



**COMISARIA DE FAMILIA
PELAYA CESAR**



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
SECCIONAL AGUACHICA
PRACTICAS CURRICULARES



DISEÑO DE UN FORMATO DE CONTROL DE CASOS ATENDIDOS
MENSUALMENTE EN LA COMISARIA DE FAMILIA

ANNDRY PAOLA FLOREZ HOYOS
CC.1.003.043.142

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SECCIONAL AGUACHICA
2023



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
SECCIONAL AGUACHICA
PRACTICAS CURRICULARES



DISEÑO DE UN FORMATO DE CONTROL DE CASOS ATENDIDOS
MENSUALMENTE EN LA COMISARIA DE FAMILIA

ANNDRY PAOLA FLOREZ HOYOS
CC. 1.003.043.142

ASESORA DE PRÁCTICAS
KATHERINE SOTO ASCANIO
ESPECIALISTA

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SECCIONAL AGUACHICA
2023



DEDICATORIA

Dedico este logro a Jehová Dios, quien me regalo la vida, la salud y paciencia, para lograr este objetivo, a mis padres Sorangela Hoyos y German Flórez quienes con su amor y paciencia me han apoyado tanto económicamente como emocionalmente, cuidando mi salud a toda costa, a mi esposo Janer Chavez Mejia quien ha sido mi apoyo incondicional en todo momento, gracias por no dejarme abandonar el camino mi cielo, gracias a todos por ayudarme en este proceso el cual no fue fácil, pero con persistencia se logró.

Anndry paola florez hoyos



AGRADECIMIENTOS

Quiero Agradecer primeramente a Jehová Dios, ser espiritual dueño de la vida, que nos obsequió un hermoso regalo que es la vida, quien me ha regalado la fuerza y empeño para lograr este objetivo, agradecer a todas las personas que me han acompañado y apoyado en este proceso de aprendizaje, a mi familia por su constante apoyo y paciencia mientras me enfrentaba a nuevos desafíos, siempre estuvieron ahí para animarme y alentarme a seguir adelante.

También quiero expresar mi gratitud a mis amigos y compañeros de clase, quienes compartieron experiencias y conocimientos conmigo. Gracias por las discusiones estimulantes, las risas y el apoyo mutuo durante este período de prácticas.

Un agradecimiento especial a mi tutora Katherine Soto Ascanio, cuya guía y retroalimentación fueron invaluable para mi desarrollo profesional. Sus enseñanzas y sabiduría me permitieron crecer y superar obstáculos en el camino.

Por último, pero no menos importante, quiero agradecer a la organización que me brindó la oportunidad de realizar estas prácticas. Me siento agradecida por haberme dado la oportunidad de aplicar mis conocimientos teóricos en un entorno laboral real y por la confianza depositada en mí.

Esta dedicación es un testimonio del esfuerzo, la dedicación y el apoyo de todas las personas que me rodean. Gracias a todos ustedes, este trabajo de prácticas ha sido posible y espero que sirva como un punto de partida para futuros éxitos y logros.

Anndry Paola Florez Hoyos



Lista de Tablas

1. Tabla de perfil laboral	18
2. Tabla de Análisis FODA.....	18



FOTOGRAFÍAS





Contenido

GLOSARIO.....	10
INTRODUCCION.....	11
CAPÍTULO 1	12
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA	12
1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA	13
1.2 MISIÓN.....	13
1.3 VISIÓN	14
1.4 POLÍTICAS	15
1.5 VALORES	16
1.6 ORGANIGRAMA	17
1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA	18
CAPÍTULO 2	19
2. ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE LA PRACTICA PROFESIONAL.....	19
2.1 NOMBRE DEL TRABAJO.....	19
2.2 DIAGNÓSTICO.....	19
2.3 JUSTIFICACIÓN.....	22
2.3.1 JUSTIFICACIÓN TEORICA	22
2.3.2 JUSTIFICACIÓN PRACTICA.....	23
2.3.3 JUSTIFICACIÓN METODOLOGICA	23
2.3.4 JUSTIFICACIÓN SOCIAL	24
2.4 OBJETIVOS.....	25
2.4.1 Objetivo general	25
2.4.2 Objetivos específicos.....	25
2.5 PLAN DE ACTIVIDADES	26
CAPITULO 3	27
3. DESARROLLO DE LA PRACTICA	27
3.1 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	27
3.2 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	27
3.3 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 3	28
4. CONCLUSIONES	28
4.1 CONCLUSIONES DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	28
4.2 CONCLUSIONES DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	28



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
SECCIONAL AGUACHICA
PRACTICAS CURRICULARES



4.3	CONCLUSIONES DEL OBJETIVO ESPECIFICO 3	29
5.	RECOMENDACIONES	29
5.1	RECOMENDACIONES DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	29
5.2	RECOMENDACIONES DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	30
5.3	RECOMENDACIONES DEL OBJETIVO ESPECIFICO 3	30
6.	BIBLIOGRAFÍA	332
7.	ANEXO	34



GLOSARIO

Comisaría de familia: Institución encargada de la protección y asistencia a familias en situaciones de vulnerabilidad o conflicto.

