manejo de la atención en crisis	Desde trabajo social se aporta diversos aspectos y perspectivas que no tienen otras profesiones
Yesica Alejandra Moreno Echeverry	Investigación	2022 - II	Un sistema de acompañamiento, en donde se busca generar procesos de escucha y prevención para la comunidad, abriendo espacios de información	Distrital y territorio. Considero que estos dos primeros deben estar fuertes para abrirse a otros campos	En lo positivo considero que la línea es una idea muy buena para la población universitaria ya que permite a los estudiantes orientarse en situaciones para las que no esté informado, lo negativo me parece que aún le falta más apoyo administrativo en cuanto a espacios físicos y que el lugar esté abierto al público en general	Orientar e informar los procesos que alguna comunidad en particular necesite para acceder algún tipo de servicio, así como ayudar a gestionar situaciones que el usuario no tenga conocimiento	Pues sin él trabajador social esto no sería posible, aunque siento que como parte de la línea deberíamos apropiados más de los espacios aunque hay que tener en cuenta que venimos de un confinamiento y la población estudiantil en general cargarlas secuelas que le dejó la virtualidad
Paula Alejandra Malagón Rodríguez	Investigación	2021 - I	Es un canal de comunicación que permite la recepción de las necesidades de la población en los niveles de prevención, atención y promoción.	En este momento no cuento con mucho conocimiento acerca de lo que se esta trabajando en la línea de atención, sin embargo cuando realice la práctica académica de investigación se trabajaban temas relacionados con la salud mental en jóvenes, y adulto mayor, puesto que debido a la pandemia el cuidado de la salud mental se hizo visible y fue un factor que tuvo mucho peso durante el confinamiento	Positivos: La visibilidad y la importancia que se empezó a tomar en temas relacionados con la salud mental y el acompañamiento a quienes lo necesitaban Negativo: El campo de práctica fue virtual, en mi caso di con algunos compañeros que no respondían con los deberes de manera adecuada y la responsabilidad caía sobre un grupo determinado factor que también me empezó a desgastar a nivel emocional	El generar procesos de orientación a nivel de prevención, atención y promoción atendiendo las necesidades individuales y colectivas	El alcance de atención que se puede brindar a nivel individual y colectivo, traspasando las barreras de la presencialidad, considero que nos permite buscar una orientación rápida en casos de emergencia
Laura Vanessa Tenorio Restrepo	Investigación	2022 - II	La línea de atención y acompañamiento social se puede caracterizar como un medio de apoyo y de ayuda en ámbitos familiares y comunitarios, para aquellos y aquellas que están cursando su carrera profesional en la Universidad.	Se trabajó en el área de salud mental, en temas de promoción, prevención y protección de esta a causa del COVID 19 o por diferentes factores familiares o sociales que pueden repercutir positiva o negativamente.	En cuanto aspectos positivos se pudo identificar el enfoque de la línea en cuanto a la atención de cada uno los estudiantes respecto a temas referentes cómo la salud mental al ser un factor inherente para que el individuo se desenvuelva mejor con su entorno. En lo negativo hubo momentos de desorganización en algunas cosas, así mismo la difusión de la línea ya que en la Universidad no es tan conocida.	Asesorar a los estudiantes a buscar alternativas en los cuales haya una posible solución de la problemática que estén presentando, apoyando el proceso, acompañarle y hacerle entender que la línea es un medio por el cual puede entender y encontrar una variedad de herramientas que le ayuden a superar el proceso. De igual manera en cuanto a temas cómo la salud mental es importante promover el autocuidado y demás.	Como se resaltó con anterioridad, el Trabajo Social resulta siendo de suma importancia en la sociedad y en este caso en la Línea de atención tanto en la intervención como en lo investigativo. En lo investigativo la variedad de investigaciones que se hicieron en la línea permitieron abrir la perspectiva de cómo los estudiantes estaban llevando su salud mental entre otras variables más, en la intervención se hace igualmente una aproximación más directa de cómo se vivencian las diferentes problemáticas en los individuos y en los grupos y la manera en la que nosotros podemos intervenir buscando siempre el bienestar.

<p>Paula Alejandra Restrepo Rada</p>	<p>Individual y familiar</p>	<p>2022 - II</p>	<p>Es la línea que brinda como si nombre lo dice ese acompañamiento en los procesos por los cuales está pasando la persona que los necesita</p>	<p>Se trabajo desde la salud mental, con el manejo de las emociones</p>	<p>Un campo de mucho aprendizaje, muchas experiencias nuevas y una intervención como debe ser no como en otras prácticas y me gustaría que se mejorarán algunos aspectos como organizar espacios en la universidad para poder atender a los chicos que necesitan el acompañamiento, un espacio físico</p>	<p>El brindar acompañamiento, servir de soporte, garantizar lo mejor al usuario</p>	<p>Es muy importante ya que el trabajador social se despetaca por la comunicación, la empatía y es lo que falta en muchas situaciones</p>
<p>Jeissonth Paulino Piñeros Vargas</p>	<p>Individual y familiar</p>	<p>2022 - II</p>	<p>La línea de atención y acompañamiento social de la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca es una estrategia que posibilita la atención a la población interna y externa de la comunidad, mediante el uso de herramientas teleorientadas.</p>	<p>Desde mi experiencia considero que las áreas con mayor incidencia en las que actúa el trabajador social en formación son las vinculadas a derechos humanos y ciudadanos, teniendo en cuenta que las instituciones a las que se acompaña de manera externa, más las solicitudes de particulares van dirigidas a la consulta y resolución de conflictos muy particulares y específicos.</p>	<p>Mencionare en primer momento tres aspectos POSITIVOS:                  - Brinda competencias al trabajador social en formación para enfrentar un mundo laboral cada día más exigente y ligado al uso de nuevas tecnologías.                  - Brinda herramientas para poder llevar consultas teleorientadas que parecen ser una nueva manera de afrontar una intervención.                  - Nos lleva a pensamos de manera más amplia la profesión y los límites de la misma. <b>(mari estos 3 me parecieron aspectos importantes, pero no supe como resaltar solo esos 3 jaja)</b></p> <p>Ahora bien, mencionare tres aspectos NEGATIVOS que imposibilitan en muchas ocasiones el buen manejo de las habitaciones del Trabajador Social en formación.</p> <p>- La posibilidad de movilizarnos al contexto debe ser aún relevante a la hora de poder brindar diagnósticos oportunos y situados.                  - Muchas limitaciones técnicas y tecnológicas que también impiden el buen proceder a la hora de intervenir y/o orientar al ciudadano o institución.                  - Es un deber de la universidad fortalecer más algunos espacios, dinamizar la línea de atención y acompañamiento social.</p>	<p>Desde mi experiencia y mi postura como estudiante y trabajador social en formación podría decir que en la línea de atención y acompañamiento social se debe desplegar todas las capacidades y competencias captadas, tanto desde el campo académico, como del contexto y cúmulo de experiencias del propio T.S. es así, que este debe ser capaz de ejercer los roles que sean necesarios y requeridos, debe pasar desde un rol de formador o educador a un rol de acompañante y catalizador tenido en cuenta que las solicitudes son dirigidas desde diferentes campos y se deben poder brindar el mejor acompañamiento.</p>	<p>Cómo mencione anteriormente muchas de la solicitudes puestas por las instituciones y particulares están vinculados a los derechos humanos y ciudadanos, para ello ,es menester reconocer la esencia del trabajo social como una disciplina que tiene como uno de sus objetivos el potencializar el desarrollo de las relaciones humanas, además de es importancia relacionar que muchos de los integrantes del equipo de la línea y acompañamiento social de la UCMC tienen como objetivo contribuir a fortalecer las relaciones sociales, humanas y comunitarias de sus solicitantes con el fin de aportar al desarrollo de la institución o individuo para mejor la calidad de vida.</p>

Paula Andrea Medina Vargas	Individual y familiar	2022 - I	Un sistema en el cual se transmite información de un usuario a la institución solicitando apoyo, guía y orientación para resolver o dar solución a una problemática	Debería centrarse en la promoción y prevención de la salud mental a nivel exponencial en la universidad. Muchos de los casos son por desgaste y agotamiento de los y las estudiantes por los componentes cursados. Generar espacios de escucha e información puede disminuir esa carga.	Lo positivo es que personas externas a la universidad pueden acceder a este servicio de manera gratuita al igual que las personas de la misma universidad. Aún así es importante expandirse a nivel de recursos humanos en cuanto a psicología y trabajo social. Asimismo el establecimiento debe tener todas las capacidades para atender solicitudes no solo por correo sino de manera directa por teléfono.	Atención de la solicitud, análisis de información, plan de acción y orientación sobre las soluciones o estrategias de acuerdo al caso.	Trabajo social puede brindar un acompañamiento y atención integral que otras carreras por su índole no pueden gestionar. Nuestra labor es realizar un seguimiento que indique que se dió solución a la solicitud o en qué sentido se puede mejorar/aliviar la situación.
miguel angel caso sierra	Investigación	2021 - I	una red de apoyo a la que se puede acudir ante necesidades específicas	salud mental se trabajo en el marco de pandemia pero sería bueno retomarlos ante la presencialidad y salud emocional.	como positivo la fundamentacion que tiene cada proceso es increíble , y como por mejor el dar a conocer la línea de una manera efectiva sigue siendo un reto porque no llegaba la informacion a otros lugares	como investigador proporcionando esa línea argumental siempre necesaria y ya en los distintos niveles de intervencion como un movilizador de recursos ya sea institucional como de conocimiento.	es esencial ya que no solo se vela por el bienestar de la persona si no como transformador del entorno del mismo , ademas de ser un vinculo entre la persona y las instituciones.
Valeria Bernal Rojas	Investigación	2021 - I	Es un espacio al cual las personas pueden acudir para encontrar apoyo en situaciones donde se sienten vulnerables y que les puede brindar redes de apoyo a su proceso	Atención individual y familiar remitiendo casos, generación de redes de apoyo para organizaciones	Que sea una línea pensada desde el Trabajo Social es un aspecto positivo	No se	Brindar acompañamiento a los procesos que allí se presentan y generar redes de apoyo así como convenios con diferentes instituciones
Michelle Daniela Uribe Olmos	Comunidad	2020 - II	Cómo su nombre lo indica una línea a la cual alguien puede comunicarse para recibir un atención en un tema determinado, dicha atención debe darse de forma integral y que sobre todo responda a la necesidad de consulta	Siento que si la línea se centra en dos o tres campos es suficiente o si no no va a dar una buena atención, la línea trabajo salud mental, violencia de género.	Positivos: Es una buena estrategia, se brindan capacitaciones adecuadas Negativas: no sé está haciendo una red de apoyo que realmente permita que las personas que consulten la línea tengan un buen acompañamiento o que su caso realmente sea atendido de la forma que es, y esto hace que la línea no trascienda pq se queda solo en el "escriba en esta página y ahí le responden" realmente no hay una atención desde la línea que realmente responda a la necesidad de la persona	El acompañamiento integral al individuo	El acompañamiento integral al individuo.



6. ¿Cómo se articula la línea de atención con los demás servicios de bienestar de la universidad? Ejemplo: tutorías de gestión, equipo SOMOS, etc.	7. ¿Qué aportes brinda la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! al programa de Trabajo Social de la UCMC?	8. ¿Qué aportes dejan los niveles de intervención (investigación, individual y familiar, y comunidad) a la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!?	9. ¿De qué manera se articula la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha! con el consultorio social de la UNICOLMAYOR?	10. ¿Considera importante generar alianzas con prácticas académicas de otros programas o universidades con el fin de contribuir en la mejora de los servicios brindados en la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!?	11. ¿Considera importante ampliar los servicios de la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!?. Si su respuesta es afirmativa ¿Cuáles podrían ser ampliados?	12. Mencione algunas maneras/estrategias de lograr mayor difusión para la Línea de Atención y Acompañamiento Social ¡Unicolmayor te Escucha!
Realizando la remisión de las personas a los servicios que presta bienestar teniendo en cuenta el motivo de consulta .	Aprendizaje y conocimientos acerca de los servicios prestados durante las prácticas académicas de los estudiantes	Aprendizajes y conocimientos	Brindando información a la comunidad para que dé esta manera también hagan uso del consultorio social	Si	Si, pienso que debería haber un espacio donde se cuente con apoyo de psicología para los temas de salud mental	Una estrategia para lograr mayor difusión de la línea sería repartiendo en las calles folletos, afiches y demás para que tenga mayor visibilidad y más personas puedan conocer la línea
En la intención de sus acciones, ya que la línea busca en uno de sus objetivos el bienestar de los estudiantes, docentes y administrativos de la universidad, y propende por la realización de acciones encaminadas a ello.	La investigación e innovación en las posibilidades de intervención, brindando alternativas a los procesos que se llevan a cabo desde el programa en cuanto a diseño curricular.	Cada nivel deja como aporte las metodologías para su desarrollo, con la experiencia diferente en cada nivel se va fortaleciendo y mejorando las herramientas con las que cuenta la línea.	La línea puede ser el aporte de trabajo social al consultorio social, con el toque innovador de lograr conectar a través de las TIC.	Si, considero importante la alianza, ya que muchos casos de los que atiende la línea involucran una intervención multidisciplinar.	No	Presentar los servicios de acompañamiento a instituciones estatales, como comisarías, ICBF, entre otras.
Tutorías de gestión, manzanas del cuidado, bienestar universitario.	Acompañamiento estudiantil, seguimientos, articulaciones entre instituciones etc	Los aportes son constantes, desde cada línea de atención, con un apoyo y gestión desde cada enfoque	La articulación es amplia donde con la línea se desprende la importancia de el consultorio ,donde este cumple la función de orientar los procesos y direccionar de la mejor manera	Si es importante las alianzas , donde estas tomen fuerza y desarrollen procesos de bienestar	Si es importante ampliar los servicios, donde las personas beneficiadas sean más , y donde existan alianzas con otras instituciones	Medios de información, voz a voz, emisora universidad, apoyo visual, etc
Se articula en la relación colaborativa que se establece con los demás servicios. Debido a las diversas necesidades que se presentan, resulta de gran utilidad la creación de alianzas con los demás servicios y programas que ofrece la universidad para maximizar el alcance de objetivos, así como brindar una atención integral a quienes solicitan los servicios.	Aproximación cercana a una experiencia laboral, así como un medio idóneo para explorar lo aprendido durante la carrera y explorar metodos nuevos para realizar las tareas requeridas, así como proponer nuevas metas y trabajar en su desarrollo. Creo que, para resumir lo anteriormente dicho, la línea brinda la experiencia integral que requiere una trabajadora o trabajador social.	Los aportes de los demás niveles son de suma importancia, dado que un caso no necesariamente se limita a un solo nivel de intervención. De modo que, esto brinda la oportunidad de brindar servicios mas integrales, de forma olistica y que, se tengan diferentes perspectivas que respondan a las diferentes situaciones y problemáticas que se atienden.	El consultorio social está comprendido por más áreas de trabajo, como lo son la psicología y la facultad de derecho. De esta forma, la línea de atención representa el enlace desde la facultad de ciencias sociales con las demás disciplinas que componen el consultorio.	Si lo considero importante porque la cooperación puede significar una atención mejor, además de que, se puede optar por servicios que tal vez la UCMC no tenga a disposición y otras instituciones tal vez si o viceversa. También pueden ser un apoyo para la creación de nuevas alianzas, de conseguir apoyo de más redes sociales, no solo por la misma universidad, sino con las redes sociales de esas otras instituciones.	Considero que si, dado que, a pesar de trabajar en comunidad no hay mucho trabajo con la comunidad aledaña a la universidad, ni con el mismo colegio Policarpa. Si bien es cierto que se está gestionando, no se siente un apoyo constante y relevante de la UCMC, lo que puede limitar la respuesta de dichas comunidades para hacer parte de los servicios que presta la línea.	Buscar otros medios de difusión, lograr más presencia de la línea dentro de la universidad, ofrecer atención también para el nivel de grupo. Otra opción es ampliar los aplicativos que se usan para difundir información puesto que prácticamente la única red social activa de la línea es el perfil de facebook. Es importante mantenerse a vanguardia en temas de difusión para conseguir una recepción en los servicios que presta la línea, así como lograr reconocimiento de la misma.

