

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
5. DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	2
6. GLOSARIO.....	2
7. DESCRIPCIÓN.....	5
7.1. Valoración integral al usuario pospenado.....	5
7.2. Valoración integral a familiar de usuario pospenado.....	7
7.3. Estructuración y concertación del Plan de Trabajo Individual o Plan de Atención Familiar.....	7
7.4. Seguimiento.....	9
7.5 Cierre.....	10
7.6 Políticas del Articulador con los usuarios de Casa Libertad.....	11

1. OBJETIVO

Establecer las normas y pautas que el Articulador de Casa Libertad debe tener en cuenta al valorar a los ciudadanos que ingresan al programa Casa Libertad de acuerdo con sus necesidades y el modelo de atención establecido por la Subsecretaría de Acceso a la Justicia.

2. ALCANCE

Inicia con la valoración integral de las personas postpenadas y de sus familiares y/o redes de apoyo que desean vincularse al programa postpenitenciario, con el fin de estructurar y concertar tanto el *Plan de Trabajo Individual* (PTI) como el *Plan de Atención Familiar* (PAF). Posteriormente, y de acuerdo con las actividades planteadas en cada plan, se realiza el seguimiento en las diferentes etapas de la ruta de atención del programa, promoviendo la adherencia al proceso y previniendo la deserción. El alcance concluye con el cierre del PTI y del PAF, según corresponda.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Fortalecimiento y acceso a la Justicia

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipq.scj.gov.co>

5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Formato Valoración Articulador Casa Libertad F-AJ-1018
- Formato Valoración - Atención Familiar F-AJ-1392
- Formato Plan de Trabajo Individual F-AJ-908
- Formato Plan de Atención Familiar F-AJ-1393
- Formato Cierre Plan de Trabajo Individual F-AJ-909

6. GLOSARIO

Articulador: profesional que tiene la tarea de valorar a todas las personas postpenadas que desean unirse al programa, hacer el respectivo seguimiento y cierre.

Acogida y caracterización: hace referencia a la oportunidad para construir confianza y promover la adecuada participación de la persona usuaria en el Programa. En esta etapa se hace la revisión de antecedentes para ver si la persona efectivamente tiene antecedentes penales o verificar si le otorgaron algún subrogado penal. Una vez se hace esta verificación se registran algunos datos

del usuario y se le explica el programa. Asimismo, se ingresa el resto de información sociodemográfica de la persona usuaria del Programa al sistema de información.

Dimensiones del modelo de atención integral a pospenados: son ámbitos o esferas de la vida del individuo en las que se propone intervenir y trabajar con el usuario para disminuir los factores de riesgo de reincidencia, promover los factores protectores y garantizar los derechos, propendiendo por la reintegración efectiva. Las dimensiones que se articulan en el Plan de Trabajo Individual y en el Plan de Atención Familiar, dependiendo de las necesidades identificadas son: Individual, Familiar, Productiva y Comunitaria:

Dimensión Comunitaria: en esta dimensión se busca la reducción del estigma del pospenado en comunidad, el buen uso del tiempo libre de la población pospenada, promover su participación ciudadana y generar espacios de diálogo entre líderes comunitarios y población pospenada para propiciar el rol del pospenado en sociedad.

Dimensión Familiar: esta dimensión busca identificar y atender los factores protectores y de riesgo relacionados a la familia del usuario, promover ajustes en la reestructuración y resignificación familiar, y favorecer las relaciones afectivas de reconocimiento, colaboración y apoyo familiar. En el marco de este programa la definición de familia no está limitada al núcleo parental ni lazos de consanguinidad, sino que se extiende a la construcción familiar del usuario.

Dimensión Individual: esta dimensión busca identificar y atender los factores de riesgo dinámicos que se pueden presentar desde el ámbito individual y potenciar los factores protectores que podrían favorecer el desistimiento del delito. Asimismo, busca promover la garantía de derechos como la educación, acceso al sistema de salud y acceso a apoyo jurídico.

Dimensión Productiva: en esta dimensión se identifican y atienden todas las formas de actividad productiva por medio de las cuales los usuarios pueden satisfacer dignamente sus necesidades básicas en el marco de la legalidad. Esta dimensión contempla diferentes fuentes de ingreso tales como la vinculación laboral formal, el emprendimiento y el autoempleo.

Entrevistas iniciales por dimensiones: corresponde al proceso de caracterización y/o valoración realizada por el equipo interdisciplinario del programa postpenitenciario para comprender e identificar factores de riesgo y protectores de la persona usuaria remitida a cada una de las dimensiones del programa (Individual, Familiar, Productiva y Comunitaria).

