

# La intervención de Trabajo Social en tiempos de COVID-19. Una apuesta de proyección social universitaria desde el enfoque sindémico\*

193

**Adriana González\*\***

Docente catedrática

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Bogotá, Colombia

**Uva Falla Ramírez\*\*\***

Docente investigadora

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Bogotá, Colombia

## Resumen

Este artículo presenta los resultados parciales de la sistematización de la Línea de Atención y Acompañamiento Social: Unicolmayor Te Escucha, del programa de Trabajo Social. Se destaca el trabajo en equipo, la creación colectiva del conocimiento, la apuesta por la intervención de Trabajo Social desde la proyección social universitaria, fundamentada epistemológicamente para comprender y superar los horizontes de sentido tradicionales. Se trata de una intervención mediada por la virtualidad y en el marco de las prácticas académicas, sin perder el sentido ético político y con la novedad de entender la proyección social universitaria desde la mirada sindémica que revela la relación entre lo biológico, económico y social.

**Palabras clave:** enfoque sindémico, proyección social universitaria, intervención de Trabajo Social, COVID-19, virtualidad, creación colectiva.



## CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

González, Adriana y Uva Falla Ramírez. "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. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia. doi: 10.15446/ts.v24n1.94821

**Recibido:** 1 de abril del 2021. **Aceptado:** 2 de julio del 2021.

\* La experiencia de trabajo que dio lugar a este artículo fue financiada por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

\*\* agonzalezo@unicolmayor.edu.co / <https://orcid.org/0000-0002-4918-6489>

\*\*\* ufalla@unicolmayor.edu.co / <https://orcid.org/0000-0001-5620-1360>

## **Social Work Intervention in Times of COVID-19. A Commitment to Academic Social Projection from the Syndemic Approach**

### **Abstract**

This article presents partial results from the systematization of the hotline “*Línea de Atención y Acompañamiento Social: Unicolmayor Te Escucha*”, from the Social Work program. It is highlighted the teamwork, collective creation of knowledge, the commitment to intervention from the academic social projection epistemologically based to understand and overcome the traditional horizons of meaning. It is about an intervention mediated through virtuality and within the framework of academic practices, without losing the political-ethical sense, and with the novelty of understanding the academic social projection from the syndemic perspective that reveals the relationship between biological, economic, and social matters.

**Keywords:** Academic social projection, collective creation, COVID-19, Social Work intervention, syndemic approach, virtuality.

### **A intervenção do Serviço Social em tempos do COVID-19. Um desafio de projeção social universitária desde a perspectiva sindêmica**

### **Resumo**

Este artigo apresenta os resultados parciais da sistematização da linha telefônica de “*Línea de Atención y Acompañamiento Social: Unicolmayor Te Escucha*”, do curso de Serviço Social. Destaca-se o trabalho em equipe, a criação coletiva do conhecimento, visado na intervenção desde a projeção social universitária, baseada epistemologicamente para compreender e superar os horizontes de sentido tradicional. Esta é uma intervenção mediada pela virtualidade, no marco das práticas, sem esquecer o sentido ético-político e com a novidade de entendê-lo desde o olhar sindêmico que revela a relação entre o biológico, econômico e social.

**Palavras-chave:** abordagem sindêmico, COVID-19, criação coletiva, projeção social universitária, intervenção de Serviço Social, virtualidade.

## Introducción

En el 2020 el mundo vivió un fenómeno de orden biológico que trascendió las esferas relativas a la enfermedad ocasionada por el nuevo coronavirus. En efecto, esta pandemia ocasionada por el COVID-19 llevó al gobierno, tanto del orden nacional como distrital, a decretar una serie de medidas, entre ellas el aislamiento, inicialmente obligatorio, pero que luego ante el avance incontrolado de la enfermedad llegó a ser voluntario y preventivo, con períodos de obligatoriedad definida ante los picos de la propagación de la enfermedad. A raíz de las cuarentenas se provocó una situación de crisis no solo de la salud física, sino que derivó en problemáticas de salud mental: incremento de la depresión, ansiedad, violencia intrafamiliar, feminicidios; así como aumento de la pobreza, desempleo, disminución de los ingresos en la población que se dedica a la economía informal y una desmejora generalizada en la calidad de vida de la población.

195

La situación se vio agudizada por la angustia, temores e incluso por el estigma social que viven algunos integrantes de las familias o hasta todo el grupo familiar contagiado con la enfermedad. A continuación, mencionaremos algunas de las situaciones que las familias colombianas empezaron a sentir.

Ahora bien, en el ámbito universitario la situación no era menos compleja. La circunstancia de la pandemia nos condujo a una suerte de parálisis e incluso nos llevó a vivir una situación de crisis que derivó en poner en tela de juicio todo lo que entendíamos y, sobre todo, a pensar en el ejercicio profesional. El aislamiento social nos hizo pensar “¿realidad?; ¿cuál realidad? La realidad está afuera y hoy todos estamos confinados a vivir dentro de nuestros hogares”. Esta frase resumía lo que en su momento pensamos no solo los docentes, sino también los estudiantes. 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. (Línea de Atención y Acompañamiento Social 2020, 1)

En el contexto de los procesos misionales de la Unicolmayor: docencia, investigación y proyección social, se han generado iniciativas de compromiso con la sociedad civil para contribuir al desarrollo político y socioeconómico del país. La operacionalización de estas iniciativas, sumada a la experiencia

ganada, propició en el 2012 la creación del consultorio social de la Facultad de Ciencias Sociales, con el fin de contar con una estructura académico-administrativa articulada en tres áreas o líneas de trabajo vinculadas: 1) la práctica académica formativa, que cuenta con una experiencia de más de 35 años; 2) la investigación social propiamente dicha, desarrollada por los grupos de investigación, y semilleros de investigación liderados por los docentes; y, recientemente, 3) La Línea de Atención y Acompañamiento Social Unicolmayor Te Escucha.

Es así como la Línea de Atención y Acompañamiento Social constituye una apuesta por responder a la situación de crisis de forma práctica, vinculando objetivos del programa de Trabajo Social con el despliegue de un servicio en el nivel de la promoción, que representa para las personas y comunidades una manera de encontrar orientación y acompañamiento frente a diversas situaciones por las que están atravesando.

