

## El trabajo social en la administración de justicia civil: aproximación a la intervención desarrollada en tres instituciones de Bogotá

### **Resumen:**

El presente artículo muestra los resultados de la investigación adelantada desde la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y el Consejo Nacional de Trabajo Social en la ciudad de Bogotá D.C. acerca de las competencias profesionales de trabajadores sociales que se desempeñan en tres instituciones de administración de justicia civil. Para ello, se entrevistó a doce (12) trabajadores sociales de los Centros Zonales de Fontibón y Suba del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, las Comisarias de Familia de Ciudad Bolívar La Casona y Mártires; y los Juzgados de Familia 1, 13, 26 y 31 de Bogotá; se encontró que dichas competencias profesionales se concretan en acciones específicas para desarrollar la intervención profesional en la medida en que los trabajadores sociales hacen uso de habilidades, capacidades, actitudes, valores y principios para enfrentar los retos y desafíos que devienen de este contexto y que les conceden el carácter de expertos en su ciencia, mostrando idoneidad para desempeñarse como peritos sociales.

**Palabras claves:** Trabajo Social, Administración de Justicia Civil, Intervención profesional, Competencias profesionales.

## Social Work in the Administration of Civil Justice: Approach to the Intervention Developed in three institutions in Bogotá

### **Abstract:**

The present article shows the results of the investigation advanced from the Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca and the Consejo Nacional de Trabajo Social in the city of Bogota D.C. about the professional competences of social workers who work in three institutions for the administration of civil justice. For it, interviewed twelve (12) social workers of the Zonal Centers of Fontibón and Suba of the Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, the Family Stations of Ciudad Bolívar La Casona and Martires; and the Family Courts 1, 13, 26 and 31 of Bogotá; it was founded that these professional competences are concretized in specific actions to develop the professional intervention, in so far as that social workers make use of abilities, capacities, attitudes, values and principles to meet the challenges that arise from this context and that give him the status of expert in his science, showing suitability to act as social experts.

**Key words:** Social Work, Administration of civil justice, Professional Intervention, Professional Competences.

**Fino Venegas Ivón Mariana.** Trabajadora Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Correo: ifino@unicolmayor.edu.co

**Mora Lavado Jeraldine.** Trabajadora Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Correo: jmoral@unicolmayor.edu.co

# El trabajo social en la administración de justicia civil: aproximación a la intervención desarrollada en tres instituciones de Bogotá

---

*Fino Venegas Ivón Mariana  
Mora Lavado Jeraldine*

## Presentación

El Trabajo Social y otras disciplinas han estado marcadas y permeadas por el aporte teórico del Derecho, el cual establece un marco de referencia legal que define los límites de la actuación profesional relacionados con la equidad y la justicia social de cara a procesos políticos, económicos administrativos y culturales de la sociedad; lo anterior responde al artículo primero de la Constitución Política de Colombia en la medida en que dichas profesiones propenden por el bien común y, en corresponsabilidad con el Estado, tienen en cuenta los fines esenciales del mismo.

En esa medida, el Trabajo Social como profesión de las Ciencias Sociales adopta dicho marco legal y le corresponde aplicarlo a casos y situaciones particulares apoyado en los conocimientos específicos de su objeto de estudio, con el fin de cumplir con lo señalado en el artículo 2 de la Carta Magna, frente a la garantía de los derechos y deberes de los individuos, grupos y comunidades, y la promoción de la participación de los mismos en las decisiones que los atraviesa en procura de asegurar la convivencia pacífica y el cumplimiento de un orden justo.

En este sentido, el Trabajo Social “actúa en el ámbito de las relaciones entre sujetos sociales y entre estos y el Estado, [...] Los principios de defensa de los

derechos humanos y justicia social son elementos fundamentales para el Trabajo Social, con vistas a combatir la desigualdad social y situaciones de violencia, opresión, pobreza, hambre y desempleo” (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, en Consejo Nacional de Trabajo Social, 2019, pp.19-20). En este sentido, el profesional promulga dichos principios por medio de su intervención en la administración de justicia, un área poco explorada en la que confluyen lo social y lo legal, la cual a su vez se constituye como un pilar fundamental para los sujetos sociales, al permitir la resolución de sus situaciones cotidianas de la realidad social en la que el profesional se ve inmerso, y a partir de esto se requiere fundamentar el ejercicio que los profesionales desarrollan allí.

Según resultados de investigaciones en este campo, los trabajadores sociales inmersos en esta área reconocen que no tienen los suficientes conocimientos epistemológicos y metodológicos al momento de realizar su intervención profesional, debido a la poca producción teórica y la escasez de programas académicos que incluyan temas actuales, convirtiéndose entonces en un quehacer empírico.

En tanto prevalezca la ausencia de producción teórica y de relevancia académica, el profesional puede presentar confusiones en los términos de la jurisprudencia concernientes a lo penal y lo civil, así como respecto a su abordaje y praxis en estas áreas del Derecho, que lo llevan a la búsqueda autónoma de información que muchas veces no guarda relación con lo social y lo hace propenso a caer en suposiciones, prejuicios y faltas disciplinarias descritas en el Código de Ética de los trabajadores sociales en Colombia y en el marco de la normatividad y legislación vigentes.

En efecto, tales situaciones llevan al trabajador social a responder pragmática u operativamente a las exigencias del contexto, dejando a un lado la producción de conocimiento, lo que crea una necesidad de ampliar su accionar de cara a nuevas perspectivas de abordaje y propuestas frente a las condiciones que plantea la sociedad, y de esta manera establecer una conexión entre la intervención profesional y la construcción de conocimiento.

Así, desde la investigación realizada se pretendió comprender la intervención profesional de los trabajadores sociales en la administración de justicia civil desde los elementos que la constituyen (componentes, condicionantes y consolidación), lo que permitió establecer una aproximación a las competencias profesionales que requiere el trabajador social en dicha área y, en esa medida, resaltar la importancia del aporte de la profesión/disciplina al peritaje social como aquella forma en la que los profesionales se encuentran en la capacidad de

emitir dictámenes y presentar informes periciales que permiten contemplar el problema de intervención y avanzar en el proceso judicial.

Para el caso colombiano, se debe tener presente el esquema de organización del Estado, que en últimas es quien garantiza los servicios sociales a la población; aquí se destaca la rama judicial, la cual se encarga de hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagradas en la Constitución y en las leyes, mediante la coordinación de instituciones suscritas en las áreas del derecho como son la civil y la penal.

Desde la investigación se hizo énfasis en la parte civil, sin la pretensión de aislar lo penal del mismo, pues aunque ambas partes plantean el restablecimiento de derechos y garantía de la justicia y la verdad en procesos enmarcados en el conflicto, lo civil sostiene medidas restaurativas para el demandante de la protección estatal, y en este caso desde instituciones vinculadas a la parte civil como un puente más cercano para la resolución alternativa de conflictos y la garantía de derechos de los niños, niñas y adolescentes, las familias y los ciudadanos en general, teniendo en cuenta que desde allí se procura contribuir a la convivencia ciudadana y la justicia social, evitando que las circunstancias lleven a una medida punitiva o sancionatoria (penal).

Por otro lado, se debe tener en cuenta otro aspecto para la intervención de estos profesionales, y es el concerniente al saber, saber hacer, saber estar y saber ser que posee y proyecta el profesional cuando realiza su trabajo. Lo anterior no son más que los elementos constitutivos de las competencias profesionales, pues estas establecen una doble vía para la intervención y construcción de la praxis en áreas específicas, lo que contribuirá a 1) delimitar y especificar el accionar de estos profesionales en el área de la administración de justicia civil, en donde se reconozca la importancia de la intervención del Trabajo Social; y 2) activar el interés por fortalecer las competencias profesionales desde las unidades académicas en la profesión.

A partir de ello, surgió una motivación disciplinar por ayudar a fundamentar el trabajo social forense como un campo disciplinario propio en el marco de las competencias profesionales, y a la vez configurar la atención de las organizaciones gremiales y académicas en la formación de este campo; la articulación para ello se dio con el Consejo Nacional de Trabajo Social, el cual, según sus objetivos, también tiene un interés institucional en consolidar las competencias del profesional en este campo de actuación y resaltar la importancia de su papel, generando un mayor status de la disciplina en el área de la administración de

justicia, en la medida en que se logre una actuación cada vez más precisa, eficaz y fundamentada frente a los problemas que constituyen su objeto.

## Metodología

Para identificar y comprender la intervención profesional y las competencias profesionales de los trabajadores sociales en el área de la administración de justicia civil, desde sus prácticas cotidianas y experiencias en el campo, se entrevistó a doce (12) trabajadores sociales de los Centros Zonales de Fontibón y Suba del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, las Comisarías de Familia de Ciudad Bolívar La Casona y Mártires; y los Juzgados de Familia 1, 13, 26 y 31 de Bogotá.

