



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

**PROCESO DE ATENCIÓN A LOS CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR
DENUNCIADOS EN LA COMISARÍA DE FAMILIA COUNTRY ENTRE LOS
AÑOS 2014 Y 2015**

**YANIS TARIFA JIMENEZ
SANDRY PAOLA SANCHEZ GUTIERREZ**

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y .C.**

2016



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

**PROCESO DE ATENCIÓN A LOS CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR
DENUNCIADOS EN LA COMISARÍA DE FAMILIA COUNTRY ENTRE LOS
AÑOS 2014 Y 2015**

**YANIS TARIFA JIMENEZ
SANDRY PAOLA SANCHEZ GUTIERREZ**

**Trabajo de grado como requisito parcial para optar al título de
Trabajadora Social**

Tutora

MERCEDES RODRÍGUEZ LÓPEZ

Trabajadora social

Mag. Estudios de género

**UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y .C.**

2016



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Primero que todo darle gracias Dios por permitirnos alcanzar este logro, porque sin su ayuda e infinita misericordia nada de esto hubiese sido posible; en aquellos momentos donde sentimos desfallecer su presencia estuvo ahí para motivarnos y creer en que si era posible, por todo GRACIAS DIOS.

A nuestro padres quienes con sus esfuerzos y sacrificios hicieron de nosotras las mujeres que somos hoy, gracias por creer y confiar en nosotras y por ustedes este triunfo; a nuestro demás familiares quienes de una u otra forma aportaron su grano de arena para que todo esto fuese posible.

A nuestros amigos, personas especiales y compañeras de estudios quienes igualmente confiaron en nosotros e hicieron su aporte para que se diera este triunfo que hoy estamos cosechando, a todos ellos Muchas Gracias.

A nuestro campo de prácticas la Comisaria de Familia Country por acogernos y permitir poner en práctica todos nuestros conocimientos y aportar a nuestra formación profesional, a la Doctora Lourdes Garcés y su asistente Alexandra Torres por su paciencia para con nosotras en los momentos de dificultad.

A nuestra tutora Mercedes Rodríguez López por su dedicación y a acompañamiento a lo largo de todo este proceso y de la cual siempre recibimos una voz de motivación de que si se podía.

A todos ustedes GRACIAS INFINITAS.

YANIS TARIFA JIMENEZ.

SANDRY PAOLA SANCHEZ GUTIERREZ.



CONTENIDO **Pág.**

RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
1. REFERENTES INSTITUCIONALES	14
2. PRESENTACION DEL PROYECTO	20
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
2.2 CONTEXTO REFERENCIAL	24
2.2.1 Fundamentación Epistemológica y Teórica	24
2.2.2 Referentes Conceptuales	27
2.2.3 Referentes Legales	31
2.3 OBJETIVOS	33
2.3.1 Objetivo General	33
2.3.2 Objetivos Específicos	33
2.4 METODOLOGÍA	34
3. CARACTERIZACIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR RECEPCIONADOS EN LA CFC: AÑOS 2014-2015.	42
3.1 DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA DE LOS CASOS DE VIF	43
3.2 EN CUANTO AL PROCESO DE ATENCIÓN EN LA INSTITUCIÓN	50
3.2.1 Ocupación de las Víctimas 2014 y 2015	58
3.2.2 Ocupación de Agresores 2014 y 2015	58



3.3.3 Denuncias por Barrios	58
3.3 FACTORES SOCIO CULTURALES QUE ACOMPAÑAN SUS HISTORIAS	59
3.4 CONCEPCIONES DE LAS MUJERES ACERCA DE LA VIOLENCIA	62
4. PROCESOS DE ATENCIÓN EN LA COMISARÍA DE FAMILIA COUNTRY: UNA MIRADA DESDE LA TRIADA (LEY, COMISARIA DE FAMILIA, PROFESIONALES)	65
4.1 LA LEY CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN DIALOGO CON SUS GARANTES	66
4.2 LOS PROCESOS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR DESDE LA MIRADA DE LOS PROFESIONALES DE LA COMISARIA	70
5. LAS VOCES DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOBRE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN LA CFC.	78
5.1 CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO DE MUJERES PARTICIPANTES	78
5.2 EL PROCESO DE DENUNCIA	80
5.3 SOBRE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN	82
5.4 SUS VALORACIONES SOBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL	84
6. CONCLUSIONES	87
7. RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFIA	93
ANEXOS	101



LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Sexo de víctimas y agresores 2014	43
Gráfico 2. Sexo de víctimas y agresores 2015	43
Gráfico 3. Edades de víctimas y agresores 2014	44
Gráfico 4. Edades de las víctimas 2015	44
Gráfico 5. Edades de los agresores 2015	45
Gráfico 6. Nivel educativo de las víctimas y los agresores 2014	45
Gráfico 7. Nivel educativo de las víctimas y los agresores 2015	46
Gráfico 8. Parentesco entre víctimas y agresores 2014 y 2015	47
Gráfico 9. Motivos de la agresión 2014 y 2015	48
Gráfico 10. Tenencia de hijos 2014 y 2015	49
Gráfico 11. Agresión delante de los hijos 2014 y 2015	49
Gráfico 12. Medidas de protección otorgadas en 2014 y 2015	50
Gráfico 13. Citación para descargos de agresores 2014 y 2015	51
Gráfico 14. Asistencia a descargos 2014 y 2015	51
Gráfico 15. Citación e informe de psicología para víctimas 2014	52
Gráfico 16. Citación e informe de psicología para víctimas 2015	52
Gráfico 17. Citación e informe de psicología para agresores 2014	53
Gráfico 18. Citación e informe de psicología para agresores 2015	53
Gráfico 19. Citación e informe de psicología para hijos 2014	54
Gráfico 20. Citación e informe de psicología para hijos 2015	54
Gráfico 21. Citación e informe para visita domiciliaria 2014	55
Gráfico 22. Citación e informe para visita domiciliaria 2015	55
Gráfico 23. Citación y declaración de testigos 2014	56
Gráfico 24. Citación y declaración de testigos 2015	56
Gráfico 25. Remisión e informe de medicina legal 2014	57



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

Gráfico 26. Remisión e informe de medicina legal 2015	57
Gráfico 27. Ocupación de las Víctimas 2014	101
Gráfico 28. Ocupación de Agresores 2014	102
Gráfico 29. Ocupación de las Víctimas 2015	103
Gráfico 30. Ocupación de Agresores 2015	104
Gráfico 31. Denuncias por Barrios 2014	105
Gráfico 32. Denuncias por Barrios 2015	106



LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Gráficos de la caracterización	101
Anexo B. Consentimiento informado	107
Anexo C. Instrumento para entrevista semi estructurada a comisaría de familia zona centro- country	108
Anexo D. Instrumento para entrevistas a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar	110
Anexo E. Carta para convocatoria a grupos focales	113
Anexo F. Instrumento para los grupos focales	114
Anexo G. Fotografías grupos focales	116
Anexo H. Matriz metodológica	117
Anexo I. Cronograma	118
Anexo J. Ruta de Atención a la mujer víctima de Violencia de Género en Cartagena	120



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

RESUMEN

Con el presente proyecto y desde una metodología cualitativa, se pretende dejar en evidencia una reflexión sobre los alcances y dificultades que se presentan en los procesos de atención que se le da a los casos de violencia intrafamiliar en la comisaría country desde la perspectiva de sus actores/as institucionales, como se está aplicando la norma y protocolos dispuestos para estos casos, qué concepciones tienen las víctimas referentes a la atención que se les presta en este tipo de instituciones; también busca analizar desde las misma percepciones de los funcionarios de la comisaría de familia zona centro que tan capacitados y apropiados están de la norma a la hora de brindar la atención, orientación y seguimiento a la personas que solicitan los servicios de la comisaría de familia.

Por otra parte se pretende a partir de los análisis anteriormente mencionados dar respuesta a una creciente preocupación por los procesos que siguen los casos atendidos en la comisaria ente los años 2014 y 2015; denunciar un caso de violencia puede considerarse quizás el paso más importante para evitar su reincidencia y ponerle fin, pero también es importante velar porque los procesos no se estanquen y generar en la ciudadanía un sentimiento de desconfianza y rechazo a los mecanismos que buscan la defensa y protección de sus derechos.

Palabras clave: *Violencia intrafamiliar, Violencia de género, proceso de atención, perspectiva de género, enfoque de derechos, política de atención integral*



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación busca analizar y comprender los procesos de atención brindados al interior de la comisaría de familia zona centro de la ciudad de Cartagena de Indias en los casos de violencia intrafamiliar en los años 2014 y 2015 develando así una de las mayores preocupaciones desde las estudiantes de trabajo social en práctica, en cuanto al gran número de casos que se encuentran inconclusos al interior de la institución; siendo las mujeres las mayores víctimas y a las cuales se les vienen vulnerando sus derechos fundamentales.

Las comisarías de familias se encuentran dentro del grupo de instituciones encargadas de la atención integral a la víctimas de violencia intrafamiliar; convirtiéndose este en uno de los escenarios donde se realizan las prácticas profesionales de estudiantes del programa de trabajo social quienes encuentran al interior de estas instituciones preocupaciones que van relacionadas con el tema de la garantía de los derechos de las personas, las negligencias y descuidos a la hora de prestar una atención y un servicio a la ciudadanía y más relacionados con temas como la violencia intrafamiliar; los cuales deben ser abordados de manera pertinente garantizando la defensa de los derechos y restablecimiento de los mismos cuando estos se encuentran vulnerados.