Estado de la persona usuaria: hace referencia a la situación en la que se encuentra la persona usuaria al interior del programa y está determinada por el Articulador del equipo de Casa Libertad en coordinación con los avances y/o seguimientos en cada una de las dimensiones en las que se encuentre activo el usuario, y se clasifican de la siguiente manera:

- ✓ **Registrado:** es una persona que cumple los requisitos para ser beneficiario del programa y que ha pasado por la fase de recepción y acogida, pero no ha iniciado el proceso de valoración en la fase de Articulación y por lo tanto no tiene un Plan de Trabajo Individual o Plan de Atención Familiar. o. Es un estado temporal, dado que la persona pospenada debe continuar lo más pronto posible a la fase de valoración por Articulación.
- ✓ **Activo:** la persona usuaria fue valorada por la fase de Articulación, cuenta con Plan de Trabajo Individual- PTI o Plan de Atención Familiar- PAF y está adelantando las actividades establecidas en el mismo.
- ✓ **Inactivo:** Los usuarios del programa deben culminar o cerrar su Plan de Trabajo Individual o Plan de Atención Familiar. Este cierre puede deberse a diferentes causales como:
 - 1) el usuario manifiesta que no puede asistir de manera continua a ninguna de las actividades propuestas en el programa por lo que se imposibilita la correcta implementación del PTI o PAF; 2) el usuario manifiesta que no desea continuar con su PTI o PAF; 3) el usuario no contesta ningún tipo de comunicaciones hechas por el equipo de Casa Libertad en un lapso de dos (2) meses desde el último contacto por lo que se imposibilita la correcta implementación del PTI o PAF; 4) el articulador asignado al beneficiario de Casa Libertad identifica con un familiar del usuario y/o con información pública que el usuario ha fallecido; 5) el usuario ha tratado con irrespeto a algún miembro del equipo de Casa Libertad y/o a algún usuario en las instalaciones del programa, al menos en tres (3) ocasiones distintas; 6) el usuario asiste constantemente a las actividades del programa bajo el efecto de sustancias psicoactivas, lo cual dificulta el desarrollo de las actividades del programa y su relacionamiento con otros; 7) el usuario ha hurtado o dañado algún objeto en las instalaciones de Casa Libertad, 8) el beneficiario se radica de manera permanente en una ciudad o municipio diferente a Bogotá D.C.; 9) el usuario obstaculiza recurrentemente el adecuado desarrollo de actividades del programa, afectando de manera negativa a los profesionales, administrativos, aliados y otros usuarios; y 10) incumplir en más de tres (3) oportunidades los lineamientos establecidos en los derechos y deberes de los usuarios de Casa Libertad.

Personas usuarias del programa: hace referencia a las personas mayores de edad y que residen en la ciudad de Bogotá D.C. que estuvieron privadas de su libertad en algún momento de su vida por un mínimo de tres (3) meses, con excepción de las personas *absueltas* que hayan estado privadas de la libertad por al menos seis (6) meses, y que podrán ser parte del programa postpenitenciario de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia. Adicionalmente, también son usuarios del programa los *familiares* de personas que hayan estado privadas de la libertad (entendiendo que la definición de familia no está limitada al núcleo parental ni lazos de consanguinidad, sino que esta se extiende a la construcción familiar del usuario) que representen un apoyo para ellos, y que los profesionales del programa identifiquen como un factor protector del riesgo de reincidencia.

Plan de Atención Familiar (PAF): de acuerdo con la valoración realizada por el Articulador al familiar de la persona pospenada y desde la oferta de servicios que tiene el programa postpenitenciario, el Articulador hace una propuesta de PAF y de remisiones a las diferentes dimensiones del programa de acuerdo con las necesidades y los servicios que puede recibir y que constituyen un factor protector del riesgo de reincidencia para la persona pospenada. Dicha propuesta de PAF debe ser concertada y aceptada por el familiar con el fin de promover su compromiso con el proceso. No es un requisito recibir los servicios de todas las dimensiones establecidas.

Plan de Trabajo Individual (PTI): de acuerdo con la valoración hecha por el Articulador a la persona pospenada y desde la oferta de servicios que tiene el programa postpenitenciario, el Articulador hace una propuesta de PTI y de remisiones a las diferentes dimensiones del programa de acuerdo con las necesidades y riesgos particulares de aquella persona. Dicha propuesta de PTI debe ser concertada y aceptada por la persona usuaria con el fin de promover su compromiso con el proceso. No es un requisito participar en todas las dimensiones establecidas.