<p>Son espacios de escucha activa e integración para la comunidad universitaria y demás. Así mismo creo que la mayor articulación que se genera es poder crear diferentes redes de apoyo con el voz a voz de los demás servicios.</p>	<p>-Una deconstrucción de una misma. -Poder gestar proyectos mancomunadamente que apliquen un cambio social. -Poder brindar e ir asegurando poco a poco un estado de seguridad para la comunidad. -Dotar de herramientas a las personas para que ellos sean los gestores del cambio.</p>	<p>Poder gestar cambios principalmente en la comunidad, familia o persona que es intervenida y más que cambios que dichas personas sean conocedoras de su realidad y puedan obtener las herramientas necesarias para que ellos mismos tomen la iniciativa y la decisión del cambio.</p>	<p>Realmente no tengo mucho conocimiento frente al consultorio social así que no podría dar respuesta alguna frente a ello.</p>	<p>Si. Creo que es fundamental que la universidad no se enfrente que cree redes de apoyo para gestar otros procesos. Esto no solo nos servirá a nosotros como estudiantes si no también a que la universidad tenga otras puertas abiertas y conozca otras dinámicas académicas y profesionales.</p>	<p>Si creo que hay que ampliar algunos servicios y que la línea tenga un acompañamiento más constante con las personas que atienden o a las personas que les brindan un servicio.</p>	<p>-Promoción y difusión por redes sociales. -Creación de redes de apoyo con colectivos/as de estudiantes. -Actividades más lúdicas que incluyan más a las personas y comunidades.</p>
<p>Es un poco confusa la pregunta pero la entiendo como el proceso de viralización de la línea de atención?</p>	<p>Una mano desde estudiantes para estudiantes</p>	<p>El centrarse también en las problemáticas interiores de la comunidad educativa</p>	<p>Por medio de jornadas de socialización</p>	<p>Si</p>	<p>Si, pero es importante en vez de ampliar hacer aún mejor el proceso que se está llevando para luego si extenderlo</p>	<p>En la semana cultural manejar un stan en el que se brinde información</p>
<p>En planes de acción, de solución de conflictos, con base a las problemáticas identificadas se realiza una "remisión" o direccionamiento según la situación.</p>	<p>Es un apoyo, un campo donde se puede desarrollar y poner en práctica conocimientos.</p>	<p>Un lineamiento súper importante para dar a conocer distintas problemáticas externas e internas a la universidad.</p>	<p>De la manera en que se manejan y complementan la una con la otra para dar solución o orientación de las problemáticas sociales identificadas.</p>	<p>Sí</p>	<p>Si, si se realiza de manera presencial la intervención. En el sentido que, por teleorientación resultaba más difícil generar vínculos y algunos no tenían la accesibilidad.</p>	<p>Experiencias. Generar experiencias en los lugares donde se realice intervención, logra establecer visibilidad.</p>
<p>...</p>	<p>Brinda un espacio de práctica propio en el que hay mayor capacidad de exploración.</p>	<p>Pues hasta cuando estuve, los practicantes son directamente quienes hacen funcionar la línea.</p>	<p>No sé muy bien cuál es la funcionalidad del consultorio social de la UCMC pero intuyo que se pueden articular, por ejemplo a partir de la experiencia que ya tiene el consultorio brindar algún módulo de capacitación y/o hacer asesorías extraoficiales a la línea y a sus estudiantes.</p>	<p>Por supuesto, el trabajo conjunto en un equipo con área legal y psicológico resulta útil y necesario.</p>	<p>No sé cuáles son los servicios que manejan actualmente.</p>	<p>La buena atención, la utilidad en el servicio y satisfacción de los usuarios que ya tiene puede hacer que desde el voz a voz se convoquen a más personas, si los estudiantes creen en su programa también tienen la capacidad de divulgarlo en su misma familia, amigos e incluso en sus propias redes sociales, porque sabrán que son capaces de dar una instrucción real.</p>
<p>Desde la información y orientación se puede dar a conocer los diferentes servicios para implementar su uso, así como el acompañamiento en la gestión para solicitar cada uno de ellos.</p>	<p>La mirada a diferentes formas de intervención desde la profesión ya que existen muchos limitantes frente al que hacer como trabajadores sociales, y no se explora e investiga desde otros campos.</p>	<p>Investigación: El uso de la TICS, redes sociales y demás herramientas digitales desde el trabajo social. Intervención: desde lo individual, partiendo de la conexión remota crear esos espacios que permitan agilizar procesos que de manera presencial se dificulta. Grupo y comunidad: Crear espacios de activismo digital enfocado en los niños, niñas y adolescentes.</p>	<p>No tengo conocimiento.</p>	<p>Si, toda vez que la línea es una estrategia y lo ideal sería que por medio de ella se pudiera abarcar más.</p>	<p>Dado que estuve en la primera práctica de la línea como pioneros, no tengo conocimiento de los servicios actuales que se hayan implementado.</p>	<p>Por medio de redes sociales y en alianzas con otras universidades.</p>

Se trabaja desde el trabajo interdisciplinar, remitiendo casos que sean necesarios para intervenir en determinados servicios de bienestar, adicional se brinda una orientación sobre las mismas	Acompañamiento y es promotor de conocimiento en su campo de practica	Crecimiento y promoción de la Línea de Atención y Acompañamiento Social	Se maneja un trabajo conjunto e integral, su metodología es holística y desde el grupo de Comunidad se genera acompañamiento a los demás niveles adicional se redireccionan casos que requieran asistencias desde otro nivel	SI	Podría incluirse derecho	Hacer voz a voz con las demás facultades
Pienso que esta se puede articular desde una "unificación" de todos los servicios es decir que el usuario o el/la estudiante se integre a cada uno de los servicios para así generar un aporte en cada uno de los anteriormente mencionados, no solo pertenecer ejemplo al equipo SOMOS sino también a los demás servicios.	Considero que desde la línea de atención se pueden evidenciar herramientas o habilidades necesarios para desarrollar durante el programa en los y las estudiantes de la UCMC	Considero que desde la practica de investigación se le aportan a la línea un nuevos temas para intervenir en nuevos campos.	En los espacios de encuentro con el consultorio y la Línea creando retroalimentaciones en donde ambos se puedan nutrir y generar mejoras entre si	Si, creo que varias de las practicas podrían implementar a la línea de atención ya sea como herramienta o como extensión de la misma.	Considero que los servicios que presta la Línea de Atención están bien hasta el momento.	Hacer mayor mención de este servicio en diferentes espacios semilleros, clases, asambleas etc
Considero que se articula desde la búsqueda del bienestar estudiantil así como la producción y construcción de saberes.	Mayor impacto en temas de bienestar y reconocimiento al realizar alianzas con diferentes instituciones como colegios, INPEC y demás.	Considero que son bastantes, quizás deberían de promocionar un poco más la página de la Línea de Atención y Acompañamiento Social a fin de reconocer la importancia e impacto que ha ido teniendo.	No recuerdo esta.	Si lo considero importante.	Considero que los que se encuentran son pertinentes.	-Radio de la Unicolmayor. -Redes sociales de la Unicolmayor. -Promoción desde el voz a voz de los estudiantes.
Todo es un grupo de trabajo donde se remite o se solicita apoyo de docentes expertos, tutores de gestión y demás. Ya que todo el grupo elegido puede dar solución o por lo menos acompañamiento a las situaciones.	Escucha, orientación, seguimiento.	Individual y familiar dejan los aportes del acercamiento a situaciones problemáticas de familias que se encuentran en violencia y o demás. Con la experiencia de saber cómo acoger una situación de estás.	Todas van articuladas cómo líneas de acción en dónde se armonizan los diferentes recursos institucionales para dar respuesta efectiva a las problemáticas y necesidades que surgen.	Si, ya que se construirían redes y se ampliaría los profesionales que pueden apoyar el proceso.	Si.	Testimonios de que es eecetivo.
Hasta el momento no se como es la articulación	Aporta un nuevo ambito de accion y reconocimiento de la carrera	Se aportsn nuevos conocimientos, perspectivas y apoyo fundamental a próximos y actuawks usuarios	No se como se articulan sin embargo consideraria que por medio de una comunicación e intercambio de información y saberes constante	Lo considero crucial para que la línea de la universidad logre el reconocimiento que desea y el poder brindar el apoyo que otros requieren pero al no saber de la linea no han podido tenerlo	Podrían ser ampliado a capacitaciones o charlas en instituciones educativas o laborales	Redes Sociales, voz a voz, flayer llamativo y a través de la radio de la u o de radios de otras universidades
Pienso que todos deberían ser uno solo y brindar el servicio en conjunto ya que todos podrán ayudarse mutuamente para un bien común que es toda la comunidad estudiantil	En esto todavía siento que estamos muy golosos porque au. Los estudiantes no se apropian de este espacio y no acuden a él, como es caso de la estudiante de bacteriología que se quito la vida, y la universidad no abrió espacios a los estudiantes para hablar de salud mental, trastornos entre otros temas	Nuestra investigación en sus conclusiones dejo entrever la importancia por parte de la comunidad estudiantil para poder sostener la vida universitaria	Las dos van de la mano, debido a que el fin de estas es abrir canales de espacio para los estudiantes y la comun8dad que decida conocer los espacios	Considero que primero debemos fortalecer lo que tenemos debido a que todavía está muy flojo	Me parece que debemos primero abarcar a todo la comunidad universitaria ya que al haber varias sedes muchos estudiantes de otras carreras pueden verse beneficiados	Brindando charlas atractivas para la comunidad constantemente y abrir más espacios de sexualidad, psicología, violencia, consejos de estudio

<p>En la orientación de procesos académicos, individuales y colectivos respondiendo a las necesidades de la población</p>	<p>Reconocimiento en la labor teniendo en cuenta las barreras en las que muchas veces creemos que estamos limitados para brindar acompañamiento a las personas que lo necesitan, siento que fue y es una buena iniciativa que merece el respaldo del programa y la universidad</p>	<p>La importancia del rol del trabajador/a social en cuanto a la búsqueda de alternativas para realizar el que hacer profesional</p>	<p>No tengo conocimiento del trabajo del consultorio social</p>	<p>Si, sería genial poder articular otras profesiones y realizar un trabajo interdisciplinar brindando una orientación más completa</p>	<p>No tengo mucho conocimiento acerca de los servicios, si embargo considero que el tema relacionado con la salud mental debe ser algo vigente y de carácter prioritario en la universidad</p>	<p>Videos, blogs o promoción de los servicios y testimonios de manera presencial con los estudiantes</p>
<p>Hay una articulación estrecha entre la línea y los servicios de bienestar al brindarles acompañamiento a los estudiantes por medio de diferentes medios, en el equipo somos, por ejemplo, a los estudiantes nuevos se les adjudica a quienes desean un par amigo de semestres a veces mucho más avanzados los cuales le permite tener un apoyo y una integración quizá más fácil a la universidad. De igual manera tanto la línea como los servicios los motiva y los hace entrar muchas veces en procesos de reflexión en los cuales ellos puedan conocerse así mismos y desarrollarse mejor con su entorno.</p>	<p>La línea de atención en general, como en lo investigativo como en la práctica que hay de individuo y familia, comunitario permite que los estudiantes y los docentes se aproximen más a fondo sobre lo que pasa con los estudiantes, los factores que los afectan y repercuten en su desarrollo o los que los motivan y los ayudan a seguir en su proceso.</p>	<p>Como lo comenté en la respuesta anterior son demasiados, en investigación se pudo ahondar sobre la salud mental de los jóvenes de la Universidad al pasar por un momento difícil como lo fue el confinamiento, esto permitió esclarecer diferentes vacíos como por ejemplo por qué volver a la presencialidad había repercutido positiva o negativamente a él estudiantado. En cuanto a comunidad se permitió hacer un acercamiento de como nosotros como profesionales en formación nos devolvemos, aprender a destacar las habilidades sociales que se tenían y algo que marcó mucho, lo resilientes que podemos llegar a ser. Todos los resultados nombrados anteriormente permiten conocernos más y reflexionar.</p>	<p>El consultorio social desea ser un lugar seguro para los jóvenes o cada una de las personas que se encuentran en la U, que sean escuchados, apoyados, tomados en cuenta y que el proceso en el que están para ser futuros profesionales sea mucho más ameno, siento que eso también lo busca la Línea de atención y acompañamiento social</p>	<p>Si, definitivamente. Siento que la obtención de resultados o lo que se desea seguir realizando con la línea puede complementarse y generar procesos más cercanos con los estudiantes.</p>	<p>En el momento creí que no.</p>	<p>La circulación de posts, fichas, videos y demás por plataformas como Instagram, Facebook y Twitter al ser medios que se usan de manera frecuente por los y las estudiantes. Esto se realizó en confinamiento y se obtuvieron resultados mayormente positivos.</p>
<p>Creo que la línea como los demás servicios sirve para estar ahí independientemente de la comunidad para ese acompañamiento y ese asesoramiento que muchos necesitan</p>	<p>Que puede ser un espacio de diálogo donde los estudiantes se sientan escuchados y seguros</p>	<p>Todas las experiencias y trabajos realizados en los distintos niveles dejan su grano de arena para mejorar, para evaluar que cosas cambiar y que cosas se están haciendo de la mejores manera</p>	<p>Por lo que no solo se hacen un acompañamiento social o psicológico, si no también un acompañamiento ya sea jurídico y de otros procesos relacionados entonces se articulan</p>	<p>Sería muy importante y muy conveniente para los estudiantes de otros programas o otras universidades poder contribuir a esos procesos y además que la línea se podría expandir más y ser más visible</p>	<p>El acompañamiento en servicios de salud mental</p>	<p>Ser más visibles en las redes sociales, en la universidad misma, ya sean folletos o pancartas dónde todos los puedan ver, incluso correos masivos enviando e invitando a participar de los espacios</p>