La tipología de investigación seleccionada fue la cualitativa, pues esta, según Elvia González, “aborda lo real en cuanto proceso cultural, desde una perspectiva subjetiva, con la que se intenta comprender e interpretar todas las acciones humanas, las vivencias, las experiencias, el sentir, con el fin de crear formas de ser en el mundo de la vida (citado en Hernández, Portilla y Rojas, 2014, p. 91).

De acuerdo con lo anterior, se abordó la investigación a partir de la teoría del construccionismo social, la cual plantea que la realidad se construye socialmente y la sociología debe ocuparse de analizar y comprender los procesos a través de los cuales esto se produce. “Luckmann pone en el centro de su propuesta al sujeto y lo concibe, antes que cualquier otra cosa, como un individuo en permanente vínculo e interacción con sus semejantes; desde estas situaciones de interacción, los sujetos construyen la sociedad y, a la vez, son construidos por ésta” (Citado en Rizo, 2015, p. 21). Es decir que según esta teoría la realidad y las acciones se construyen y parten de los individuos y sus interacciones, y desde esa teoría se analiza la construcción de dicha realidad.

Desde este punto, surge un elemento importante y es el lenguaje, pues este “posibilita la co-construcción de acciones conjuntas entre quienes comparten contextos específicos, y estas acciones tienen significados para quienes intervienen en ellas y las comprenden” (Agudelo y Estrada, 2012, p.365).

Así, mediante la comprensión de los discursos y los elementos que hacen parte de la intervención profesional que desarrollan los trabajadores sociales en la administración de justicia civil, se revela su ejercicio profesional y la realidad individual y grupal que han construido en relación con el medio o contexto donde están inmersos.

Teniendo en cuenta que la investigación es cualitativa, se tomó lo planteado por Elssy Bonilla y Penélope Rodríguez (2005) frente al proceso metodológico constituido por tres etapas: (*definición de la situación problema, trabajo de campo y la identificación de patrones culturales*) recogidas en la investigación con el propósito de desarrollar un adecuado proceso.

En ese orden de ideas, se seleccionó como método la etnometodología, descrita por Harold Garfinkel (2006) en *Estudios en Etnometodología*, como una “investigación de las propiedades racionales, de las expresiones contextuales y de otras acciones prácticas como logros continuos y contingentes de las prácticas ingeniosamente organizadas de la vida cotidiana” (p. 20), es decir que busca identificar las formas o estrategias empleadas por los sujetos para construir y dar sentido a sus actividades diarias en determinado contexto. Es así como, al detallar la intervención profesional de los trabajadores sociales en la administración de justicia civil, se logró determinar las acciones que realizan para producir y reconocer las actividades que dan sentido a la misma, lo cual recae en el desarrollo y fortalecimiento de las competencias profesionales, posibilitando establecer aquellas que se requieren para esta área.

Y para su adecuado despliegue, se desarrolló la técnica de *entrevista semiestructurada*, que “parte de una pauta o guía de preguntas con los temas o elementos claves que se quieren investigar o profundizar de una exploración previa con el informante” (Martínez, 2011, pp. 29-30). Y el instrumento de las *grabaciones en audio y video*, pues:

Pensar el uso del vídeo como herramienta de investigación y como parte de un currículo que busque acercarse a la realidad a través de sus imágenes y de los recursos técnicos, estéticos y expresivos que ofrecen los medios audiovisuales, en particular el vídeo, requiere considerar a la imagen no solo como instrumento para almacenar, comprobar y verificar datos, sino como objeto y estrategia de investigación que posibilita el análisis y la reconstrucción de la realidad, así como diferentes lecturas de la misma (García, 2008, p.3).

## Categorías

Para el desarrollo de la investigación fue indispensable tomar los conceptos de *intervención profesional y competencias profesionales*, debido a que constituyen el fundamento y el aporte a la profesión de Trabajo Social en un área específica como lo es la administración de justicia civil, permitiendo el reconocimiento de la actuación profesional y su especificidad en la misma.

Respecto a la intervención profesional, se tomó lo planteado por Rosa María Cifuentes Gil cuando la refiere como “un ejercicio profesional que expresa un saber hacer especializado, que se puede comprender en el marco de una estructura conceptual que incluye conceptos como acción social, práctica social, profesión e intervención” (Camelo y Cifuentes, 2006, p. 174). Si bien dichos conceptos son importantes para establecer el punto de partida y ubicar la intervención profesional, la autora determina que esta “se entiende desde tres grandes aspectos necesarios para su comprensión integral: *componentes, condicionantes y consolidación*; requeridos todos ellos para poder vislumbrar la complejidad del concepto en su puesta en escena en la realidad social” (Cifuentes, citada en Bueno, 2012, pp. 121-122). Estos aspectos adquieren gran importancia para abordar el concepto de intervención profesional, y podemos definirlos así:

- a) Componentes: son los que permiten definir la intervención profesional y hacen referencia al objeto de intervención, entendido como la situación o problemática que demanda un cambio; los sujetos sociales, quienes forman parte de esa situación y campo problémico; la intencionalidad con la que interviene el profesional; la fundamentación que le da soporte conceptual a sus actuaciones; y las propuestas metodológicas desde las cuales los trabajadores sociales desarrollan su quehacer orientado siempre al mejoramiento de las condiciones sociales.
- b) Condicionantes: son los que influyen en la intervención profesional y se refieren a la cuestión social, la formación, las políticas sociales, el espacio profesional, las áreas/sectores y los procesos políticos y económicos, los cuales son necesarios para la lectura comprensiva de la realidad social en la que se da dicha intervención.
- c) Consolidación: tiene su interés en la identidad profesional y el reconocimiento social, los cuales son expresiones claras de las consecuencias que pueden generar las intervenciones profesionales. Esta consolidación se logra a partir del ejercicio de los profesionales que desarrollan la intervención en interacción con otros profesionales, quienes legitiman el quehacer desde la interdisciplinariedad (Bueno, 2012, p.122).

Por otro lado, para abordar las competencias profesionales de los trabajadores sociales de la administración de justicia civil, se tomó la definición de *competencia de acción profesional*, que propende “por un desempeño eficiente de la profesión para lo cual requiere de *saber* los conocimientos solicitados por la

misma, a su vez de un *saber hacer* mediante el ejercicio de dichos conocimientos. Sin embargo, para ser funcional al margen de los cambios es preciso *saber estar* y no menos importante *saber ser*” (Barreda, citado en Echeverría, 2002, p.17). Lo anterior constituye cuatro dimensiones del saber que sustentan la competencia de acción profesional, y para abordarla y comprenderla, según Benito Echeverría (2002), cada dimensión alude a una de las siguientes competencias:

- a) Competencia técnica (saber): poseer conocimientos especializados relacionados con determinado ámbito profesional, que permitan dominar como experto los contenidos y tareas acordes a su actividad laboral.
- b) Competencia metodológica (saber hacer): saber aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas, utilizar procedimientos adecuados a las tareas pertinentes, solucionar problemas de forma autónoma y transferir con ingenio las experiencias adquiridas a situaciones novedosas.
- c) Competencia participativa (saber estar): estar atento a la evolución del mercado laboral, predispuesto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con los demás, y demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo.
- d) Competencia personal (saber ser): tener una imagen realista de sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones (p. 18).

Esto supone que para la aproximación de las competencias requeridas es necesario identificar las habilidades (saber), capacidades (saber hacer), actitudes (saber estar) y valores (saber ser) que el profesional emplea durante la acción o intervención profesional.

Sin embargo, para ordenar el todo y dar forma a las ideas planteadas, inicialmente se requirió especificar cuáles eran los aspectos más relevantes que conforman los elementos necesarios para la comprensión integral de la *intervención profesional* —IP— (componentes, condicionantes y consolidación) de los trabajadores sociales en la administración de justicia civil, desde la definición dada por cada uno de los saberes que contiene la *Competencia de Acción Profesional* —CAP— que se espera establecer. Es decir, para cada competencia se relacionaron algunos elementos de los componentes, los condicionantes y la consolidación de la intervención profesional, detallados en el cuadro 1.

**Cuadro 1.** Elementos de la intervención profesional relacionados con la competencia de acción profesional.

<b>CAP</b> <b>IP</b>	<b>Competencia Técnica (Saber)</b>	<b>Competencia Metodológica (Saber Hacer)</b>	<b>Competencia Participativa (Saber Estar)</b>	<b>Competencia Personal (Saber Ser)</b>
<b>Componentes</b>		Objeto y sujeto de intervención  Fundamentación y propuestas metodológicas		<b>Intencionalidad</b>
<b>Condicionantes</b>	Formación  Área de intervención		Procesos sociales, políticos y económicos	
<b>Consolidación</b>			<b>Reconocimiento Social</b>	<b>Identidad profesional</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

## Hallazgos

Del abordaje a los profesionales de trabajo social entrevistados que se desempeñan en las tres instituciones de administración de justicia civil en la ciudad de Bogotá, se da cuenta de los siguientes hallazgos en cuanto a: 1) los elementos de la intervención profesional (componentes, condicionantes y consolidación) para describir el desarrollo de la misma en el área; 2) las competencias profesionales que presentan los trabajadores sociales en las tres instituciones abordadas, clasificadas en cada dimensión del saber; 3) la validez del trabajador social como perito social, y 4) la aproximación a las competencias profesionales que requieren los trabajadores sociales en el área de la administración de justicia civil.