Caso: Situación específica o incidente que requiere atención o intervención por parte de la comisaría de familia.

Atención: Acciones y medidas tomadas para abordar un caso específico, como orientación, asesoramiento o derivación a otros servicios.

Seguimiento: Proceso de monitoreo y evaluación continua de los casos para garantizar que se estén tomando las medidas adecuadas y se esté progresando hacia la resolución.

Visitas domiciliarias: Visitas realizadas por parte del personal de la comisaría a los hogares de las personas involucradas en un caso, con el fin de verificar condiciones, recopilar información adicional o brindar apoyo.

Asesoramiento legal: Orientación y apoyo legal brindado a las personas afectadas por un caso, que puede involucrar aspectos como violencia doméstica, divorcio, custodia de menores, entre otros.

Derivación: Proceso de referir personas involucradas en un caso a otras instituciones o profesionales especializados para recibir servicios o asistencia adicionales.



INTRODUCCIÓN

El presente informe detalla las actividades y experiencias realizadas durante el período de prácticas en la Comisaría de Familia de la Alcaldía de Pelaya Cesar, Durante este tiempo, se tuvo la oportunidad de obtener una visión integral de las labores y responsabilidades que se desarrollan en esta institución, la cual tiene como objetivo principal brindar atención y protección a las familias en situaciones de vulnerabilidad.

La Comisaría de Familia de la Alcaldía de Pelaya es una entidad encargada de promover y garantizar los derechos de las familias, así como prevenir y solucionar conflictos intrafamiliares. En este sentido, su labor se centra en fomentar la convivencia pacífica, la resolución de problemas y la protección de los derechos de los miembros de las familias en Pelaya.

Durante el periodo de prácticas, se plantean los siguientes objetivos; primero Conocer el funcionamiento de la Comisaría de Familia de la Alcaldía de Pelaya y su rol dentro de la comunidad, segundo Participar en la atención a familias en situación de vulnerabilidad, brindando orientación y asesoramiento jurídico, tercero Observar y aprender sobre los procedimientos legales llevados a cabo en casos de violencia intrafamiliar y maltrato infantil, cuarto Colaborar en la elaboración de informes y documentos legales relacionados con los casos atendidos.

La importancia de este trabajo es saber cómo está la empresa estructuralmente, y saber hasta dónde se puede llegar, para no sobrepasar límites y equivocarse, llegar a respetar a todos no importa el rango, gracias a esto el estudiante de practica aprenderá poco a poco, según como avance el tiempo.



CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

La Alcaldía Municipal de Pelaya - Departamento del Cesar, se encuentra ubicada en la carrera 8 n 9-105 realiza sus operaciones en el municipio, cumple con las siguientes funciones de información, asesoría y acompañamiento permanente en la formulación de proyectos, programas, acuerdos, convenios, realización de seminarios y eventos internacionales, negociación y seguimiento de proyectos, capacitación en temas relativos a la Cooperación Internacional.

La razón social es municipio de pelaya cesar, el gerente general es el alcalde Alexander Quintero Contreras identificado con cedula de ciudadanía n.88281056, nacido el 22 de agosto de 1975 en pailitas cesar, es bachiller de la institución jardín infantil el 2 de diciembre de 1995, se dedicó a la agricultura, luego hizo varios cursos en el Sena, los cuales son; Administrar medicamentos según especie animal y normativa técnica obtuvo el título el 28 julio de 2016, Administrar medicamentos según especie animal y normativa vigente obtuvo el título el 6 marzo de 2013, termino varios seminarios estando ya como gobernante.

En su hoja de vida se puede constatar que trabajo antes de ser elegido alcalde en la cooperativa ganadera del sur LTDA, COOGANASUR como vacunador y programador de fedegan en el programa nacional de fiebre aftosa y brucelosis bovina, tuvo una experiencia de 16 años en este campo laboral, ya que no obtuvo más títulos, toda su experiencia laboral se basó en el campesinado, es nacido y criado en el municipio de Pelaya, vive con su madre.

El mandatario entro a ser alcalde por la coalición juntos por el cambio e inscribió su candidatura con diez personas, obtuvo la mayoría de votos del campesinado del municipio ya que



querían el cambio del mismo, se puso ese voto de confianza desde el año 2020 hasta el momento, ya el mandatario esta que termina su posesión como alcalde a finales de este año.