### **Antecedentes y fundamentos epistemológico y metodológico**

El programa de Trabajo Social, cuenta con una experiencia en la formación de trabajadores sociales aproximadamente desde 1976; época a partir de la cual se organizan las prácticas académicas como eje central en la formación desde cuarto semestre y se define toda una estructura académico-administrativa que permite al programa hacer presencia y responder no solo con formación de calidad, sino con compromiso frente a las expectativas y necesidades de las comunidades. En ese contexto, en el 2012 se creó el consultorio social de la Facultad de Ciencias Sociales y luego en el 2015 se gestó el consultorio social en el municipio de Sibaté, Cundinamarca con el fin de

[...] ofrecer servicios que permitan la garantía de derechos fundamentales, e impulsen la construcción de territorios dignos para las poblaciones, desde actuaciones profesionales inicialmente lideradas por Trabajo Social, pero que se espera pueda ser alimentada por diferentes disciplinas y ciencias. El modelo que permite organizar de manera estratégica las intervenciones en un territorio determinado, el Municipio de Sibaté, este fue denominado: “Modelo de Intervención Universitaria para la Integración Regional MIU UCMC”. (Cuy & Murillo 2015, 5)

Dicho modelo fue planteado dentro de la modalidad presencial, pero dada la sindemia el programa de Trabajo Social se renueva y es en el 2020 cuando nace la Línea de Atención y Acompañamiento social *#Unicolmayorteescucha*; experiencia que se rescata en este artículo.

El análisis de la praxis profesional y la necesidad de hacer frente a la situación vivida llevan necesariamente a repensar los procesos de investigación y de intervención profesional del Trabajo Social. La reflexión epistemológica invita a pensar los procesos pedagógicos y la praxis profesional contextualizándolos en el mundo de lo cotidiano, en el que no priman los aspectos de orden metodológico y procedimental; sino la concepción del mundo, por ello Páramo y Otálvaro, nos invitan a reflexionar sobre los procesos de inmersión en la cotidianidad no desde marcos teóricos o paradigmas preconcebidos; ellos sustentan que “Se argüirá que por encima de las técnicas que se empleen, los supuestos epistemológicos, ontológicos y particularmente la concepción que tengamos del sujeto” (Páramo y Otálvaro 2006, 13).

197

Hacer un ejercicio de carácter dialógico-propositivo es formular una epistemología provocada por la reflexión entre diversos actores, proceso reflexivo en el que lo ético-político se convierte en eje de la discusión del proceso formativo.

En esta búsqueda, en el escenario académico el acto pedagógico se construye a partir de la lógica de diálogos sugestivos y provocadores entre poblaciones, sujetos, docentes y estudiantes; pero también entre estos y los propios contextos para delinear desde allí los aspectos de orden metodológico y teórico. De acuerdo con Vasilachis, la propuesta es fundamentarse no en lo técnico y operativo para definir la intervención profesional, sino en los procesos, a partir de una reflexión epistemológica. Hablamos de reflexión epistemológica y no de epistemología porque esta última aparece como una disciplina acabada, resultado del pensamiento de un filósofo que piensa desde un ahora y para siempre las reglas que han de regir todo tipo de proceso de conocimiento, condicionando su validez (Vasilachis de Gialdino 1992).

Por ello, para el desarrollo de la Línea de Atención y Acompañamiento Social se propuso transversalizar las prácticas académicas desde procesos pedagógicos innovadores que integran tanto los métodos, como lo teórico y lo epistemológico; se trata entonces de revalorizar las condiciones de la praxis profesional mediante un ejercicio de investigación y de intervención que supere las dicotomías entre teoría y práctica, método y técnicas, epistemología y reflexión epistemológica, ética y política, investigación e intervención, etc. Esto implica un ejercicio de diversas aproximaciones a la comprensión y fundamentación de una praxis profesional contextualizada.

[...] esa fundamentación le permite a la o el trabajador social hacer un ejercicio reflexivo acerca de cuestionamientos centrales tales como qué modelo de desarrollo y de Estado, qué tipo de sociedad y de ciudadanía, cómo

alcanzar una sociedad libre, justa y equitativa. Esto es un ejercicio reflexivo que deriva en un proyecto ético-político por el que su convencimiento le lleva a configurar las apuestas del Trabajo Social. (Falla Ramírez 2019, 271)

De ahí que Trabajo Social, hoy en día, se ubique en procesos de orden disciplinario que invitan a ser desarrollados desde aristas flexibles, globalizantes y cílicas que promuevan una lógica dialéctica, asumida, pensada y reflexionada a partir del análisis de las contradicciones, las capacidades y la perspectiva de vida de los sujetos sociales; ello nos invita a superar la noción de problema social y proponer la categoría de análisis de fenómeno social. El objetivo es pensar desde dónde se escriben las ciencias, en este caso el Trabajo Social, en un mundo convulsionado, cambiante, que exige hacer frente a los retos y circunstancias, como la pandemia generada por la COVID-19, que obligó al mundo a confinarse en sus casas.

Sin embargo, en medio del confinamiento la vida continúa y todos los procesos empiezan a encontrar nuevos cauces para seguir en movimiento. La virtualidad nos invade y se convierte en la única posibilidad para continuar andando, viviendo y relacionándonos con las demás personas. El uso de herramientas como WhatsApp, Google Meet, Zoom, Skype, entre muchas otras, pasaron a ser los principales canales de comunicación. Aunque la llamada telefónica tradicional no se ha dejado de lado, la virtualidad ofrece un valor agregado además de escuchar y es la posibilidad de ver en pantalla, las caras sonrientes o tristes, poder leer emociones y conectarnos empáticamente.