## Componentes de la intervención profesional

### *a) Actores y escenarios en el acceso a la justicia*

En lo que respecta al área de la administración de justicia civil, el sujeto y objeto de la intervención profesional se presentan bajo una relación

para abordar las problemáticas y sus implicados a favor de la garantía de los derechos vulnerados, esto en el marco de un acceso a la justicia real y efectiva; así, los profesionales entrevistados identificaron como sujeto a los niños, niñas, adolescentes, padres y madres de familia, las víctimas y las partes involucradas en el proceso (accionado y accionantes). Y como objeto de intervención se encuentra: 1) la situación con la que llegan los sujetos, que puede ser de vulneraciones tales como el maltrato o violencia intrafamiliar, el abuso, los conflictos o problemáticas familiares, y 2) los procesos que atañen a lo jurídico, como las denuncias, las custodias, los divorcios, el restablecimiento de derechos, las medidas de protección, las conciliaciones y las interdicciones.

Se encuentra que los trabajadores sociales consideran al sujeto como un ser activo que contribuye en su propio proceso desde el momento en que decide acceder a la justicia para que, con apoyo del profesional, quien se involucra dinámicamente en la red de relaciones de las que hace parte el individuo, se le garanticen los derechos y se propenda por la convivencia y la justicia social, teniendo en cuenta que este es quien proporciona los elementos para tales fines. Es decir, en lo dicho por los profesionales se refleja la importancia y el deber que tienen estos con el abordaje de las situaciones que afectan a los sujetos sociales dentro del contexto compartido por ambos, y en la contribución a la resolución y no repetición de problemáticas sociales.

#### *b) Mecanismos para la impartición de justicia*

Si bien el Estado es el encargado de administrar e impartir justicia a través de las instituciones, organismos y profesionales dotados para ello, los trabajadores sociales, que como profesionales y ciudadanos hacen parte de la sociedad y el Estado, están facultados para impartir justicia teniendo en cuenta no solo un marco legal y disciplinar (profesional) sino uno moral, en la medida en que interpretan el contexto y la situación con una intencionalidad ética o personal (ciudadano).

En ese sentido, los mecanismos que utilizan los profesionales entrevistados para el abordaje de problemáticas y de la garantía de derechos de los individuos en su intervención son:

1. La fundamentación que retoman para desarrollar la intervención profesional, con lo cual encuentran: a) los fundamentos de intervención familiar e

individual tales como las tipologías de familia, la dinámica familiar, las redes de apoyo, los recursos, las relaciones sociofamiliares y los factores de riesgo y de protección; b) los instrumentos y técnicas de Trabajo Social como el informe social, la visita domiciliaria, el diagnóstico, la entrevista y la observación participante; c) el marco teórico-metodológico de Trabajo Social, del cual emplean enfoques como el de derechos humanos y el sistémico, teorías como la social y el construccionismo social, paradigmas como el sociocrítico, modelos como el de acompañamiento a familias y el solidario, y la investigación social o indagación, y d) todo lo que tiene que ver con el marco legal, las políticas públicas, la jurisprudencia y las leyes de infancia y familia.

2. La intencionalidad del profesional con el proceso de intervención que realiza en las instituciones de administración de justicia civil; frente a esto los trabajadores sociales manifestaron que dirigen sus acciones en busca del bienestar de los usuarios y las familias, la dignidad humana, la corresponsabilidad e integralidad en el proceso, el brindar información y orientar en materia legal y social, el compromiso con que haya justicia social y equidad, brindar una atención de calidad y calidez, promover la autonomía en la toma de decisiones de las personas, brindar herramientas de toma de conciencia y movilización, el cambio y la transformación, la resolución de conflictos, la búsqueda de canales de resolución pacífica, la sensibilización, el conciliar, la ética en los procesos, la neutralidad, el emitir conceptos realistas y la imparcialidad.

En efecto, la intervención profesional de los trabajadores sociales es mucho más que un ejercicio puramente operativo e instrumental, que si bien está sujeto a reglas, normas y disposiciones administrativas, también está supeditado a valores y principios éticos innatos de la profesión.

## Condicionantes de la intervención profesional

### *a) Preparación y disposición para el ejercicio profesional*

Teniendo en cuenta que la intervención profesional de los trabajadores sociales puede estar coaccionada por diversos limitantes y que asimismo puede generar oportunidades, se considera relevante la formación profesional que han obtenido y que podrían fortalecer para el desarrollo de su ejercicio profesional en el área de la administración de justicia civil.

Así pues, de lo mencionado por los profesionales se encuentra que la formación adquirida se enmarca en aspectos como: 1) una conceptualización jurídica,

un conocimiento básico de leyes y la formación conceptual jurídica que el contexto les ha ofrecido; 2) la indagación y actualización autónoma, lo que compete a participar en capacitaciones, realizar estudios formales como especializaciones y maestrías, y estudios no formales como conversatorios, cursos y talleres, y 3) algunos retos y desafíos que se presentan frente a la oportunidad de formarse, como la falta de tiempo, el exceso y acumulación de trabajo, la formación básica en la academia y la articulación con otras áreas de conocimiento.

Se identificó, entonces, que la formación se convierte en un desafío, puesto que los profesionales deciden actualizarse y realizar diferentes estudios no solo para responder a los requerimientos del contexto que constituyen el objeto de su intervención, sino también para mantener y mejorar la ocupación y responsabilidad que demanda todo lo social, es decir que apropiarse de este desafío implica concebir sistemas conceptuales que permitan abordar lo social y lo jurídico, aportando un conocimiento desde la complejidad de las relaciones sociales en la esfera cotidiana. A su vez, la necesidad de formación se ve como una oportunidad en la medida en que estos profesionales generan prácticas y comportamientos a partir de la interacción con el medio, impulsando el desarrollo de habilidades y destrezas en esta área.

Sin embargo, es menester que el profesional cuente con un interés y una disposición por acrecentar su formación con miras a responder a las diversas exigencias del contexto en el que se sitúa, sin pretender relegar la importancia de la formación solo a las unidades académicas.

#### *b) Términos endógenos y exógenos para lo sociojurídico*

Hay elementos presentes en la realidad social que permiten su abordaje desde el ejercicio profesional del trabajador social, teniendo en cuenta las condiciones en las cuales se desarrolla la misma. Por lo tanto, es posible identificar los diferentes aspectos que inciden en la intervención profesional y que pueden ser clasificados como endógenos y exógenos.

Frente a esto, los entrevistados mencionan que el alto volumen de trabajo, el número insuficiente de profesionales, la acumulación de casos, los tiempos de atención, el reconocimiento de sus funciones y el considerar al trabajador social como un empleado más son elementos condicionantes endógenos de la intervención en las tres instituciones de administración de justicia civil abordadas. Y también aseguran que las políticas públicas, las leyes, el cambio de administración distrital, el interés y la voluntad política, la falta de

mecanismos estatales, la desintegración de procesos, la corrupción, el cambio de las normas, la legislación internacional, las cuestiones económicas y culturales, las problemáticas familiares, el nivel de ingresos y el nivel educativo inciden como elementos exógenos en el abordaje de la realidad social.

Se ratificó que las condiciones laborales del entorno en el que se sitúan los diferentes profesionales entrevistados limitan el desarrollo de su intervención y el desempeño de los mismos, en su mayoría producto de la carga y el horario laboral; lo anterior, se reflejó según lo muestra el material audiovisual, en gestos de cansancio, molestia y preocupación, y en la variación del tono de voz al momento de mencionar dichas condiciones, con lo cual se evidencia que esas condiciones afectan el estado anímico y predisponen al profesional en su labor.

Adicional, los elementos exógenos afectan la posibilidad que tiene el profesional de gestionar y hacer uso de los recursos para abordar las problemáticas, pues esto puede darse como consecuencia de la desintegración de procesos y la incidencia en el ser del mismo, en la medida en que determina la disposición del profesional con los sujetos de intervención y con el aparato estatal.

## Consolidación de la intervención profesional

### *a) Posicionamiento, apertura y necesidad del profesional en la administración de justicia*

El consolidar la figura del profesional en la administración de justicia requirió determinar, por un lado, cómo conciben los trabajadores sociales la profesión y su desempeño (identidad profesional), y por otro, el posicionamiento y apertura de dichos profesionales en aras de generar un mayor estatus de la disciplina (reconocimiento social).