La cantidad de casos de violencia en las familias cartageneras recepcionados en la comisaría de familia country los últimos años no ha ido en descenso en grandes proporciones, por ejemplo para el 2012 se hicieron 126 denuncias, el año siguiente se abrieron 127 historias más, en el 2014 se recepcionaron 99 casos y para el 2015 el número incrementó nuevamente recibiendo 129 casos en total para ese año.*

*Información obtenida de archivos de la institución: libro de recepción de casos de VIF en la Comisaría de Familia Zona Centro-Country.



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

Además de lo anteriormente mencionado con este proyecto se busca aportar a nuestra formación profesional como trabajadoras sociales a través de problemáticas tan complejas como la violencia intrafamiliar y cómo desde las instituciones encargadas de velar por la protección y garantía de los derechos de estas personas se realizan las acciones pertinentes; también las apuestas que desde nuestros conocimientos adquiridos en la academia pueden ser aplicados en instituciones como las comisarías de familia con el fin de promover acciones que vayan encaminadas a la prevención y atención integral a personas que sean víctimas de violencia intrafamiliar; y no solo en el seno de la instituciones sino también en los distintos contextos de la sociedad.

La importancia del proyecto de investigación para instituciones como la Comisaria de Familia Country radica en poder de alguna manera contribuir a la mejora de sus procesos internos más específicamente los que van relacionados con los casos de Violencia intrafamiliar, como es el reflejo de su accionar como institución garante de derechos y restablecimiento de los mismos partiendo de la perspectiva que tienen quienes se benefician de ellos; para las víctimas de violencia el contar con un respaldo para sus situaciones emergentes es de vital importancia puesto que de allí parte el interés de confiar y legitimar el trabajo de este tipo de instituciones. Ahora bien continuando con el orden de ideas para el trabajo social constituye un gran avances que desde las aulas y las prácticas profesionales de los estudiantes se gesten investigaciones que contribuyan a su quehacer profesional y en los que se pueda poner en práctica el accionar de la profesión y que a la vez genere cambio al interior de las mismas instituciones.

El presente proyecto tiene como objetivo *“Analizar las características de los procesos de atención institucional que se brindan en los casos de violencia intrafamiliar desde la perspectiva institucional y de las víctimas en la comisaría de familia Country en los años 2014 y 2015”*, el cual lleva consigo una serie de objetivos específicos como lo son: *“Analizar la aplicación de la ruta de atención dispuesta en la ley para los casos de Violencia Intrafamiliar en la comisaría de*



familia Country”, “*Caracterizar los casos de Violencia Intrafamiliar denunciados a partir de las historias y registros que reposan en la comisaría de familia Country*”, “*Analizar las apreciaciones de 10 mujeres víctimas de Violencia Intrafamiliar sobre el proceso de atención recibido en la Comisaría de Familia Country*”, y por ultimo “*Conocer las percepciones de los profesionales que participan en el proceso de atención brindado a las víctimas de Violencia intrafamiliar en la comisaría de familia Country*”. Para la consecución de los objetivos en mención se trabajó con una metodología mixta que cuenta con elementos cuantitativos y cualitativos; para el caso cuantitativo se trabajó con Tabulación de datos, gráficos descriptivos y análisis porcentuales, para el caso cualitativo se trabajó con entrevistas semiestructuradas, Matrices de Análisis Cualitativas que permitieron realizar el análisis de los relatos escuchados.

En el desarrollo de la investigación y con relación a los objetivos se tuvo participación de 10 mujeres que fueron víctimas directas de violencia intrafamiliar, y de los profesionales (practicantes) de la comisaria de familia; y por último se contó con la Comisaria de Familia de la zona Centro; todas estas participaciones aportaron desde sus singularidades elementos que se analizaron en relación a los procesos de atención de la institución principal interés de las investigadoras.

El presente informe de investigación se encuentra organizado en tres grandes capítulos con sus subcapítulos respectivamente; el primer capítulo consta de la caracterización que se realizó a 97 historias de Violencia intrafamiliar del año 2014 y 115 del año 2015, este capítulo presenta un análisis meramente cuantitativo y en los que se muestra la relación de una serie de gráficos que permiten una mayor comprensión del análisis realizado.

El segundo capítulo presenta una análisis de los protocolos planteados para la atención a la Violencia intrafamiliar a partir de la mirada tanto de la Comisaria de familia encargada como de los profesionales que allí se encuentran; para este



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

análisis se contó con la información obtenida de dos grupos focales realizados con los profesionales (Practicantes) y una entrevista semi estructurada sostenida con la comisaria, además de las leyes que respaldan la atención a la Violencia intrafamiliar.

Por último el tercer capítulo se presenta un análisis acerca del proceso de atención para la Violencia intrafamiliar que se lleva al interior de la comisaria por parte de las mismas víctimas, en este caso de 10 mujeres seleccionadas que desde sus perspectivas describen como fue realizado el proceso, como lo vivieron y sintieron y como a partir de ellos surgen apreciaciones y recomendaciones para mejora de los mismo. Por ultimo desde la investigación se plantean unas conclusiones y recomendaciones todo a partir de lo investigado y analizado.



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

1. REFERENTES INSTITUCIONALES

La universidad de Cartagena como institución pública de educación superior está en constante actualización tanto a nivel de proyección como de calidad en los programas que ofrece para futuros profesionales que quieran formarse en ella; buscando también la excelencia y estar a la vanguardia de las demandas requeridas por el mercado laboral en todo tiempo. Siendo así su principal misión “La Universidad de Cartagena, como institución pública, mediante el cumplimiento de sus funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión, y su proceso de internacionalización, forma profesionales competentes en distintas áreas del conocimiento, con fundamentación científica, humanística, ética, cultural y axiológica. Esto les permite ejercer una ciudadanía responsable, contribuir con la transformación social, y liderar procesos de desarrollo empresarial, ambiental y cultural en los contextos de su acción institucional”¹.

Lo anteriormente expuesto se ve reflejado en la categorización otorgada por la firma Scimago Institutions Rankings como una de las 10 mejores universidades del país², lo cual se suma a otros reconocimientos otorgados al alma mater como la acreditación institucional de alta calidad dada por el ministerio de educación en el año 2014; lo cual la impulsa a seguir trabajando incansablemente llevando de bandera la Visión planteada por la misma en la cual “En 2027, la Universidad de Cartagena continuará consolidándose como una de las más importantes instituciones de educación superior del país, y con una amplia proyección internacional. Para ello, trabaja en el mejoramiento continuo de sus procesos académicos, investigativos, administrativos, financieros, de proyección social, desarrollo tecnológico, internacionalización; con una clara vinculación al desarrollo

¹UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Principios axiológicos. [En línea]. Disponible en: <http://www.unicartagena.edu.co/index.php/universidad/institucion/item/155-mision-vision-y-objetivos#.VkPHI7cvfIU>. [Citado 11 Noviembre, 2015].

²EL TIEMPO. Cartagena D. T y C.18, Marzo, 2015. Universidad de Cartagena en el top 10 del país. [En línea]. Disponible en: <http://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/universidad-de-cartagena-en-el-top-10-del-pais/15419476>. [Citado 11 Noviembre, 2015].



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

social, político, cultural, ambiental y económico de Cartagena, Bolívar, la región Caribe y Colombia”³.

La Universidad de Cartagena cuenta con programas reconocidos a nivel local como a nivel nacional que se caracterizan por el impacto positivo que los profesionales generan a través de su quehacer profesional tales como programas, proyectos, investigaciones entre otros, que de una u otra forma favorecen a la credibilidad y confianza que ofrece la universidad. Entre esos programas reconocidos con los que cuenta la institución se destaca el programa de trabajo social, en el cual se apunta al cambio y la transformación social a través de profesionales competentes y capaces de hacer comprensión de realidades sociales y a su vez buscar las mejores alternativas de transformación; para esto somos formados integralmente el diseño y ejecución de programas y proyectos sociales que apunten a una mejor calidad de vida y bienestar de sujetos y sujetas.

El programa de trabajo social en su misión hace énfasis en “la formación de Trabajadores (as) Sociales con alta calidad profesional, capaces de intervenir de manera responsable y creativa en espacios y proyectos de interacción social en la localidad, la región y el país, en razón de su sólida fundamentación epistemológica, ética, política, teórica y metodológica, a partir de procesos académicos flexibles, investigativos, de docencia problematizadora, de proyección social y compromiso con el desarrollo humano integral”⁴. De tal manera que el trabajador social formado bajo estos criterios está ampliamente capacitado para realizar investigaciones que permitan diseñar estrategias de intervención integrales contribuyendo así a la resolución de problemáticas que se visibilizan con el descontento de los actores sociales involucrados y afectados por ello.

³Ibíd.

⁴UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Misión de trabajo Social. [En línea]. Disponible en: <http://www.unicartagena.edu.co/index.php/acceso-web/rss/itemlist/category/67-trabajo-social>. [Citado 11 Noviembre 2015].



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

Así mismo este programa le apunta a una visión que le permita mantenerse y proyectarse no solo a nivel nacional, sino también internacionalmente desde la formulación de planes y políticas que apunten al desarrollo social. “El programa de Trabajo Social se propone mantenerse hacia el año 2020 como el programa Líder en la formación de Trabajadores (as) Sociales en la región del Caribe colombiano y ser reconocido en Colombia y América Latina por el desempeño profesional de sus egresados, la solidez de la labor investigativa, la pertinencia de su proyección en el contexto, la calidad y compromiso de su cuerpo docente y la idoneidad como órgano consultor de entidades estatales y no gubernamentales en la formulación de políticas y planes de desarrollo social”⁵.