<p>Cómo mencione en el punto anterior la línea de atención acompañamiento social UCMC tiene un equipo de trabajo conformado por trabajaras y trabajadores sociales en formación que apuntan a al desarrollo positivo y asertivo de cada uno de los solicitantes, en este aspecto creo que la línea de atención social y acompañamiento social se articula a otros programas que tiene como fin el potencializar las relaciones humanas y tiene como objetivos la transformación social.</p>	<p>La línea de atención y acompañamiento social brinda como aporte al programa de Trabajo Social herramientas sustentadas desde campos conceptuales y sustentadas desde lo teórico, además de brindar la posibilidad a los estudiantes y trabajadoras y trabajarás sociales en formación de explorar nuevos campos de intervención, potencializando muchos de sus competencias.</p> <p>La línea de atención y acompañamiento social es una apuesta importante y relevante, puesto que debe ser vista como estrategia formadora y re-formadora de nuevas apuestas de proyectos de intervención, además de una apuesta anclada a ese deber ser de la universidad como campo de transformación y aporte a una construcción de una sociedad con mayor equidad-social.</p>	<p>Cómo lo mencione en otras ocasiones es importante que desde la línea de atención y acompañamiento social se entienda que los niveles de intervención son necesarios para el desarrollo de la misma, no puede existir un desfase entre una y otro, más bien, creo que debe hacerce una apuesta por qué los diferentes campos de práctica trabajen de forma sinérgica en la intención de poder brindar un acompañamiento e intervención oportuna y presiosa.</p>	<p>N</p>	<p>Sin duda es algo necesario a futuro, puesto que la línea de atención y acompañamiento social no solo debe ser una estrategia del programa de trabajo social, sino debe emerger como un interés propio de la universidad como espacio de transformación, en muchas ocupaciones el papel profesional debe ser acompañado de múltiples disciplinas, esto aportaría con la construcción de programas más interdisciplinarios y la apropiación de los espacios por parte de múltiples actores.</p>	<p>Los servicios deben ser ampliados y acompañados, ahora bien, debemos entender que por el momento no parece oportuno, dado que no existen la voluntad por parte de la universidad para brindar herramientas estructurales oportunas para poder desarrollar nuevas formas de servicios desde la línea.</p>	<p>Primero creo que es de suma importancia crear estrategias de apartamento se la línea, esto debe ir acompañado de establecer un punto físico con el fin de ser reconocido por los estudiantes, también brinda la posibilidad que externos tengan acceso directo al consultorio social de la UCMC.</p> <p>Segundo también creo necesario crear campañas que posicionen a la línea como un espacio seguro y blindado por la confiabilidad del estudiantado.</p>
<p>Se puede desde las redes de apoyo y orientación de espacios académicos de los que hay desconocimiento. Hay algunos eventos que se realizan y que deberían tener más relevancia pero no sé visibilizan.</p>	<p>Brinda además de una experiencia desde línea de atención telefónica y virtual, una experiencia de manera teórica para profundizar a nivel investigativo y de orientación.</p>	<p>Que cada población es diversa y se trata de una manera diferente y para ello se debe elaborar un plan de acción dependiendo del nivel que lo esté solicitando. Aún así todo se articula debido a que como todo funciona como un sistema es necesario intervenir de manera holística.</p>	<p>Puede brindar asesoramiento sobre la institucionalidad, además de dar apoyo en la remisión por cuestiones jurídicas o investigar más a fondo.</p>	<p>Súper fundamental. Es algo que ya se ha visto anteriormente y que debe continuar. No solo para fortalecer la línea, sino para apoyar a los otros campos en los que las poblaciones no pueden tener acceso a estos servicios de forma sencilla.</p>	<p>Por el momento considero que más que ampliar es fortalecer lo que hay para luego si expandirse.</p>	<p>Generar una línea directa de atención Brindar capacitación a los estudiantes sobre derechos humanos y redes de apoyo. Generar campañas de prevención y promoción de salud mental, así como dar a conocer y reivindicar la labor de la misma.</p>
<p>como apoyo en general</p>	<p>ser esa red de escucha activa y ayuda ante las distintas situaciones que se puedan llegar a vivir</p>	<p>investigacion : fundamentacion y jerarquizacion de problematicas individual y familiar : intervencion a realidades individuales desde la importancia que se da a cada persona comunidad : como empoderamiento a las personas</p>	<p>no se</p>	<p>por supuesto desde que se vea en capacidad de realmente dar un aporte significativo si no es mejor pasar de la oportunidad para otra ocasion, claro todo desde el marco del cumplimiento de objetivos y el alcance que se pretenda</p>	<p>si es importante pero todavia creo que es muy prematuro hablar de ampliacion.</p>	<p>el voz a voz siempre es la mejor alternativa , pero los afiches creativos siempre daran alcance.</p>
<p>No se</p>	<p>Un campo amplio de práctica en los diferentes niveles así como la oportunidad de que sean las mismas estudiantes quienes propongan escenarios de acción para que la línea crezca</p>	<p>Una solidez para la continuación de los procesos que vienen de los siguientes semestres</p>	<p>No se</p>	<p>Si</p>	<p>No se</p>	<p>Que sea promovida en otras prácticas</p>

<p>Puede articularse dependiendo de los temas que esté tratando la línea, si un estudiante se encuentra en una situación difícil y lo expone ante la línea está debe brindar la información oportuna de la mano con bienestar para subsanar tal necesidad</p>	<p>Brinda nuevos retos y pensarse otras estrategias que tengan mayor impacto en la sociedad.</p>	<p>Los aportes son muchos pero no son suficientes para la apuesta de la línea de atención ya que los temas que se tratan son muy complejos como la salud mental, la apuesta está en general redes de apoyo con otras instituciones para realmente brindar a las personas una atención integral.</p>	<p>No sé</p>	<p>Si, ya que se puede dar respuesta de manera favorable y una mejor atención por parte de otras áreas.</p>	<p>No</p>	<p>Que se de manera presencial se de a conocer en la universidad por medio de charlas, eventos y capacitaciones.</p>
---	--	---	--------------	---	-----------	--

## Apéndice G

### MATRIZ RECUPERACIÓN DEL PROCESO VIVIDO

MOMENTO CRONOLÓGICO	ENUNCIACIÓN DEL MOMENTO CRONOLÓGICO	FRAGMENTOS DEL TALLER DE SISTEMATIZACIÓN	FRAGMENTOS DE LAS ENTREVISTAS	FRAGMENTOS DEL SONDEO	ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES
---------------------	-------------------------------------	--	-------------------------------	-----------------------	-----------------------------

2020	Surge la iniciativa de crear una propuesta desde el programa de Trabajo Social de la Unicolmayor, que responda a la coyuntura de la pandemia por la COVID-19		<p>"La línea inició con los temas que eran salud mental, derechos ciudadanos en el marco de la emergencia sanitaria del covid y orientación familiar, sin embargo pues siempre los temas que teníamos y bueno los que mas llegaban a la línea en ese momento estaban siempre relacionados con salud mental pues por todo lo que estaba sucediendo en ese momento por la pandemia entonces pues digamos que la mayoría de intervenciones se orientaron desde ahí e inclusive la línea también, pues los casos que llegamos a atender, fueron de chicos también de la universidad que en ese momento pues necesitaban el acompañamiento". <b>(Entrevista, narrativa de Valentina López)</b> -"En ese momento la atención solo la brindábamos nosotros, lo que si tratamos de hacer por lo menos con el tema de derechos ciudadanos, cuando nos llegaba alguna consulta o alguna tutoría de temas legales que pues incluía abogados o algo así lo que tratamos de hacer fue articular con el consultorio jurídico". <b>(Entrevista, narrativa de Valentina López)</b></p>	<p>-Iniciativa desde el programa de Trabajo Social de la UCMC como respuesta a la coyuntura de la pandemia por la covid-19. -Alistamiento e implementación -Elaboración del acuerdo 035 de 2020 que fundamenta la Línea de Atención. -Consolidación de los protocolos de atención. -Lanzamiento virtual de la línea de atención, se cuenta con más de 200 asistentes. -Puesta en marcha de la línea: webinar, prácticas: Individual y familiar (creación de protocolos), Investigación (salud mental), Comunidad (georeferenciación, comunicaciones, atención) -Creación del logo de la línea</p>
------	--	--	--	---

		<p><b>(Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez)</b> -"Lo de comunicaciones, georeferenciación y atención, hacíamos todo lo de atenciones". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Iovan Parra)</b></p> <p>"Pero en octubre está el lanzamiento, el evento virtual del lanzamiento. Y hubo más de 200 asistentes". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez)</b></p> <p>"El acuerdo 035 de 2020, creación de la línea de atención". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez)</b></p> <p>- "fue la presentación de la propuesta al programa y eso también fue julio, abril y mayo que fueron dos meses duros donde había cierto nivel de resistencia en el equipo de docentes que consideraba que no podíamos hacer el ejercicio. Y entonces ahí se fue como un punto fuerte de angustia, me acuerdo tanto que en una reunión general yo presente la idea" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Uva Falla).</b></p> <p>- "con algunos docentes que me tocó trabajar concretamente y fue el acuerdo que le da lugar a la línea y trabajando en términos jurídicos y términos de redacción. Ahí la profesora Olga Lucía fue mi mano derecha y fue la que me ayudó en términos jurídicos... Entonces, ese fue otro momento fuerte, fuerte en la elaboración de ese acuerdo y después de eso, entonces me tocó argumentar el acuerdo ante el Consejo académico" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Uva Falla).</b></p> <p>- "todos aquellos que se quisieron vincular entonces empezamos a hacer el debate pero que tipo de trabajo vamos a hacer si es que son estudiantes de tercero, cuarto y quinto. Después se está viviendo una situación muy compleja, entonces se empiezan a hacer protocolos muy, juiciosos porque será como el grupo de verdad llegue a los cuatro." <b>(Taller de sistematización, narrativa de Uva Falla).</b></p> <p>- "Y ya en rectoría nos dan el aval y nos dicen que nos dan los recursos pero no sabíamos qué pedir si computadores diademas, no sabíamos qué pedir, finalmente ya con todos esos que logramos el lanzamiento de la línea primero profesores, siempre todo lo que hacíamos nosotros aquí y después al trono general." <b>(Taller de sistematización, narrativa de Uva Falla).</b></p> <p>- "tengo el alistamiento para la implementación de la línea de atención, que eso fue en el 2020-2, cuando comenzamos a revisar todas las acciones que debíamos tener un grupo de trabajo para poner en marcha la línea. Entramos en junio y había que ponerla ya en Septiembre era el lanzamiento" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Claudia Usaquen).</b></p> <p>- "la consolidación de los protocolos de atención de la línea de atención que fue también un trabajo que como que al principio. Digamos, no, no sabíamos cómo ubicar esos protocolos. ¿Por dónde irnos? ¿Entonces? Recuerdo que tenía entrevistas con trabajadoras sociales de la comisaría de familia nos iremos llamando como bueno, la Fiscalía de la Secretaría de la mujer con egresados" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Claudia Usaquen).</b></p> <p>- "bien el lanzamiento de la línea en septiembre del 2020, ya con el primer grupo de práctica, digamos en mi en mi grupo conté que tenía 3 niñas." <b>(Taller de sistematización, narrativa de Claudia Usaquen).</b></p>			
--	--	--	--	--	--



		<p>- "la puesta en marcha de la línea de atención en octubre de 2020 y comenzamos nosotros a todo lo que tenga que ver con prevención y promoción. Ahí de pronto para que tengan unos webinar muy buenos que tuvimos en colegios con invitados internacionales, invitados nacionales, sobre todo lo que tenía que ver con prevención y promoción de salud mental y gestión emocional." <b>(Taller de sistematización, narrativa de Claudia Usaquen).</b></p> <p>- "tenemos la idea de la línea como primer momento ubicamos una reunión docente que hubo en el mes de abril y en donde se planteó como esa apuesta a todos los docentes del programa de Trabajo Social, y allí muchos docentes manifestaron su interés en participar en la elaboración de ese documento propuesto" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Pilar Sierra).</b></p> <p>- "una reunión concreta con los docentes interesados, que no se cuantos fueron pero digamos es importante decirlo de 60 - 70 docentes, un grupo que se interesó fueron 10" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Pilar Sierra).</b></p> <p>- "Y la construcción ya de la primera propuesta como tal que fue un documento que ya después se empieza a generar en espacios de socialización muy importantes como el comité de currículo, en reunión docentes, y ya empieza como la materialización." <b>(Taller de sistematización, narrativa de Pilar Sierra).</b></p> <p>- "Que es antes que sea antes de eso y que tiene que ver justamente con, primero al interior del comité de currículo, convencernos de que era lo que queríamos hacer, pues no seamos muy, no sabíamos qué era lo que se quería hacer... previa lo que tú dices bien, viene un momento también fuerte que nos tocó trabajar y fue la redacción del acuerdo. Ahí la profesora Olga Lucia fue una persona que es, mejor dicho, fue mi mano derecha" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Uva Falla).</b></p> <p>- "la asignación de campos de práctica la línea. Dos grupos de investigación, dos de individuo y familia, y nosotros de comunidad, tengamos una forma ya de ir materializando un equipo humano, talento humano para la línea de atención, entonces eso lo tenemos más o menos en julio que inicia el ejercicio." <b>(Taller de sistematización, narrativa de Pilar Sierra).</b></p> <p>- "Realmente en primer semestre la línea no fue de atención, sino de planeación" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez).</b></p> <p>- "En ese año 2020 tenemos la creación del logo, que de todas maneras le permite dar como una identidad, eh pues a nuestra línea, ya también como la formalización en términos visuales, eh y tenemos el lanzamiento de la línea en el, en octubre de ese año, que estuvimos más de 200 asistentes y fue en un escenario virtual, instituciones, universidades, egresados, estudiantes, docentes, personas de otros programas de la Universidad" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Pilar Sierra).</b></p>		
--	--	---	--	--