Todo este nuevo panorama se traduce en desafíos para la academia, en una necesidad apremiante por comprender lo que sucede, el impacto que genera, las oportunidades que representa; surge, entonces, un interés de todo el medio científico por generar horizontes de sentido que respondan a esta nueva realidad. Las ciencias de la salud se apresuran a investigar cómo se da el comportamiento del virus para poder crear una vacuna; las ciencias económicas estudian cómo la pandemia afecta el desarrollo económico de los países, la tasa de desempleo crece, la producción de las empresas disminuye, el comercio se afecta, etc. Por otro lado, las ciencias sociales y humanas se interesan por comprender los cambios en las dinámicas sociales; las personas, las familias y las comunidades ahora se mueven a ritmos distintos y es necesario encontrar maneras de seguir atendiendo las necesidades y respondiendo a las problemáticas que genera esta nueva realidad.

La crisis, el miedo y la incertidumbre alimentan el interés por indagar, construir, reflexionar, y animan a la creatividad para generar ideas innovadoras.

El escritor colombiano Héctor Abad Faciolince, recientemente en una entrevista dijo: “La pandemia es una tragedia para el mundo entero, ya que la crisis económica va a ser durísima. Creo que el contragolpe va a tener unas dimensiones que no nos vamos a dar cuenta porque el hambre, el conflicto, y la dureza se agudizarán” (Faciolince 2020).

199

En Colombia y en América Latina, las consecuencias sociales y económicas de la cuarentena ocasionada por la COVID-19 han sido y serán colosales para mucha gente. Enumeraremos a continuación algunas situaciones:

- Aumento significativo de la población desempleada.

Las mujeres ocupadas pasaron de 9,2 millones en el segundo trimestre de 2019 a 6,7 en el mismo trimestre de 2020; es decir, más de 2,5 millones de mujeres perdieron su trabajo. En términos porcentuales, la ocupación de las mujeres disminuyó en un 27%, mientras que la de los hombres se redujo en 18%. (DANE 2020)

- “De 182 territorios analizados en América Latina (departamentos para el caso nacional), Colombia es el país con las mayores desigualdades territoriales” (*Forbes* 2020).
- En el 2020, la pobreza en Colombia llegó al 42,5% de la población, según el DANE. De acuerdo con la entidad estadística, en el país hay 21 millones de personas en esta condición, 3,5 millones más que en el 2019 (*Forbes* 2020).
- “Según el programa Somos Defensores, los asesinatos aumentaron un 61 % entre enero y junio del 2020, en comparación con el 2019”. (*El Tiempo* 2020)
- Violencia intrafamiliar. “Entre el 25 de marzo y el 7 de mayo del 2020, se registraron 4.385 llamadas, que advertían algún tipo de violencia al interior de los hogares, casi tres veces más que las 1.595 reportadas en el mismo periodo de 2019” (ACIS 2020).
- A pesar del aislamiento social preventivo y voluntario se han realizado diversas movilizaciones; que se concretaron en el paro nacional convocado por la Federación Colombiana de Educadores (Fecode) y que inició el 21 de octubre del 2020. Debido a la situación generada por una improcedente reforma fiscal propuesta por el Gobierno nacional tuvo lugar un paro nacional el 28 de abril del 2021, el cual derivó en un estallido social en el que los movimientos sociales liderados por los jóvenes,

mujeres, feministas, líderes sociales, sindicalistas se han enfrentado a las estructuras policiales para expresar su rechazo y exigir mejores condiciones de vida.

En ese contexto, la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social Unicolmayor Te Escucha asume su ejercicio desde el concepto de *sindemia*; categoría que nos invita a entender los problemas de salud en relación directa con los factores sociales, económicos, medio ambientales y políticos en los que una población está sumergida.

En contraposición con los discursos que aseveran que el riesgo mayor es para aquellas poblaciones que presentan co-morbilidades, sobre la base biomédica, el enfoque sindémico considera que las estructuras económicas y políticas generan inequidades de largo aliento que producen una distribución de los riesgos y los recursos enfocados en la salud. Esta distribución inequitativa provoca que la epidemia conlleve efectos biológicos y sociales más graves en poblaciones vulnerables tanto biológica como socialmente (Murguía 2021).

El enfoque sindémico pone en evidencia las relaciones sinérgicas entre lo social y lo biológico de las enfermedades, expresa una relación que denota “no [...] solamente un virus que ataca cuerpos. Significa una alteración del orden social y supone una interacción entre *noxas*” (Lolas 2020, 8). Es decir que la enfermedad por sí sola no puede ser considerada para el manejo de la crisis; porque está relacionada con las condiciones de orden social que por lo general tienden a agravar la situación de salud. Es necesario considerar este aspecto si se quieren formular y gestionar políticas públicas de salud y políticas sociales integrales que ataquen las verdaderas causas de la enfermedad y promuevan el desarrollo de los pueblos.

Nuestras poblaciones más vulnerables viven en condiciones de desigualdad social, pobreza, desnutrición, falta de empleo, precarias condiciones de vivienda, falta de acceso a una red de salud que les atienda integralmente; además, son poblaciones que presentan una gran variedad de enfermedades mentales y biológicas. En este marco, el enfoque sindémico supera la visión clínica de la pandemia e integra otros elementos de tipo social que pueden potenciar factores protectores en las poblaciones o, por el contrario,

---

<sup>1</sup> Según la definición hallada en el diccionario de salud se refiere a cualquier componente del contexto natural, con la capacidad de generar algún daño a la persona que roce con él. Las *noxas* pueden clasificarse en biológicas, físicas, químicas, sociales y psíquicas.

mayores riesgos al contraer la enfermedad y no contar con las capacidades o herramientas suficientes para enfrentarla.

Por lo tanto, es necesario que, como trabajadores y trabajadoras sociales, pensemos en nuestros procesos de intervención social en tiempos de covid-19; de tal manera que sea posible comprender la pandemia como una sindemia, para ampliar el análisis cognitivo de los fenómenos que emergen a causa de esta y entender la enfermedad sincrónicamente con lo que acontece también en el ámbito de la educación, el empleo, la vivienda, la alimentación y el medio ambiente.