De manera que los trabajadores sociales entrevistados consideran que la profesión: 1) es importante, necesaria, tiene potencial, debería tener más valor, nivel, reconocimiento, visibilidad, empoderamiento, participación, y que genera calidad en la atención y satisfacción en los usuarios; 2) asimismo demanda una posición técnica y científica, realizar investigaciones, consolidación y conceptualización, generar teoría, desarrollo, documentación, análisis, enriquecimiento y sistematización; 3) se enfrenta a limitaciones del entorno como el tiempo, el espacio, los recursos, la frustración, la toma de decisiones parcializadas cuando

no se tiene en cuenta su aporte y concepto emitido, y 4) está encaminada al cumplimiento del deber ser frente a la aplicación de herramientas, la emisión de conceptos profesionales, a la intervención profesional, a la adquisición de un criterio y al seguimiento.

Por otro lado, el reconocimiento, según lo expuesto por los profesionales entrevistados, se refleja en relación con el conocimiento o desconocimiento de eventos desde la profesión y desde otras áreas; en cuanto al conocimiento, existe un interés, una participación, una actualización, convocatorias, capacitaciones, y la organización y creación de asociaciones; y, en contraste, el desconocimiento es dado por aspectos como la falta de tiempo, de interés, de iniciativa, y la limitación por la realización de funciones.

Eventualmente, hay una falta de importancia sobre la profesión por la dinámica presente en lo jurídico, lo que limita las funciones del profesional y corta la posibilidad de profundizar en la realidad social para elaborar valoraciones más acertadas. Esto repercute en la identidad profesional en la medida en que se asumen las limitaciones y se toma una actitud para afrontarlas, haciendo que la profesión se legitime.

Por ello, es menester precisar las funciones e instrumentos propios de la profesión que dotan a los trabajadores sociales con herramientas para abordar la dimensión social en esta área. Sin embargo, hacerlas visibles permite que se materialicen por medio de investigaciones y conceptualizaciones, a fin de lograr un posicionamiento frente a otras disciplinas.

Cabe aclarar que si bien la identidad profesional se asume de forma individual, esta debe ser construida colectivamente para, de esta manera, argumentar “un proyecto social compartido, mediado por la diferencia en la práctica, trabajar en lo común y en lo de cada uno, para construir complementariedad con el otro. La identidad permite abrir, consolidar y defender espacios” (Cifuentes *et al.*, 2001, p. 67).

### La Intervención Profesional desarrollada por los trabajadores sociales en la administración de justicia civil

En suma, la intervención profesional desarrollada por los trabajadores sociales en las tres instituciones de administración de justicia civil en la ciudad de Bogotá D.C., descrita desde los componentes, los condicionantes y la consolidación

que la sustentan, es un ejercicio que desde los fundamentos de Trabajo Social se muestra acorde a las necesidades del contexto y de los sujetos que demandan su accionar en la garantía de derechos con enfoque diferencial, dirigida, además, al cumplimiento de las disposiciones éticas y legales desde el Código de Ética de los trabajadores sociales en Colombia y desde un marco normativo. Es importante mencionar que si bien el abordaje de casos se presenta de acuerdo con las características de los sujetos, la problemática y la agudización de la misma, este atraviesa por diferentes instancias, las cuales serán descritas teniendo en cuenta la información obtenida en cada una de las entrevistas:

1. En primer lugar, se encuentran las Comisarías de Familia, que se ubican de forma descentralizada en las localidades de la ciudad, respondiendo a las particularidades de cada contexto y que constituyen la puerta de entrada a la justicia; para tal fin, estas prestan la asesoría y atención por parte del trabajador social desde cuatro niveles: el primer nivel se relaciona con el acercamiento y contacto inicial que realiza la persona con el acceso a la justicia; aquí el profesional por medio de formatos institucionales consigna datos personales, familiares y de servicios sociales con los que cuenta la persona, y a su vez les brinda a las víctimas toda la información y orientación acerca de trámites, derechos, mecanismos y procedimientos para la atención, protección y restablecimiento de sus derechos, identificando la presencia de actos de violencia intrafamiliar, maltrato infantil y delitos sexuales, que son los temas prioritarios para la atención desde estas instituciones. Ya recolectada la información básica y determinada la naturaleza del acto que vulnera los derechos, se despliega la atención en un segundo nivel, donde el profesional, haciendo uso de las herramientas, los instrumentos (visita domiciliaria) y los fundamentos teórico-metodológicos de la profesión, realiza un diagnóstico global de la situación, identificando factores protectores y de riesgo, la dinámica familiar y las redes de apoyo social presentes en la misma, que condicionan y alteran el curso de la problemática y su estudio, pues de esto depende dar continuidad al proceso en un tercer nivel de atención o remitir y conectar con otras instituciones como lo son el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y los juzgados de familia, por mencionar algunas.

Si es el caso, desde el tercer nivel de atención se desarrolla todo el tema de las conciliaciones, las cuales abordan conflictos en los que se involucren niños o adultos mayores en aspectos como conciliación de alimentos y la atención a situaciones de violencia intrafamiliar, con el fin de orientar a las personas hacia la toma de decisiones favorables, para evitar que la situación se vuelva a presentar. Y en este sentido, se hace uso de los canales de resolución pacífica

de conflictos en el marco del fortalecimiento de la convivencia ciudadana y la justicia social, contribuyendo a la prevención y ocurrencia de una sanción penal. De ahí que una de las funciones necesarias e importantes del trabajo social sea el seguimiento a las medidas resolutorias tomadas, constituyendo el cuarto nivel de atención, en el que se verifica e indaga sobre la existencia y ocurrencia de situaciones paralelas al hecho inicial, así como la continuidad de factores de riesgo que pueden estar incidiendo en el mismo, y determinar cuáles son las perspectivas de la familia y los involucrados frente al desarrollo del proceso.

2. En segundo lugar, se hallan los Centros Zonales del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, que de igual forma se encuentran localizados en diferentes puntos de la ciudad; estos enfatizan en todo el tema del reconocimiento de las personas como sujetos políticos, transformadores de su realidad y que, en esencia, necesitan de una orientación y adquisición de herramientas para lograr superar dificultades que se evidencian en el transcurso de sus vidas. Así, el ICBF promueve el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes y el de sus familias.

Los centros zonales están constituidos por Defensorías de Familia, las cuales cuentan con un equipo técnico interdisciplinario conformado por abogados, psicólogos, trabajadores sociales y nutricionistas, que desde un diálogo de saberes logran emitir un concepto que aporta a la toma de decisiones en función de la garantía y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

En lo que respecta al trabajo social, este se desempeña en dos áreas transversales a los procesos competentes de la institución, que son el área de conciliables o extraprocesal y el área de protección o de restablecimiento de derechos.

Procedimentalmente, al momento de recibir una petición para conocer la situación de niños, niñas y adolescentes, que, por lo general está relacionada con maltrato o negligencia, violencia sexual en todos los escenarios, abandono, conflicto armado y factores de riesgo del entorno, se hace a través de los diferentes canales del ICBF, tales como la línea de atención 141, el correo electrónico, derechos de petición de las entidades adscritas o no al Sistema Nacional de Bienestar Familiar, o de personas particulares. Posteriormente, se asigna a un defensor de familia, considerado como la autoridad administrativa competente, y el trabajador social adjudicado a la misma realiza la verificación de derechos, y al conocer la situación convoca al representante legal, que puede ser el padre, la madre o cuidador, o la persona que a través de custodia o cuidado personal sea la garante de los derechos de ese niño, al tiempo que se cuenta con la presencia

del menor; se solicita documentación sustancial del menor que facilite la pre-revisión del estado de la garantía de derechos, y la articulación con la entidad que lo haya reportado, para recolectar más información.

El trabajador social recibe a los padres y comenta el motivo de su requerimiento, ingresa al Sistema de Información Misional —SIM—, el cual registra todas las peticiones y las actuaciones para evidenciar que se prestó una atención, y a partir de la amenaza y la presencia de factores de riesgo la ruta cambia; hay casos en donde (1) llegan con una situación de conciliación y esta es atendida por el área de conciliables, que media el conflicto entre dos partes, dado generalmente por inasistencia alimentaria y revisión de la misma, custodias, permisos para salida del país, entre otros. Lo anterior, por medio de valoraciones y el establecimiento de compromisos que serán sometidos a un seguimiento; y (2) llegan con una situación de amenaza o vulneración de derechos e interviene el área de protección, donde se trabaja todo lo relacionado con el restablecimiento de derechos, lo cual significa restaurar la dignidad de los niños, niñas y adolescentes cuando estos han sido amenazados o vulnerados, y en esa medida, el Instituto actúa de forma prioritaria y pertinente, haciendo titulares de derechos a estos sujetos.

Cabe resaltar que aunque se presenten como áreas interdependientes, estas tienen un punto de encuentro porque hay niños, niñas y adolescentes involucrados; lo que interesa saber es con quién vive este, cómo está y qué lo está afectando; y mirar cómo desde lo que relata el menor y lo que evidencien Psicología, Trabajo Social y Nutrición, se plantea un plan de acción. Dicho encuentro se da a partir de una valoración conjunta del equipo interdisciplinar para emitir un concepto con previo consentimiento informado de los padres y donde prime la voz del niño.