<p>2021</p>	<p>Se empiezan a consolidar algunas acciones en la Línea de Atención siendo esta ya reconocida como un servicio de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y como campo de práctica</p>	<p>- "La investigación como tal se enfocó en un repositorio digital de documentos relacionados con temas de Salud Mental y Trabajo Social...me sentía esperanzado al poder ayudar a más personas no solo investigando". <b>(Entrevista, narrativa de Julian Capera)</b></p> <p>- "Fue lindo pues como saber pues que la universidad se preocupó como por la salud mental por decirlo así que fue como es enfoque que tuvimos ese semestre, fue un enfoque así como de cuidado hacia los estudiantes y los administrativos de la universidad en el que se preocupaban sobre cómo estaban en medio de la pandemia". <b>(Entrevista, narrativa de Wilmar Castillo)</b></p> <p>- "Desde el nivel de investigación lo que se hizo fue trabajar todo lo de salud mental en Latinoamérica la trabajamos con niños y adultos eh le dimos un enfoque de investigación netamente y lo que hicimos fue construir una página web donde se podían encontrar todo lo de salud mental". <b>(Entrevista, narrativa de Laura Sánchez)</b></p> <p>- "Abordamos la salud mental, pero en este caso estuvimos en plena pandemia y pues la idea fue hacer un repositorio documental sobre los aportes conceptuales para prevención, atención y promoción en salud mental de niños, adolescentes y adultos mayores". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Julian Capera)</b></p> <p>- "Lanzamiento de la primera edición de la revista ¡Unicolmayor Te Escucha!". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez)</b></p> <p>- "En este año con la práctica de comunidad tuvimos varias aperturas y</p>	<p>- "En el momento que fui parte de la línea las áreas fueron educativo, familiar e individual, la línea cuenta con una ventaja y es que se puede adaptar a cualquier campo, siempre y cuando se fortalezca la investigación previa, para encontrar las formas más acertadas o útiles para el acompañamiento". <b>(Sondeo, Narrativa de Ronald Bermúdez)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consolidación formal de la fanpage, y canal de youtube</li> <li>- Acciones de intervención desde la practica en TS</li> <li>- Creación de la pagina web</li> <li>-Lanzamiento de la primera edición de la revista ¡Unicolmayor te Escucha!</li> <li>- Inicio de la alternancia con la practica de comunidad</li> <li>- Articulacion de los niveles de practica y articulacion con otras instituciones</li> </ul>
-------------	--	--	---	---

		<p>revista unicolmayor te escucha, la creación de las fanpage y el canal de YouTube propios de la línea, y talleres virtuales con comunidades de la Fundación Marta Chacón y con el colegio Diana Turbay de Soacha... fue como algo muy interesante que se empezó a dar, los protocolos pero ya materializados en un ejercicio ya práctico de la línea." <b>(Taller de sistematización, narrativa de Pilar Sierra).</b></p> <p>- "el primer ejercicio de alternancia que fue en comunidad, con el profesor lovan ya retornando a los escenarios desde la presencialidad." <b>(Taller de sistematización, narrativa de Pilar Sierra).</b></p> <p>- "Ahí estuvimos, pues fundamentalmente con el grupo de comunidad se intentó hacer un ejercicio, primero como de articular los niveles, creo que arrancamos por allí que era hacer ejercicios colectivos con todos los grupos de práctica... continuamos con la articulación de la Secretaría de la Mujer y también se empezaron con los talleres en su momento de formación de transformación cultural" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Iovan Parra)</b></p>			
--	--	---	--	--	--

2022	Avances y retorno a la presencialidad	<p>- "Este es un hito supremamente imoportante... Pero cuando retomamos nuevamente a la presencialidad se nos mueve el piso de lo que se plantea como el objetivo y alcance de la línea de atención y empezamos a pensarnos bueno la línea de atención debe continuar porque así se establece en el acuerdo y es que nace en pandemia pero va a continuar una vez se supere la contingencia". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez)</b> - "Iniciamos con la publicación de un artículo la profe uva y mía, en la revista de Trabajo Social de la universidad Nacional. Fue bonito porque la universidad Nacional quería sacar esa revista de Trabajo Social con intervenciones en pandemia, entonces por eso nuestro artículo fue bien recibido". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez)</b> - "En la primera yo puse las articulaciones interinstitucionales con la secretaria de la mujer". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Iovan Parra)</b>.</p> <p>- "Y también individual y familiar, los dos hicieron eso, con instituciones educativas, con INPEC ... lo de la feria del cuidado". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez)</b>. - "La asignación de un espacio físico y de unos computadores portátiles". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Pilar Sierra)</b></p> <p>- "la publicación del artículo en la Universidad Nacional, que hacía relación a las intervenciones en tiempo de pandemia y que allí se materializa la apuesta de la línea, eh tenemos ya una presencialidad en términos de los procesos académicos y también la alternancia en LAAS y sus acciones, y también unas articulaciones concretas con la secretaria de la mujer, con instituciones educativas, con el INPEC y con la línea púrpura, también la primera feria del cuidado en la comunidad interna de la comunidad... la asignación de un espacio físico que es este salón para la línea, la asignación de unos computadores o pc para la línea de atención y finalmente la necesidad de presentar un servicio, como lo nombra la profe Adrianita, en términos de lo que es el consultorio social" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Pilar Sierra)</b></p> <p>- "Este es un hito supremamente importante... pero cuando retomamos nuevamente a la presencialidad se nos mueve el piso de lo que se plantea como el objetivo y alcance de la línea de atención y empezamos a pensarnos "bueno la línea de atención debe continuar porque así se establece en el acuerdo y es que nace en pandemia pero va a continuar una vez se supere la contingencia, empezamos a darle relevancia a la línea de atención como un servicio del consultorio social que es la sombrilla que la protege y que la cubre" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez)</b></p>	<p>- "Habian unas cosas que pues estaban como un poco flojas pero se fueron fortaleciendo con el paso del tiempo, es decir nosotros llegamos y de pronto nos tocó buscar eh población por lo que veníamos de virtualidad y empezábamos presencial entonces necesitábamos pues el espacio físico que nos lo dieron, nos lo brindó la universidad que fue un salon eh adicional a esto tambien nos toco empezar a buscar como tal a la población con la que íbamos a trabajar". <b>(Entrevista, narrativa de Maria Camila Ruiz)</b></p>	<p>-Publicacion del artículo escrito por las docentes Adriana Gonzalez y Uva Fall en la revista de la Universidad Nacional. -Articulacion interinstitucional con instituciones como secretaria de la mujer, inpec, linea purpura, entre otros. -Retorno a la presencialidad en alternancia -Asignacion de un espacio fisico para el Consultorio Social y la Linea de Atencion, reconocida como un servicio dentro de la proyeccion social.</p>
------	---------------------------------------	---	---	--

<p>2023</p>	<p>Reconocimientos, lanzamientos y actualizaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Reconocimiento de la alcaldía mayor de Bogotá por la alianza del sistema del cuidado". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez)</b></li> <li>- "el momento actual del cual estamos elaborando el nuevo acuerdo porque hay que, o sea no podemos actuar sin el respaldo jurídico" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Uva Falla)</b></li> <li>- "el reconocimiento justamente de la Alcaldía Mayor de Bogotá a nuestra universidad y a la línea de atención como una entidad en alianza al sistema de cuidado, eh tenemos investigaciones enmarcadas en el reconocimiento del trabajo en la Universidad o en el territorio circundante, la UPZ 91, 92 y 93, y enmarcado también en una apuesta que es la proyección social universitaria, justamente como lo nombraba Adrianita ya en esa con miras a la estructuración ya concreta con el consultorio social y la línea de atención, y en consecuencia también, pues la atención de casos y solicitudes del Colegio Manuel Patarroyo, que es una atención a territorio circundante que es la UPZ 92." <b>(Taller de sistematización, narrativa de Pilar Sierra)</b></li> <li>- "actualización del acuerdo de creación del consultorio, porque recuerden que la línea hace parte del consultorio" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez)</b> -Lanzamiento de la Catedra Itinerante Realidades Sociales, Diana Cristina Cuy HERRERA, 2023.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de la Alcaldía Mayor de Bogotá</li> <li>- Actualización del acuerdo del consultorio social</li> <li>- Acciones enmarcadas sobre el trabajo de la universidad en el territorio circundante</li> <li>- Lanzamiento de la Catedra Itinerante de Realidades Sociales, Diana Cristina Cuy Herrera</li> </ul>
-------------	--	---	--	--	---

## Apéndice H

### MATRIZ INTERPRETACIÓN CRÍTICA

EJES DE SISTEMATIZACIÓN	SUB EJE	FRAGMENTO DEL TALLER DE SISTEMATIZACIÓN	FRAGMENTO DE LAS ENTREVISTAS	FRAGMENTOS DEL SONDEO	EJES INTERPRETATIVOS
<b>QUEHACER PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL</b>	<b>RETOS Y DESAFÍOS DEL TRABAJO SOCIAL EN UNA LINEA DE ATENCIÓN</b>	<p>- "de ese comité de currículo pensando en ¿qué es lo que debe hacer un trabajador social?... Y uno, es que la realidad social estaba en ese momento mediada por la <b>virtualidad</b> y ese era nuestro mayor argumento, pero es la realidad social, o sea nos planteaban, ahí no podemos intervenir porque esa no es la realidad social o, no, no, no, no, todo lo contrario, esa es la realidad social que estamos viviendo. Ese es el momento histórico que estamos viviendo y como trabajadoras y trabajadores sociales no podemos perder o asustarnos y decir ahí no vamos, no, tenemos que actuar, tenemos que intervenir" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Uva Falla).</b></p> <p>- "superar las dicotomías que nos mueven aquí en trabajo social, que la realidad, que lo virtual, que la teoría, que la práctica, que el objetivo, que lo subjetivo, que el método que los métodos, entonces la puesta en ese momento en la línea es la intervención es una, <b>no es solamente por los métodos</b> y tenemos que encontrar un punto de encuentro que nos permite recogerlos, no solamente pensando en que yo lo hago, y es grupo, que lo que yo hago es comunidad, que lo que yo hago es intervención individual, sino que el trabajador social es una profesión, es una disciplina con capacidad para desempeñarse, no solamente desde esa mirada, sino de una manera integral, entonces eran como esos dos ejes en la apuesta que fue cuando ya vino a derivar en que definiéramos que era atención y acompañamiento del ejercicio que íbamos a hacer" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Uva Falla).</b></p> <p>- " pues como aplicar todo eso y acompañar a una persona entonces hacerlo <b>a través de la virtualidad</b> fue un reto pero también fue algo muy bonito que nos permitió ver otras formas de hacer Trabajo Social." <b>(Taller de sistematización, narrativa de Jessica Puentes).</b></p>	<p>- "Específicamente en ¡Unicolmayor te Escucha! lo que estamos haciendo se ha tenido que gestionar mucho... entonces digamos que yo creo que algo que se viene desde trabajo social y que deberían tener los futuros y futuras trabajadoras sociales que estén en la línea es esa capacidad como de gestionar". <b>(Entrevista, narrativa de Alejandra Muñoz)</b> - "En una línea de atención siempre tienes que tratar de manejar la <b>empatía</b>, tratar de conectar con esa persona que está oyendo". <b>(Entrevista, narrativa de Valentina López)</b> - "Estar en constante formación porque como sabemos el mundo va cambiando, las cosas van cambiando y pues de acuerdo a las diversas dinámicas que hayan eh se tiene que dar la atención, hay que acoplarse a la sociedad en sí". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Nataly Romero)</b> - "La <b>tecnología</b> está también para ser como un puente de comunicación y siento qué es una forma pues como de intervención o sea una forma también de vincularnos... pues que yo creo que está para quedarse y que el trabajador social tiene que adaptarse como a eso que no creo que sea fácil pues no precisamente porque yo siento que también depende de la corresponsabilidad entre las partes". <b>(Entrevista, narrativa de Birgitte Espinosa)</b> - "Creo que la línea nos reta al a los y las trabajadoras sociales primero en crear bases de datos...también incentiva al trabajador social y lo reta a dejar todo por escrito, trabajo social creo que tiene una falencia aún muy grande que es que hacemos mucho pero escribimos muy poco entonces la línea de atención está yo creo que retándonos y llevando un poquito a los estudiantes a eso, a escribir a dejar antecedentes". <b>(Entrevista, narrativa de Laura Sánchez)</b></p> <p>- "siento que el tema de saber cómo llegarle a la persona como descubrir qué problema tiene, o qué realmente qué es lo que ella busca al llegar a la línea de atención " <b>(Entrevista, narrativa de Laura Moreno).</b></p> <p>- "uno no sabe cómo van a llegar las personas o sea en qué nivel de crisis o cómo son sus emociones en ese momento para contactarse con una línea, que deben ser muy complejas porque si uno ve la opción de contactar una línea es porque está teniendo un problema en tu vida, en tu casa, en lo que sea y entonces yo creo que es bastante complejo como Trabajadoras Sociales abordar una situación así, es muy difícil, y digamos depende también si e presencial, si es virtual, si es una línea ee digamos telefónica como las distritales, <b>yo creo que es más difícil abordarlos también de forma virtual no"</b> (Entrevista, narrativa de Paula Pinzon).</p> <p>- "yo creo que lo del espacio es importante, los espacios de la línea,</p>		<p>-Intervención del Trabajo Social con el uso de las mediaciones virtuales</p> <p>-Repensar los metodos tradicionales en Trabajo Social</p> <p>-Perspectiva etica del Trabajo Social</p>