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

La empresa se dedica a manejar bien los recursos de la población pelayense, en varios sectores, como la agricultura, la psi cultura, la ganadería, etc., el código de la alcaldía es 8412, el nit es 800096613-9, esta empresa se encarga de generar mayores recursos económicos que permitan la realización de mejores indicadores de educación, Trabajar de forma conjunta con el sector privado para aunar esfuerzos en torno a los objetivos propuestos en el área de la salud, Crear confianza al mismo tiempo que una relación de cooperación con la ciudadanía en la que todos contribuyen al logro de mejores estándares de alcantarillado, saneamiento básico y electrificación, Avanzar en el ordenamiento de la ciudad, el respeto por las normas y la generación de en la construcción de vivienda digna.

1.2 MISIÓN

Planear e impulsar el desarrollo integral y sustentable del municipio, impulsar el sector productivo con visión empresarial y responsabilidad social, para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población, con un alto grado de gobernabilidad y una oportuna oferta de servicios sociales.



Comentario del practicante

Está bien estructurada ya que es lo que debe hacer la alcaldía, el mandatario debe guiar su empresa al éxito, el municipio debe ser guiado a prosperar e ir cambiando poco a poco, con los proyectos que saquen en su gobierno, el mandatario también debe desarrollar, diseñar e impulsar políticas culturales, de recreación y deporte en el municipio

1.3 VISIÓN

En el 2030 Pelaya será un municipio productivo competitivo incluyente, equitativo, cohesionado, y con sólidos valores democráticos y ética ciudadana, respetuoso de la diversidad y promotor de la cultura. Con una administración pública eficiente y transparente, garante del ejercicio de los derechos humanos, con servicios eficientes ambientalmente sostenible y con un hábitat seguro y con un alto grado de desarrollo humano integral.

Comentario del practicante

La visión si va de acuerdo a la actividad de la empresa ya que está ubicada en un sector agrícola, están haciendo lo posible para que sea más seguro, ya que en estos momentos el municipio ha disminuido en un 45% la violencia, gracias a la gran labor del ejército y la policía, aunque muchas veces no sea mandato de la alcaldía como tal, pero al paso que va este municipio no llegara a ser competitivo en esa fecha ya que lo han dejado deteriorar, se debería ampliar un poco la fecha, esto quedaría para el próximo mandatario lo llegue a ampliar y haga lo justo y necesario para el bienestar de sus ciudadanos.



1.4 POLÍTICAS

Las políticas de la Alcaldía de Pelaya Cesar son las siguientes:

- políticas de gestión del talento humano
- políticas de comunicación e información
- compromiso de confidencialidad
- compromiso de la comunicación organizacional
- políticas de responsabilidad social con la comunidad
- política para el medio ambiente
- políticas frente a los grupos de interés
- políticas con contratista
- política con los gremios económicos
- políticas frente al sistema de control interno.
- Hay una política que incluye a todas la cual es mi Colombia digital creada por la alcaldía 2020-2023 dentro de esta se encuentra: sobre base de datos, sobre la adquisición de información, sobre las copias de seguridad sobre el registro de usuario, gestión de sesiones seguras, términos y condiciones de uso SCD- mi Colombia digital, políticas de privacidad y tratamientos de datos.

Las políticas de la empresa solo se enfocaron en una sola área que es la información, deberían haber tenido políticas de protección al ciudadano, políticas de ayuda al ciudadano, políticas de atención al cliente, políticas de salud y otras más donde el cliente se sienta satisfecho a la hora de ingresar, se sabe que están confiados de que sus datos están en buenas manos, pero que queda para la atención, la salud, mejor dicho, para lo que le preocupa a la comunidad.



1.5 VALORES

Los valores de esta empresa son los siguientes:

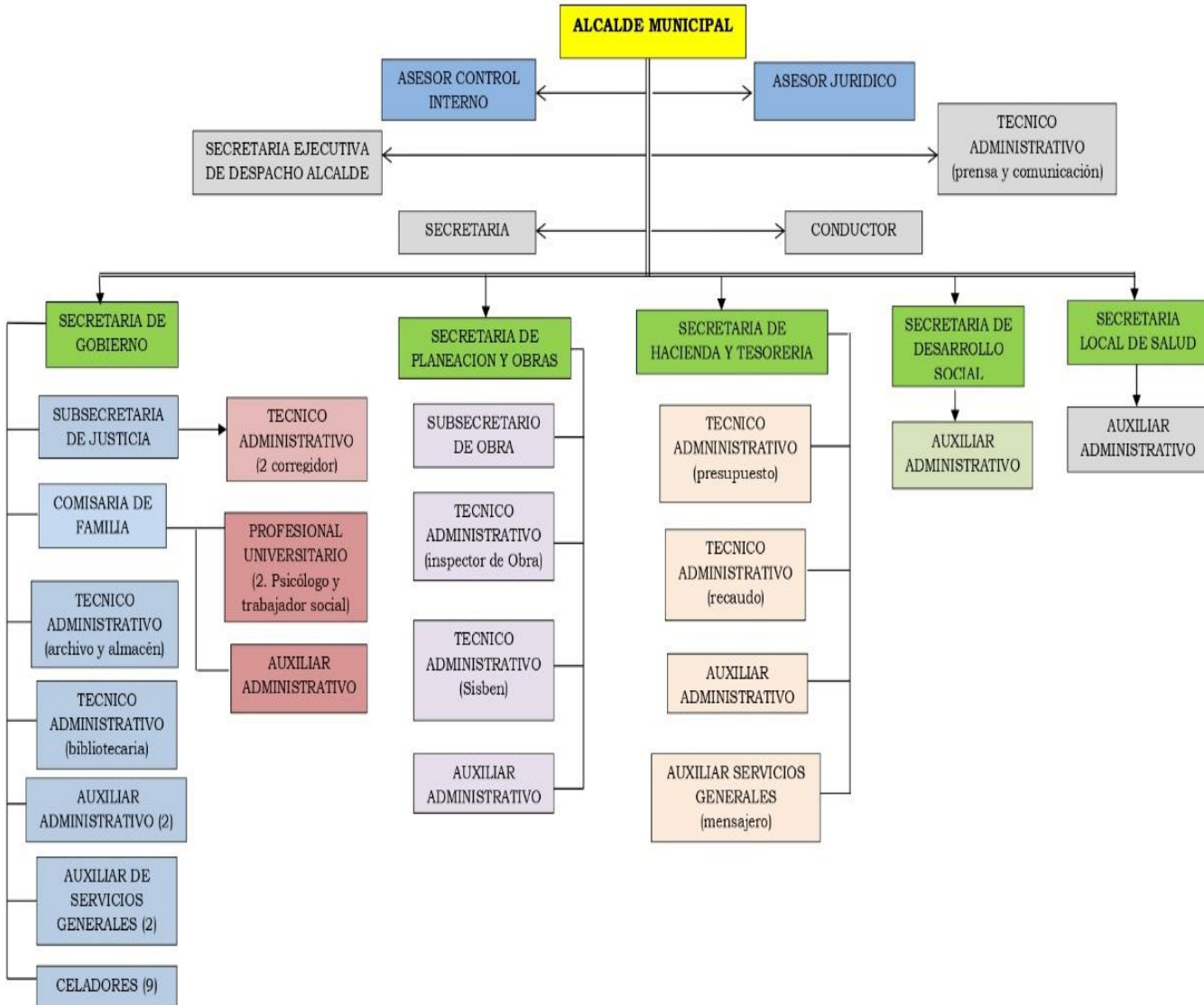
- Lealtad a sus compañeros de trabajo
- Responsabilidad ante cualquier trabajo que se le asigne
- Respeto a los compañeros de trabajo y a sus usuarios
- Honestidad con las personas que llegan a pedir ayuda, no decirle mentiras.
- Dignidad
- Solidaridad
- Equidad
- Eficiencia entregar los trabajos a tiempo y atender al personal de forma rápida

Los valores pueden estar bien contruidos, lo que le falta es la aplicación, la estudiante de practica en el poco tiempo que ha compartido con las diferentes áreas de la empresa, ha notado que estos valores no existen en algunos funcionarios de la empresa, ya que no solo se creen más que los demás, sino que lo demuestran ante varios usuarios, por eso se debería hacer seguimiento a las diferentes áreas de la empresa.



1.6 ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA ADMINISTRACION CENTRAL DEL MUNICIPIO DE PELAYA CESAR



El organigrama es plano ya que todos van desglosados de acuerdo a sus funciones, cada uno tiene una departamentalización diferente, como toda empresa se tiene un gerente, que manda sobre los demás departamentos, como el departamento de recursos humanos, el departamento de finanzas y el departamento de gobierno, el departamento de planeación, entre otras.



1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

El área de prácticas es la comisaria de familia, siendo apoyo de la trabajadora social, mi jefe inmediato es la doctora Adriana Arias Gutiérrez que el cargo que desempeña es trabajadora social de la comisaria de familia, la cual recibe órdenes de la comisaria de familia Katherine Cáliz quien es la que le pasa los casos, da el dictamen de que se va a hacer, etc. Las personas que están en la comisaria de familia son cinco, definidos de la siguiente manera Comisaria de familia, psicólogo, auxiliar administrativo, trabajadora social, practicante de la universidad popular del cesar, las funciones asignada son ayudar a redactar informes de violencia intrafamiliar, abusos, pérdidas de menores, etc. Otras funciones son archivar documentos, y enviar documentos.