Esta institución de educación pública superior cuenta también con grupos de investigación que desde las diferentes facultades propician e incentiva el carácter investigativo de sus estudiantes como el caso de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación Con el grupo Masculinidades y Femenidades creado en el año 1999 y cuya misión “contribuye al desarrollo de investigaciones sociales, desde la perspectiva de género, que posibiliten la construcción y difusión de conocimientos sobre los cambios, conflictos y demandas de familias de la Región Caribe, de manera que se generen aportes a la acción profesional y las políticas públicas en ésta área”⁶ y que posibilita también la inserción de estudiantes con el fin de realizar sus prácticas profesionales y también servir como apoyo a sus investigaciones.

El presente proyecto está articulado a la investigación “*Violencia intrafamiliar desde la perspectiva de víctimas y Agresores en Cartagena de Indias*” que tiene por objetivo “Comprender las construcciones socio-culturales que reproducen la violencia familiar a través de las experiencias de víctimas y agresores desde la perspectiva de género y generacional en Cartagena de Indias”⁷, contiene elementos

⁵Ibíd.

⁶UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Publicado en Institución. Escrito por Secretaría General. Disponible en: <http://www.unicartagena.edu.co/index.php/universidad/institucion>. [Citado el 18 Septiembre 2016].

⁷MORAD HAYDAR, María Del Pilar, et. al. *Violencia Familiar desde la perspectiva de Víctimas y Agresores en Cartagena De Indias*. Estudios de familias, masculinidades y feminidades. Proyecto de Investigación en desarrollo. 2015. p. 13.



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

que desde la práctica profesional y las comisarías de Familia permiten realizar estudios desde otras miradas en el caso de la violencia como en las instituciones.

Desde el accionar de trabajo social la intervención integral abarca el trabajar con las distintas poblaciones que se pueden encontrar en la sociedad; discapacitados, desplazados, víctimas del conflicto armado, niñez, mujeres cabezas de hogar, etc. Así como también desde las distintas instituciones dispuestas para la atención de población en general distribuidas en campos estratégicos como el educativo, el familiar, el comercial, el sector público y privado que posibilita a los trabajadores sociales realizar intervenciones estratégicas que frenen las desaceleradas problemáticas que aquejan a la sociedad; siendo en la familia el primer escenario donde surgen tanto las demandas de profesionales como las problemáticas más flagelantes para la sociedad. Una de esas el tema de violencia intrafamiliar; que no solo abarca la relación de parejas, sino que también lleva consigo la agresión física o verbal a cualquier persona que se encuentre dentro del entorno familiar.

Y es en este escenario donde trabajo social asume como reto el buscar mecanismos y/o estrategias para hacerle frente a un tema tan complejo como el de la violencia a nivel familiar, pero es claro que esas estrategias de intervención no se hacen de manera aislada a las instituciones con las que cuenta el estado para ello; y es allí donde la Universidad de Cartagena dentro de su política de proyección social establece convenios interinstitucionales que permita a los profesionales formados en distintas áreas del conocimiento poner en práctica todo lo aprendido e idean nuevas formas explotar los conocimientos. Para el caso de trabajo social los convenios establecidos entre la Universidad y entidades públicas y privadas de la ciudad abarcan diversos campos que van desde lo educativo, lo empresarial, la familia entre otros.

En el campo familiar se puede destacar el trabajo realizado en las distintas comisarías de familia que se encuentra en la ciudad, y en las que a diario se reciben denuncias por motivos de violencia intrafamiliar y violencia basada en género; y en



las que disciplinas como Trabajo Social y Carreras como derecho encuentran un importante campo para su accionar profesional.

Estas comisarías se encuentran dentro del portafolio de servicios que ofrecen las casas de justicia contempladas como “El programa nacional de Casas de Justicia es una estrategia interinstitucional de la política pública del Gobierno Nacional para asesorar, apoyar y fortalecer la gestión de las autoridades territoriales en el cumplimiento del mandato Constitucional de garantizar el derecho del acceso a la justicia a los ciudadanos”⁸. Entre los objetivos que tienen estas entidades se destacan:

- Acercar la justicia a las viviendas de poblaciones vulnerables.
- Orientar a las comunidades sobre sus derechos y obligaciones.
- Articular e implementar los programas y proyectos del estado en materia de justicia y prevención.
- Adelantar programas de prevención de la violencia intrafamiliar, de Género, Sexual. Prevenir los conflictos sociales.
- Promocionan la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos⁹.

En la ciudad de Cartagena actualmente se encuentra dispuestas cuatro comisarías de familia para la atención de la ciudadanía, las cuales se definen de acuerdo a la ley como “son entidades distritales o municipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y demás establecidas por la ley”¹⁰.

⁸COLOMBIA. SECRETARIA DEL INTERIOR Y CONVIVENCIA CIUDADANA. ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS. Casas de Justicia. [En línea]. Disponible en: http://secinterior.cartagena.gov.co:82/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=categor&y&id=13&Itemid=193. [Citado 12 noviembre 2015].

⁹Ibid.

¹⁰COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1098 (8 Noviembre 2006). Artículo 83: Definición de Comisarias De Familia. [En línea]. Disponible en:



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

Estas comisarías se rigen bajo los lineamientos técnicos dispuestos por el Instituto Colombiano de Bienestar familiar¹¹. Como es el caso de la comisaría de Familia zona centro que desde su fundación en el año 2001 ha procurado por trabajar en pro de la población más vulnerable y con menos acceso a los servicios de justicia que ofrece el estado; diseñando programas de prevención de la violencia al interior de los hogares, ofreciendo orientación tanto a nivel jurídico y de procedibilidad como de familia. Esta comisaría dentro de sus objetivos de funcionamiento y atención brinda los servicios de orientaciones familiares, custodias voluntarias, demandas de alimentos, embargos, divorcio, atención psicológica, violencia intrafamiliar y remisiones a medicina legal¹².

En el escenario de práctica profesional de los estudiantes de Trabajo Social de último año la comisaría de familia Country zona centro ha servido de plataforma en la cual ellos ponen en evidencia el grado de conocimiento adquirido durante su proceso de formación dentro de la universidad, formulando y ejecutando programas que beneficien tanto a la población que solicita los servicios de la comisaría como fuera de ella dentro del marco de responsabilidad social que tiene la comisaría con las personas que no solicitan los servicios de ella. También sirve de puerta de proyección hacia el mercado laboral de los futuros profesionales en el área social, ya que su experiencia adquirida en este tipo de instituciones les posibilita abrirse caminos y estar preparados para afrontar demandas del mercado de esa índole.

http://www.urosario.edu.co/consultorio_juridico/documentos/familia/LEY-1098-DE-2006.pdf. [Citado el 12 de noviembre, 2015]

¹¹INSTITUTO COLOMBIANO DE BIEMESTAR FAMILIAR. LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA LAS COMISARÍAS DE FAMILIA. [En línea]. Disponible en: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/Descargas1/LINEAMIENTOTECHNICOPARALASCOMISARIASDEFAMILIAFebrero8de2011.pdf>. [Citado 12 noviembre, 2015].

¹²COLOMBIA. SECRETARIA DEL INTERIOR Y CONVIVENCIA CIUDADANA. ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS. [En línea]. Disponible en: http://secinterior.cartagena.gov.co:82/index.php?option=com_k2&view=item&id=23&Itemid=77. [Citado el 12 Noviembre 2015].



2. PRESENTACION DEL PROYECTO

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En Colombia durante el año 2013, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses realizó 68.230 peritaciones por violencia intrafamiliar; con relación al año 2012 se presentó una disminución de 15.668 casos, equivalente al 18,68%. De los 68.230 casos de violencia intrafamiliar, 44.743 (65,58%) corresponden a violencia de pareja; 9.708 (14,23%) a violencia contra niños, niñas y adolescentes; 12.415 (18,20%) a violencia entre otros familiares; 1.364 (2,00%) a violencia contra el adulto mayor. Durante los dos años anteriores la violencia al interior de la familia ha presentado una tendencia al descenso, pero sin alcanzar los niveles de comienzo de la década¹³. Es decir, la disminución no ha sido muy significativa, por lo cual sigue siendo un tema de preocupación latente.

También llama la atención ver que según datos presentados por el Instituto Nacional de Medicina Legal en 2012, el 65% de las lesiones ocasionadas por violencia intrafamiliar corresponden a violencia de pareja y que en un 88% de los casos las víctimas sean mujeres. Lo anterior sugiere la necesidad urgente de tratar este fenómeno de manera solícita en busca de una mejora de la calidad de vida de las familias y por tanto de la sociedad.

En nuestros días se han naturalizado estereotipos que vulneran los derechos de las mujeres y que propagan las manifestaciones violentas contra ellas tales como que las mujeres deben ser dóciles, sumisas, que ellas son las principales responsables de las labores domésticas, de la crianza y cuidado de los hijos y que aún es legítimo violentarlas si lesionan el *honor* de sus cónyuges (justificación del crimen pasional de la mujer infiel por delito de adulterio, inimputabilidad o atenuantes por ira e

¹³HERNÁNDEZ CARDOZO, Héctor Wilson. Comportamiento de violencia intrafamiliar. Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. 2013. p. 335. [En línea]. Disponible en: <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/188820/FORENSIS+2013+7-+violencia+intrafamiliar.pdf/dd93eb8c-4f9a-41f0-96d7-4970c3c4ec74>. [Citado el 16 Octubre 2015].



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

intenso dolor)¹⁴ estas concepciones han tenido tal acogida que la mayoría de denuncias que se atienden en las comisarías son a mujeres violentadas por sus parejas. Solo para el último año (2015) se otorgaron 129 medidas de protección* a mujeres víctimas de violencia familiar lo que supera las cifras de los años anteriores.