			<p>la difusión y si pues enfocarnos otras problemáticas, que la pandemia quizás siga y haya otras pero siguen habiendo muchas problemáticas en la sociedad en general." (Entrevista, narrativa de Paula Pinzon).</p> <p>- " fue complicado porque el chico al que yo entrevisté estaba pasando por un mal momento emocional, entonces pues sí fue un poquito incómodo y a la vez no sabía cómo responder correctamente a veces." (Entrevista, narrativa de Allison Galvis).</p> <p>- "establecer una relación, no una relación, sino como estar en un espacio en donde los dos se sientan cómodos y se pueda llegar a desarrollar la situación o bueno el diálogo de forma fluida... yo creo que también se nos es complicado mover recursos para las personas o lo que necesiten rápidamente" (Entrevista, narrativa de Allison Galvis).</p> <p>- "esos retos que ahora encontramos como trabajadores sociales en la línea es enfocándonos a que los estudiantes y administrativos tienen muchas situaciones en las cuales pues, las situaciones laborales en este caso universidad o académicas, perdón, como que limitan, o sea limitan un punto y pues al tener esta línea atención y acompañamiento en la UCMC, se nos da el resto directamente a nosotros como trabajadores sociales de hacer es acompañamiento psicosocial" (Entrevista, narrativa de Edisson Capera).</p> <p>- "el reto del trabajo social es hacer esas redes interdisciplinarias porque pues nosotros entendemos que pues orientamos a las personas, pero pues nosotros no nos especificamos en otras áreas" (Entrevista, narrativa de Edisson Capera).</p> <p>- "Yo creo que más que todo como ese enfoque de <b>empatía</b>, como de poder salirnos de que sí, somos los profesionales pero también de poder ponernos como en los zapatos de las otras personas... que no es solo ayudar y ayudar y ya, sino que es también como formar a alguien, como brindarle herramientas que de cierto modo pues también le ayudan a uno como trabajador social. " (Entrevista, narrativa de Wilmar Castillo).</p> <p>- "nosotros como practicantes creemos y bueno estamos seguros de que el trabajo social no se puede generar a través de una pantalla, entonces digamos el reto que nosotros tuvimos fue digamos que iniciando <b>la práctica era desarrollar todo a través de tele llamadas, video llamadas, de enviar cartillas por WhatsApp, tener una conversación a través del celular</b>, el mayor reto de Trabajo Social en atender algo que no era tan tangible, algo que no podíamos estar en el momento, no podíamos evidenciar muy bien las reacciones de las personas con las que estábamos tratando, no podíamos secar las lagrimas, pasar un pañuelo a la persona el usuario que de repente se puso a llorar" (Entrevista, narrativa de Stephany Arbelaez).</p> <p>- "Siento que más que todo en la práctica de comunidad es como</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>saber que ese proceso es bastante lento" (<b>Entrevista, narrativa de Alejandra Peña</b>).</p> <p>- "Yo siento que un gran reto que hay para el Trabajo Social en modalidad virtual es la disposición que tienen las personas al momento de llegar a la línea, hay muchos casos que no son porque la persona decide hacerlo sino porque son remitidos desde otra parte" (<b>Entrevista, narrativa de Karen Real</b>).</p> <p>- "el otro sería el acceso a internet a computadores, a la energía, eso es una gran barrera si, entonces no podemos asumir que todas las personas que podamos atender tengan un computador, tengan un micrófono, esos accesorios que uno también necesita o el mismo sistema de energía que sea constante" (<b>Entrevista, narrativa de Karen Real</b>).</p> <p>- "creo que la primera herramienta es la <b>empatía, la escucha activa, la resiliencia</b>, siempre hay que tener mucha resiliencia... como esa consistencia emocional, esa inteligencia emocional al saber que tienes la vida de una persona" (<b>Entrevista, narrativa de Vanessa Gutierrez</b>).</p> <p>- "este tema de estar no tanto como cara a cara y eso es como un gran desafío también que se propuso para el trabajo social y <b>no estar frente a frente con la persona con la que vas a intervenir</b>" (<b>Entrevista, narrativa de Vanessa Gutierrez</b>).</p> <p>- "<b>nuestra salud mental también es esta en juego</b> porque en realidad si era mucho tiempo que teníamos que estar pues pegadas al computador" (<b>Entrevista, narrativa de Valentina Garcia</b>).</p>		
<p><b>IMPORTANCIA DEL TRABAJO SOCIAL EN UNA LINEA DE ATENCIÓN</b></p>	<p>- "como facultad, como programa de Trabajo Social reconocimos que era necesaria una atención a la comunidad interna, entonces empezamos a utilizar ese lenguaje... <b>Entonces empezamos a hablar de la comunidad interna y de la comunidad externa</b>, sí, y dentro de esa comunidad interna poder demostrar las situaciones de salud mental que se estaban viviendo (<b>Taller de sistematización, narrativa de Uva Falla</b>).</p>	<p>- "<b>no ver los problemas de una manera unidimensional sino que el analizarlos desde una perspectiva más de carácter sindemico</b>... cuando hablamos de esa integralidad, cuando hablamos de hacer un ejercicio que sea mucho más acorde con las exigencias y necesidades del contexto, tiene que ver también con hacer un análisis más económico, más social, más de tipo jurídico, más de tipo legal y no solamente una perspectiva de una intervención sin reconocer la presencia de todos esos factores que configuran el fenómeno en este caso, pues el de la salud únicamente sino el <b>mirar todo, toda la perspectiva que contiene la intervención de Trabajo Social</b>. " (<b>Taller de sistematización, narrativa de Uva Falla</b>).</p>	<p>- "Creo pues que el trabajador y la trabajadora social tienen esa capacidad y desde la disciplina como que existe esa capacidad de <b>intervenir desde todas las poblaciones hasta todas las problemáticas</b> y, y entonces creo que eso es necesario por eso me parece muy importante Trabajo Social, <b>porque no es solamente como una cosa si no muchas problemáticas</b>." (<b>Entrevista, narrativa de Alejandra Muñoz</b>) - "El trabajador social en una línea de atención es importante pues porque somos sociales y por naturaleza es que estamos para tratar de colaborar tratar de empatizar, de gestionar, buscar ese bienestar para la persona que tenemos al otro lado". (<b>Entrevista, narrativa de Valentina Lopez</b>) - "Un Trabajador Social tiene sus especificidades y es muy importante pues para una línea de atención, no he escuchado la primera línea de atención sin un Trabajador Social y pues ya en la universidad me parece vital porque a veces nos concentramos mucho en mirar hacia afuera y pues no sé o sea encontrar digamos un poco de calma dentro de la misma universidad siento que es muy importante". (<b>Entrevista, narrativa de Paula Pinzon</b>) - "El trabajo social vendría siendo como el pilar para una línea de atención ya que no solo ve como los aspectos de la persona sino que hace como una vista o hace como un <b>análisis más amplio</b> de lo que viene siendo como los factores externos y lo social". (<b>Entrevista, narrativa de Wilamr Castillo</b>) - "Siento que es una <b>nueva forma cómo de involucramos</b> siento que si nos hace</p>	<p>- "El trabajo social cumple el papel de facilitar la solidaridad y la participación de la comunidad en el desarrollo de sistemas que sean inclusivos para todas las personas y tratarlas con dignidad y respeto, y garantizar los derechos humanos y la justicia social; brinda orientación y escucha". (<b>Sondeo, Narrativa de Natalie Ceballos</b>) - "El rol del trabajador social es el de orientador, porque desde allí se orienta a los usuarios con información que sea útil para sus casos. Trabajo Social brinda herramientas para la intervención y el diagnóstico". (<b>Sondeo, Narrativa de Ronald Bermúdez</b>) - "<b>La línea de atención está diseñada para funcionar a través del trabajo de diversas disciplinas</b> que sirvan para brindar atención y acompañamiento a la comunidad, para lo cual, el trabajo social es de vital importancia, mas aún teniendo en cuenta que también se cuenta con los niveles individual y familiar, los cuales son escenarios en los cuales se desempeña el trabajo social, sin mencionar la gestión de redes sociales que, es una especialidad de la profesión". (<b>Sondeo, Narrativa de Carlos Pineda</b>) - "<b>Lectura de contexto</b> y realidad para la intervención y acompañamiento remoto, planteando diferentes estrategias que permitan brindar la orientación y gestión pertinente dependiendo de cada persona y/o comunidad. (<b>Sondeo, Narrativa de Laura Daniela Rodríguez</b>) - "<b>El trabajo social como profesión brinda una mirada holística</b> para la intervención conjunta e <b>integral</b> que se maneja en la línea de atención". (<b>Sondeo, Narrativa de Lina Cardenas</b>) - "Se realiza una <b>visión de la realidad</b></p>	<p>-Trabajo social, una intervención holística e integral, de carácter sindemico -Nuevas maneras de intervenir en Trabajo Social</p>



			<p>falta más involucrarnos en las redes y en la virtualidad a los trabajadores sociales, buscar <b>nuevas formas y estrategias</b> cómo hacer efectivo digamos este tipo de comunicación". (Entrevista, narrativa de <b>Brigitte Espinosa</b>) -"La importancia del trabajo social es la <b>mirada holística</b> que le da hacia todo...como trabajadores sociales tenemos como bagaje en ciertas áreas y ciertas dimensiones del ser humano entonces al llegar a la línea de atención un trabajador social puede hacer un trabajo interdisciplinar muy bien, puede conectar redes, puede investigar y puede intervenir". (Entrevista, narrativa de <b>Laura Sánchez</b>)</p> <p>- "como todas las carreras trabajo social es valga la redundancia importante porque pues por medio de este podemos <b>llegar a problemáticas mucho más allá</b> de las que cualquier otra carrera entonces siento que es eso" (Entrevista, narrativa de <b>Laura Moreno</b>).</p> <p>- "brindar atención a las personas" (Entrevista, narrativa de <b>Alisson Galvis</b>).</p> <p>- "trabajador social tiene un rol sumamente importante al orientar a estas personas y al orientar los casos específicamente" (Entrevista, narrativa de <b>Edisson Capera</b>).</p> <p>- "el individuo no está solo, está inmerso en sus núcleos cercanos y muchas veces esos núcleos y esa sociedad cercana es la que genera las problemáticas que el individuo como individuo presenta, entonces me parece que es muy importante y es algo que debe ser muy implementado y debe seguir, progresar, continuar, mejorar porque las personas necesitan de un Trabajo Social, necesitan que las escuchen y no sólo que las escuchen sino le aporten ayudas y estrategias de cambio en su entorno" (Entrevista, narrativa de <b>Stephany Arbelaez</b>).</p> <p>- "en este caso siento que nosotros debemos ser como esos promotores ¿no? siempre de cada cosa, en cada tema que que hace al cual la hace referencia pues la línea" (Entrevista, narrativa de <b>Alejandra Peña</b>).</p> <p>- "es muy importante porque Trabajo Social trabaja directamente con el usuario, con lo que tú le llames a la otra persona que está recibiendo como ese tipo de servicio, estás trabajando directamente con esa persona y sabes que es muy importante porque es la vida de otra persona, es que lleva como todo su mundo, sus problemáticas, todo lo que conlleva pues abordar la vida de una persona ¿sabes? Entonces es muy importante desde el trabajo social hacer sentir escuchado a la comunidad y así mismo brindar las herramientas necesarias para que pueda como nosotros no resolverle el problema directamente sino que el usuario encuentre desde esas herramientas la manera de solucionar ese problema que está abordando o tenga tal situación" (Entrevista, narrativa de <b>Vanessa Gutierrez</b>).</p>	<p><b>SOCIAL</b>, logrando identificar distintos aspectos necesarios para la comprensión de aspectos y problemáticas sociales. " (Sondeo, narrativa <b>Vanessa Esparza</b>) -Brinda competencias al trabajador social en formación para enfrentar un mundo laboral cada día más exigente y <b>ligado al uso de nuevas tecnologías</b>. Brinda herramientas para poder llevar consultas teleorientadas que parecen ser una <b>nueva manera de afrontar una intervención</b>. Nos lleva a pensamos de manera más amplia la profesión y los límites de la misma. (Sondeo, narrativa de <b>Jeissonth Paulino Piñeros Vargas</b>)</p> <p>- "La importancia es la atención, orientación y acompañamiento que puede brindar a las personas tanto de la comunidad educativa como a personas externas a la Unicolmayor." (Sondeo, Narrativa de <b>Diana Rico</b>)</p> <p>- "Generar procesos de atención en el marco de la orientación social para afrontamiento de crisis emocionales." (Sondeo, Narrativa de <b>Camila Alfonso</b>).</p> <p>- "El alcance de atención que se puede brindar a nivel individual y colectivo, <b>traspasando las barreras de la presencialidad</b>, considero que nos permite buscar una orientación rápida en casos de emergencia" (Sondeo, Narrativa de <b>Paula Malagon</b>)</p> <p>- "el Trabajo Social resulta siendo de suma importancia en la sociedad y en este caso en la Línea de atención tanto en la intervención como en lo investigativo. En lo investigativo la variedad de investigaciones que se hicieron en la línea permitieron abrir la perspectiva de cómo los estudiantes estaban llevando su salud mental entre otras variables más, en la intervención se hace igualmente una aproximación más directa de cómo se vivencian las diferentes problemáticas en los individuos y en los grupos y la manera en la que nosotros podemos intervenir buscando siempre el bienestar." (Sondeo, Narrativa de <b>Laura Tenorio</b>)</p> <p>- "Trabajo social puede brindar un acompañamiento y <b>atención integral</b> que otras carreras por su índole no pueden gestionar. Nuestra labor es realizar un seguimiento que indique que se dió solución a la solicitud o en qué sentido se puede mejorar/aliviar la situación." (Sondeo, Narrativa de <b>Paula Medina</b>)</p> <p>- "es esencial ya que no solo se vela por el bienestar de la persona si no como transformador del entorno del mismo ,ademas de ser un vinculo entre la persona y las instituciones." (Sondeo, Narrativa de <b>Miguel Casso</b>)</p> <p>- "Brindar acompañamiento a los procesos que allí se presentan y generar redes de apoyo así como convenios con diferentes instituciones" (Sondeo, narrativa <b>Valeria Bernal</b>)</p>	
--	--	--	--	---	--