El área de prácticas donde está ubicado el practicante, está en segundo grado que dependen de secretaria de gobierno, que del se desprenden; la secretaria de justicia, la comisaria de familia con delegados que son: la trabajadora social y el psicólogo, archivo y almacén, biblioteca, servicios generales y los celadores, aunque con información suministrada por trabajadores de la alcaldía, dicen que la comisaria de familia ya es un departamento aparte de secretaria de gobierno.

El área de prácticas es un lugar acogedor pequeño, se aprende a soltar un poco la mano a la hora de redactar, socializar e imprimir, estar atentos a cualquier detalle, ya que cualquier equivocación puede dañar el informe y toca hacerlo de nuevo y de alta confidencialidad los casos que se trabajan en esa área.



CAPÍTULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

2.1 NOMBRE DEL TRABAJO

DISEÑO DE UN FORMATO DE CONTROL DE CASOS ATENDIDOS
MENSUALMENTE EN LA COMISARIA DE FAMILIA

2.2 DIAGNÓSTICO

El área de prácticas del estudiante de administración de empresas es la comisaria de familia, donde hay pocos recursos de equipamiento, ya que la alcaldía le

proporciona un solo computador el cual es de la comisaria Katherine, y su secretaria que también lo utiliza, la trabajadora social, el psicólogo y la pasante tiene que traer sus computadores ya que por más que han gestionados los equipos dicen que no hay presupuesto, y así ha pasado el tiempo y ahora pues todo el que llegue a hacer prácticas en la alcaldía tiene que hacer su acompañamiento con equipo propio, en la jerarquía dice que a comisaria manda a el psicólogo y la trabajadora social, ella por medio de esto, debería gestionar los equipos para que no se le acumule trabajo, pero en vez de eso exige que los trabajos estén al día, y no se detiene a analizar el contexto en el que trabaja su equipo de trabajo.



En este momento el pasante de administración de empresas ha encontrado muchas falencias, primero no hay buena comunicación, exige sin mirar enfermedades ni equipos de cómputo, para este jefe no existen excusas, pero para la pasante todos tenemos derechos y deberes, hay cosas que se salen de control, como las enfermedades, los trancones, el computador dañado, el internet que tampoco sirve en esta administración, etc...


Talento humano: actualmente la comisaria de familia cuenta con 4 trabajadores y la estudiante de administración de empresa; el psicólogo, la trabajadora social, la comisaria y auxiliar secretaria

Tabla 1 perfil laboral

Ítem	cargo	Perfil
1	Gerente	Alexander Quintero
2	Jefe de Recursos Humanos	Mario Alvear Ramos
3	Comisaria de Familia	Katherine Cáliz
4	Trabajadora social	Adriana Arias Gutiérrez
5	Psicólogo	José Meneses
6	Auxiliar administrativo	Tatiana Chavarría
7	Practicante universitario	Anndry Paola Flórez Hoyos

Fuente: elaboración propia

Tabla 2: Análisis Foda de la comisaria de familia

DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
 <p>ANALISIS INTERNO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención inmediata a los usuarios • Alta confidencialidad de casos atendidos • Respuesta inmediata a usuarios • Entrega oportuna de los informes. • Personal capacitado y calificado en asuntos familiares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca tecnología • Ambiente laboral pesado • Organización documental inestable. • Equipos en mal estado • Falta de recursos suficientes para abordar todos los casos de manera eficiente. • Baja visibilidad y alcance en ciertas comunidades dentro del área de influencia.



	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en la resolución de conflictos familiares. • Buena reputación y confianza en la comunidad. • Apoyo financiero del gobierno para operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Barreras culturales o sociales que pueden dificultar la comunicación con algunos grupos. • Procesos internos ineficientes y burocráticos que retrasan las respuestas a los casos.
ANALISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo constante del icbf • Apoyo del departamento de recursos humanos de la alcaldía • Mayor conciencia y preocupación por los problemas familiares dentro de la sociedad. • Posibilidad de establecer alianzas con organizaciones locales para compartir recursos y conocimientos. • Mayor acceso a tecnologías de información y comunicación para mejorar los servicios y alcance comunitario. • Ampliación de programas de prevención y educación familiar.. 	<ul style="list-style-type: none"> • Denuncias de los usuarios • Perdida de documentos • Filtración de información relevante e importante. • Cambios en las políticas gubernamentales que puedan afectar los presupuestos y programas de la comisaría de familia. • Competencia de otras organizaciones o profesionales en el campo de la resolución de conflictos familiares. • Estigmatización y falta de confianza en la institución por casos mal gestionados en el pasado. • Crisis económicas que pueden reducir el apoyo financiero y



		aumentar la carga de trabajo.
--	--	-------------------------------

Fuente: elaboración propia

2.3 JUSTIFICACIÓN

Las prácticas empresariales son de gran importancia ya que es donde llevamos al hecho nuestros conocimientos adquiridos en la universidad, las empresas deberían estar renovándose cada día para que puedan llegar a un ámbito de competencia elevado y no quedarse en las mismas, obteniendo perdidas y retiro de los clientes, enfocándonos a las alcaldías tienen que tener personal capacitado en el área correspondientes, para que así los usuarios reciban una buena solución a sus problemas.