En ese sentido, El Trabajador Social específicamente elabora un cuadro familiar mediante el contraste de información con los diferentes involucrados y la perspectiva de las demás áreas, vislumbrando el grado de involucramiento y afectación directa o indirecta del niño. Al final, lo emitido en el concepto de los profesionales alude a si el menor es garante o no de derechos; todo esto se pasa al defensor, quien decide y tiene la última palabra.

Aunque muchas peticiones se cierran, otras quedan en proceso administrativo de restablecimiento de derechos, y se debe tener en cuenta que este no debe durar más de cuatro meses; ello significa que en ese plazo se determina si el niño se reintegra al hogar, se queda con el Instituto para entrar en una medida de adoptabilidad, o si el mismo va a continuar con una prórroga antes de que el

defensor de familia pierda competencia, pues se evita llegar a apartar al menor de su entorno familiar, considerando esta la última medida a la que se puede recurrir; si este la pierde por no dar respuesta en el plazo estipulado por la ley, el caso se remite al juzgado de familia, y el juez competente determina, en un tiempo prudencial, qué tan a favor o no está el proceso en función de la garantía de derechos de los niños, niñas y adolescentes.

3. En concordancia con lo anterior, en tercer lugar, se encuentran los juzgados de familia de Bogotá, los cuales están organizados en un total de 32 a nivel distrital; para administrar la justicia de forma efectiva, estos cuentan con la presencia de profesionales del área del derecho clasificados en las figuras de jueces de familia, abogados, sustanciadores y escribientes; y profesionales del área social como los trabajadores sociales, conocidos como Asistentes Sociales. Respecto a estos últimos, se ha estipulado el Acuerdo PSAA16-1055 del 4 de agosto de 2016 por parte del Consejo Superior de la Judicatura, donde se determinan las funciones de estos en la especialidad de Familia de la rama judicial; algunas de estas son:

- Participar en el desarrollo de la Política Estatal de Protección a la Familia, los Niños, Niñas, Adolescentes y persona(s) en situación de discapacidad mental;
- Proponer, desde el diagnóstico psicosocial, estrategias viables para superar las problemáticas que se presentan en los casos objeto de estudio en la Especialidad de familia desde lo individual, familiar y social.
- Participar en las diferentes etapas del proceso, efectuando el estudio, diagnóstico, asesoría y terapia familiar.
- Efectuar visitas domiciliarias, de manera periódica, a los interdictos y a aquellos niños, niñas y adolescentes que son sujetos de guarda, con posterioridad al fallo, conforme lo preceptúa la Ley 1306 de 2009, para efectos de la revisión del estado del inhábil y del pupilo.
- Presentar los estudios y diagnósticos en las reuniones de personal, para que mediante el análisis y discusión del equipo interdisciplinario se identifiquen las medidas más convenientes para los niños, niñas, adolescentes, o persona(s) en situación de discapacidad mental.
- Capacitar a los usuarios de los Juzgados de la Especialidad de Familia, funcionarios y empleados a través de talleres reflexivos, conferencias,

videos y foros a grupos de población específicos sobre temáticas relacionadas con la estructura y dinámica de la familia, como manejo de autoridad, comunicación, afectividad, violencia intrafamiliar, derechos y deberes en la familia.

Sin embargo, frente al ejercicio profesional, los profesionales aluden a que desempeñan funciones que pueden o no hallarse contempladas en dicho acuerdo, y que se dan por las condiciones del entorno laboral; estas son: realizar entrevistas y visitas domiciliarias a los menores y a las partes, redactar y presentar informes ante el juez, emitir conceptos que sirvan como prueba y evidencia en los diferentes procesos, verificar los restablecimientos de derechos y las condiciones sociofamiliares en procesos de custodias, privación de patria potestad, divorcios, violencia intrafamiliar, revisar las medidas de protección y las homologaciones de adoptabilidad, radicar procesos y demandas, atender público (baranda), archivar y revisar el expediente de los casos, hacer oficios y telegramas, autenticar fotocopias, manejar títulos, y apoyar e intervenir en las audiencias de conciliación.

Ahora bien, es evidente que en algunos puntos hay incongruencia entre lo que estipula el acuerdo y lo que realmente lleva a cabo el profesional en los juzgados. Sumado a esto, las reuniones de personal propias del trabajo interdisciplinar y la participación en audiencias están sujetas y limitadas por las características de cada juzgado y la investidura que el juez y los demás miembros del mismo le otorgan al profesional de Trabajo Social.

En definitiva, la intervención profesional de los trabajadores sociales descrita desde las tres instituciones de administración de justicia civil delimitadas para el desarrollo de la investigación vislumbra que si bien los profesionales cuentan con una formación desde la profesión, en materia legal los elementos han sido adquiridos de cara al campo y no de manera formal, a través de contenidos que la disciplina misma imparta para la comprensión de la realidad en la esfera judicial, lo cual hace un llamado a incorporar áreas potenciales en las mallas curriculares de las instituciones de educación superior que ofrecen el pregrado.

Por otro lado, es innegable que los factores endógenos y exógenos del país influyen en la intervención profesional de los trabajadores sociales, pues en el ejercicio integral reúnen todos los elementos contextuales de forma directa e indirecta, los cuales sabe abordar el profesional, aunque son complejos. Y paulatinamente, con los avances y las coyunturas actuales, se han ido adquiriendo

unos retos y desafíos, evidenciando un progreso en el reconocimiento de la identidad profesional de los trabajadores sociales en esta área, que se ha ido construyendo social y colectivamente.

Las competencias profesionales que presentan los trabajadores sociales en la administración de justicia civil

*a) Contribución personal y profesional al desarrollo institucional y judicial*

Particularmente, en el área de la administración de justicia civil los profesionales de trabajo social han ofrecido y adquirido diferentes competencias (habilidades y capacidades) para incidir con responsabilidad y compromiso social en los diversos procesos, las cuales han posibilitado no solo trascender la dimensión instrumental y operativa de la intervención, sino constituir un ejercicio más preciso y sustentado, colaborando con el desarrollo institucional y judicial, del que es pieza fundamental.

De manera que los profesionales entrevistados consideraron que entre las habilidades personales que tienen para el desarrollo de la intervención están el acercamiento a las personas, la buena comunicación, la escucha, la observación, el no juzgar a priori, el compromiso, la buena disposición, la paciencia y la tranquilidad, todo lo que se relaciona con las habilidades sociales, el ser creativo y la habilidad de gestionar.

Acerca de las capacidades, los entrevistados indicaron haberlas obtenido desde:

1. Lo personal, en lo que respecta a la empatía, el respeto por las personas y su privacidad, aprender a trabajar en equipo, el manejo del tiempo libre por la complejidad de los casos, el prever las cosas, ser crítico, ser recursivo, el liderazgo, la participación, la autonomía, la tolerancia, ser honestos y tener criterio y rectitud.
2. La adquisición de conocimientos del ámbito jurídico, al utilizar el lenguaje técnico, discriminar casos, el manejo de las víctimas, la actualización, dar orientación y realizar conciliaciones.
3. La expresión oral y escrita por medio de la realización y redacción de informes, presentar conceptos adecuados y claros, el manejo de preguntas, analizar, investigar y argumentar, el manejo de sistemas, hablar en público y realizar capacitaciones y talleres.

4. La capacidad de integrar conocimientos cuando se aplica teoría, y la retención de información (buena memoria).

Para la mayoría de los entrevistados, relacionarse con el tema social desde el pregrado en escenarios como las prácticas académicas les ha permitido identificar y robustecer habilidades y capacidades personales que confirmaron su identidad personal y profesional como trabajadores sociales, proyectando esas habilidades en su entorno laboral; lo anterior se evidenció en el material audiovisual registrado, en cuanto a la vocalización, la coherencia, la convicción y seguridad en lo que expresan, y el escuchar atentamente las preguntas, permitiendo visualizar cómo efectúan la intervención en el área.

Además, dichas habilidades y capacidades son percibidas por colegas y compañeros de campo, posibilitando que el trabajador social sea tenido en cuenta en diferentes situaciones; esto se configura como un aporte diferenciador para el reconocimiento individual y profesional frente a otros profesionales.

Una manera que tiene el profesional de proyectar sus habilidades y capacidades en el entorno es participando como miembro de un equipo de trabajo interdisciplinar que, especialmente en el área de la administración de justicia, se constituye como pieza clave para la atención y garantía de derechos, debido al carácter obligatorio expuesto en la norma (Ley 1098 de 2006) acerca de la presencia de varias disciplinas que abordan los objetos particulares de esta realidad.