			<p>- "en esa parte investigativa lo que hicimos nosotros de recopilar información y buscar datos es importante para la intervención ya como tal, ya que como que le da las bases a las siguientes trabajadoras sociales que estarán en los otros niveles y digamos que ya hablando desde ahí, las trabajadoras sociales que hagan intervención pues lo importante es cómo esa conexión con los usuarios que se conecten pues con la línea y también el poder ayudarle, el poder brindarles un apoyo" (Entrevista, narrativa de <b>Valentina García</b>).</p>	<p>-"" (Sondeo, Narrativa de  -"" (Sondeo, Narrativa de</p>	
<p><b>ACCIONES DEL QUEHACER PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN LA LINEA DE ATENCIÓN</b></p>		<p>- "Y se abordaron temas de <b>atención, promoción, prevención</b> y de rutas de atención sobre todo." (Taller de sistematización, narrativa de <b>Alejandra Peña</b>).</p> <p>- "entonces desde individual y familiar la profe Claudia Usaqué hacia gestión en instituciones educativas, entonces al formulario ya no llegan solamente solicitudes de personas, sino de instituciones que quieren que lleguemos a atender situaciones de grupo, entonces ya no es solamente individual y familiar, si no es vengan a darme un taller" (Taller de sistematización, narrativa de <b>Adriana Gonzalez</b>).</p>	<p>- "Lo que tratamos fue hacer una intervención pues en un principio tratando de como unir lo virtual como en lo de las comunidades virtuales fue la apuesta que nosotros hicimos en ese momento tartar de trabajar con comunidades virtuales desde el principio le apostamos como a generar esos espacios como webinar, como talleres ehh tratamos de hablar un poco por teléfono, de como iniciar con esas llamadas telefónicas para hablar con las personas, acercarnos un poco mas a las comunidades". (Entrevista, narrativa de <b>Valentina López</b>)</p> <p>- "La línea de atención y acompañamiento social de la universidad colegio mayor de Cundinamarca nos ha aportado a nosotros significativamente en todos los aspectos teniendo en cuenta pues que es un <b>servicio muy integral</b> de atención nos ha permitido remitir a nuestras familias a atención psicológica, nos ha ayudado a posibilitar el acceso a servicios a redes, ha sido muy importante pues la intervención que ha tenido con nosotros nos han apoyado y muy eficientemente con el trabajo grupal con familias hemos tenido unos procesos bien interesantes incluso en pandemia donde nos aportaron en la intervención grupal a través del uso de tecnologías...nos han ayudado en procesos de gestión que nos han aportado muchísimo para poder incluir a las personas con discapacidad en diferentes escenarios". (Entrevista, narrativa de <b>Claudia Guevara, referente de fundación Martha Chacón</b>).</p> <p>- "me sentía esperanzado al poder ayudar a más personas no solo investigando, sino también documentos que puedan como cubrir varias hipótesis o varia información que uno quiera otorgar ypués especificando <b>sobre la Salud Mental</b>". (Entrevista, narrativa de <b>Edisson Capera</b>).</p> <p>- "el trabajo que hicimos de recolección como teórica y documental pues fue como esa base que le dejamos a los grupos que seguían" (Entrevista, narrativa de <b>Wilmar Castillo</b>).</p> <p>- "el Trabajo que yo realice fue de manera individual con sus sesiones, haciendo pues el estudio de caso, toda la cuestión del diagnóstico, se hizo una proyección, la planeación de las estrategias, de los objetivos que queríamos lograr y muy orgullosamente digo que los cumplimos... tuve la oportunidad de ir al colegio, de conocer su entorno, su familia, de hacer visita domiciliaria" (Entrevista, narrativa de <b>Stephany Arbelaez</b>).</p> <p>"entonces nosotros dejamos como bases para que las próximas pasantías, las próximas prácticas tengan como recursos para poder también desarrollar sus prácticas" (Entrevista, narrativa de</p>	<p>- "<b>Atención, orientación y acompañamiento</b> a los/as usuarios/as. - Responsabilidad y compromiso. " (Sondeo, Narrativa de <b>Diana Rico</b>)</p> <p>- "La importancia es la <b>atención, orientación y acompañamiento</b> que puede brindar a las personas tanto de la comunidad educativa como a personas externas a la Uicolmayor." (Sondeo, Narrativa de <b>Diana Rico</b>)</p> <p>- "Orientador, gestor." (Sondeo, Narrativa de <b>Camila Alfonso</b>).</p> <p>- "Rol activo y propositivo con una escucha activo pero con un vital manejo de la atención en crisis" (Sondeo, Narrativa de <b>Mariana Verona</b>)</p> <p>- "<b>Orientar</b> e informar los procesos que alguna comunidad en particular necesite para acceder algún tipo de servicio, así como ayudar a <b>gestionar</b> situaciones que el usuario no tenga conocimiento" (Sondeo, Narrativa de <b>Jessica Moreno</b>).</p> <p>- "El generar <b>procesos de orientación a nivel de prevención, atención y promoción</b> atendiendo las necesidades individuales y colectivas" (Sondeo, Narrativa de <b>Paula Malagon</b>)</p> <p>- "Asesorar a los estudiantes a buscar alternativas en los cuales haya una posible solución de la problemática que estén presentando, apoyando el proceso, acompañarle y hacerle entender que la línea es un medio por el cual puede entender y encontrar una variedad de herramientas que le ayuden a superar el proceso. <b>De igual manera en cuanto a temas cómo la salud mental es importante promover el autocuidado y demás</b>." (Sondeo, Narrativa de <b>Laura Tenorio</b>)</p> <p>- "El brindar acompañamiento, servir de soporte, garantizar lo mejor al usuario " (Sondeo, Narrativa de <b>Paula Restrepo</b>)</p> <p>- "este debe ser capaz de ejercer los roles que sean necesarios y requeridos, debe pasar desde un rol de formador o educador a un rol de acompañante y catalizador tenido en cuenta que las solicitudes son dirigidas desde diferentes campos y se deben poder brindar el mejor acompañamiento. " (Sondeo, Narrativa de <b>Jeissonth Piñeros</b>)</p> <p>- "Atención de la solicitud, análisis de información, plan de acción y</p>	<p>-La atención, la orientación y el acompañamiento: pilares para la intervención del Trabajo Social - El lugar de la salud mental en el Trabajo Social</p>

			<p><b>Stephany Arbelaez.</b></p> <p>- "trabajamos en salud mental y realizamos un repositorio para la página de como tal de la línea y también realizamos digamos que una consultoría sobre todos los documentos y demás enfocados en ese tema, darle como todo el tema de la visibilidad a la como tal a la página y como tal a la línea también y al consultorio social" <b>(Entrevista, narrativa de Alejandra Peña).</b></p> <p>- "el único como la intervención que hicimos fue un encuentro en cuadra pero básicamente fue solo eso, o sea porque de resto se realizó trabajos para llegar a las instituciones y demás y respecto a la revista" <b>(Entrevista, narrativa de Alejandra Peña).</b></p> <p>- " fue una investigación total desde cero y fue como un rastreo de America osea, tanto nacional como internacional a nivel Latinoamericano hicimos como ese rastreo de la <b>promoción y la prevención de la salud mental</b> en los jóvenes y en los adultos mayores" <b>(Entrevista, narrativa de Vanessa Gutierrez).</b></p> <p>-"hicimos una página web, hicimos una recopilación de bases de datos sobre <b>salud mental</b> enfocada en atención en adultos mayores, en persona mayor y en niños y adolescentes sobre todo... buscamos como números de líneas de atención para poder remitir a las personas que se contactaron a la línea" <b>(Entrevista, narrativa de Valentina García).</b></p>	<p><b>orientación sobre las soluciones o estrategias de acuerdo al caso." (Sondeo, Narrativa de Paula Medina)</b></p> <p>-" como investigador proporcionando esa línea argumental siempre necesaria y ya en los distintos niveles de intervención como un movilizador de recursos ya sea institucional como de conocimiento. " <b>(Sondeo, Narrativa de Miguel Casso)</b></p> <p>-"El acompañamiento integral al individuo" <b>(Sondeo, Narrativa de Michelle Uribe)</b></p>	
		<p>-"Yo quisiera agregar un poco a lo que están diciendo algo que fue un gran aprendizaje y siempre se lo manifesté a los profesores, la capacidad de los estudiantes para crear, recrear y apuntar, para mí eso ha sido como de los mayores aprendizajes, que nos hayan podido seguir la línea. Y en términos personales lo digo con un poco de emotividad en la medida de lo que todo esto nos ha generado, en lo personal a mí me ha generado mucho, mi subjetividad estaba muy permeada por toda la experiencia de la línea, por todo lo que ello significa, el tener que debatir, el tener que argumentar y tratar de demostrar que sí podíamos hacer...por lo que además estábamos viviendo la situación de pandemia que también me estaba afectando, al igual que a todos. Entonces hay algo que para mí fue un aprendizaje muy fuerte y es renovar mi creencia en las utopías". <b>(Taller de sistematización, narrativa de Uva Falla)</b> -"Es posible pensar, diseñar y materializar nuevas formas de intervención para dar respuesta a los desafíos de los tiempos modernos". <b>(Taller de sistematización)</b> -"Ampliación de la cosmovisión sobre el Trabajo social... Como el trabajo en red y con sentido social puede contribuir a la transformación social". <b>(Taller de sistematización)</b> -"La importancia de la escucha y la salud mental en la academia, la vida profesional y personal". <b>(Taller de sistematización)</b></p> <p>-"Ese proceso cómo de articulación entre los niveles, investigación y los 3 niveles de intervención han venido articulando. y está bien que. ¿Por qué? Tiene que ser así, Porque el trabajo de la línea de atención y acompañamiento social, se tiene que quedar en todas las instancias finales de la investigación y para eso también hay</p>	<p>-"Creo que los que entramos a la línea, entramos con grandes expectativas de decir como que chevere que el trabajo social le apueste a algo diferente, a otra posibilidad porque si bien estábamos acostumbrados a trabajar o hacer las prácticas siempre de manera presencial pues la virtualidad y en este caso la línea fue un espacio que pues nos permitió ahondar en otros campos diferentes de intervención de trabajo social que de pronto si no hubiera sucedido la pandemia pues no hubiéramos imaginado". <b>(Entrevista, narrativa de Valentina López)</b> -"Las comunidades virtuales y en relación con el trabajo social si se pueden lograr... una comunidad virtual en la intervención del trabajo social se puede, se puede aportar desde la virtualidad a la profesión". <b>(Entrevista, narrativa de Valentina López)</b> -"Nos da como trabajadores sociales una práctica propia nuestra que no lo tiene cualquiera Universidad y por la cual están trabajando los estudiantes para y por ellos". <b>(Entrevista, narrativa de Laura Sánchez)</b> - "Entonces uno como que entrar con esa expectativa pero después cuando empezamos a ahondar como en el tema , la salud mental porque de hecho yo estuve en el semestre pasado en el semillero de salud mental positiva entonces cuando vi el tema de la salud mental pues me interesó mucho más porque estuve en el semillero y aporte mucho a la investigación por eso porque habían muchos documentos del semillero que los incluimos en la investigación entonces sentí que como aporte mucho al tema". <b>(Entrevista, narrativa de Iris Cotera)</b></p> <p>- "lo que me gustó de la línea fue que me permitió ese cambio de estar en un tercer semestre de solo teoría a práctica a hacerlo muy</p>		

		<p>otros momentos que he aprendido, es la posibilidad que de dónde venía y de investigación se profundicen problemáticas sociales". <b>(Taller de sistematización, narrativa Luz Miriam Ramirez)</b></p> <p>- "hay que rescatar una época del Estado de bienestar se vivió, rescatar esa ese cuidado, autocuidado y cuidado del otro." <b>(Taller de sistematización, narrativa Luz Miriam Ramirez)</b></p> <p>- "para mí la línea me ha permitido pensar, diseñar y materializar nuevas formas de intervención para dar respuesta a los desafíos de los tiempos modernos, esto quiere decir que es posible trascender esos modelos tradicionales... es el momento para pensar que es posible hacerlo diferente, y no seguir como dentro del cuadrado sino que se nos movió la realidad pues nos tenemos que mover nosotros también para dar respuesta a esa realidad que ya no era presencial... el mayor aprendizaje yo lo resumo en innovación social, esa innovación que es posible y pues en estos espacios que a veces son tan rígidos, tan cuadraditos, tan de los tradicionales, de que sigamos al autor y de la manito del autor, y entonces ahí nos pensamos de manera fragmentada y resulta que la realidad no es fragmentada, la realidad es una realidad" <b>(Taller de sistematización, narrativa Adriana Gonzalez)</b></p> <p>- "pensar en alternativas diferentes a la presencialidad para mediar intervenciones desde el Trabajo Social, con utilización de los métodos tradicionales que no se perdieron, plasmar herramientas específicas y acordes a ese momento social que se vivencia" <b>(Taller de sistematización, narrativa Lucero Ramirez)</b></p> <p>- "la articulación que se hizo con los medios digitales teniendo en cuenta que como era una experiencia nueva, o sea todo un contexto, contexto nuevo y teniendo en cuenta que pues esta profesión es muy presencial... fue un proceso enriquecedor de saber que puedes el Trabajo Social se puede hacer desde la distancia también." <b>(Taller de sistematización, narrativa Edisson Capera)</b></p> <p>- " la generación de espacios, lugares virtuales como lugares de intervención o de acción o en esa coyuntura que tuvimos en la pandemia. También la mediación digital como una forma también de hacer desde Trabajo Social no solamente desde la presencialidad sino saber hacer un uso social de las herramientas digitales, creo que habían apuestas en ese momento de pensarse el ciberactivismo, todo lo que ya mueve como espacio de interacción y como espacio real la virtualidad y que allí tiene que converger el Trabajo Social como una apuesta a un trabajo contemporáneo... hay una complementariedad entre lo virtual y lo presencial, ya no podemos, como lo decía la profe uva pensar en solo dicotomías, sino que pensar en esas nuevas formas de relacionamiento y en esas formas también que nos llevan al quehacer del Trabajo Social" <b>(Taller de sistematización, narrativa Pilar Sierra)</b></p>	<p>sencillo, muy cómodo para mí y para mis compañeras, no siento que haya sido una transición tan difícil como veía en otros compañeros de otras prácticas, sino que la línea atención fue muy de la mano con nosotros, fue un trabajo muy bonito" <b>(Entrevista, narrativa de Paula Pinzon).</b></p> <p>- " la línea me dejó muchos aprendizajes, mucha paciencia, tener mucha paciencia y también cogerle mucho gusto a la investigación" <b>(Entrevista, narrativa de Paula Pinzon)</b></p> <p>- "que el proceso que me dejó pues investigativo fue demasiado bueno, las docentes que estuvieron en ese campo de práctica digamos nos dieron unas bases demasiado buenas y que son digamos como elementos que se siguen utilizando ahorita en las prácticas digamos de comunidad." <b>(Entrevista, narrativa de Wilmar Castillo).</b></p> <p>- "me abrió mucho la visión de lo que es el trabajo social porque a la Línea no llega un estilo de población en específico, nosotros atendimos casos de cualquier caso, tanto en niños, jóvenes, adultos, atendimos eh o sea era una gama de situaciones y de problemáticas que llegaban a la Línea y que nosotros no nos desempeñamos solo en un área sino que aprendemos mucho de todo" <b>(Entrevista, narrativa de Stephany Arbelaez).</b></p> <p>- "tener esa resistencia a la frustración como que no todos los procesos salgan como nosotros queramos y obviamente nada va a salir como nosotros queramos eso aplica para la vida laboral y para la experiencia" <b>(Entrevista, narrativa de Alejandra Peña).</b></p> <p>- "lo invita a uno a investigar un poco más a mirar uno que herramientas tiene, como aprender a sobrellevar las situaciones" <b>(Entrevista, narrativa de Karen Real).</b></p> <p>- "siento que la virtualidad también nos enseñó a acoplarnos a muchas situaciones y siento que la distancia también permite que uno pueda hacer muchas más cosas" <b>(Entrevista, narrativa de Karen Real).</b></p> <p>- "emocionalmente también creo que crecí porque pues uno se da cuenta que a veces las cosas no dependen de uno entonces hay cosas que a uno se le salen de las manos y eso también o sea está bien ¿sí? profesionalmente uno debe comprender que uno llega con la idea de trabajo social de quiero salvar el mundo, pero cuando se da cuenta las intervenciones pues "no tú no vas a salvar el mundo, tú puedes aportar pero no significa que todo está en tus manos"" <b>(Entrevista, narrativa de Karen Real).</b></p> <p>- "fue un aprendizaje nuevo que tal vez no nos hubiésemos podido o yo no me hubiese podido lanzar a ese mundo sino me hubiera tocado literalmente casi obligada, entonces siento que esos fueron puntos muy buenos y que les agradezco porque pues uno ya va también manejando diferentes ámbitos, se va moviendo y tiene la</p>		
--	--	--	---	--	--