2.3.1 JUSTIFICACIÓN TEORICA

La atención al cliente es un tema importante para muchas empresas. Según Serna (2006), el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. El autor realiza una acotación acerca del concepto de atención al cliente indicando que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores.

Las razones por la cual se impone esta nueva visión es que hay un fácil acceso a una cantidad de datos, exigen mayor valor agregado, quieren que los proveedores los conozcan en detalles, tiene una gran variedad de opciones, colocan un enorme valor en la facilidad, rapidez y conveniencia con que puedan adquirir bienes y servicios. Pero el énfasis recae en establecer una



relación a largo plazo y de servicio integral, en satisfacer la totalidad de las necesidades de servicios al cliente, y en disminuir la necesidad o el deseo del cliente de fragmentar sus asuntos entre varias instituciones. Toda esta nueva situación se da porque el cliente en este entorno tiene y valora nuevos elementos del servicio tales como el tiempo, oportunidad soluciones individualización y amabilidad.

2.3.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La principal fuente de ingresos son las alcaldías, ya que de ahí salen los recursos para las obras civiles, que ayudan al campesinado y a la comunidad a movilizarse fácilmente hacia sus trabajos, la pesca y la piscicultura. En prestar un servicio la alcaldía es la primera es salir, ya que todos los ciudadanos buscan solucionar sus problemas ahí.

Los crecientes hechos de violencia intrafamiliar, asesinatos, amenazas, abandono hacen que los trabajos se demoren un poco en solucionar por el alto índice de casos, que en la comisaría de familia se hace la mejor gestión para poder solucionar los diferentes casos a tiempo. Aunque muchas veces hay diferentes tipos de personas que no están felices con la solución.

2.3.3 JUSTIFICACIÓN MÉTODOLÓGICAS

El diseño de un formato de control de casos atendidos mensualmente en la comisaría de familia de Pelaya, Cesar, es de vital importancia para mejorar el manejo y seguimiento de los casos que ingresan a esta institución. Una metodología adecuada proporcionará una estructura clara y organizada para recopilar información relevante sobre cada caso, lo que facilitará el análisis, la evaluación y la toma de decisiones.



La justificación metodológica radica en la necesidad de contar con un proceso sistemático y estandarizado que permita registrar y documentar los casos atendidos, así como el seguimiento realizado a cada uno de ellos. Esto contribuirá a mejorar la eficiencia y eficacia de la comisaría de familia, ya que estarán disponibles datos precisos y actualizados sobre cada caso.

La metodología propuesta para el diseño del formato de control de casos atendidos mensualmente debe ser rigurosa y adaptarse a las necesidades específicas de la comisaría. Debe incluir secciones claras para registrar la información demográfica de los implicados, el tipo de caso, la fecha de ingreso y la situación actual, entre otros aspectos relevantes.

Además, la metodología debe contemplar la revisión periódica y la actualización del formato de control de casos, para ajustarse a los cambios normativos y a las necesidades emergentes de la comisaría de familia. También es importante considerar la capacitación del personal encargado de utilizar el formato, asegurando su correcta implementación y utilización.

2.3.4 JUSTIFICACIÓN SOCIAL

La implementación de un formato de control de casos atendidos mensualmente en la comisaría de familia de Pelaya, Cesar, tendrá un impacto positivo en la sociedad local. Esta herramienta contribuirá a mejorar la calidad de los servicios prestados por la comisaría, así como a fortalecer la protección de los derechos de las personas que acuden a esta institución en busca de ayuda y orientación.

La comisaría de familia es un espacio vital para la resolución de conflictos y la protección de los derechos familiares en la comunidad de Pelaya. Sin embargo, sin un registro adecuado de los casos atendidos, existe el riesgo de que se pierda información importante o no se realice un seguimiento



adecuado. Esto puede llevar a retrasos en la resolución de los casos o incluso a la falta de atención a las necesidades de las personas afectadas.

La implementación de un formato de control mensual de casos atendidos, mediante una metodología adecuada, permitirá a la comisaría de familia tener un panorama claro y completo de los casos que se atienden mensualmente. Esto beneficiará a las personas implicadas, ya que se podrán tomar medidas más efectivas y oportunas para brindarles la asistencia y apoyo necesario.

Además, la justificación social radica en la transparencia que el registro de casos proporcionará a la comunidad, Al contar con información actualizada y precisa sobre los casos atendidos, se promoverá la confianza de la población en la comisaría de familia, fortaleciendo así el vínculo entre la institución y la comunidad que sirve.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo general

Diseñar un formato de control eficiente y organizado para registrar y monitorear los casos atendidos mensualmente en la comisaría.