Recepción: parte inicial del equipamiento que tiene como objetivo principal registrar en el Sistema de Registro del programa Casa Libertad a todos los ciudadanos que ingresan. También orienta a los visitantes sobre la ubicación física de las dimensiones del modelo y las instituciones colaboradoras del programa.

7. DESCRIPCIÓN

Para poder desempeñar el rol de Articulador y llevar a cabo de manera adecuada la valoración de cada persona pospenada o familiar de persona pospenada que voluntariamente accede a ser parte del Programa Casa Libertad, el Articulador debe realizar cuatro (4) actividades clave:

- 1) Valoración integral al usuario pospenado
- 2) Valoración integral al familiar de usuario vinculado al programa Casa Libertad
- 3) Estructuración de Plan de Trabajo Individual o Plan de Atención Familiar
- 4) Seguimiento
- 5) Cierre

7.1. Valoración integral al usuario pospenado

Todas las personas pospenadas que se acerquen y voluntariamente deseen afiliarse al programa postpenitenciario, deben pasar por una breve recepción y acogida en el momento en el que ingresan a las instalaciones del programa postpenitenciario. Posteriormente, continúan su proceso de ingreso con la valoración integral realizada por el Articulador. Una vez el Articulador se reúne con el usuario, se debe presentar como la persona que va a acompañar transversalmente el paso de la persona por los servicios del programa, desde ese primer momento hasta la culminación de su proceso.

Es clave que este encuentro entre usuario y Articulador sea humanizador y empático, caracterizado por ser un espacio libre de prejuicios y en donde se aclara que la finalidad del programa es brindar herramientas y empoderar al usuario durante su reingreso a sociedad. Por lo tanto, el Articulador debe enfatizar al usuario que el único dueño y responsable de un proceso exitoso en el programa postpenitenciario es la persona pospenada en su total autonomía.

El Articulador debe explicarle a la persona pospenada la dinámica y ruta del programa, explicarle que le realizará una valoración a partir de la cual se construirá un plan de trabajo que luego se concertará con el usuario. En este punto se debe reiterar cuáles son los objetivos del programa y asegurarse que no haya malentendidos ni falsas expectativas.

El Articulador tiene una entrevista estructurada o cuestionario de la valoración (F-AJ-1018 Formato Valoración) que guía la identificación de aspectos básicos y claves a explorar dentro de cada dimensión y servicio del programa. La valoración puede durar entre 40 minutos y 1 hora dependiendo de la relación que logre establecer el Articulador con la persona pospenada y qué tanta información se recopile. Sin embargo, no se recomienda que se extienda más de 1 hora la valoración para evitar sobrecargar a la persona pospenada que luego continuaría a otras entrevistas. El Formato de Valoración está construido de una manera sencilla y ágil de responder para que el Articulador pueda entablar una conversación informal, amigable y empática con el usuario (evitando una conversación excesivamente estructurada o indiferente).

El Articulador siempre debe diligenciar el Formato de Valoración Articulador Casa Libertad F-AJ1018 cada vez que un usuario asiste a Casa Libertad y accede a ingresar al servicio.

Diálogo sugerido para la entrevista:

“Señor/a XXXXXX, buenos días/tardes. Bienvenido a este espacio que desde la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá hemos diseñado para usted.

Mi nombre es XXXXXXXXXXXX, soy profesional en el área de XXXX, y seré su Articulador para acompañarlo en todo el proceso mientras usted esté vinculado a los servicios de Casa Libertad. Nuestro objetivo es que usted cuente transversalmente con un profesional de apoyo para todas las necesidades, apoyos y gestión que requiera en el marco del Plan de Trabajo Individual que acordaremos en este escenario. Trabajaremos de la mano con usted, sin juicios de valor frente a su privación de la libertad y con todo el acompañamiento que requiera para poder apoyarlo en este importante proceso. Somos un equipo de trabajo orientado para su exitoso reingreso a sociedad que no juzga por sus acciones cometidas en el pasado.

En primer lugar, realizaremos una valoración integral de diferentes factores de su vida personal, familiar, laboral y comunitaria. Después de esto, yo le haré una recomendación del Plan de Trabajo Individual, lo hablaremos y estableceremos cuál es el Plan con el que usted se siente comprometido y con el que podremos trabajar conjuntamente y abordar todas sus necesidades”.