	<p>- "algo que fue un gran aprendizaje y siempre se lo manifesté a los profesores, la capacidad de los estudiantes para crear, recrear y apuntar, para mí eso ha sido como de los mayores aprendizajes, que nos hayan podido seguir la línea, el que nos hayan podido y querido seguir en esto y todo lo que crearon y construyeron, de verdad para mí fue un aprendizaje muy, muy grande de todo lo que los estudiantes son capaces de hacer... en lo personal a mí me ha generado mucho, mi subjetividad estaba muy permeada por toda la experiencia de la línea, por todo lo que ello significa, el tener que debatir, el tener que argumentar y tratar de demostrar que sí podíamos hacer... Entonces hay algo que para mí fue un aprendizaje muy fuerte y es renovar mi creencia en las utopías"(Taller de sistematización, narrativa Uva Falla).</p> <p>- "como el Trabajo Social logró afrontar y tuvo la suficiente capacidad para poder afrontar, para poder enfrentar sus intervenciones... acá en las ciencias sociales no solamente se queda en la intervención, sino como conoce a la realidad social" (Taller de sistematización, narrativa Luz Miriam Ramirez).</p> <p>- "nos permitió de otra forma buscar herramientas que tal vez en esos momentos si hubiera sido presencial no hubiéramos alcanzado a conocer ¿sí?, a desarrollar capacidades" (Taller de sistematización, narrativa Karen Real)</p> <p>- "me permitió como reafirmar la importancia de escucharnos ¿no? y también de escuchar a los demás, no solo a nivel profesional sino también a nivel personal... también la capacidad de ser creativo y pues adaptarse a las circunstancias que iban surgiendo" (Taller de sistematización, narrativa Jessica Puentes).</p> <p>- "yo siento que el aprendizaje que más se acerca es a los temas de salud mental" (Taller de sistematización, narrativa Nataly Romero).</p> <p>- "el programa de Trabajo Social que creo que ahora con lo del consultorio le va a pegar mucho, puede hacer práctica directamente sin la intermediación de ninguna institución. Creo que eso fue uno de los aprendizajes como que ya hay un reconocimiento de la importancia de entender que la institución si bien pues nos da unas garantías para desarrollar la práctica de la Universidad, también debe hacerlo y creo que esa experiencia debe consolidarse a través del acuerdo y eso permite hacer otro ejercicio que a mí me ha parecido interesante y que tiene que ver con esto y es el diálogo entre los docentes y los estudiantes en los diferentes niveles que antes no se daba" (Taller de sistematización, narrativa Iovan Parra).</p> <p>- "cómo nos estamos pensando la práctica académica, más allá de las instituciones y los métodos, y eso sería como el gran aporte que la unidad... que la línea le hace al programa y a la disciplina misma, es que reconozcamos que no necesitamos de un espacio físico ni de un método para hacer Trabajadores Sociales" (Taller de sistematización, narrativa Uva Falla).</p>	<p>experiencia de poder decir "bueno ya al menos sé cómo es dar una charla por zoom" (<b>Entrevista, narrativa de Karen Real</b>).</p> <p>- "entonces siento que la pandemia aportó de alguna manera como a estas nuevas modalidades de intervención de ese trabajo social, entonces el hecho de que digamos estemos con una línea de atención así que tú puedas llamar y que anónimamente que la persona tampoco se va a sentir como demasiado juzgada" (<b>Entrevista, narrativa de Vanessa Gutierrez</b>).</p> <p>- "me hizo aprender muchísimas cosas de investigación que la verdad como de pronto en las materias que habíamos visto como que no estaba muy reforzado... te vas dando una idea de cómo funcionan las investigaciones tanto cuantitativas como cualitativas, vas adquiriendo como toda esa experiencia respecto a las investigaciones y se hace como mucho más ameno para lo que te vas a enfrentar en un futuro" (<b>Entrevista, narrativa de Vanessa Gutierrez</b>).</p> <p>- "logré aprender mucho del enfoque que le dimos en ese momento que era pues salud mental." (<b>Entrevista, narrativa de Valentina García</b>). - "en este caso nosotros desde el proyecto que nosotros le apuntábamos digamos que la intervención del trabajo social en estas comunidades virtuales, pueden encontrarnos por estos medios, las mujeres que pueden digamos que el generar espacios desde el trabajo social en la virtualidad que permitan como conectar con la población, no necesariamente yendo hasta el lugar o yendo hasta el barrio o bueno sino que también están los espacios virtuales, todo lo que podemos generar desde la virtualidad y nos puede conectar con esas comunidades" (<b>Entrevista, narrativa de Valentina López</b>).</p>		
--	---	---	--	--

	<p>- "Darle el paso a la actualización de una demanda, eso llevó a generar una cantidad de herramientas pedagógicas, herramientas que quedaron de base para continuar, alimentar, modificar, y eso se ve reflejado en las cartillas, en todos los protocolos que se establecieron, en las rutas de atención, la iniciativa de la revista" (Taller de sistematización, narrativa Lucero Ramirez).</p> <p>- "Creo que me parece bellissimo que la línea como lo dijo la profe Uvita ha atravesado nuestra subjetividad en lo personal y creo que esto es lo más bellissimo de un ejercicio ¿no? cuando nos atraviesa en lo personal más allá de lo formal, de lo académico, porque allí es en donde encontramos muchos aprendizajes significativos. " (Taller de sistematización, narrativa Pilar Sierra).</p> <p>- "quienes han pasado por la línea han venido desarrollando una serie de capacidades y habilidades para ejercer en algo tan fuerte y delicado como es escuchar y orientar. " (Taller de sistematización, narrativa Uva Falla).</p>			
	<p>- "La resistencia de lxs compañerxs docentes fundamentados en su perspectiva del TS". (Taller de sistematización)</p> <p>- "Desconocimiento de la línea de atención y el consultorio social". (Taller de sistematización)</p> <p>- "Un obstáculo en particular es muchas veces la falta de apoyo por parte de la misma universidad ya que esto ralentiza los procesos y falta mucho reconocimiento por parte de la comunidad académica". (Taller de sistematización)</p> <p>- "la elaboración de los protocolos ¿no?, que había el temor de iniciar, eh ya teníamos el acuerdo, habíamos creado la línea, vamos a abrir los campos de práctica y no tenemos protocolos, es decir, no sabíamos cómo íbamos a prestar el servicio" (Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez)</p> <p>- "osea expandir ese radio de acción del Trabajo Social que ya se venía haciendo en otras universidades, pero aquí por esa misma rigidez no se logra como abrirse a otras maneras de concebir el Trabajo Social" (Taller de sistematización, narrativa de Lucero Ramirez).</p> <p>- "poder comprender la nueva realidad y lo que eso implica en términos de mover nuestros paradigmas de que la atención era presencial, que los campos de práctica estaban afuera, todo lo que implicó esta pandemia, eh, me pareció genial en términos de obligarnos a pensar de manera diferente... otro reto que estamos viviendo en este momento es como intencionar los procesos de la línea de atención que nace en un momento de virtualidad, confinamiento y pandemia a esta nueva realidad, que volvemos a la presencialidad pero la línea no se acaba y entonces ahora tenemos que vernos como un servicio de consultorio, es todo un reto y en eso estamos trabajando, movilizand la comprensión hacia el lugar." (Taller de sistematización, narrativa de Adriana</p>	<p>- "Yo creo que algo como malo es que no todas las personas saben que hay una línea de atención". (Entrevista, narrativa de Wilmar Castillo) - "Desconocimiento y poca visibilización de la línea de atención de la unicolmayor" (Entrevista, narrativa colectiva)</p> <p>- "Digamos que la pandemia nos quitó muchas posibilidades, nos abrió otras, como son el manejo de aplicativos como lo son zoom, meet, si nos abrió muchas posibilidades pero nos quitó otras. Entonces al momento de intervenir desde trabajo social siento que si nos tocó guerearla de cierta manera desde la línea para llamar a la gente, entonces hubo un momento que nos desanimamos y demas pero tambien buscamos estrategias entonces cambiamos las actividades". (Entrevista, narrativa de Maria Camila Ruiz)</p> <p>- "porque no había mucha información referente a la Salud Mental positiva entonces pues se nos dificulta un poco el tema de buscar autores del tema" (Entrevista, narrativa de Laura Moreno)</p> <p>- "Bueno yo siento que pues le hace falta un poco más de apropiación por parte de la universidad porque pues realmente siento que es como un punto aparte y pues realmente es algo que nos sirve a todos tanto docentes como estudiantes entonces siento que realmente la universidad no pues como que no le mete la ficha a esa parte de saber que todos necesitamos de esa línea de atención." (Entrevista, narrativa de Laura Moreno)</p> <p>- "osea de la línea de atención que se gestó en el momento pues de crisis de la pandemia a enfocarse en otras problemáticas... llegar más a los estudiantes porque digamos ni siquiera en la pandemia sinceramente yo había escuchado la línea de atención, no se le daba tanta difusión" (Entrevista, narrativa de Paula Pinzon)</p>	<p>- "Todo es muy metódico y a veces se queda mucho en ello y no avanza". (Sondeo, Narrativa de Shellsey Aguirre) - "Que no es muy reconocida en otros espacios por fuera de la universidad o de incluso de la facultad ". (Sondeo, narrativa de Mariana Verona)</p>	<p>- Ideas preconcebidas respecto a la LAAS</p> <p>- Necesidad de apoyo institucional</p>

		<p><b>Gonzalez).</b></p> <p>-"el pasó a lo que tenemos a unas nuevas realidades, ehh transversar los recursos de accesibilidad lo vi como una gran dificultad y el posicionamiento en la universidad, el posicionamiento en la estructura orgánica de la universidad" <b>(Taller de sistematización, narrativa de Lucero Ramiez).</b></p> <p>-"hubo algo que marcó también mucho al inicio y es que se consideraba la línea de atención como un callcenter, "Ay, entonces en la práctica les ponen diademas", eso nunca se ha hecho, nunca tuvimos celulares ni diademas, pero es que finalmente no somos un call center." <b>(Taller de sistematización, narrativa de Adriana Gonzalez).</b></p>	<p>-"llegar el semestre pasado al salón, el espacio es muy reducido para los otros niveles de intervención, las personas difícilmente van a sentirse cómodas en un espacio tan... en un salón con otras personas ahí" (Entrevista, narrativa de Paula Pinzon)</p> <p>-"Si, entré con muy pocas expectativas la verdad, osea no esperaba que fuera lo mejor del mundo sinceramente" (Entrevista, narrativa de Paula Pinzon)</p> <p>- "yo creo que se han esparcido como estigmas o como ideas preconcebidas de la línea que ya pasan del desconocimiento a luego ya... digamos a mí sinceramente me habían dicho que no me fuera por la línea y que ahorita menos pero siento que es conocerla ¿sabes?" (Entrevista, narrativa de Paula Pinzon)</p> <p>-"o sea es que la línea atención no es visible sí me entiendes" (Entrevista, narrativa de Alisson Galvis)</p> <p>- " entonces fue muy difícil hacer todo virtual inicialmente... todo era virtual y nosotros atendíamos niños, a niños de 4 años entonces era muy difícil captar la atención de un niño de 4 años a través de una pantalla" (Entrevista, narrativa de Stephany Arbelaez).</p> <p>- "siento que que en esta práctica de comunidad el trabajo ha sido un poco más tedioso, como un poco más pausado" (Entrevista, narrativa de Alejandra Peña)</p> <p>- "realmente la universidad no le da mucha... mucho crédito a la línea, digámoslo así no le da mucha visibilidad y eso es lo que ella necesita" (Entrevista, narrativa de Alejandra Peña)</p> <p>- "pues que muchos docentes no están de acuerdo con que sea así, pero pues ese es el trabajo, si trabajarán todos todos juntos pues se haría muchísimo más entonces es un reto, siento que es un reto de nosotros como trabajadores sociales para demostrarle a la universidad muchas cosas." (Entrevista, narrativa de Alejandra Peña)</p> <p>-" le falta mucha visibilidad y yo siento que tengo que recalcar eso porque es muy importante, siento que si se cambiaran las miradas, no solamente pues mía sino de muchas personas frente a la línea, porque a veces las personas inscriben pero no porque quieren sino porque les toca ¿sí? Entonces es como que si se cambiara esa visión que se tiene de la línea sería muy diferente, si todos aportaran y si no todos lo vieran como una práctica de relleno"(Entrevista, narrativa de Alejandra Peña)</p> <p>-"maneje en específico un solo caso durante todo el semestre pero pues era muy complejo llevarlo virtual ¿sí? entonces digamos que pues por ese lado estuvo como no tan agradable" (Entrevista, narrativa de Karen Real).</p>		
--	--	---	--	--	--