Frente al trabajo en equipo interdisciplinar, los profesionales entrevistados dieron cuenta de tres perspectivas, las cuales se enfatizaron en: 1) la participación, resaltando aspectos como el trabajo institucional, la existencia de un equipo, una red y una reunión, contando con una colaboración, una coordinación, una interacción, un apoyo, un aprendizaje, una complicidad, un enriquecimiento y una buena relación profesional; 2) los aportes y la complementación en la medida en que son diferenciados por el argumento de cada profesional, se da un concepto integral, coexisten la retroalimentación, la comunicación, el diálogo respetuoso, el consenso y la relación de interés y complementariedad, y 3) la baja participación por falta de tiempo, falta de reconocimiento, desestimación de la profesión, volumen alto de trabajo y falta de equipo interdisciplinar.

Ciertamente, los trabajadores sociales entrevistados reconocen el aporte y el rol que cumplen los profesionales de otras disciplinas que hacen parte de su equipo de trabajo, llegando a establecer relaciones que posibilitan un ambiente

de discusión y toma de decisiones a la hora de presentar y sustentar teóricamente conceptos adecuados ante la autoridad competente, y de esta manera se convierte en un soporte para la emisión de dictámenes y fallos frente a diferentes situaciones que le competen al mismo y a la institución.

Empero, las nociones de lo social en el derecho aluden a la capacidad crítica que el profesional de trabajo social debe resaltar y de la que debe hacer uso al establecer conexiones en el ámbito disciplinar, lo que le permitirá realizar un análisis sociojurídico para respaldar las prácticas de los profesionales haciéndolas más humanizadas, y pensar formas más novedosas de abordaje del objeto de intervención y de los sujetos demandantes de garantías procesales.

*b) Conductas y nociones particulares destinadas a la garantía del proceso*

Se reconoce la importancia de la ética como eje transversal en los procesos sociojurídicos en los cuales se ve involucrado el profesional al momento de recopilar la información necesaria de la realidad, poniendo en vilo ciertas actitudes, valores y principios que posee y que ha legitimado con relación al área.

En ese sentido, las conductas de los trabajadores sociales entrevistados hacen referencia a las actitudes que estos consideran relevantes en el desarrollo de su intervención, como lo son: 1). la actitud de servicio que comprende la empatía, la proxemia, la solidaridad, la cordialidad y la escucha; 2) la actitud de respeto por las creencias y por el otro, la sensibilidad, el no juzgar a las personas, el tener en cuenta las diferencias, no discriminar y ser prudente; 3) la actitud proactiva dada por la gestión de recursos, la movilización de redes, la orientación, el compromiso, el proponer, la receptividad y ser abierto al cambio, y 4) la actitud o carácter fuerte que se basa en ser crítico, neutral y e imparcial.

Por ende, se encuentra que las actitudes de los profesionales de trabajo social giran en torno a una posición horizontal con respecto a los usuarios, al considerar la existencia de una relación no autoritaria dirigida a la igualdad de oportunidades en la atención, intervención y seguimiento. Al mismo tiempo, dicha relación conlleva a que el profesional responda las demandas del usuario en términos de servicios y recursos dispuestos para lograr un verdadero bienestar de este.

Sin embargo, estas actitudes no deben ser vistas desde un plano netamente operativo y asistencial, al pretender cubrir las necesidades apremiantes del usuario, sino desde una perspectiva humanizadora que favorezca el proceso desde su inicio hasta el final, brindándole seguridad y protección a ese usuario.

Por otro lado, los profesionales entrevistados determinaron que sus principios están dirigidos a: 1) las personas, la búsqueda de su bienestar, brindarles información veraz, pensar siempre en los demás, el manejo adecuado de situaciones, tener una mirada desde el enfoque de género, tener una actitud de servicio, no juzgar, potencializar a las personas, buscar la autodeterminación de las mismas, no menoscabar la vida de estas, la sensibilidad, la corresponsabilidad, la imparcialidad, la ecuanimidad y la escucha, y 2) al proceso, con principios como la justicia y el acceso a la misma, la equidad, la confidencialidad, la ética, la celeridad, la objetividad, cero corrupción, e ir más allá. Y en cuanto a los valores, los profesionales mencionaron el respeto, la honestidad, la responsabilidad, la lealtad y la amabilidad.

El servicio que han prestado los profesionales desde esta perspectiva ética ha permitido que los informes o conceptos emitidos por ellos alcancen una gran incidencia en el progreso y resolución de casos. Además, el trabajador social adquiere un compromiso con el proceso y con la institución al hacer uso de sus valores y principios en concordancia con la equidad, igualdad y justicia en la garantía de derechos para todos los sujetos, exigiendo que se fortalezcan sus competencias para ello.

Incluso, el profesional hace partícipe al usuario en dicho proceso, y tiene en cuenta que este también conserva unos principios y valores, es decir, el usuario trae unos intereses que el profesional debe ser capaz de armonizar para hacer que él mismo acceda a la justicia, armonizando las decisiones que toma con las respuestas institucionales, con la realidad y con los deberes y obligaciones profesionales.

## Las competencias profesionales desde las dimensiones del saber

Las competencias profesionales que presentan los trabajadores sociales en las tres instituciones de administración de justicia civil en la ciudad de Bogotá se identificaron a partir del cúmulo de aspectos que conforman la intervención profesional descrita anteriormente, de cara a las cuatro dimensiones del saber que sustentan las competencias propuestas por Benito Echeverría, como se conjugó en el cuadro 1. Elementos de la intervención profesional relacionados con la competencia de acción profesional, elaborado por las investigadoras.

Así, las competencias profesionales de los trabajadores sociales se exponen de manera específica en el cuadro 2, agregando algunas observaciones frente a su dominio y, si es el caso, su fortalecimiento.

**Cuadro 2.** Competencias Profesionales que presentan los trabajadores sociales en la Administración de justicia civil

COMPETENCIA	DEFINICIÓN	OBSERVACIONES
Técnica (saber)	Articula e integra los fundamentos de la intervención familiar individual del Trabajo Social con sujetos y familias, generando alternativas para la transformación de realidades sociales, al tiempo que fortalece los conocimientos del ámbito jurídico adquiridos en la praxis profesional regulando las relaciones entre los ciudadanos.	La mayoría de profesionales presentan esta competencia, pero es necesario que mantengan una curiosidad constante por actualizarse.
Metodológica (saber hacer)	Identifica y aplica los diferentes saberes para comprender e intervenir la complejidad de las problemáticas sociofamiliares, de acuerdo con las disposiciones jurídicas del área, empleando para ello las herramientas y técnicas propias de la profesión. Y evalúa críticamente los alcances de los procedimientos sociales promoviendo la autonomía y toma de decisiones de los sujetos en el proceso.	La mayoría de profesionales presentan esta competencia; sin embargo estos deben ser capaces de intuir los elementos concretos que permiten abordar cada situación.
Participativa (saber estar)	Reconoce las condiciones económicas, políticas, culturales y sociales para la contextualización de la intervención profesional y el fortalecimiento del tejido social en el marco de la justicia civil restaurativa. Además, establece relaciones personales y profesionales que llevan a una reflexión sobre la participación e incidencia del mismo en la mejora de una atención de calidad y calidez, construyendo colectivamente iniciativas para la defensa de los derechos humanos con enfoque diferencial.	Una minoría de profesionales presenta esta competencia, debido a que los espacios de participación ofrecen limitaciones y barreras que hacen que los profesionales pierdan interés y motivación en la construcción individual y colectiva de la disciplina en esta área.

**Cuadro 2.** Continuación

<b>COMPETENCIA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Personal (saber ser)	Desarrolla una actitud reflexiva y responsable frente a la identidad profesional según principios y valores éticos, aportando al deber ser de la profesión y la armonización de conceptos integrales. Asume una postura propositiva y ambiciosa de su rol como social en el área, contraponiendo obstáculos institucionales y contextuales.	Visto desde el Trabajo Social, la mayoría de profesionales presentan esta competencia porque conservan una sensibilidad por lo social; no obstante, desde el ejercicio del peritaje, son pocos los que reconocen y dan validez a la figura del trabajador social en el área bajo esta denominación.

*Fuente:* Elaboración propia.

Finalmente, el ámbito personal de los trabajadores sociales está relacionado directamente con la formación o desarrollo de sus competencias profesionales, que, siendo moldeadas por el contexto, también resaltan un aprendizaje, evidenciado en la adquisición de más capacidades que mejoran su desempeño profesional y forjan la personalidad de estos para enfrentar los preceptos del área en la que compatibilizan lo social y lo jurídico. Y la ética desarrolla un papel transversal en la medida en que marca el punto de encuentro entre lo personal y lo profesional.

### El trabajador social en la administración de justicia civil como perito social

La intervención profesional que desarrollan los trabajadores sociales en el área de la administración de justicia civil revela la importancia y la necesidad de abordar la realidad y, especialmente, la esfera familiar, desde una dimensión social, la cual posibilita una ruta de atención y un plan de acción propios que marcan la diferencia frente a las acciones emprendidas por otros profesionales en el mismo escenario jurídico. Dicha intervención compaginada con las competencias profesionales, dispuestas desde el plano individual y disciplinar, le conceden al trabajador social el carácter de experto en su ciencia, en la medida en que da cuenta de elementos probatorios judiciales que surgen de las investigaciones, valoraciones y evaluaciones que realiza, producto de visitas domiciliarias, informes y entrevistas que le dan un valor agregado desde la profesión, siendo un

insumo tecnificado, soportado, argumentado y fundamentado conceptualmente para la toma de una decisión; esta acción es definida como *peritaje social*.