7.2. Valoración integral a familiar de usuario pospenado

El programa Casa Libertad cuenta con la estrategia “Ruta de Atención Familiar” que se ofrece a los familiares de personas que hayan estado privadas de la libertad o que se encuentren en prisión o medida domiciliaria –entendiendo que la definición de familia no está limitada al núcleo parental ni lazos de consanguinidad, sino que esta se extiende a la construcción familiar del usuario–, que representen un apoyo para ellos, y que los profesionales del programa identifiquen como un factor protector del riesgo de reincidencia.

En este caso, una vez el Articulador identifica que esta persona familiar representa un apoyo emocional o financiero para el usuario, el familiar ingresa a la ruta de atención, y el Articulador debe explicarle la dinámica y ruta del programa, y que le realizará una valoración a partir de la cual se construirá un plan de atención familiar que luego se concertará con el familiar. En este punto se debe reiterar cuáles son los objetivos del programa y asegurarse que no haya malentendidos ni falsas expectativas.

El Articulador siempre debe diligenciar el Formato Valoración - Atención Familiar F-AJ-1392 cada vez que un usuario asiste a Casa Libertad y accede a ingresar al servicio, y posteriormente establece con el familiar un Plan de Atención Familiar (PAF) y de remisiones a las diferentes dimensiones del programa de acuerdo con las necesidades y los servicios que oferta el programa postpenitenciario.

7.3. Estructuración y concertación del Plan de Trabajo Individual o Plan de Atención Familiar

Posterior a que el Articulador haya identificado factores por los cuáles se debe remitir, o no, a la persona a una o varias dimensiones del programa, el profesional debe concentrar con el usuario o familiar el Plan de Trabajo Individual –PTI o Plan de Atención Familiar- PAF y diligenciarlo en el *Formato Plan de Trabajo Individual F-AJ-908 o Formato Plan de Atención Familiar F-AJ-1393*, que es el documento base del proceso de cada usuario o familiar del programa postpenitenciario. Este PTI o PAF es la guía para todos los profesionales sobre lo que es clave abordar con cada persona por su paso en el programa.

Existe la posibilidad de que el usuario acepte fácilmente el plan propuesto por el Articulador, pero también existe la posibilidad de que el usuario no lo acepte. El acuerdo entre Articulador y usuario es clave dado que las expectativas de la persona pospenado pueden no estar alineadas a lo propuesto por el Articulador, y una pieza clave de los servicios postpenitenciarios es que el proceso del usuario no sea impuesto sino concertado para promover su compromiso y motivación con su reingreso a sociedad. Cuando el Articulador y el usuario llegan a un acuerdo del PTI o PAF el Articulador debe ofrecer al usuario una copia del PTI o PAF para que el usuario tenga trazabilidad de su propio proceso.

Es importante aclararle al usuario que el PTI o PAF no es definitivo ya que, en la entrevista inicial de cada dimensión, el profesional determinará con mayor detalle el proceso individualizado con cada usuario y que durante su proceso pueden generarse cambios dependiendo de nuevas necesidades que se observen. Por ejemplo, si inicialmente el Articulador no remite a una persona a la Dimensión Comunitaria, pero unos meses después el Articulador identifica una necesidad por esa dimensión, se puede actualizar el PTI o PAF y abrir ruta con nuevas dimensiones (previa concertación y acuerdo con la persona usuaria).

Diálogo sugerido:

“Señor/a XXXXXX, este es Plan de Trabajo Individual o Plan de Atención Familiar propuesto para su revisión y se enfocará en: (realizar descripción del Plan de Acción, sus objetivos, alcances y metas) En caso de que usted esté de acuerdo, le solicito por favor aprobarlo y firmarlo”.

Nota: Una vez el usuario haya pasado por la atención del articulador, desde la recepción se le facilitará una encuesta de satisfacción que calificará la atención primaria del programa (para las fases de Recepción, Acogida y Valoración - Formato Encuesta de *Satisfacción atención primaria F-AJ-907*). Se enfatizará que la encuesta es anónima y que su objetivo es mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía. El formato diligenciado por los ciudadanos debe ser sistematizado en el sistema de información establecido por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia para tal fin (Google forms).

Diálogo sugerido:

“Señor/a XXXXXX, esta es una encuesta que busca evaluar los servicios de recepción, acogida y valoración. La encuesta es anónima. Lo invito a que por favor nos ayude con completar esta encuesta para poder mejorar el servicio postpenitenciario y posteriormente entregarlo a la persona en la recepción”.