			<p>- "pues atendimos casos directamente con los colegios y los chicos no deseaban tener intervenciones desde Trabajo Social y lo que se hizo fue que los enviaron y ellos no tenían ni idea de porque estaban ahí, entonces la distancia, la virtualidad, agregar horas de estudio que para ellos eran un poco incómodas" (Entrevista, narrativa de Karen Real).</p> <p>- "Siento que le falta visibilización, bastante a la línea, muchos desde el desconocimiento pues escucha que sigue siendo un call center, que sólo se reciben llamadas de gente que está triste, que solo se reciben llamadas" (Entrevista, narrativa de Karen Real).</p> <p>- "fue una buena práctica también puedo decir que fue complicada, complicada en el hecho de que fue casi casi empezando pandemia entonces estaba como muy reciente todo y no había como un plan muy específico" (Entrevista, narrativa de Vanessa Gutierrez).</p> <p>- "siento que esta como muy infravalorada la línea de atención respecto a investigación" (Entrevista, narrativa de Vanessa Gutierrez).</p> <p>- "fue muy complicado, como que no se encontraba suficiente material o no estaba en español, no es muy accesible encontrar material sobre atención psicosocial" (Entrevista, narrativa de Valentina Garcia).</p> <p>- "creo que no todas las personas digamos dentro de la universidad, no todas las personas saben que existe la línea, y pues debería por lo menos en la universidad todas las personas que estudiamos allí deberíamos conocerla" (Entrevista, narrativa de Valentina Garcia).</p>		
<p><b>PROPUESTA DE SOSTENIBILIDAD</b></p>		<p>- "Trabajo en red, adaptación a nuevas realidades, capacitaciones". <b>(Taller de sistematización)</b> - "Apoyo institucional en la estructura financiera, locativa y académica, promoción de las acciones de la línea". <b>(Taller de sistematización)</b> - "Fortalecimiento y crecimiento de la articulación interinstitucional e interdisciplinar de forma que se aumente la visibilización de la línea". <b>(Taller de sistematización)</b> - "Metodología de intervención propia de la Línea de Atención y acompañamiento social ¡Unicólmayor te escucha!". <b>(Taller de sistematización)</b> - "Apoyo institucional (marco jurídico) voluntad política, espacio físico, mayor divulgación y reconocimiento (visibilidad), permanencia de los grupos de práctica, consolidar el consultorio social, equipo de apoyo interdisciplinario." <b>(Taller de sistematización)</b></p> <p>- "lograr visibilizar una universidad, un programa y una disciplina muy, muy acorde a estas exigencias actuales" <b>(Taller de sistematización, narrativa Uva Falla)</b>.</p> <p>- "que nosotros podamos crear una metodología, es decir, con lo que hemos realizado y a partir de la sistematización una metodología de la línea de atención y acompañamiento social, como tal que tiene que ver mucho no solamente con lo individual sino cuando yo hablo de acompañamiento social como puedo yo</p>	<p>- "importante tener algún curso o algo sobre primeros auxilios emocionales o aspectos relacionados con la Salud Mental". (Entrevista, narrativa de Jessica Puentes)</p> <p>- "que sea más visible realmente pues en la universidad, no pues muchos estudiantes no sabíamos de la línea hasta que pues nos encontramos en el campo de práctica... Sí pues uno también por los canales que tiene la universidad y dos en temas de publicidad, sigamos haciendo eventos promocionando pues en la misma universidad siento que es importante y los estudiantes se motivarían pues más" (Entrevista, narrativa de Laura Moreno)</p> <p>- "y ya en este escenario que ya pues la pandemia igual ya ha mermado un poco sus consecuencias es importante también enfocarse pues en la investigación, por ejemplo hacer otras investigaciones, digamos la que hicimos me pareció muy buena, de otras problemáticas que estén fuera de la pandemia." (Entrevista, narrativa de Paula Pinzon)</p> <p>- "osea yo siento que si hubiese más difusión sería más buena la representación social que tiene la línea para los estudiantes, sin embargo pues hablo por mí, y ahora que la conozco, ahora que he</p>	<p>- "Generar alianzas con prácticas académicas de otros programas o universidades". <b>(Sondeo, Construcción colectiva)</b> - "Presentar los servicios de acompañamiento a instituciones estatales, como comisarías, ICBF, entre otras". <b>(Sondeo, Narrativa de Ronald Bermúdez)</b> - "El avance del consultorio social". <b>(Sondeo, narrativa de Lina Cardenas)</b> - "Un campo de mucho aprendizaje, muchas experiencias nuevas y una intervención como debe ser no como en otras prácticas y me gustaría que se mejorarán algunos aspectos como organizar espacios en la universidad para poder atender a los chicos que necesitan el acompañamiento, un espacio físico". <b>(Sondeo, narrativa de Paula Alejandra Restrepo Rada)</b> - "como positivo la fundamentación que tiene cada proceso es increíble, y como por mejor el dar a conocer la línea de una manera efectiva sigue siendo un reto porque no llegaba la información a otros lugares". <b>(Sondeo, narrativa de Miguel Casso)</b> - "La buena atención, la utilidad en el servicio y satisfacción de los usuarios que ya se tiene puede hacer que desde el voz a voz se convoquen a más personas, si los estudiantes creen en su programa también tienen la capacidad de divulgarlo en su misma familia, amigos e incluso en sus propias redes sociales, porque sabrán que son capaces de dar una instrucción real". <b>(Sondeo, narrativa de Aura Cristina Gomez)</b></p> <p>- "Considero que son bastantes, quizás deberían de promocionar</p>	<p>- Necesidad de interés y apoyo por parte de la comunidad universitaria</p> <p>- Creación de una metodología de intervención propia a partir del quehacer profesional en la LAAS</p> <p>- Implementación de nuevas acciones para hacer más visible el funcionamiento de la LAAS</p>



		<p>asesorar y acompañar comunidades en sus procesos de participación dentro de los territorios." <b>(Taller de sistematización, narrativa Luz Miriam Ramirez).</b></p>	<p>trabajado en la línea pues ya es diferente y si siento que es importante" (Entrevista, narrativa de Paula Pinzon)</p> <p>- "es importante que es una línea tengo un espacio propio donde se pueda atender a las personas con comodidad y no en un salón abajo de la facultad que es un muy incómodo para las personas que reciban la atención y también para una como practicante es muy difícil compartir el espacio... de pronto lo del alcance que tiene la línea puede ser un punto negativo pero se puede transformar en uno positivo si se saca más publicidad, más flyers, yo creo que serían mas ideas más presenciales, en nuestra investigación fuimos a salsear, a ir por salón y nos llegó mucha gente que nos ayudó con las encuestas, ya estamos en la presencialidad, ya lo que decían ustedes de la pregunta que cambiar de la pandemia de lo virtual a ahorita, a este escenario es importante cambiar de alternativas, salonear, hacer actividades, eem involucrar mucho la comunidad para la difusión " (Entrevista, narrativa de Paula Pinzon).</p> <p>- "Yo creo que podría abarcar muchísimos espacios y nosotros en, digamos en las áreas de prácticas que hay deberían abarcar mucho... y si estamos ahí en la universidad pues abarcar sectores pues de ahí cerca de la universidad, o sea si la universidad está en el centro hay muchos sectores vulnerables a su alrededor que podrían pues aplicar, también debería ser más visible pues eso, porque digamos hay colegios que no tienen la posibilidad de contratar un psicólogo, un trabajador social y la verdad sí sería necesario." (Entrevista, narrativa de Alisson Galvis).</p> <p>- "esa pandemia nos dejó muchos retos, muchas secuelas, muchos granitos que son relevantes para todas las personas, eso nos quiere decir que nosotros como trabajadores sociales y como reto de la línea de atención y acompañamiento es no abandonar a sus estudiantes que bueno, que vivieron la pandemia y a los estudiantes nuevos que vivieron la pandemia en otras situaciones, que el acompañamiento no sea solo para los chicos que vivieron la pandemia y estaban estudiando, sino que continúe aún cuando los chicos que no estuvieron estudiando y entraron a la universidad y se graduaron" (Entrevista, narrativa de Edisson Capera).</p> <p>- "no sé si haya una posibilidad de que se expandan, de que se expandan a las familias, a otras redes, a otras universidades, que sea como una red interinstitucional y pues así se establezca una buena comunicación y pues todos los procesos como no son iguales, vuelvo y lo repito, se puedan orientar de la mejor manera, de una manera adecuada." (Entrevista, narrativa de Edisson Capera).</p> <p>- "entonces yo creo que un acompañamiento de un trabajador social que es una persona pues que esta como calificada para poder planificar y administrar, creo que tambien ayudaria digamos a las personas que necesitan como darle un poco de orden como a su vida" (Entrevista, narrativa de Wilmar Castillo).</p> <p>- "en las recomendaciones que dejamos para la práctica fue</p>	<p>un poco más la página de la Línea de Atención y Acompañamiento Social a fin de reconocer la importancia e impacto que ha ido teniendo." <b>(Sondeo, narrativa de Diana Rico)</b></p> <p>- " Para la difusión de la línea: -Radio de la Unicolmayor. -Redes sociales de la Unicolmayor. -Promoción desde el voz a voz de los estudiantes." <b>(Sondeo, narrativa de Diana Rico)</b></p>	
--	--	--	---	---	--

			<p>terminar de hacer el consultorio en la universidad, una planta física en donde bueno si este el espacio para llamar, que tengan los elementos que necesita el practicante para hacerlo, un escritorio, un computador, acceso a Internet para poder tener una llamada o una videollamada que sea efectiva pero también que este el espacio para que si la persona enserio necesita, o nosotros como trabajadores sociales en formación necesitamos tener un contacto más personal con la persona pueda llegar a la universidad, tener el espacio de la línea, no en un salon, no en una oficina de otra dependencia de la universidad, sino que sea de la línea y que allí se pueda atender. Y también el espacio para poder salir, nosotros como practicantes hacer trabajo en el campo" (Entrevista, narrativa de Stephany Arbelaez).</p> <p>- "es importante promocionarla para que sea visible, se visibilice para que sea usada porque es en serio algo importante, algo que las personas necesitan conocer que tienen la facilidad de que alguien los escuche y les brinde alguna herramienta para el cambio... falta visibilizar en cierta manera de que no sea necesario del todo que llenen un formulario sino que haciendo como que no se una brigada en territorio, dejar publicidad en las Alcaldías locales, distritales de la ciudad para que las personas que lo necesiten y que no puedan llenar un formulario porque no tienen internet, puedan hacer una llamada o puedan acercarse a cierto punto, digamos a una Alcaldía que los dirija a la universidad y a la línea, eso sería una muy buena alternativa" (Entrevista, narrativa de Stephany Arbelaez).</p> <p>- "Ese toque en diferentes temas, no solamente lo convencional, siento que estamos muy como pegados de la salud mental, pero pues no se ha tenido en cuenta muchos otros temas que también pues hacen parte de la universidad y que es algo un tema público, o sea bueno un tema que a todos nos puede llegar a afectar, entonces es como proponer nuevos nuevos temas para pues promocionar la línea y que haga referencia también a esos niveles de promoción y prevención" (Entrevista, narrativa de Alejandra Peña).</p> <p>- "Entonces es eso, es como que aprender a ver qué potencial tiene la línea y cómo nosotros podemos verlo, no solamente desde diferentes ejes o bueno desde los tres ejes centrales que tiene la línea sino desde una visión más amplia" (Entrevista, narrativa de Alejandra Peña)</p> <p>- "a aspectos a mejorar que es la visibilidad, siento que no se le da la suficiente visibilidad a la línea y por eso es que no acuden a ella porque muchas veces acuden más las instituciones externas que nosotros mismos como estudiantes y lo necesitamos, entonces siento que eso es algo muy importante hacerla crecer y otra cosa, otro punto clave es como el apoyo de la universidad, si la línea tuviera ese apoyo de la universidad las cosas serían muy diferentes." (Entrevista, narrativa de Alejandra Peña).</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>- "Yo creería que continuar manejando la virtualidad pues por lo que te mencionaba que puede ser interesante además si uno la explota puede tener muchísimos mecanismos y muchos pros pero hacerlo en esa dualidad de virtualidad presencial dependiendo pues la necesidad de la persona... sería como mas darla a conocer, a que las personas comprendan qué existe una línea de atención, que se puede virtual, que se puede presencial, que se puede por llamada ¿si? Todas esas modalidades qué se pueden llegar a generar y no sólo en temas de confinamiento porque pues bien entendemos que las atenciones psicosociales no solo deben radicarse bajo un problema, una pandemia o algo muy específico sino que siempre va a ser muy útil tener ese acompañamiento" (Entrevista, narrativa de Karen Real).</p> <p>- "pues la ignorancia no está mal pero aportarle a que eso disminuya pues sería muy bueno para la misma línea, y más si pues son pioneros porque no hay ninguna línea de atención psicosocial" (Entrevista, narrativa de Karen Real)</p> <p>- "siento que colocaría al principio de cada intervención como el hecho de que si la persona quiere el servicio" (Entrevista, narrativa de Karen Real).</p> <p>- "sería una muy buena idea crear como este espacio mismo de la línea de atención y acompañamiento pero de manera física, o sea puede ser simultáneamente tanto virtual como presencial también" (Entrevista, narrativa de Vanessa Gutierrez).</p> <p>- "yo creo que para la línea sería mas como que se visibilice, que se promocione... sobretodo eso porque aunque ahorita no hay confinamiento y eso no quiere decir que los problemas y las demás cosas que afectan la salud mental no sigan estando o que se hayan acabado las que surgieron durante la pandemia" (Entrevista, narrativa de Valentina Garcia).</p> <p>- "nosotros seamos como fuente de información para las personas externas" (Entrevista, narrativa de Valentina Garcia).</p>		