La violencia en cualquiera de sus formas es, sin lugar a dudas, la expresión más cruda del ejercicio del Poder, el hombre sobre la mujer, el adulto de ambos sexos sobre los niños y niñas, el de una posición económica más alta sobre cuenta con pocos recursos y en general el fuerte sobre el débil. La sociedad ha tratado de regular, mediante la promulgación de leyes, el ejercicio arbitrario de la violencia, fundamentalmente con el fin de proteger a los más vulnerables; en el caso específico de Colombia se han elaborado distintas leyes que buscan la protección y el restablecimiento de los derechos vulnerados a causa de violencia intrafamiliar.

La ley 294 de 2006 establece las normas para la prevención, el remedio al daño y la sanción correspondiente a la violencia intrafamiliar; posteriormente se modifica el artículo cuarto de esta ley y queda establecida dentro de la 575 de 2000 en el cual se establece la medida de protección para los casos de violencia que puede ser solicitada ante un comisario de familia o juez municipal en su defecto con el propósito de poner fin al maltrato o agresión y evitar la reincidencia de la misma.

Por otra parte la ley 1257 de 2008 dicta norma de sensibilización, prevención y sanción a las formas de violencia y discriminación contra las mujeres; garantizar a las mujeres una vida libre de violencia en todos los ámbitos y el ejercicio pleno de sus derechos, y además de ello la ley 1542 de 2012 se elimina el carácter de querellables y desistible el delito de violencia intrafamiliar.

¹⁴ARIZA RUIZ, Alejandra. Del amor y otros demonios: Una aproximación a la violencia intrafamiliar contra la mujer desde el enfoque de cultura ciudadana. Universidad Nacional de Colombia. p. 403. [En línea]. Disponible en: <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/188820/FORENSIS+2013+0-+PORTADA+Y+preliminares.pdf/2ec9f133-6274-441e-b928-b09841bec969>. [Citado el 16 Octubre 2015].

*Esta cifra se refiere a los amparos policivos que se entregan no solo a los por casos de VIF sino que también se dan por medidas preventivas/correctivas; el total entre hombres y mujeres para el 2015 se otorgaron 148.



La violencia intrafamiliar es un problema multicausal que se asocia con varios factores sociales, individuales, políticos y comunitarios. Entre los factores individuales se incluyen el sexo, edad, otros factores biológicos y fisiológicos, nivel socioeconómico, situación laboral, nivel de educación, uso de alcohol o drogas y haber sufrido o presenciado maltrato físico en la niñez. Aunque todos estos elementos inciden, no necesariamente determinan las situaciones de violencia¹⁵

La problemática de la violencia en la familia es un tema que nos atañe a todos, pues sus consecuencias se ven reflejadas en el ámbito económico, político, social y de salud pública. De acuerdo con estudios del Banco Mundial, las violaciones y la violencia doméstica llevan a la pérdida de nueve millones de años de vida saludable (AVISA) por año en el mundo; de seguridad pública porque involucra el libre ejercicio de los derechos y desarrollo de la personalidad¹⁶

En Cartagena de indias los casos de violencia intrafamiliar para finales del año 2014 muestran un aumento elevado con respecto a las estadísticas entregada con relación al mes de enero del mismo año; siendo así para comienzos de año una cifra de 8 hombres y 70 mujeres¹⁷ y un acumulado hasta finales de año de 206 hombres y 1004 mujeres¹⁸ de los cuales 99 casos fueron recepcionados en la comisaría de familia zona centro y en 84 de ellos las víctimas principales fueron mujeres; para estos casos fueron otorgados medidas de protección en su totalidad mas no fueron llevados a cabo todo el proceso que se debía seguir de acuerdo a lo establecido por la ley.

La recepción de los casos de violencia intrafamiliar y violencia basada en género si bien se realiza en las comisarías de familia existen otras entidades en las cuales las

¹⁵SIERRA FAJARDO, Rosa, MACANA TUTA, Neidi y CORTÉS CALLEJAS, Claraivett. Violencia intrafamiliar: Impactos de la Violencia Intrafamiliar. Instituto nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. p. 84. [En línea]. Disponible en: <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/33850/9+Violenciaintrafamiliar.pdf>. [Citado 20 Marzo, 2016].

¹⁶Ibíd. p. 81.

¹⁷COLOMBIA. INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES: Boletines Estadísticos mensual Noviembre. p.9. [En línea]. Disponible en: <http://www.medicinalegal.gov.co/boletines-estadisticos-mensuales;jsessionid>. [Citado 20 Marzo, 2016].

¹⁸Ibíd.



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

personas pueden acudir en busca de una atención oportuna; es el caso de la fiscalía, las entidades prestadoras de salud, la policía nacional. Y otras como las instituciones educativas los ministerios públicos, los diferentes ICBF que se encuentra en la ciudad donde se hace la denuncia inicial y luego se trasladan a las autoridades correspondientes. En la comisaría de familia zona centro se reciben denuncias provenientes de las instituciones anteriormente mencionadas y se procede a realizar las medidas pertinentes*.

Para la atención de estos casos se dispone de un personal capacitado en brindar orientación clara y que vaya encaminada a la resolución del conflicto denunciado, se les entrega la medida de protección correspondiente y las citación tanto a Agresor como a testigos con el fin de abordar en su totalidad los protocolos establecidos pero en muchos casos estas historias de violencia intrafamiliar como son llamadas dentro de la comisaría se quedan en la sola denuncia lo cual resulta preocupante no solo para los organismos defensores de los derechos humanos sino también a disciplinas como la de trabajo social quien a través de estudiantes en práctica busca generar acciones que vayan encaminadas a cambios y transformaciones sociales desde las políticas con las que cuentan las instituciones. De aquí parte una preocupación observada en relación a los casos de violencia intrafamiliar de los años 2014 y 2015.

Siguiendo con temática se ha planteado la pregunta ¿Cómo ha sido el proceso de atención a los casos de violencia familiar denunciados en la comisaría de familia Country entre los años 2014 y 2015?, de los cuales surgen otros interrogantes como ¿Qué tan efectiva es la aplicación de los protocolos establecidos por la ley en los casos de VIF al interior de la comisaría de familia zona centro?, ¿qué tan apropiados están los funcionarios de la comisaría de familia con relación a las leyes de violencia intrafamiliar?

*Estas instituciones se pueden observar en la ruta de atención Integral a Mujeres víctimas de la violencia de género en Cartagena, ver anexo 8.



2.2 CONTEXTO REFERENCIAL

2.2.1 Fundamentación Epistemológica y teórica. Este trabajo de investigación tiene soporte en los aportes de dos paradigmas como lo son el hermenéutico y el crítico social que acogen el sentido profundo y revelador de la intención que se tiene desde nuestra profesión de Trabajo Social para apuntar a la transformación del entorno donde se pretende tener incidencia con la participación de los actores implicados en relación con su entorno de acción. Dicho de otra forma Pérez afirma que: “El conocimiento de la realidad consiste en acercarse a ella, desvelarla y conocerla, con el fin de mejorarla, pues la realidad es algo que nos viene dado, lo que existe, el ámbito en el que se desarrolla la vida del hombre y todo aquello con lo que se relaciona. Implica el saber dónde se está, a dónde se quiere ir y cómo hacerlo”¹⁹.

A continuación se desarrolla como tienen aplicación tanto el paradigma interpretativo como el crítico social; el primero tiene su base epistemológica en la hermenéutica procurando

Entender la ciencia de un modo que no sea ni meramente univocista ni meramente equivoquista*, sino analógico. Asimismo, intenta comprenderla de un modo que no sea ni meramente prescriptivo ni meramente descriptivo, sino interpretativo: comprende y orienta (sin imponer) de acuerdo a la indudable pluralidad de las ciencias, con arreglo a sus objetos. Aplica la misma racionalidad de fondo, pero de manera proporcional a cada ciencia según su área, dejando que, de acuerdo a sus necesidades, predomine el cálculo, predomine la experiencia, o predomine la interpretación²⁰.

¹⁹PÉREZ SERRANO, Gloria. Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. I Métodos, Madrid, España: La Muralla. 2004. p. 15.

*Univocista y equivoquista: Posturas radicales dentro de la hermenéutica.

²⁰RAMÍREZ ROBLEDO, Libia *et al.* Paradigmas y modelos de investigación guía didáctica y módulo. Fundación universitaria Luis amigó. Facultad de Educación. 2da edición, 2004. p. 61.



El paradigma socio crítico apunta a la transformación del entorno en que se desenvuelven los actores inmersos en contexto determinado por medio de la reflexión sobre sus realidades. De acuerdo con Arnal, este paradigma adopta la idea de que la teoría crítica es una ciencia social que no es puramente empírica ni sólo interpretativa, sus contribuciones se originan de los estudios comunitarios y de la investigación participante”²¹.

Este enfoque se caracteriza no sólo por el hecho de indagar, obtener datos y comprender la realidad en la que se inserta la investigación, sino por provocar transformaciones sociales, en los contextos en los que se interviene. “En este sentido, la ciencia crítica, según Rincón, Arnal y otros incorpora las prácticas y fines de ambas metodologías; empírico-analítica y constructivista, y busca recuperar el papel teórico para la teoría social y la práctica en general. De esta forma mientras que la metodología constructivista interpreta el significado de las experiencias humanas, la crítica, se centra en el análisis crítico de la ideología dominante”²².