Una vez el Articulador finalice la valoración de un usuario debe:

- Completar el Formato de Valoración Articulador Casa Libertad F-AJ-1018 o Formato Valoración - Atención Familiar F-AJ-1392 cada vez que un usuario asiste a Casa Libertad y accede a ingresar al servicio.
- Remitir por escrito el formato Plan de Trabajo Individual F-AJ-908 o Formato Plan de Atención Familiar F-AJ-1393 a cada una de las dimensiones del programa a las que ha remitido al usuario.
- Notificar a las dimensiones pertinentes cualquier señal de alarma que observen en un usuario y que deba ser tratada por dichos profesionales.

7.4. Seguimiento

El *Articulador* debe generar seguimientos o estrategias de notificación con los profesionales de las dimensiones para mantenerlos al tanto de situaciones incoherentes entre dimensiones que puedan impactar el buen proceso de un usuario.

El seguimiento del Articulador a los usuarios pospenados está enfocado en mantener a los usuarios conectados, cómodos y empoderados respecto a su PTI y los servicios del programa para evitar deserción. Sin embargo, vale enfatizar que el Articulador no debe intervenir en los seguimientos particulares hechos por ninguna de las dimensiones.

El tipo de seguimiento que hace el Articulador no debe tocar temas específicos del proceso de ninguna dimensión, sino que por el contrario se enfoca en identificar de manera global posibles barreras o facilitadores del proceso del usuario y transmitirlos a los profesionales de las dimensiones para poder brindarles una visión transversal del proceso de cada usuario.

Si un Articulador identifica que un usuario solicita apoyo de algo que le concierne a una dimensión, el Articulador deberá comentarle al usuario que lo que sean temas específicos deberán ser tratados directamente con el profesional de la dimensión, entendiendo que es el actor que debería darle manejo a la solicitud específica del usuario. Adicionalmente, para facilitar la comunicación entre profesionales y mantener una comunicación transversal, el Articulador debe comunicarle al profesional de las dimensiones con las que encuentre novedades para articular un proceso transversal con cada usuario y sus servicios.

El seguimiento de Articulación puede darse en interacciones formales o informales con el usuario para continuar con la misma lógica de que el Articulador debe ser un rol profundamente empático, humanizador y libre de prejuicios que facilite una comunicación abierta y tranquila con la población beneficiaria. El Articulador debe estar atento a que, si un usuario se siente incómodo con algún profesional o algún servicio, pueda ayudar con transferir el usuario a otro profesional de la dimensión o en identificar posibles cambios para que el usuario se ajuste a los servicios y evitar la deserción.

Se recomienda un máximo de un (1) seguimiento semanal por parte del Articulador a cada usuario (exceptuando verificación de participación a talleres o convocatorias que pueden ser recurrentes). Si el usuario solicita seguimientos o el Articulador ve la necesidad de hacer mayor seguimiento, es importante definir cuál es la necesidad recurrente del usuario y/o si podría ser necesario referirlo al profesional de la dimensión necesitada.

Si durante el seguimiento el Articulador identifica que es necesario, es el único profesional de Casa Libertad que podrá actualizar o modificar un PTI o PAF con previa autorización del usuario o familiar.

7.5 Cierre¹

Todas las personas pospenadas que sean usuarias de Casa Libertad, independientemente de las dimensiones a las que haya sido referida, deben tener un cierre de su PTI. A lo largo del tiempo y del pasar del proceso de cada usuario en el programa, las dimensiones a las que fue referido un usuario irán notificando progresivamente al Articulador cada vez que se cierre un proceso por cada dimensión. Cuando todas las dimensiones estén inactivas, el Articulador debe proceder a hacer el cierre del PTI con el usuario. Para hacer este cierre, el Articulador deberá recibir por escrito la notificación de las dimensiones cuando alguna cierra el proceso con usuarios.

Idealmente todos los procesos deberían culminar a los seis (6) meses después de que el usuario fuera valorado, pero existe la posibilidad de que algunas dimensiones decidan mantener activos y continuar procesos con algunos usuarios por diferentes razones. En estos casos el Articulador debe continuar sus seguimientos hasta que cada dimensión cierre sus procesos y sea necesario hacer el cierre general del PTI. El Articulador es el único profesional de Casa Libertad que puede cerrar un PTI.