201

Además, con la seguridad de que Trabajo Social es una disciplina con un alto compromiso ético y político, se han generado diversas discusiones que nos han llevado a proponer nuevas miradas en torno a la intervención profesional con la firme convicción de que la situación sindémica que vivimos continúa retándonos para generar propuestas cuyo propósito es resignificar los modelos de intervención y atención a personas, familias, comunidades y territorios en épocas de emergencia y catástrofes.

Para Trabajo Social, esta nueva realidad se convierte en un manantial de agua fresca para beber y renovarse, para repensarse y buscar respuestas; dicha situación sindémica es básicamente el pretexto que motiva el cambio y esto es precisamente lo que sucede en el programa de Trabajo Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, donde un grupo de docentes soñadores e inquietos y con la convicción de que el miedo no nos puede paralizar, de que hay que resistir no para sobrevivir sino para vivir dignamente —o, como en su momento propuso el profesor Fals Borda (2015): “resistir y re-existir”—, decidimos buscar salidas propositivas a los procesos de práctica académica que tradicionalmente el programa ha liderado en el Distrito Capital, y es ahí donde surge la idea de la Línea de Atención y Acompañamiento Social Unicolmayor Te Escucha, como una estrategia pertinente para hacer frente al confinamiento social que se está viviendo; y con la intención de que perdure incluso en la nueva “normalidad” que seguramente vendrá.

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; y después de hacer un ejercicio de monitoreo se decidió realizar una reflexión preliminar sobre lo vivido mediante la sistematización de experiencias. En consecuencia, este artículo presenta los resultados parciales de dicho proceso de carácter investigativo y participativo, para incentivar conocimiento contextualizado y fundamentado desde una

reflexión epistemológica emergente, a través del análisis y reflexión crítica de las prácticas formativas y de intervención desarrolladas en la Línea de Atención y Acompañamiento Social.

La sistematización tiene distintas formas de concebirse en su desarrollo metodológico; ya que no existe una única forma o receta de realizarla, como lo expresa Jara: “aquí no hay recetas ni un manual de pasos a seguir, solo criterios que deben orientar cada momento de la sistematización como ejercicio creador y creativo” (2018, 149).

El ejercicio de sistematización se planteó como objetivo reflexionar en torno a los aprendizajes provocados por la experiencia de la Línea de Atención y Acompañamiento Social, como una alternativa de proyección social del programa de Trabajo Social.

Para adelantar el proceso, se tuvieron en cuenta los siguientes momentos definidos por Jara (2018): el punto de partida, las preguntas iniciales, recuperación del proceso vivido, la reflexión de fondo, y los puntos de llegada; los cuales sirvieron como ruta de trabajo y permitieron, de manera ordenada y alterna a la intervención, generar reflexiones sobre las acciones que docentes y estudiantes han emprendido al dar despliegue al servicio de la Línea de Atención y Acompañamiento Social. Estas etapas se presentan a continuación como resultados preliminares de dicho proceso.

## Resultados

### El punto de partida y las preguntas iniciales

*Entre todos y todas construimos el andamiaje.*

Uno de los primeros momentos en la sistematización lo constituye el punto de partida, acá la reflexión sobre lo vivido nos llevó a considerar cuál era el propósito de la Línea de Atención y Acompañamiento Social, el alcance de esta, a qué población debe ir dirigida, qué asuntos puede abordar; cuáles son los protocolos de atención; si las y los estudiantes están en capacidad de hacer un ejercicio de atención en crisis, considerando su nivel de formación y la situación que ellas y ellos mismos han vivido por causa de la sindemia, etc.; estos y muchos otros fueron los interrogantes que dieron inicio al ejercicio.

Con el propósito de dar sentido a la Línea de Atención y Acompañamiento Social, y como resultado del trabajo mancomunado y reflexivo de

los docentes y estudiantes vinculados a la propuesta, se establecieron las siguientes categorías que, en el contexto, permitieron definir el alcance de esta:

En primer lugar, el concepto que fundamenta el servicio de la Línea se encuentra enmarcado en la promoción, como una sombrilla que cubre y otorga sentido al ejercicio profesional. La promoción es comprendida en el ámbito de la salud y el bienestar como un nivel de intervención de Trabajo Social donde destacan las acciones pedagógicas con el objetivo de brindar información y coadyuvar hacia mejores niveles de cuidado, en ese sentido son “acciones de prevención primaria donde se aborda la vulnerabilidad (componentes socio y psicobiológicos) y el riesgo (componentes socio y psicosociales) que se incluyen en la educación y medidas socio políticas y económicas” (Hidalgo y Lima 2019, 14).

203

Como un elemento clave de la promoción, cobra relevancia el concepto de orientación, entendido como “El conjunto de aquellos contenidos informativos que le son transmitidos a la población y son necesarios para enfrentar una necesidad, puede ser técnica, teórica, política, legal o ideológica” (Contreras 2004, 99). De esta manera define el alcance de la intervención desde las acciones que representan mayor carga pedagógica y se operativiza la Línea de Atención y Acompañamiento Social, a través de las rutas de atención definidas, como un espacio que brinda información, orientación y asesoría en los niveles de promoción y prevención de problemáticas, lo que permite generar condiciones para promover y velar por la integridad de las personas consultantes.

La propuesta se sustenta en planteamientos que nos invitan a rebasar la lógica de la enseñanza en las escuelas de Trabajo Social, para ajustarnos a los requerimientos de lo cotidiano; la vida en el mundo contemporáneo nos exige que superemos las miradas dicotómicas relacionadas con la investigación o la intervención, la teoría o la práctica, lo objetivo o lo subjetivo, la intervención desde los métodos o la integralidad de estos; sino que entendamos

La investigación social y la intervención profesional no como un proceso metodológico, o como una función en el contexto de una ruta de atención al usuario, como un ámbito o área de intervención con unos niveles de intervención profesional, sino como una construcción donde se acude a la capacidad de agencia, participación y experiencias significativas de la población con la cual trabajamos. (Falla Ramírez 2019, 285)

Esta mirada nos ubica en una perspectiva del Trabajo Social contemporáneo. En efecto, compartimos la posición de Yáñez, quien, a través de

los postulados de Michel Foucault, defiende la investigación/intervención como la posibilidad discursiva del saber-poder que aporta a la construcción sociopolítica de espacios de resistencia y libertad ciudadana; aspecto que en tiempos de sindemia es de la mayor importancia reivindicar (Yáñez 2016).