Gorrinos y Sánchez (2006) entienden al perito social como una “persona que estando en posesión de conocimientos científicos, artísticos, técnicos o prácticos intervienen en un procedimiento judicial para conocer o apreciar algún hecho de influencia en el pleito con el fin de orientar y asesorar al juez, basándose en los principios éticos y criterios profesionales recogidos en el Código Deontológico del Trabajador Social”. (citados en Turiel, 2016, p. 17). En ese sentido, el profesional desde su experticia procura la profundización de los aspectos que predisponen al hecho y que de forma superficial no son notorios, permitiendo que exista una proyección sociojurídica que logre restaurar y garantizar los derechos de los sujetos, promoviendo la no repetición, más allá de los acercamientos y disposiciones que le puedan dar respuesta en el marco de la institucionalidad.

Lo anterior refleja la naturaleza humanizante del trabajador social en la administración de justicia civil como característica que deviene de lo social, y que se equilibra con una perspectiva objetiva, de acuerdo con lo legal y las problemáticas que se presentan en el área; a todo esto, las competencias profesionales tienen una gran influencia, puesto que permiten hacer una conexión entre la teoría y la práctica que dan lugar a un desarrollo acertado de la intervención profesional, el cual posibilita un mayor estatus de la disciplina. A su vez el trabajador social como perito puede poner en tela de juicio su concepción en un equipo conformado por expertos de otras áreas, donde aplica nuevamente sus competencias profesionales para hacer uso de su capacidad autocrítica y receptiva frente al intercambio de saberes que se produce.

Evidentemente, el trabajador social presenta idoneidad para desempeñarse como perito social por sus competencias adquiridas y por la intervención que desarrolla, pero es necesario que se consolide un perfil profesional que lo valide precisamente bajo esta denominación, y el primer punto para establecerlo son las competencias profesionales que, a pesar de no contar con un documento oficial sobre las mismas, a lo largo de la investigación se han identificado a través del cúmulo de habilidades, capacidades, actitudes, principios, valores y la interdisciplinariedad que los profesionales tienen y que son oportunos para el área.

Sin embargo, aunque en el Código de Procedimiento Civil se reconoce la figura de auxiliares de justicia, es necesario que el trabajador social, más allá de ser definido con este calificativo, sea considerado un perito social, pues, como se ha visto, goza de ciertas competencias que lo facultan como un profesional

apto para el desempeño de este ejercicio. Y teniendo en cuenta la incursión del sistema de oralidad en el fuero judicial, puede ser un agente sustancial en la garantía de los procesos para los ciudadanos, partiendo de las pruebas que este aporta y que son corroboradas por la autoridad competente en las diferentes etapas procesales, lo cual concede celeridad y credibilidad en los procesos. Esto hoy representa un desafío para el trabajador social.

### Aproximación a las competencias profesionales que requiere el trabajador social para su desempeño profesional en el área de la administración de justicia civil

En este apartado se presentan las competencias profesionales que el trabajador social debería presentar en el área de la administración de justicia civil (véase el cuadro 3), en las cuales se “describen las actividades requeridas con sus criterios de realización y de correcta realización. Sirven para evaluar en qué medida las personas han construido las competencias adecuadas en relación con las requeridas” (Echeverría, 2002, p. 38). Además, para su aproximación se retomó el cuadro “Competencias para la formación académica en Trabajo Social” del documento Trabajo Social en el Sistema de Salud Colombiano (2014, p. 36) elaborado por el Consejo Nacional de Trabajo Social.

### Conclusiones

- Las conclusiones que se presentan responden a cómo se desarrolla la intervención profesional de los trabajadores sociales en el área de la administración de justicia civil, en el marco de las competencias.
- La intervención profesional del trabajo social, en tanto responda a una determinada realidad compleja cambiante y dinámica, será un proceso en permanente construcción, y por ello no puede ser considerada un modelo no generalizable.
- Los profesionales de trabajo social parten de los vacíos académicos para realizar una construcción empírica sobre la realidad y adecuar la intervención profesional al área de la administración de justicia civil; en esta medida, se le concede un *carácter dinámico* a dicha intervención, pues, al adaptarse al contexto, el profesional asume el desafío de dar respuestas innovadoras a la complejidad de la esfera cotidiana, movilizandolos aquellos saberes y actividades que desde su intervención cumplen con tal fin.

**Cuadro 3.** Competencias profesionales específicas para el área de la administración de justicia civil

<b>NOMINACIÓN DE LA COMPETENCIA</b>	<b>COMPETENCIA</b>	<b>ACTIVIDADES (DESEMPEÑOS)</b>
Comprensión de la complejidad de los contextos y realidades sociales	Identifica y relaciona de manera integral los diferentes factores del contexto inmersos en la realidad social de los sujetos de intervención, específicamente aquellos que dan lugar a suscitar procesos jurídicos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconoce el objeto de intervención apremiante y orienta en materia legal y social, poniendo a disposición de los sujetos los mecanismos en la garantía de derechos para un mejor manejo de su situación.</li> <li>2. Elabora diagnósticos en donde establece un análisis sobre aspectos sociofamiliares que están incidiendo, de acuerdo con disposiciones jurídicas en el proceso.</li> <li>3. Propone planes de acción para comprender aquellos elementos del contexto, contribuyendo a la justicia restaurativa.</li> <li>4. Organiza la información y las particularidades del caso según los requerimientos de las autoridades.</li> </ol>
Promoción de la participación social	Motiva el interés de los sujetos y sus familias como partes involucradas en el proceso jurídico, activando su participación en la construcción y aplicación de medios de resolución pacífica de conflictos orientados a la justicia social y convivencia ciudadana.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establece un escenario de diálogo y discusión en torno a las expectativas frente al verdadero acceso a la justicia.</li> <li>2. Considera el enfoque diferencial y de género para la dinamización de estrategias de participación conjuntamente empleadas para la defensa de los derechos y la instauración de relaciones sociales pacíficas y sanas.</li> <li>3. Desarrolla proyectos que incentiven la participación ciudadana en procesos que visibilicen la importancia de la justicia en los diferentes contextos.</li> </ol>
Incidencia en los procesos de reconocimiento y protección de los derechos	Coordina y genera acciones con los sujetos, las familias, los grupos, las comunidades y organizaciones, contemplando	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacita a los diferentes actores presentes en el área frente a la protección y garantía de los derechos humanos.</li> <li>2. Media la articulación de procesos jurídicos en el ámbito institucional en el marco del acuerdo y el consenso de intereses que lleven a una adecuada impartición de justicia.</li> </ol>

**Cuadro 3.** (Continuación)

<b>NOMINACIÓN DE LA COMPETENCIA</b>	<b>COMPETENCIA</b>	<b>ACTIVIDADES (DESEMPEÑOS)</b>
	las facultades y obligaciones que constitucionalmente rigen las relaciones entre ellos mismos y el Estado.	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Promueve espacios de comunicación e información en torno a los derechos y deberes de todas las personas, fomentando la acción ciudadana para ejercer control social frente al debido cumplimiento de estos.</li> <li>4. Agencia proyectos para el fortalecimiento de la cultura ciudadana basada en derechos en los diferentes contextos de los que hace parte el sujeto.</li> </ol>
Intervención profesional o acompañamiento de procesos sociojurídicos para la transformación social	Maneja y apoya, en el ámbito social, los procesos jurídicos a través de estrategias de intervención con carácter dinámico, integral, crítico y práctico, según la complejidad de las problemáticas sociales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza visitas domiciliarias y aplica técnicas propias de la profesión para la recolección de información vital y conveniente sobre el proceso jurídico.</li> <li>2. Guía procesos preventivos identificando factores protectores en el ámbito sociofamiliar con el fin de generar cambios a corto y mediano plazo.</li> <li>3. Mantiene un diálogo permanente con las personas afectadas por la problemática, propiciando el establecimiento de sólidas relaciones profesionales con base en una correspondencia horizontal.</li> <li>4. Gestiona la activación de recursos y movilización de redes sociales y de apoyo, favoreciendo la prestación y conexión de diferentes servicios.</li> <li>5. Participa activamente en reuniones de equipos interdisciplinarios, explorando cada uno de los aspectos, aciertos y dificultades en la garantía del acceso a la justicia.</li> <li>6. Formula alternativas de seguimiento y evaluación orientadas al compromiso con el acceso a la justicia y el bienestar social de los sujetos y sus familias, evitando la repetición de hechos victimizantes.</li> </ol>
Ética y responsabilidad social	Integra nociones deontológicas y jurídicas que fundamentan el	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actúa con respeto y receptividad ante la diferencia, prestando una atención integral a los sujetos y sus familias en el marco del enfoque de acción sin daño.</li> </ol>