Al momento de hacer un cierre de PTI, el Articulador debe utilizar el formato de cierre (*Formato F-AJ-909 Cierre Plan de Trabajo Individual*) y comunicarse con el usuario para notificarle de esta novedad. En la conversación con el usuario el Articulador debe explicarle al usuario, dimensión por dimensión, cuáles fueron las metas establecidas, si dichas metas se alcanzaron o no (y por qué) y si otro tipo de objetivos fueron alcanzados durante su proceso.

Cuando se resuelvan todas las dudas del usuario sobre su cierre, el Articulador deberá culminar la comunicación al solicitarle al usuario su apoyo para completar una encuesta de satisfacción que evaluará a cada una de las dimensiones con las que estuvo activo durante su proceso en el programa (*Formato F-AJ-1034 Encuesta de satisfacción de cierre*). Se le aclarará al usuario que la encuesta es anónima y que los profesionales de las dimensiones no sabrán a ciencia cierta qué respondió para que pueda sentirse tranquilo de responder con total sinceridad, y poder luego revisar los resultados de las encuestas para generar planes de mejora en el programa postpenitenciario. Diálogo sugerido:

“Señor/a XXXXXX, nos reunimos hoy porque después de XXX meses usted ha culminado su proceso en Casa Libertad. A continuación, le haré un resumen de todo lo sucedido durante su paso por nuestros servicios y resolveremos cualquier duda o pregunta que usted tenga. Al finalizar el cierre continuaré con la realización de una breve encuesta de satisfacción sobre cada una de las dimensiones a las que usted fue remitido para que con sus respuestas nos apoye en mejorar el programa y su servicio a la ciudadanía”.

¹ El cierre no aplica para el Plan de Atención Familiar puesto que los familiares de Casa Libertad reciben servicios muy específicos que los familiares podrán resolver una vez tengan su entrevista con las dimensiones, con excepción de los familiares que ingresen al modelo de educación flexible para la culminación de su bachillerato.

7.6 Políticas del *Articulador* con los usuarios de Casa Libertad

- En el caso en el que un usuario agendado para valoración incumpla sus citas, el Articulador debe reagendar al usuario hasta cinco (5) veces. Sin embargo, en el incumplimiento número cuatro (4), el Articulador debe reagendar pero enfatizar la responsabilidad y autonomía del usuario en su proceso por Casa Libertad mencionando que en caso de incumplir la quinta agenda, el Articulador dejará de reagendar y será responsabilidad del usuario acercarse al programa para continuar el proceso.
- Existe la posibilidad de que, durante los seguimientos de las dimensiones, los profesionales no puedan contactarse con los usuarios. Cuando esto sucede y las dimensiones han intentado establecer comunicación por medios distintos (Llamadas, mensaje de WhatsApp o de texto), en tres semanas distintas (mínimo un intento por semana), en horarios y fechas distintas (variar la fecha y el día del seguimiento) esto para completar el seguimiento en tres (3) ocasiones distintas, remitirán el caso a Articulación (mediante base previamente diligenciada, la cual tiene los siguientes ítems, No, ID (Base de Articulación), Nombre Completo del ciudadano, No de Documento, Teléfonos, observación (Semana 1), observación (Semana 2), Observación (Semana 3), Observación Articulación, STATUS) para intentar ubicar al usuario desde lo transversal. En estos casos el Articulador debe intentar al menos tres (3) contactos en horarios diferentes y días diferentes con el usuario para notificarle sobre lo que la dimensión está buscando completar. Si el usuario no responde a ningún contacto el Articulador notificará al profesional y se cerrará su proceso por dicha dimensión debido a falta de contacto.
- Si el ciudadano presenta necesidades especiales de atención en materia de lenguaje de señas, se debe solicitar el acompañamiento del profesional encargado de estos canales de comunicación y hacer uso de las herramientas tecnológicas dispuestas por la SDSCJ para este tipo de atenciones.
- La atención al usuario deberá realizarse teniendo en cuenta la política de atención con enfoque diferencial establecida por la administración distrital.
- La información recolectada en la entrevista inicial, el plan de trabajo y el desarrollo de acciones de seguimiento son de carácter confidencial entre el usuario y el profesional que implementa las actividades. Los documentos están sujetos a protección de confidencialidad por las partes y no deben ser revisados por actores ajenos al proceso de intervención del programa.

Elaboró: Verónica Castro Murillo – contratista

Marcela Moyano Valencia – contratista

Revisó: Viviana Paola Rodriguez Rodriguez – Profesional Especializado

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>