En consecuencia, la apuesta se configura a partir de entender que la intervención social que hacemos las y los trabajadores sociales contemporáneos, parte de una *episteme* que nos ubica con los sujetos desde sus propios sentires, emociones y pensamientos; y la cual considera la experiencia vivida como base y centro del mundo de lo cotidiano, haciendo énfasis en la conciencia subjetiva y en el mundo donde acontecen las experiencias de la vida.

Podríamos pensar con Foucault que esta es una especie de resistencia o de práctica de libertad; también estamos en la línea de pensamiento de Schütz cuando nos enfocamos en las experiencias vividas, en tanto que la incommensurabilidad de la realidad misma nos interpela y nos hace darnos cuenta de que los procesos científicos y tradicionales de la intervención que nos ata a los procesos desde “afuera” y tienen en la anomia la fuente del hacer , no son suficientes; es así que coincidimos con la propuesta que sustenta que las bases epistemológicas necesarias son las que le dan sentido y comprenden la razón de ser desde los sujetos sociales (Schütz, 2008).

Desde dicho lugar, como una apuesta ético-política, esta primera fase implicó un acercamiento a la realidad; “en la cual se logra captar la experiencia de las y los sujetos consiguiendo aprehender los diversos significados, motivos y captaciones del otro, que permita la construcción significativa del mundo social” (Falla, Gómez y Rodríguez 2018, 46); tal y como es experimentada y expresada por ellos mismos.

El despliegue de la Línea de Atención y Acompañamiento Social en medio de la contingencia de la pandemia reta a las y los trabajadores sociales a adentrarse en diversos ámbitos de actuación, a comprender que la orientación trasciende las barreras de los campos y se traduce en problemáticas o necesidades que tienen un carácter intersectorial. En ese sentido, es necesario valerse de todos los recursos epistemológicos, teóricos y metodológicos para aportar en la búsqueda de alternativas de acompañamiento en situaciones de orden educativo para padres, estudiantes y docentes; acciones de orientación, preventivas y de cuidado dirigidas a las familia, para evitar la comorbilidad y otros efectos relacionados con la salud pública; acciones de responsabilidad que propendan por el cuidado de los otros y otras; es decir, proporcionar información confiable para generar acciones preventivas frente a la pandemia y otras problemáticas que esta crisis conlleva.

Asimismo, desde la disciplina se pueden generar mecanismos de identificación de la población en condición de pobreza oculta; con el fin de orientar sobre cómo acceder a las ayudas gubernamentales que, inicialmente, también son base para el diseño de las políticas sociales.

Los anteriores son algunos de los argumentos en los cuales fundamentamos la propuesta, sin embargo, al iniciar la prestación del servicio, era necesario definir o delimitar los temas sobre los cuales el equipo se encuentra en capacidad de brindar respuestas oportunas y certeras. Se definen, entonces, tres ejes temáticos sobre los cuales gira la atención y el acompañamiento; lo anterior como una forma para preparar el ejercicio de orientación, estos son:

- Derechos ciudadanos en el marco del COVID-19.
- Orientación en temas de familia, género, violencias.
- Orientación en herramientas para la salud mental.

205

### **La recuperación del proceso vivido**

Con el objetivo de puntualizar el transcurrir de esta experiencia y el proceso vivido, se definen tres momentos claves: la generación de empatía, el florecimiento del proceso y el momento de la puesta en marcha; los cuales se describen a continuación:

#### ***La generación de empatía***

Todo inicia con un sueño, con una idea que luego va tomando forma en la medida en que otros se suman y se juntan para soñar juntos.

En medio de la búsqueda de respuestas sobre cómo seguir desarrollando todas las funciones esenciales del programa (formación, proyección social e investigación) surge la idea de Unicolmayor Te Escucha como una propuesta que logra vincular dichas funciones a través de un servicio prestado a la comunidad y con acciones centradas en el nivel básico de atención, es decir, en el de la promoción. Sin embargo, era necesario conformar un equipo de trabajo que ayudara a pensar en la propuesta y contribuyera con ideas para hacer realidad este sueño.

Una vez validada la idea en una reunión del comité de currículo del programa de Trabajo Social, se realizó una convocatoria dirigida a todos los docentes, en la cual se exponía el proyecto en su fase preliminar y se invitaba a quienes quisieran sumarse a realizar algunas propuestas que, desde su experiencia y saberes previos, pudieran aportar a la idea de la Línea de Atención y Acompañamiento Social. De esta manera llegaron al grupo 21

docentes con la disposición para aportar diversas opiniones, temas y bosquejos, pero sobre todo con conocimientos, saberes y experiencias diversas para la configuración de la propuesta.

Fue así como durante el primer semestre del 2020 se avanzó en la estructura inicial, ubicándola como uno de los ejes del consultorio social del programa de Trabajo Social, el cual se encuentra estructurado tal como se presenta en la figura 1. Para el segundo semestre del 2020 se logró la vinculación de nueve docentes: una docente coordinadora de la Línea de Atención y Acompañamiento Social, dos docentes de apoyo y seis docentes acompañantes de seis grupos de práctica: dos de investigación, dos de intervención individual y familiar, y dos de comunidad. En total se inscribieron 27 estudiantes, en promedio cada docente acompañó a cuatro o cinco estudiantes. Con este equipo de trabajo se logró fortalecer la propuesta e iniciar la intervención.

**Figura 1.** Estructura del consultorio social  
del programa de Trabajo Social.



Fuente: elaboración del equipo de la Línea de Atención y Acompañamiento Social, 2020. Acuerdo 08 del 2016, Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Como antecedente se cuenta con el consultorio social adscrito a la Facultad de Ciencias Sociales, aprobado mediante el Acuerdo 08 del 2016, documento donde este se define como “un escenario de proyección social de la Facultad de Ciencias Sociales, que permite ofertar servicios a la comunidad y brindar un acompañamiento a los beneficiarios en diferentes áreas de intervención a través de la práctica académica, consultorías y asesorías” (Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca 2016, 1). Pero ello no era suficiente; si bien el consultorio social de la Facultad presenta un servicio de proyección social; este no permitía ubicar la nueva apuesta del programa de Trabajo Social.