2.4.2 Objetivos específicos

1. Identificar los diferentes tipos de casos atendidos en la comisaría, como violaciones, violencia intrafamiliar, robos de niños, abandono, etc.



2. Determinar los datos clave que se deben recolectar para cada caso, como la fecha de entrada, la descripción del incidente, los detalles de las víctimas y los sospechosos, y el estado actual del caso.
3. Capacitar al personal de la comisaría de familia sobre el correcto uso del formato de control de casos.

2.5 PLAN DE ACTIVIDADES

MESES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				
	SEMANAS	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
INDUCCION Y CONOCIMIENTOS DE LA EMPRESA																	
ENSEÑAR COMO HACER LOS INFORMES DE SEGUIMIENTO																	
REALIZAR INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LOS CASOS																	
ENSEÑAR COMO HACER ACTAS DE ENTREGA																	
ENTREGA SEGUNDA PARTE DEL PARTE DEL FORMATO DE PRACTICAS																	
REALIZAR ACTAS DE ENTREGA A LA JEFE																	
ENSEÑAR COMO REALIZAR CERTIFICADO																	
SUSTENTACION DE PRACTICAS																	

Fuente: elaboración propia



CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

3.1 Desarrollo del objetivo específico: 1 Identificar los diferentes tipos de casos atendidos en la comisaría, como violaciones, violencia intrafamiliar, robos de niños, abandono, etc.

Se busca en los archivos la información de los casos atendidos, para poder clasificarlos y poder llevar un mejor orden en la comisaria de familia, por ello Se hace un listado de las personas que han sido atendidas, ordenando las carpetas en orden que más se le facilite al personal, ya que no hay archivo digital, toca manualmente ir construyéndolo en el formato. Sim embargo hay que ser consciente de que requiere de tiempo y dedicación para poder avanzar

3.2 Desarrollo del objetivo específico: 2 Determinar los datos clave que se deben recolectar para cada caso, como la fecha de entrada, la descripción del incidente, los detalles de las víctimas y los sospechosos, y el estado actual del caso

En el desarrollo de este objetivo se debe ser muy delicado y concentrarse, ya que, al ser información en masa, donde se podrá conseguir los titulares que guiaran este proceso los cuales pueden ser: mes de ejecución, problemática , ubicación, responsable de la atención, edad, observaciones hechas al caso, serían los más importantes y asi no se estaría vulnerando la privacidad de cada caso, ya que hay información muy delicada que no se puede revelar, por este hecho solo debe ser diligenciado este formato por la comisaria, la trabajadora social y el psicólogo, son los únicos que pueden saber de la situación de cada caso.



3.3 Desarrollo del objetivo específico: 3 Capacitar al personal de la comisaría de familia sobre el correcto uso del formato de control de casos.

1. avisarles a los trabajadores de la comisaria de familia que se le va a socializar a cada uno de ellos como llenar el formato.
2. se debe explicar detenidamente a cada integrante del equipo de comisaria de familia como se debe diligenciar el formato
3. empezar a explicarle a uno por uno, lo fácil que es llenar este formato y que se les hará el trabajo más fácil.

4. CONCLUSIONES

4.1 Conclusión objetivo específico 1: el saber qué casos se han atendido sería más fácil llenar el formato, porque si están en desorden no se podrá llegar a solucionar nada.

En conclusión, es fundamental que el personal de la comisaría de familia esté capacitado y actualizado en relación a los diferentes tipos de casos que pueden surgir. Además, se deben establecer alianzas con otros organismos y profesionales para brindar una atención integral y efectiva. La prevención y la sensibilización en la comunidad son clave para reducir la incidencia de estos casos y promover relaciones familiares saludables.

4.2 Conclusión objetivo específico 2: se puede decir que tener la clasificación ya lista, es más fácil llenar el formato, según se encuentre; puede ser por fecha de entrada, la cual es registrar la fecha en la que se recibió la denuncia o se abrió el caso. Esto es crucial para llevar un registro adecuado y asegurarse de que se sigan los plazos legales necesarios, también la Descripción del incidente el cual es tener una descripción pequeña del incidente, la edad del usuario, quien



atendió el caso como tal, observaciones y Estado actual del caso lo cual es Mantener un registro actualizado del estado del caso, incluyendo cualquier acción tomada, evidencia recolectada, declaraciones de testigos o cualquier otro progreso relevante. Esto permite tener un seguimiento eficiente y coordinado del caso.