Por otra parte el desarrollo de esta investigación se sustenta en torno al enfoque de derechos el cual “se basa en la universalidad, inalienabilidad, indivisibilidad e interdependencia de los derechos humanos de todas las personas sin distinción de género, etnia, discapacidad, orientación sexual, entre otras”²³, este enfoque basado en los derechos humanos también busca reforzar las capacidades de los garantes de desarrollo desde derechos (normalmente, los gobiernos) de respetar, proteger y garantizar estos derechos. El objetivo de este enfoque es abordar las complejidades de una perspectiva holística, teniendo en cuenta las conexiones entre las personas

²¹ALVARADO, Lusmidia y GARCIA, Margarita. Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Venezuela. Sapiens, Vol. 9, Núm. 2, diciembre, 2008.

²²MELERO AGUILAR, Noelia. El paradigma crítico y los aportes de la investigación acción participativa en la transformación de la realidad social: un análisis desde las ciencias sociales. Universidad de Sevilla. Cuestiones Pedagógicas. 21, 2011/2011. [En línea]. p. 343. Disponible en: http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art_14.pdf. [Con acceso el 25 Septiembre 2015].

²³COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. JUSTICIA Y GÉNERO: II Lineamientos técnicos en violencias basadas en género para las comisarías de familia. 2012. P. 30 [En línea]. Disponible en: https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/494824/mod_resource/content/1/JUSTICIA%20Y%20GENERO%20II4830.pdf. [Citado 15 Marzo, 2016].



y los sistemas de poder; como bien lo plantea este enfoque el reforzar las capacidades de los garantes de estos derechos parte de la institucionalidad y las personas responsables de ello y de esa forma se proyecta una imagen de confiabilidad hacia la sociedad con relación a la defensa de los derechos fundamentales de toda persona.

También se plantea desde una perspectiva de género; que permite hacer evidentes las diferencias sociales, biológicas, psicológicas y ambientales que se convierten en desventaja, en las relaciones entre las personas, según el sexo, la edad, el rol que desempeñan en la familia y en el grupo social²⁴, esta perspectiva permite analizar y comprender las características que definen a las mujeres y a los hombres de manera específica, así como sus semejanzas y diferencias. donde a través de la investigación se pueda develar qué tan efectivo está siendo el cumplimiento de los derechos de personas víctimas de Violencia familiar, desde un marco institucional donde se les brinda la atención considerando las construcciones sociales de los involucrados en este proceso sobre los roles, deberes, obligaciones que deben asumir y beneficios de los que pueden gozar, priorizando la recuperación de la dignidad de aquellos a quienes se les ha degradado su integridad física y emocional.

Esta perspectiva de género analiza las posibilidades vitales de las mujeres y los hombres; el sentido de sus vidas, sus expectativas y oportunidades, las complejas y diversas relaciones sociales que se dan entre ambos géneros, así como los conflictos institucionales y cotidianos que deben enfrentar a las maneras en que lo hacen. Contabilizar los recursos y la capacidad de acción con que cuentan mujeres y hombres para enfrentar las dificultades de la vida y la realización de los propósitos²⁵.

²⁴Ibíd., p. 31.

²⁵LAGARDE, Marcela, El género, fragmento literal: La perspectiva de género, en Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia, Ed. horas y horas, España, 1996. p. 2-3. [En línea]. Disponible en: c



2.2.2 Referentes Conceptuales. Para el desarrollo de la presente investigación es pertinente abordar las categorías conceptuales *Víctima*, *Violencia*, *Violencia intrafamiliar*, *Violencia de Género*, *Agresión*, y *Mecanismos de Atención*, las cuales serán la plataforma y referente conceptual que le darán el marco de navegación de la misma.

La categoría de **víctima** se entenderá como aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los estados miembros, incluida la que prescribe el abuso de poder. Podrá considerarse víctima a una persona con arreglo a la presente declaración, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima²⁶.

La denominación a una persona de víctima constituye una de las mayores preocupaciones de los organismos defensores de los derechos humanos, así como de los colectivos sociales que propenden por el respeto a los derechos individuales y comunitarios; es por ello que desde la legislación de cada país- nación se ha procurado por la creación de leyes, decretos y demás que garanticen la protección de los derechos de las personas y el restablecimiento de los mismo en caso de violación y/o vulneración partiendo del nombramiento de víctima.

Ahora bien la categoría de **violencia** cuenta con múltiples definiciones que se dan desde distintos contextos y autores, entre esos la salud y el ámbito jurídico; Anceschi señala que la violencia es un concepto subjetivo de definición compleja, ya que puede adquirir diversos tipos de acepciones según el punto de vista desde

²⁶Capítulo II: Víctimas. [Anónimo]. Recopilación de reglas y normas de las Naciones Unidas en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal. p. 313. [En línea]. Disponible en: https://www.unodc.org/pdf/compendium/compendium_2006_es_part_03_02.pdf. [Citado el 15 Noviembre 2015].



el que lo analicemos. Así la definición no será la misma desde una perspectiva moralista o jurídica y dentro del ámbito jurídico un penalista no la definirá de la misma manera que un civilista.²⁷

Desde un punto de vista más académico la Real Academia Española la define como el abuso de la fuerza y el poder, lo cual se relaciona con el concepto etimológico que sugiere una acción de exigencia obligada, no consentida voluntariamente por quien la soporta, y lleva implícita la idea de fuerza por parte de la persona que la ejerce.

Por otra parte desde el contexto de la salud la OMS (Organización Mundial de la Salud) define la violencia como “el uso intencional de la fuerza física o el poder contra uno mismo, hacia otra persona, grupos o comunidades y que tiene como consecuencias probables lesiones físicas, daños psicológicos, alteraciones del desarrollo, abandono e incluso la muerte”²⁸. Incluyendo la intencionalidad de producir daño en la comisión de estos actos.

El autor José Sanmartín expone la diferencia entre agresividad y violencia definiendo la segunda como agresividad alterada, principalmente, por diversos tipos de factores (en particular, socioculturales) que le quitan el carácter indeliberado y la vuelven una conducta intencional y dañina.²⁹

Para la categoría de **Violencia intrafamiliar** el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses en un documento publicado la define como “Toda acción u omisión protagonizada por uno o varios miembros de la familia, a otros parientes infringiendo daño físico, psicoemocional, sexual, económico o social”³⁰

²⁷RODRIGUEZ OTERO, Luis M. Definición, fundamentación y clasificación de la violencia. 2009. [En línea]. Disponible en: <https://trasosdigital.files.wordpress.com/2013/07/articulo-violencia.pdf>. [Citado 15 Noviembre 2015].

²⁸Ibíd.

²⁹SANMARTÍN ESPLUGUES, José. Fragmento del capítulo Concepto y tipos de violencia en: Reflexiones sobre la violencia, Siglo XXI. (12 Marzo 2015) México. 2010. [En línea]. Disponible en: <http://www.centrolombardo.edu.mx/concepto-y-tipos-de-violencia/>. [Citado 15 Noviembre 2015].

³⁰Op. Cit.



entendiéndola así como el resultado de la convergencia de un conjunto de procesos complejos.

Por otra parte la Corte constitucional en la sentencia C-029 de 2009 la define así “es la violencia que de manera especial puede producirse entre quienes, de manera permanente, comparten el lugar de residencia o entre quienes se encuentran más expuestos a manifestaciones de violencia en razón de la relación de confianza que mantienen con otra persona, relación que, tratándose de parejas, surge del hecho de compartir un proyecto de vida en común”³¹.

Esta ocurre cuando hay maltrato entre los miembros de una familia. El maltrato puede ser de tipo físico, psicológico, sexual o económico. Se registra cuando se producen situaciones de abuso o maltrato entre personas emparentadas, bien por consanguinidad, bien por afinidad.

Es importante resaltar que la violencia intrafamiliar se da entre cónyuges o parejas que hayan convivido o convivan, la que ocurre contra los niños, niñas y adolescentes, contra los adultos mayores, contra las personas con discapacidad o contra cualquier otra persona que conviva o haya convivido con el agresor.

Otra categoría importante dentro de la investigación es la **violencia de Género** o violencia basada en género; este tipo de violencia es aquella que se da con base en el desequilibrio de poder existente en las relaciones de género. Ésta se explica a partir de elementos de carácter estructural tales como las relaciones desiguales entre los sexos, que generan discriminación de las mujeres impidiendo su pleno desarrollo, autonomía y seguridad para hacer frente a la violencia. Está asociada a las relaciones asimétricas de poder entre hombres y mujeres, al tiempo que determina una posición de sumisión y vulnerabilidad de las mujeres.³²

³¹COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Sentencia C-029 de 2009. [En línea]. Disponible en: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2009/c-029-09.htm>. [Citado el 16 Septiembre 2015].

³²COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. JUSTICIA Y GÉNERO. II Lineamientos Técnicos en Violencias Basadas en Género para las Comisarías de Familia. Citado por: MINISTERIO DE JUSTICIA Y



Alrededor de la problemática que representa la violencia basada en género el trabajo ha sido constante tanto en los gobiernos como en las organizaciones sociales creando y ejecutando programas y proyectos que apunten a la prevención y erradicación de todo tipo de violencia; programas y proyectos que se imparte desde el ámbito educativo inicialmente con el fin que desde las primeras etapas de la vida se pueda crear una conciencia de la no violencia independientemente del género, la raza y las condición socioeconómicas; y buscando también que se genere replica en los diferentes contexto en los que se encuentre la persona con claridad acerca de la no violencia.

Para la categoría de **Agresión** se usara una definición muy rápida y sencilla como la acción que tiene la intención de hacerle daño a otra persona. Esta agresión puede ser física, verbal, relacional, instrumental y reactiva. La agresión es llevada a cabo por un sujeto o sujeta que a partir de una conducta agresiva lleva a cabo una acción de daño; este sujeto es considerado agresor.