207

Por ello y conscientes de que la situación de orden local, regional y nacional exige que el trabajo social no se deje paralizar ante la situación de emergencia que para todas y todos era desconocida, se han venido buscando nuevas y variadas formas de intervención profesional desde los diversos ámbitos de actuación y de carácter intersectorial.

La disciplina de Trabajo Social aporta en aporta en los procesos de atención primaria en salud, a través de la promoción de hábitos de vida saludable y acciones de cuidado que propendan por el bienestar de las personas, las familias y las comunidades; además de proporcionar información a los cuidadores de personas con enfermedades crónicas y personas mayores, entre otros, para generar acciones preventivas frente al COVID-19.

Es así, que se buscó y se logró el respaldo institucional, de modo que la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca generó el acuerdo que le dio vida a la idea. En uno de sus apartados se establece:

Que en el contexto de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19 emergen fenómenos sociales que en el contexto contemporáneo; ameritan que trabajo social responda con nuevas miradas y desafíos en la formación disciplinar de la profesión y con estrategias novedosas y pertinentes capaces de responder y aportar al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana; es por esto que en el programa de Trabajo Social de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca se establece la propuesta de ofertar servicios vinculados al consultorio social expresado en tres ejes estratégicos: práctica académica formativa, línea de atención y acompañamiento social e investigación social propiamente dicha; los cuales son expresiones de la praxis profesional. (Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Acuerdo 035 del 2020)

De esta manera el acuerdo 035 del 2020, expresa el compromiso de la Universidad para respaldar a la Línea de Atención y Acompañamiento Social Unicolmayor Te Escucha, como un espacio que surge en la contingencia de la pandemia, pero que como ya dijimos se espera que continúe habilitada una vez se retorne a la nueva “normalidad”. El tercer eje se centra en la investigación propiamente dicha, en la cual se proyecta la creación del observatorio social, los semilleros de investigación y una línea de sistematización de la experiencia. El cuarto eje corresponde al ejercicio presencial de atención de casos en un espacio definido en el interior de la Universidad; no obstante, este servicio no se reduciría a la atención en el consultorio, sino que podría ampliarse a otros espacios comunitarios.

La disposición de la Línea de Atención como uno de los ejes del consultorio social permitió comprender desde dónde nos ubicaríamos para adelantar este servicio a la comunidad y poder, así, fundamentar la propuesta. En ese sentido, se definió que el objetivo de esta Línea sería: generar procesos de orientación a nivel preventivo y promocional que permitan atender las necesidades de las poblaciones en el contexto de emergencia y en el marco de las prácticas formativas del programa de Trabajo Social.

### ***El florecimiento de la propuesta***

El sueño empieza a tomar forma y muchas manos se  
unen en la construcción del andamiaje.

A partir de la definición de los fundamentos, se estableció el alcance de Unicolmayor Te Escucha, así como la ruta de trabajo y los protocolos para hacer de la atención un proceso sistemático y riguroso, cuidando que el alcance de los estudiantes no supere las posibilidades de intervención.

Esta fase del proceso llevó a la generación de instrumentos de ingreso, de estrategias para la intervención, la construcción de la ruta y elaboración de protocolos.

**El alcance.** Como parte de la planeación y vinculación de grupos de práctica de diferentes niveles, fue necesario repensar de qué manera podríamos todos, desde nuestros saberes, aportar al proyecto. Tal fue la forma en que se definió el alcance, teniendo en cuenta los objetivos del plan de estudios y los aspectos teóricos y metodológicos que los y las estudiantes deben conocer y fortalecer como parte de sus prácticas académicas (figura 2). Además, hacer parte de la consolidación de la propuesta ya era en sí misma otra oportunidad de aprender sobre la formulación de proyectos.

**Figura 2.** El alcance de Unicolmayor Te Escucha.

Fuente: elaboración del equipo de la Línea de Atención y Acompañamiento Social, 2020.

Se definió que desde el eje de investigación los estudiantes se enfocarían en crear un observatorio social donde fuera posible desarrollar procesos investigativos, en el nivel de una práctica académica, sobre diversos fenómenos sociales que pueden emerger en la prestación del servicio.

En el eje de práctica de individuo y familia se establecieron tres líneas de trabajo, sobre las cuales se centraría la orientación y el acompañamiento: una sobre derechos ciudadanos en el contexto de la emergencia, otra sobre acciones de promoción de la salud mental, y una tercera centrada en la orientación sobre situaciones familiares o de violencias.

En el eje de comunidad, en el cual la práctica tiene una duración de dos semestres, se estableció que para el primer semestre se desarrollaría el diagnóstico social relacionado con procesos de configuración de redes sociales, comunitarias y virtuales, constituyendo otra posibilidad para el desarrollo comunitario. Asimismo, un grupo de práctica de este nivel adelantó un ejercicio innovador de georreferenciación a través de Google Maps que ha sido un aporte importante para orientar a los usuarios sobre la red de instituciones y organizaciones a las que pueden acceder. Como parte del alcance de la Línea de Atención y Acompañamiento Social, se definió la ruta que se presenta en la figura 3 y en el siguiente apartado.

**Figura 3.** Ruta de atención de la Línea Unicolmayor Te Escucha.



Fuente: elaboración del equipo de la Línea de Atención y Acompañamiento Social, 2020.

**La ruta.** Todo inicia con el diligenciamiento, por parte del usuario, de un formulario de solicitud del servicio que ha recibido de forma virtual. Dicho formulario también reposa en la página web de la Universidad, en el apartado de servicios, y contiene los datos personales de quien requiere la atención, así como el motivo de la consulta, ya que el usuario ha escrito de manera breve en qué consiste su necesidad. Posteriormente estos formularios son revisados y organizados por el equipo social, docentes y estudiantes, quienes clasifican las solicitudes de acuerdo con el motivo que expresen los usuarios. Despues, el docente asigna a los estudiantes estas solicitudes, no sin antes realizar un proceso de orientación con el propósito de brindar lineamientos precisos a los alumnos sobre cómo abordar cada situación. El paso siguiente es contactar al usuario y ampliar la información sobre el tema de consulta, lo que permite activar el protocolo correspondiente al tipo de solicitud (figura 3).