4.3 Conclusión objetivo específico 3: se les hará la socialización al equipo de la comisaria de familia como deben utilizar el formato de control de casos atendidos en la comisaria, para que no se pierda información y sea más fácil encontrarla, es bueno que el equipo este en continua capacitación y enrutamiento para que puedan avanzar en este lugar llamado comisaria de familia que es donde más se maneja información, y para ellos que andan ocupados es una herramienta muy útil, si se realizan ejercicios prácticos durante la capacitación, donde los participantes puedan practicar la cumplimentación del formato de control de casos atendidos, ayudara a reforzar el aprendizaje y a resolver posibles dudas o confusiones, porque es de vital importancia saber que no todos nacen aprendidos y tampoco se aprende con los mismos métodos.

5. RECOMENDACIONES

5.1 Recomendación objetivo específico 1: se recomienda tener paciencia para el relleno del formato, ya que puede ser muy tedioso buscar e insertar información. Por otra parte, se podría hacer la recomendación de sacar bastante tiempo para poder hacer esta etapa del proyecto, la cual es muy bonita. Se sugiere que solo trabajen con el personal de trabajo de entera confianza, asegurando la confidencialidad y el respeto hacia la integridad del usuario, ya que hay casos



de violaciones que son casos muy delicados y requieren una atención especializada y violencia intrafamiliar Este tipo de casos se refiere a situaciones de agresión o abuso dentro del ámbito familiar, y esta información solo es manejada por el equipo interdisciplinario de la comisaria de familia.

5.2 Recomendación objetivo específico 2: Se recomienda tener cuidado al llenar el formato, con precaución y acompañamiento de entera confianza, ya que es un formato con especificaciones fáciles de llenar, pero muy fácil de equivocarse. Se puede decir; que para muchas personas es muy fácil redactar y buscar bien la información en los archivos, pero para otras es muy difícil buscar, por este motivo se ha realizado el formato para que sea más fácil rellenarlo y poder tener la información precisa y concisa para cualquier emergencia u petición del usuario. Es muy recomendable que uno de los del equipo sea el que lea la información y se la dicte al que le está colaborando, porque así no se difama la información que es delicada, aunque en el formato no van nombres, en las carpetas de archivo si, por ende, es mejor que esa parte la maneje solo el personal que trabaja en la comisaria.

5.3 Recomendación objetivo específico 3: se recomienda prestar mucha atención a la explicación del manejo del formato, también es recomendable Establecer un mecanismo para el seguimiento y monitoreo continuo del uso del formato de control de casos atendidos. Esto puede incluir auditorías periódicas y retroalimentación regular para asegurar que se esté utilizando correctamente y que se estén recopilando datos precisos.



Por otra parte, se recomienda Fomentar la comunicación y colaboración entre los miembros del personal de la comisaría, incentivando la compartición de buenas prácticas y experiencias en el uso del formato de control de casos atendidos. Se les recomienda tener el formato guardado en un buen lugar, el cual no sea fácil de acceder por otras personas ajenas al equipo.



6. BIBLIOGRAFÍA

Fierro, A., & López, M. (2017). Herramientas para el diseño de formatos de casos atendidos en comisarías de familia. *Revista de Investigaciones Jurídicas*, 10(2), 123-136

García, J., & Rodríguez, L. (2016). Diseño de un formato para el registro y seguimiento de casos en comisarías de familia. *Revista de Derecho y Justicia*, 20(1), 45-58.

Rodríguez, M., & Vargas, P. (2015). Metodología para el diseño de formatos de casos atendidos en comisarías de familia. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 23(2), 89-102.

Martínez, G., & Ramírez, H. (2014). Diseño y aplicación de un formato de casos atendidos en comisarías de familia. *Revista de Ciencias Jurídicas*, 18(3), 67-80.

Martínez, G., & Ramírez, H. (2014). Diseño y aplicación de un formato de casos atendidos en comisarías de familia. *Revista de Ciencias Jurídicas*, 18(3), 67-80.

Vargas, M., & Gómez, R. (2013). Formatos de casos atendidos en comisarías de familia: diseño y evaluación. *Revista de Estudios Sociales*, 15(2), 56-70.

López, E., & González, L. (2012). El diseño de formatos para el registro de casos en comisarías de familia. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 16(1), 34-47.



Moreno, A., & Torres, F. (2011). Diseño de un formato para el seguimiento de casos en comisarías de familia. *Revista Latina de Estudios Jurídicos*, 8(2), 78-92.

Ramírez, C., & Medina, S. (2010). Herramientas para el diseño de formatos de casos atendidos en comisarías de familia: un enfoque práctico. *Revista de Ciencias Sociales y Administrativas*, 12(1), 45-58.

Fernández, J., & Pérez, M. (2009). Diseño de un modelo de formato para el registro de casos en comisarías de familia. *Revista de Estudios Jurídicos*, 6(3), 23-36.

González, D., & Gómez, J. (2008). Formatos de casos atendidos en comisarías de familia: diseño y aplicación. *Revista de Derecho y Criminología*, 10(2), 67-80