**Cuadro 3.** (Continuación)

<b>NOMINACIÓN DE LA COMPETENCIA</b>	<b>COMPETENCIA</b>	<b>ACTIVIDADES (DESEMPEÑOS)</b>
	ejercicio profesional promoviendo cuestiones ético-políticas con proyección a los diversos contextos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Emprende la garantía, defensa y protección de los derechos humanos, favoreciendo la reparación y no repetición, de cara a la contribución de la justicia y la equidad social.</li> <li>3. Maneja con discreción y reserva la información y aspectos individuales de cada caso, teniendo en cuenta las consecuencias e incidencias de su actuar profesional.</li> <li>4. Contrae una responsabilidad y un compromiso ético y profesional frente a los informes o conceptos que emite, basados en principios de neutralidad e imparcialidad.</li> <li>5. Incentiva estrategias de seguimiento y evaluación de la ética organizacional, propiciando la credibilidad y la confianza en procesos sociojurídicos acertados.</li> </ol>
Reflexividad sobre la acción	Asume y promueve una mirada crítico-reflexiva sobre la intervención profesional, gestando diálogos y escenarios de debate frente a la disciplina misma.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analiza y afronta las diferentes limitaciones del contexto para construir individual y colectivamente una identidad profesional que resalta el aporte y necesidad de lo social en lo jurídico.</li> <li>2. Produce y difunde los conocimientos generados en torno a la intervención profesional en procesos jurídicos y la disciplina misma con las instituciones y organismos académicos en el marco de la discusión.</li> <li>3. Evidencia las técnicas e instrumentos propios de la profesión, fundamentando la importancia y pertinencia de los mismos para el abordaje de las problemáticas en esta área.</li> <li>4. Abre, consolida y defiende espacios para el reconocimiento social de la intervención profesional, constituyendo y participando en agremiaciones y colectivos que apoyen tal fin.</li> </ol>
Investigación social	Construye conocimiento disciplinar desde lo social y lo jurídico para sustentar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adquiere y emplea conocimientos del ámbito jurídico que conjuga con lo social para lograr comprender integralmente la situación, intervenir en la misma y explicar las realidades sociales.</li> </ol>

**Cuadro 3.** (Continuación)

<b>NOMINACIÓN DE LA COMPETENCIA</b>	<b>COMPETENCIA</b>	<b>ACTIVIDADES (DESEMPEÑOS)</b>
	<p>el abordaje de la dinámica social, resaltando la importancia del ejercicio profesional.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Recupera y sistematiza experiencias profesionales de gran incidencia en la toma de decisiones judiciales, a partir de la reflexión sobre las posibilidades de reconocimiento, posicionamiento y apertura de la disciplina en diversos escenarios legales.</li> <li>3. Elabora informes sociales fundamentados teórica y conceptualmente desde lo social y lo jurídico que evidencian y aportan elementos centrales sobre el objeto de intervención y sus variantes en el proceso adelantado en la institución correspondiente.</li> <li>4. Utiliza tecnologías de información, comunicación y programas de procesamiento de datos para el registro y seguimiento de casos en sus diferentes etapas del proceso jurídico.</li> <li>5. Participa y evalúa críticamente la realización de investigaciones relacionadas con el quehacer profesional, estableciendo interpretaciones desde un contexto internacional, nacional y latinoamericano.</li> </ol>
<p>Presentación de elementos probatorios sociojurídicos</p>	<p>Profundiza en aspectos que anteceden al hecho y que son revelados en el proceso, para sustentar la toma de decisiones en función de la impartición de justicia restaurativa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orienta y asesora al juez con elementos socio-relacionales y familiares que consolidan la prueba para tomar la decisión o fallo frente a determinados procedimientos jurídicos.</li> <li>2. Argumenta los contenidos del informe social de manera sustancial ante las partes implicadas, haciendo uso de la oralidad para dar cuenta de razones sociojurídicas que aportan al proceso y que fundamentan el carácter pericial del mismo.</li> <li>3. Articula conceptos profesionales mediante la deliberación interdisciplinar, con miras a presentar valoraciones integrales dirigidas a la garantía y restablecimiento de derechos vulnerados.</li> </ol>

*Fuente:* Elaboración propia.

- A su vez, la intervención profesional se desarrolla desde un *carácter integral*, a partir de la profundización que realizan los profesionales en las problemáticas presentes en el área, conjugando marcos conceptuales sociales y jurídicos, y que en el ámbito institucional lo facultan para impartir justicia con mayor rigor científico y moral. Por tanto, dicho carácter les permite ubicarse en una posición de igualdad frente a otros profesionales, de cara al aporte que proporcionan en la integración de procesos.
- El *método* que utilizan los trabajadores sociales para darle sentido a la intervención profesional que realizan en el área son aquellas actividades que conforman las competencias profesionales que presentan y fortalecen en su día a día. Es decir que el conjunto de competencias profesionales se concreta y despliega en la intervención profesional una vez ellos hacen uso de estas; esto le atribuye un *carácter práctico* a la intervención, y al tiempo afianza el carácter dinámico e integral de la misma. Por ello, las competencias son inacabadas, pues siempre estarán en constante desarrollo, atendiendo a factores personales y contextuales.
- El trabajador social en el área de la administración de justicia civil puede ser considerado un perito social, puesto que posee talante y rigurosidad para realizar actividades que otros profesionales, por su competencia, no efectúan frente al aporte de elementos probatorios y la capacidad de emitir conceptos que validan los dictámenes en la solución y no repetición de problemáticas familiares. Además, genera una proyección sociojurídica atendiendo el carácter restaurativo del ámbito civil en la garantía de derechos y el suministro de estrategias para la toma de conciencia y movilización de los sujetos, desde un plan de acción propio para la atención e intervención misma.
- Los recursos audiovisuales fueron decisivos para afirmar las actitudes y emociones que la intervención misma les genera a los trabajadores sociales y para predecir la puesta en marcha de esa intervención en el área de la administración de justicia civil.

## Referencias bibliográficas

- Agudelo, M. y Estrada, P. (2012). Constructivismo y construccionismo social: algunos puntos comunes y algunas divergencias de estas corrientes teóricas. *Prospectiva: Revista de Trabajo Social e Intervención Social* (17): 353-378, octubre. Universidad del Valle, Colombia.
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en Ciencias Sociales*. Colombia: Editorial Norma y Universidad de los Andes.

- Bueno, A. (2012). La intervención profesional como objeto de conocimiento del trabajo social. *Revista de la Universidad de La Salle* 2010 (51): 117-127. Bogotá.
- Camelo, A. y Cifuentes, R. (2006). Aportes para la fundamentación de la intervención profesional en Trabajo Social. *Revista Tendencia & Retos* (11): 169-187.
- Cifuentes, R., C. Rodríguez, L. M. Pava, L. E. Valenzuela, A. Rodríguez. y C. Orjuela. (2001). Intervención de Trabajo Social. Avances y perspectivas. 1995-2000 (Lectura crítica a trabajos de grado adelantados en Bogotá). Colombia. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000133.pdf>
- Consejo Nacional de Trabajo Social. (2014). Trabajo Social en el Sistema de Salud Colombiano. Perfiles y competencias básicas del trabajador social. Bogotá, Colombia.
- Consejo Nacional de Trabajo Social. (2019). Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia. Bogotá, Colombia.
- Echeverría, B. (2002). Gestión de la competencia de acción profesional. *Revista de Investigación Educativa* 20 (1): 7-43.
- García, M. (2008). *El vídeo como herramienta de investigación. Una propuesta metodológica para la formación de profesionales en Comunicación*. Colombia. Recuperado de: <http://www.cesfelipesecondo.com/revista/articulos2011/Monica%20Garcia.pdf>
- Garfinkel, H. (2006). *Estudios en Etnometodología* (traducción de Hugo Antonio Pérez Hernáiz). España: Anthropos. Recuperado de: <https://sociologiaycultura.files.wordpress.com/2014/02/garfinkel-estudios-de-etnometodologia.pdf>
- Hernández, I., Portilla, M. y Rojas, A. (2014). Investigación Cualitativa: una reflexión desde la educación como hecho social. *Docencia Investigación Innovación* 3 (2): 86-100.
- Martínez, J. (2011). *Métodos de investigación cualitativa*. Recuperado de: <http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>
- Rizo, M. (2015). Construcción de la realidad, Comunicación y vida cotidiana –Una aproximación a la obra de Thomas Luckmann. Brasil. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/interc/v38n2/1809-5844-interc-38-02-0019.pdf>
- Turiel, R. (2016). *El Trabajador Social en el ámbito del peritaje* [trabajo de grado]. Universidad de Valladolid, Facultad de Educación y Trabajo Social. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/61565094.pdf>