**El protocolo.** Hay acciones significativas que se deben tener presentes en el momento de establecer el contacto, por ejemplo, la utilización de diversos medios de comunicación, el uso de un lenguaje sencillo y respetuoso, voz fuerte y firme. El primer contacto debe estar marcado por una escucha activa y la generación de una relación empática y de confianza con el usuario.

**Figura 4.** Protocolo de atención de Unicolmayor Te Escucha.

211

Fuente: elaboración del equipo de la Línea de Atención y Acompañamiento Social, 2020.

Los usuarios de la Línea de Atención y Acompañamiento Social pueden solicitar atención en una de estas temáticas: 1) derechos ciudadanos en la emergencia, que busca atender diversas solicitudes sobre cómo acceder a diferentes programas que ofrece el Estado en el marco de la contingencia de la pandemia; 2) promoción de la salud mental, para hacer frente con diversas herramientas y recursos que promuevan en los usuarios el cuidado efectivo de su salud, algunas pautas para procurar la estabilidad emocional, así como ejercicios y actividades útiles para el cuidado de la persona y sus relaciones sociales; 3) situaciones familiares y/o de violencias, en este eje se espera brindar orientación sobre las diferentes rutas de atención y las entidades que existen en los diferentes ámbitos (social, legal y económico), información que pueda serle útil a los usuarios para acceder a dichos servicios.

En ese sentido, Unicolmayor Te Escucha se convierte en un vehículo de comunicación con los usuarios a través del cual se brinda la atención y acompañamiento preciso para que pueda solventar sus necesidades y mejorar su calidad de vida, a través de la utilización de diferentes recursos y herramientas que han sido elaboradas por los estudiantes y docentes en el contexto de la práctica formativa.

Como parte del protocolo establecido para el desarrollo de la atención, está el seguimiento, un momento clave de contacto posterior con el usuario para conocer el avance de su proceso, resolver dudas o inquietudes respecto a su situación y brindar la ayuda necesaria. El proceso finaliza cuando el usuario haya logrado resolver su caso.

### ***La puesta en marcha***

Y el sueño se hizo realidad...

**Figura 5.** Invitación al evento de lanzamiento de la Línea de Atención y Acompañamiento Social.

212



Fuente: elaboración del equipo de la Línea de Atención y Acompañamiento Social, 2020.

La puesta en marcha inicia con el evento de lanzamiento al cual fueron invitados los docentes del programa, los estudiantes vinculados a las prácticas académicas, directivas de otras unidades académicas, así como de organizaciones sociales y entidades públicas, entre otros. Fue un evento desarrollado a través de la plataforma virtual Google Meet y se logró la asistencia de más de 200 personas que acompañaron, apoyaron y felicitaron esta iniciativa.

El despliegue inicial fue significativo para el equipo de trabajo, pues se pusieron a prueba los instrumentos y las rutas que previamente habíamos planeado. Esta experiencia piloto de la propuesta nos ha servido para reorganizar algunos aspectos de la ruta, robustecer los instrumentos y, de esta manera, afianzar el proceso de atención y acompañamiento que es la razón de ser de la Línea de Atención.

Como aspectos generales de las solicitudes se rescata lo siguiente:

El 99 % de los solicitantes son mujeres mayores de edad, principalmente en el rango de 18 a 25 años. El tema de consulta predominante ha sido

“orientación en herramientas para la salud mental” con el 67%, seguido de “orientación en temas de familia, género y/o violencias” con el 24%. El tema de “derechos ciudadanos en el marco del COVID-19” representa el 9%. En lo referente al tema de consulta sobre salud mental, los usuarios refieren desmotivación, ansiedad, tristeza, necesidad de ser escuchados, no saber cómo controlar los pensamientos, entre otras situaciones que ameritan la atención y el acompañamiento.

213

Como parte del desarrollo operativo de la atención, ha sido necesario ajustar la ruta, así como los formularios que se tienen para la solicitud del servicio, la atención y seguimiento de los casos. Además, hemos estado revisando y realizando en equipo los cambios necesarios para optimizar el proceso de atención.

El medio de comunicación ha sido, en similar proporción, telefónico y a través del correo electrónico (49%); mientras que las reuniones por Google Meet y WhatsApp representan el 1% cada uno. Es importante resaltar que los recursos tecnológicos y de acceso telefónico y a Internet corresponden a recursos aportados por los estudiantes y docentes. No obstante, se realizan gestiones para solicitar que estos sean asumidos por la Universidad próximamente.

En términos generales, la puesta en marcha ha representado la oportunidad de pilotear la ruta y los protocolos que se definieron previamente en la fase de planeación. Se proyecta que Unicolmayor Te Escucha cada vez sea más robusta y que el equipo logre sincronizar los procesos para prestar un servicio de calidad.

### Reflexión de fondo y los puntos de llegada

A finales de marzo del 2020, Colombia se enfrentó a la primera pandemia conocida en estos tiempos modernos, que conllevó el cierre de instituciones educativas, empresas, organizaciones, entre otras, y produjo el confinamiento de todas y todos los ciudadanos y familias con el objetivo de disminuir la velocidad de contagio de la COVID-19. En este contexto, la educación pasó del formato presencial a uno virtual; las dinámicas sociales se transformaron de manera abrupta y fue necesario encontrar diversas formas para responder y adaptarnos a la nueva realidad desde la “comodidad” de nuestros hogares; empezamos a establecer novedosas formas de conectarnos y retomar las labores en medio de una extraña cotidianidad, alternando lo laboral con lo doméstico, conviviendo permanentemente con nuestros compañeros de vida —hijos(as), esposo(a), mascotas, etc.)— o simplemente

solos; aprendiendo a vivir el confinamiento como la mejor alternativa para cuidarnos; es así como la frase “quédate en casa” cobró absoluta relevancia y casi todos entendimos que esa era la única opción.