En las relaciones interpersonales las agresiones no están alejadas de ellos, puede ocurrir aun en personas que no se conocen y no han entablado ningún vínculo afectivo o emocional, pasando por el ámbito familiar y emocional. En las relaciones de pareja y escenarios familiares se consideran unos de los contextos donde más se evidencian las agresiones verbales, físicos, psicológicos, económicas entre otras a causas que van desde celos, intolerancia, desacuerdo de opiniones etc.

Por último pero no menos importantes la categoría de **Mecanismos de atención** representa para la sociedad las herramientas con la cuales se cuenta para exponer las distintas problemáticas así como las herramientas que estos brindan para una atención integral; estos mecanismos corresponden a las distintas medidas que adopta el Estado para la atención integral de la víctima de manera oportuna y

DEL DERECHO. Guía Pedagógica para Comisarías de Familia sobre el procedimiento para el abordaje de la violencia intrafamiliar con enfoque de género. p. 30. [En línea]. Disponible en: <https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/GUIA%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20COMISARIAS%20DE%20FAMILIA%20PARA%20EL%20ABORDAJE%20DE%20LA%20VIOLENCIA%20INTRAFAMILIAR%20CON%20ENFOQUE%20EN%20GENERO.pdf>. [Citado el 15 Noviembre 2015].



efectiva con el fin de reparar el daño ocasionado. En el caso de las víctimas de violencia basada en género en contextos familiares, dichas medidas implican una respuesta en un plazo razonable, así como la reparación efectiva de los daños sufridos y la garantía de ejecución y seguimiento de la decisión³³

Para los casos de violencia intrafamiliar los mecanismos de atención dispuestos para ello representan una garantía y restablecimiento del derecho siempre y cuando se agoten los procesos de manera correcta y clara y no se convierta en una lucha más para lograr el cumplimiento de los derechos vulnerados.

2.2.3 Referentes Legales. La presente investigación se enmarca dentro de una serie de leyes que buscan prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar y como esta debe ser tratada en las distintas entidades e instituciones que se disponen para tratamiento de la misma; A continuación se presentan:

-Ley 294 de 1996: esta ley tiene por objeto desarrollar el artículo 42 de la constitución política de Colombia, mediante un tratamiento integral de las diferentes modalidades de violencia en la familia, a efecto de asegurar a ésta su armonía y unidad.

Artículo 42 de la Constitución Política de Colombia: La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla.

El Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia. La ley podrá determinar el patrimonio familiar inalienable e inembargable. La honra, la dignidad y la intimidad de la familia son inviolables.

³³ COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Guía Pedagógica para Comisarías de Familia sobre el procedimiento para el abordaje de la violencia intrafamiliar con enfoque de género. p. 30. [En línea]. Disponible en: <https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/GUIA%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20COMISARIAS%20DE%20FAMILIA%20PARA%20EL%20ABORDAJE%20DE%20LA%20VIOLENCIA%20INTRAFAMILIAR%20CON%20ENFOQUE%20EN%20GENERO.pdf>. [Citado el 15 Noviembre 2015].



Las relaciones familiares se basan en la igualdad de derechos y deberes de la pareja y en el respeto recíproco entre todos sus integrantes. Cualquier forma de violencia en la familia se considera destructiva de su armonía y unidad, y será sancionada conforme a la ley.³⁴

-Ley 575 de 2000: por medio de esta ley se modifica parcialmente el artículo 4 de la ley 294 de 1996 el cual queda de la siguiente manera:

"Artículo 4o. Toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico o síquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar, podrá pedir, sin perjuicio de las denuncias penales a que hubiere lugar, al Comisario de familia del lugar donde ocurrieren los hechos y a falta de éste al Juez Civil Municipal o promiscuo municipal, una medida de protección inmediata que ponga fin a la violencia, maltrato o agresión o evite que ésta se realice cuando fuere inminente.

Cuando en el domicilio de la persona agredida hubiere más de un despacho judicial competente para conocer de esta acción, la petición se someterá en forma inmediata a reparto".³⁵

-Ley 1257 del 2008: Esta ley tiene como finalidad la garantía a las mujeres de una vida libre de violencia como lo reza en su artículo primero **Artículo 1.** La presente ley tiene por objeto la adopción de normas que permitan garantizar para todas las mujeres una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado, el ejercicio de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno e internacional, el acceso a los procedimientos administrativos y judiciales para su

³⁴COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Artículo 42 de la Constitución Política de Colombia 1991. De los derechos sociales económicos y culturales. [En línea]. Disponible en: http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm. [Citado el 7 Abril 2016].

³⁵COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 575 (9 Febrero del 2000). [En línea]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5372>. [Citado 7 Abril, 2016].



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

protección y atención, y la adopción de las políticas públicas necesarias para su realización.³⁶

-Ley 1542 de 2012: Esta ley tiene por objeto garantizar la protección y la diligencia de las autoridades en la investigación de los presuntos delitos de violencia contra la mujer y elimina el carácter de querrelables y desistibles de los delitos de violencia intrafamiliar³⁷

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 Objetivo General. Analizar las características de los procesos de atención institucional que se brindan en los casos de violencia intrafamiliar desde la perspectiva institucional y de las víctimas en la comisaría de familia Country en los años 2014 y 2015

2.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Analizar la aplicación de la ruta de atención dispuesta en la ley para los casos de Violencia Intrafamiliar en la comisaría de familia Country.
- ✓ Caracterizar los casos de Violencia Intrafamiliar denunciados a partir de las historias y registros que reposan en la comisaría de familia Country.
- ✓ Analizar las apreciaciones de 10 mujeres víctimas de Violencia Intrafamiliar sobre el proceso de atención recibido en la Comisaría de Familia Country.
- ✓ Conocer las percepciones de los profesionales que participan en el proceso de atención brindado a las víctimas de Violencia intrafamiliar en la comisaría de familia Country.

³⁶COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1257 (4 Diciembre del 2008). Por lo cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres. [En línea]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=34054>. [Citado 7 Abril, 2016].

³⁷COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Ley 1542 (5 Julio del 2012). Por lo cual se reforma el artículo 74 de la ley 906 de 2004. [En línea]. Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley154205072012.pdf>. [Citado 3 Septiembre 2016].



2.4 METODOLOGÍA

La presente investigación está sustentada desde el paradigma hermenéutico-comprensivo el cual, según Martínez, “tiene por objeto el desarrollo de conceptos que ayuden a comprender los fenómenos sociales en medios naturales dando la importancia necesaria a las intenciones, experiencias y opiniones de todos los participantes”³⁸. En el desarrollo de la presente investigación se indagó y analizó todo lo relacionado con los procesos de atención a las personas víctimas de violencia intrafamiliar desde el mismo momento de la denuncia; los cuales siguen un protocolo establecido para ellos y en los cuales la garantía protección y restablecimiento de los derechos debe ser el factor primordial a tener en cuenta.

En este proceso de atención a víctimas de violencia intrafamiliar juegan un papel muy importante los funcionarios involucrados en dicho proceso, el grado de apropiación que estos tienen de la norma que ampara los derechos fundamentales y cómo se materializa u operacionaliza la atención que se da no solo desde el momento de la denuncia sino también a lo largo de todo el procesos que estos casos conllevan.

En el caso específico de las comisarías de familia el momento de la atención puede ser realizado por cualquier profesional que se encuentre en ella siempre y cuando pueda brindar la orientación oportuna y clara a la persona que solicita la atención puesto que el desconocimiento de las acciones a seguir se convierte en un obstáculo más para la persona solicitante y dilatar el proceso de garantía y/o restablecimiento de los derechos vulnerados.

También cuenta con un aporte del paradigma crítico social; de acuerdo con autores como Arnal este paradigma adopta la idea de que la teoría crítica es una ciencia social que no es puramente empírica ni sólo interpretativa, sus contribuciones se

³⁸MARTINEZ GODINEZ, Verónica. Paradigmas de investigación: Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica. 2013. p. 5. [En línea]. Disponible en: http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf. [Citado el 4 Septiembre 2015].



originan de los estudios comunitarios y de la investigación participante.³⁹ Desde los aportes del paradigma crítico social se busca analizar los procesos, las actuaciones de los actores propiciando reflexiones transformadoras encaminadas a generar procesos auto reflexivos, en palabras de Melero la concepción crítica, recoge como una de sus características fundamentales, que la intervención o estudio sobre la práctica local, se lleve a cabo, a través de procesos de autorreflexión, que generen cambios y transformaciones de los actores protagonistas, a nivel social y educativo⁴⁰.

Los métodos y técnicas de investigación definidos para este paradigma dependerán de las peculiaridades que se evidencian en el contexto específico, para resolver la pregunta de investigación que nos convoca en esta ocasión sobre los procesos de atención a casos de violencia familiar en la Comisaría de Familia Country será útil el uso de las herramientas tanto cuantitativas así como de las cualitativas la cual según Pérez “se considera como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación, sobre lo investigable, en tanto se está en el campo objeto de estudio”⁴¹, mientras el paradigma cuantitativo se caracteriza por su rigurosidad, centrado fundamentalmente en la búsqueda de resultados eficaces, basándose en la utilización de la estadística. De esta forma, cuando se acerca a la realidad que pretende estudiar, le es suficiente con tomar una muestra significativa, del global que se pretende estudiar, generalizando posteriormente los resultados obtenidos. Por tal razón nos apoyamos en la concepción de un enfoque mixto que apunta a una realidad medible, objetiva e interpretativa para la obtención de resultados más integrales.

Para el primer caso cuantitativo se recurren a la revisión documental, listas de verificación, gráficas y tablas estadísticas; mientras que para la segunda

³⁹Op. Cit. Pag.190.