Hoy, luego de un año podemos decir que *el sueño continúa*. La Línea de Atención y Acompañamiento Social es una apuesta innovadora y útil que coadyuva al programa de Trabajo Social a la consecución de sus objetivos misionales de formación, proyección social e investigación, reconociendo la realidad actual y las demandas que esta representa al ser abordada desde el enfoque sindémico.

La construcción colectiva y participativa del conocimiento ha sido uno de los aprendizajes durante esta experiencia de configuración de la propuesta de la Línea de Atención. El interés de un grupo de docentes y estudiantes ha dejado en evidencia que es posible aunar esfuerzos para organizarse de manera empática, para comprender desde diferentes miradas una situación particular con miras a la generación de un proyecto tangible.

Leer la nueva realidad desde el enfoque sindémico permite un abordaje pertinente y una mirada abarcadora de la situación que ha generado el COVID-19 en nuestro país. Este enfoque le permite a la profesión de Trabajo Social desplegar sus herramientas de intervención para actuar de manera efectiva sobre la realidad.

La discusión epistemológica que ha generado esta realidad, y que permea el sentido de la intervención de la profesión en la sindemia, resulta ser bastante acertada y prometedora en términos de generar una invitación a superar las lógicas tradicionales de la formación profesional.

En cuanto a los estudiantes, la Línea de Atención representa una oportunidad para ampliar la visión de lo que significa la intervención y la investigación en el contexto de los fenómenos sociales emergentes en la nueva realidad, y para extender las posibilidades de incidir en políticas públicas específicamente en el ámbito de lo social.

A través de la Línea de Atención, el programa de Trabajo Social puede expandir su radio de acción y llegar a otros territorios o comunidades que a los que no habría sido posible llegar presencialmente. Asimismo, este proyecto de atención ofrece la posibilidad de establecer alianzas y gestión con otras instituciones del orden local, departamental y nacional, de manera que pueda incrementarse el trabajo intersectorial.

## Referencias bibliográficas

- Contreras, Denys Luz. 2004. "Concepto de orientación educativa: diversidad y aproximación". *Revista Iberoamericana de Educación* (1) 22: págs. 1- 22.
- Cuy, Diana Cristina y Lizeth Murillo. 2015. *Propuesta de consultorio social*. Bogotá: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
- DANE. 2020. *Informe sobre cifras de empleo y brecha de género*. Bogotá: DANE.
- Falla Ramírez, Uva. 2019. "Investigación social e intervención profesional: categorías centrales en la praxis del trabajo social". *Tábula Rasa*, (31): 271-288. <https://doi.org/10.25058/20112742.n31.11>
- . 2020. "Editorial": Línea de Atención y Acompañamiento Social. *Revista Unicolmayor Te Escucha* 1 (1), 15 de septiembre del 2020, Bogotá, Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Falla Ramírez, Uva, Sandra Gómez y Ramiro Rodríguez. 2018. *La experiencia del trabajo social. Estudios en fenomenología social*. Bogotá: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Fals Borda, Orlando. 2015. *Una sociología sentipensante para América Latina*. Buenos Aires: Clacso/Siglo XXI.
- Hidalgo, Alfredo y Ana Isabel Lima. 2019. *Trabajo social socio-sanitario: claves de salud pública, dependencia y Trabajo Social*. Madrid: Sanz y Torres.
- Jara, Óscar. 2018. *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Bogotá: CINDE.
- Lolas, Fernando. 2020. "Perspectivas bioéticas en un mundo de sindemia". *Acta Bioethica* 26 (1): 7-8.
- Murguía, Adriana. 2021. Epidemiología, ciencias sociales y sindemia. *Espacio Abierto, Cuaderno Venezolano de Sociología* 30 (2): 10-23.
- Schütz, Alfred. 2008. *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Acuerdo 03 del 2020.
- . Acuerdo 08 del 2016.
- Vasilachis de Gialdino, Irene. 1992. *Métodos cualitativos. I. Los problemas teórico-metodológicos*. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.
- Yáñez, Víctor. 2016. *El Trabajo Social en contextos de alta complejidad*, t. II. *Apuntes sobre la dimensión socio política*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

## Referencias en línea

- ACIS. 2020. "La violencia intrafamiliar en Colombia, una pandemia silenciosa". ) <https://acis.org.co/portal/content/noticiasdeinteres/la-violencia-intrafamiliar-en-colombia-una-pandemia-silenciosa> (1 de septiembre del 2020).

- Banco Interamericano de Desarrollo. 2020.. “Informe anual: reseña del año 2020”. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Informe-anual-del-Banco-Interamericano-de-Desarrollo-2020-Resena-del-ano.pdf> (10 de julio del 2020).
- El Tiempo*. 2020. “Más de 250 líderes han sido asesinados este año, según Indepaz”. <https://www.eltiempo.com/justicia/investigacion/lideres-sociales-cifras-de-asesinatos-subieron-en-el-2020-pese-a-la-pandemia-547693> (8 de noviembre del 2020)
- Faciolince, Héctor Abad. 2020. “Se debe luchar por un mundo mejor”. Entrevista realizada por Diego Aretz. *El Espectador*. <https://www.elespectador.com/el-magazin-cultural/hector-abad-faciolince-se-debe-luchar-por-un-mundo-mejor-article/> (21 de octubre del 2020).
- Forbes. 2020. “Colombia es el país más desigual de toda América Latina”. <https://forbes.co/2020/10/30/economia-y-finanzas/colombia-es-el-pais-mas-desigual-de-toda-america-latina/> (20 de octubre del 2020)
- Páramo, Pablo y Gabriel Otálvaro. 2006. “Investigación alternativa: por una distinción entre posturas epistemológicas y no entre métodos”. *Cinta de Moebio: Revista de Epistemología y Ciencias Sociales*. 25:1-7. [www.moebio.uchile.cl/25/paramo.html](http://www.moebio.uchile.cl/25/paramo.html) (21 de octubre del 2020)