⁴⁰MELERO AGUILAR, Noelia: El paradigma crítico y los aportes de la investigación acción participativa en la transformación de la realidad social: un análisis desde las ciencias sociales. p. 343. [En línea]. Disponible en: http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art_14.pdf. [Citados 4 Septiembre 2015]

⁴¹Citado por PÉREZ SERRANO, Gloria. Investigación cualitativa: Retos e interrogantes. Métodos I. Madrid: La muralla. 1994. Ibíd. p. 342.



encontramos métodos como el fenomenológico que trabaja cuestiones como explicitar la esencia de las experiencias de los actores y asuntos de significado por medio de instrumentos de recogida de información tales como grabación de conversaciones, entrevistas semi estructuradas y anécdotas de experiencias personales⁴².

La metodología utilizada para esta investigación es mixta, definida por Johnson y Onwuegbuzie como “el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio”⁴³, considerando el argumento de Roberto Hernández Sampieri quien plantea que “la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”⁴⁴, ya que incluiremos elementos cuantitativos, valiéndonos de los datos estadísticos recopilados, bases de datos, expedientes que reposan en la institución y también cualitativos como la aplicación de entrevistas semi-estructuras definidas como “una conversación cara a cara entre entrevistador/entrevistado, donde el investigador plantea una serie de preguntas, que parten de los interrogantes aparecidos en el transcurso de los análisis de los datos o de las hipótesis que se van intuyendo y que, a su vez las respuestas dadas

⁴²RODRÍGUEZ, Gregorio, Gil, Javier y Eduardo García. Metodología de la investigación cualitativa, Aljibe, Málaga, España: p. 18. Citado por MARTÍNEZ GODÍNEZ, Verónica. Paradigmas de investigación: Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica. 2013. p. 6.

⁴³ONWUEGBUZIE, A., y JOHNSON, B. Mixed Methods Research: A research paradigm whose time has come (Métodos de Investigación mixta: Un paradigma de investigación cuyo tiempo ha llegado). Educational Researcher. 2004. p. 14-26. Citado por: LÓPEZ DÍAZ, Sandra M. Los Métodos Mixtos de Investigación: Presupuestos Generales y Aportes a la Evaluación Educativa. Revista portuguesa de pedagogía. 2014. [En línea]. Disponible en: <http://iduc.uc.pt/index.php/rppedagogia/article/viewFile/2222/1459>. [Citado el 4 Septiembre 2015].

⁴⁴HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. Los Métodos Mixtos. [Diapositivas en línea]. Universidad Cesar Vallejo. 2011. Disponible en: <http://es.slideshare.net/Bernachi/los-metodos-mixtos>. [Citado el 18 Septiembre 2015].



por el entrevistado, pueden provocar nuevas preguntas por parte del investigador para clarificar los temas planteados”⁴⁵.

Así también la entrevista semi-estructurada, generalmente, se utiliza cuando, a partir de la observación, nos queden lagunas que requieran una mayor profundización para comprender cierto tipo de acciones, o en la última fase del estudio para clarificar ciertas contradicciones entre lo observado y la información recogida por otras fuentes (entrevistas anteriores, documentos, etc.)⁴⁶

Se realizaron 10 entrevistas semi estructuradas a mujeres que tenían casos de Violencia intrafamiliar dentro de la comisaría, estas entrevistas fueron realizadas por las investigadoras a cargo en las instalaciones de la institución, fueron grabadas con previo consentimiento informado por las mismas con una duración de entre 25 a 40 minutos en las entrevistas respectivamente; para la elaboración de estas entrevistas se partió de la revisión de las historias familiares y los elementos emergentes en las historias, principalmente el tema de mayor interés de las investigadora iba relacionado con el proceso de atención que ellas recibieron allí.

En cuanto a la selección de la muestra para la aplicación de las entrevistas semi estructuradas se tomó como referente uno de los tipos de muestreo utilizados en la investigación cualitativa como es el Muestreo por Conveniencia, el cual “es un procedimiento que consiste en la selección de las unidades de la muestra en forma arbitraria, las que se presentan al investigador, sin criterio alguno que lo defina. Las unidades de la muestra se auto seleccionan o se eligen de acuerdo a su fácil disponibilidad”.⁴⁷ Para efectos de la presente investigación la selección de la muestra se realizó a partir de las historias de violencia intrafamiliar que reposan en la comisaría de familia zona centro en los cuales se escogieron casos donde se

⁴⁵MUNARRIZ, Begoña. Técnicas y métodos de investigación Cualitativa. Universidad del país vasco. p.113. [En línea]. Disponible en: <http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8533/CC-02art8ocr.pdf.%20Pp.%20101-112?sequence=1>. [citado el 9 Octubre 2015].

⁴⁶Ibíd., p. 113

⁴⁷MEJIA NAVARRETE, Julio. El muestreo en la investigación cualitativa. 2000. p. 169. [En línea]. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/n5_2000/a08.pdf. [Citado el 16 de Marzo de 2016].



llevó a cabo todo el proceso y casos que se quedaron solo en la denuncia; la escogencia de las 10 mujeres se realizó teniendo en cuenta el número determinado de denuncias que se hicieron en los años 2014 y 2015.

También se trabajó con la técnica de grupos focales; estos son definidos como “una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semiestructurada, la cual gira alrededor de una temática propuesta por el investigador”⁴⁸, en palabras de Korman “Una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de una investigación elaborada”⁴⁹. Estos grupos se realizaron con el fin de hacer surgir entre sus miembros actitudes críticas, reflexivas y propositivas del tema en discusión a partir de las experiencia de cada uno de ellos, en este caso relacionado con la atención y seguimiento a los casos de personas víctimas de violencia intrafamiliar que se denuncian en la comisaría de familia; es así como los grupos focales permitieron obtener una multiplicidad de miradas dentro del contexto del grupo.

Con respecto al tamaño del grupo focal no se ha establecido un número total de personas, puesto que estas pueden variar de acuerdo con el tipo de investigación que se tiene y las necesidades del investigador; autores como Myers “propone que, según las características y la complejidad del tema a tratar, así como la experiencia y la habilidad del moderador, se determine el número adecuado de participantes, sin exceder las 12 personas. Así mismo, para tratar temas sensibles o controvertidos, recomienda la utilización de grupos pequeños, entre 5 y 8 participantes. Cabe anotar que el tamaño del grupo focal también depende del nivel de profundidad que se le va a dar a la entrevista por parte del investigador y de los

⁴⁸ESCOBAR, Jazmín y BONILLA JIMENEZ, Francy Ivonne. Grupos focales: una Guía conceptual y metodológica. Universidad del Bosque. P. 52. [En línea]. Disponible en: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen9_numero1/articulo_5.pdf. [Citado el 28 de Abril de 2016].

⁴⁹KORMAN, Abraham. Psicología de la industria y de las organizaciones Madrid Marova. 1978. Citado por: MEXICO. GOBIERNOS DEL ESTADO. [Diapositivas en línea]. Disponible en: <http://www.sev.gob.mx/educación-media-superior-y-superior/files/2013/10/Grupos-Focales-versión-3.pdf>. [Citado el 28 de Abril de 2016].



objetivos de la investigación”⁵⁰. Para el caso específico de la investigación se contó con una participación de 7 personas integrantes por cada grupo focal realizado.

En cuanto al tiempo de las sesiones que se lleven a cabo en un grupo focal cabe resaltar que no deben ser periodos extensos puesto que no se puede disponer del tiempo de los integrantes del grupo, y también puede resultar tedioso perdiendo la atención de los participantes haciendo que la discusión tome un rumbo distinto a el objetivo inicial de investigador. “La recomendación hecha por varios investigadores respecto a la duración de cada sesión de los grupos focales está en un rango entre 1 y 2 horas”⁵¹, en el caso específico de la presente investigación se tuvo una duración de 45 minutos para el grupo Focal número uno y 1 hora para el grupo focal número dos.

Para lograr el primer objetivo se acudió a la recolección de información en fuentes secundarias, las cuales son entendidas como “aquellas que contienen material ya conocido, pero organizado según su esquema determinado. La información que contiene referencia a documentos primarios. Son el resultado de aplicar las técnicas de análisis documental sobre las fuentes primarias y de la extracción, condensación u otro tipo de reorganización que aquellas contienen a fin de hacerla accesible a los usuarios”⁵², se revisaron los referentes legales constitucionales como lo son las leyes 575 del 2000, 294 del 2006, 1257 del 2008, 1542 del 2012 y 1142 del 2007; así mismo se analizará la *guía pedagógica para comisarías de familia sobre el procedimiento para el abordaje de la violencia intrafamiliar con enfoque de género* elaborada por el Ministerio de Justicia, en la cual se plasman y explica de manera clara y detallada los pasos que se deben seguir este tipo de instituciones para la atención a personas víctimas de violencia intrafamiliar.

⁵⁰Op. Cit., p. 54.

⁵¹Ibíd., p. 54.

⁵²Las fuentes de información. [Anónimo]. [En línea]. Disponible en: http://evirtual.lasalle.edu.co/info_basica/nuevos/guia/fuentesDeInformacion.pdf. [Citado el 28 de Abril, 2016].



Este tipo de fuentes de información “tienen como principal característica las de informar sobre temas de interés en diferentes contextos o conducir al usuario a la recuperación de la información de su preferencia”⁵³; para el caso específico de esta investigación la revisión y análisis documental nos permitió analizar y comparar de una manera más específica lo expuesto en este tipo de documentos y su aplicación en el campo específico de acción como lo es la comisaría de familia zona centro.

Además se realizó una entrevista semi estructurada a la comisaría de Familia de la casa de Justicia country, así mismo a su asistente quienes a partir de sus experiencia en la atención de casos de Violencia intrafamiliar pudo permitirnos analizar la aplicación de la ruta y protocolos de atención en los casos que se reciben dentro de la institución, y a su vez también nos permitió realizar un análisis de contrastes entre lo establecido legalmente y lo aplicado en la comisaría.

Se consiguió el segundo objetivo por medio de la revisión de las historias de denuncias realizadas dentro de los años 2014 y 2015 en las cuales se destacan rasgos como edades de denunciados y agresores, estratificación social, niveles educativos, ocupación, entre otros, también se trabajará con SIBARE*: la base de datos con que cuenta la comisaría que nos permitirá dimensionar las características más relevantes que tienen este tipo de denuncias.

Para la consecución del tercer objetivo se realizaron 10 entrevistas semi-estructurada a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar; estas entrevistas se realizaron tanto a mujeres con casos que llevaron a cabo todo el proceso como también a mujeres cuyas historias solo se quedaron en la denuncia. Para establecer el contacto con estas 10 mujeres se hizo una revisión de las historias de violencia intrafamiliar de los años 2014 y 2015 en las cuales queda consignada información de contacto como números telefónicos y direcciones; se realizaron llamadas telefónicas en las que se les explicó a las mujeres el objetivo de la entrevista, luego

⁵³Ibíd., p. 8

*SIBARE: Sistema Básico de Recepción. Base de datos con que cuenta la comisaría de Familia Country.



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

de eso y ya habiendo obtenido la autorización de ellas para realizar la entrevista se acordó el día, la hora y el lugar en la que fue llevada a cabo.

Ahora bien para la selección de la mujeres se tuvo en cuenta los criterios de la investigación cualitativa teniendo como referencia el muestreo por conveniencia que permite al investigador elegir la muestra que más accesible este, en este caso las historias de Violencia intrafamiliar; lo cual permitió tener una visión panorámica que nos muestre las características más relevantes en estos casos como lo son los tipos de violencia, el parentesco entre la víctima y el agresor, y la recurrencia con que se presentó la agresión; Así como el proceso mismo de atención que tiene la denuncia dentro de la institución.

Para alcanzar el último objetivo se conformaron dos grupos focales que estuvieron integrados por 7 personas, en los que participaron los practicantes de la Comisaría de Familia Country en los cuales se conversó sobre los temas relacionados con la atención a los casos de VF con el fin de que sean identificadas las fortalezas y debilidades con las que cuenta el equipo interdisciplinar y la apropiación de lo establecido en la norma, además de los inconvenientes administrativos que deben sortear en la práctica profesional.

Para la convocatoria de los funcionarios de la comisaría de familia que hicieron parte de los grupos focales se les hizo llegar una carta donde se explicó el objetivo de la actividad, la fechas, duración de la sesión y horarios en que se llevaría a cabo y posterior a eso se realizó una reunión para aclarar dudas al respecto; esta carta fue entregada por la estudiantes investigadoras.

La información obtenida tanto en los grupos focales como en las entrevistas a las mujeres se procesó en unas matrices de análisis construidas por las estudiantes investigadoras, previo a eso las entrevistas fueron transcritas.



3. CARACTERIZACIÓN DE LOS CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR RECEPCIONADOS EN LOS AÑOS 2014 Y 2015

En este capítulo se evidencian los resultados obtenidos de los datos categorizados a partir de las historias que reposan en los archivos de la comisaria de familia Country para la interpretación y análisis de los mismos poniendo en contraste los años 2014 y 2015 en los cuales se registraron un total de 97 historias familiares (HF) en el primer año y 115 en el siguiente.

Tal como lo sugiere la investigación cuantitativa se examinó la información obtenida para identificar y destacar las relaciones y tendencias sobresalientes de las tablas y gráficos que se realizaron para alcanzar este objetivo⁵⁴.

La información recopilada fue sustraída de cada expediente revisado teniendo en cuenta los datos generales de cada denuncia y lo concerniente al proceso (pasos a seguir y recorrido) de atención que recibieron los casos recepcionados en la Comisaría de Familia Country en los años anteriormente señalados.

A continuación destacaremos los rasgos más sobresalientes y pertinentes en cuanto a los factores que inciden en los casos de violencia que aborda esta investigación a partir de las siguientes categorías y subcategorías a desarrollar.

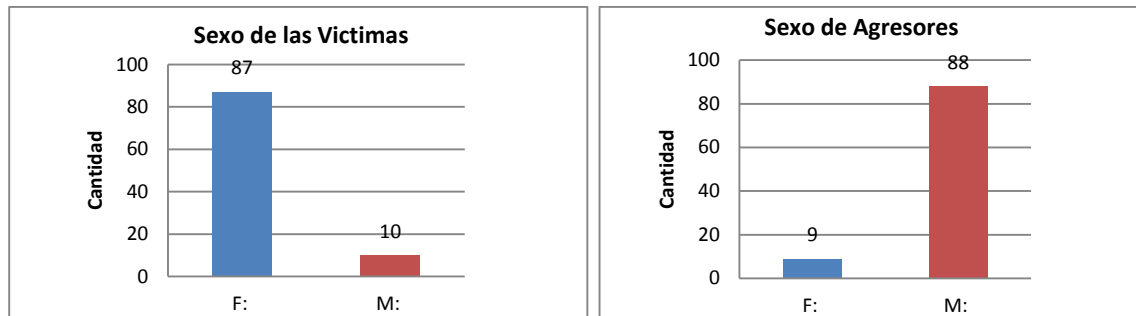
⁵⁴RABINOWITZ, Phil y FAWCETT, Stephen. Caja de herramientas comunitarias. Sección 5: Recolectar y analizar información. [Capítulo en línea]. Disponible en: <http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/evaluar/evaluar-las-intervenciones-comunitarias/colectar-y-analizar-informacion/principal>. [Citado 9 de Septiembre de 2016].



3.1 DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA

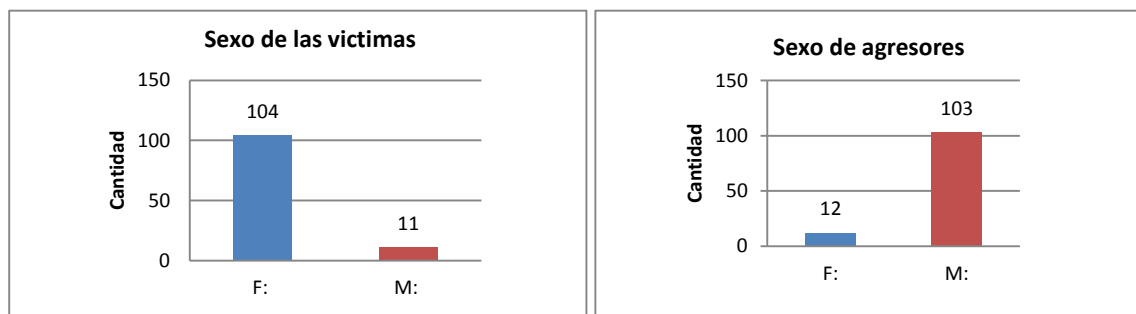
-Sexo tanto de los denunciantes como de los presuntos agresores

Gráfico 1. Sexo de víctimas y agresores 2014



Fuente: Autoras del proyecto, a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

Gráfico 2. Sexo de víctimas y agresores 2015.



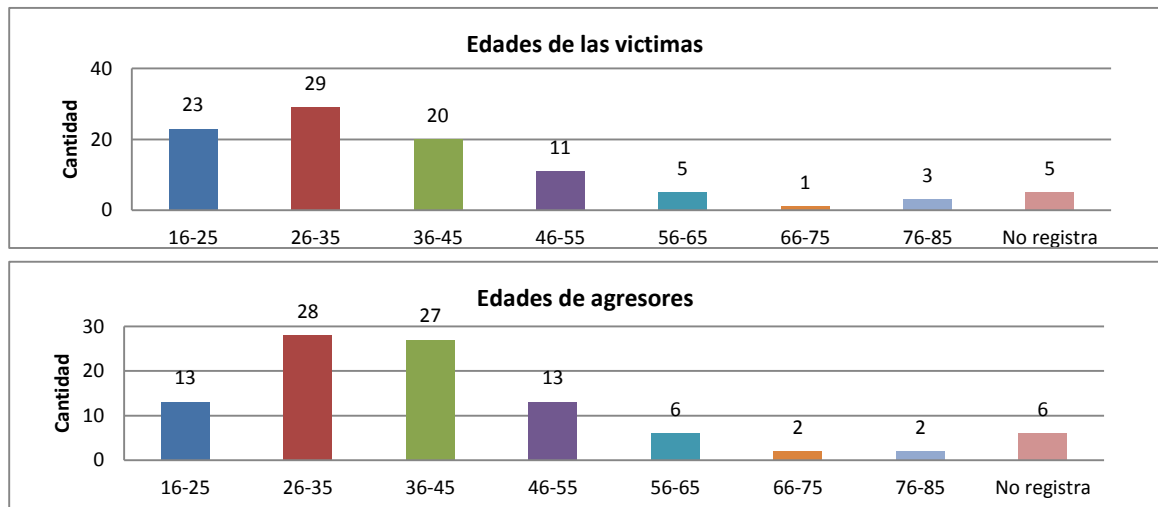
Fuente: Autoras del proyecto, a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

Podemos observar que son más las mujeres víctimas que se presentaron en los dos años mencionados y que para el 2015 esta cifra aumento en 17 denuncias más que el año anterior. Para el caso de los hombres agresores también se dio un aumento de 15 casos registrados más que en el 2014.



-Edades de las víctimas y de los agresores

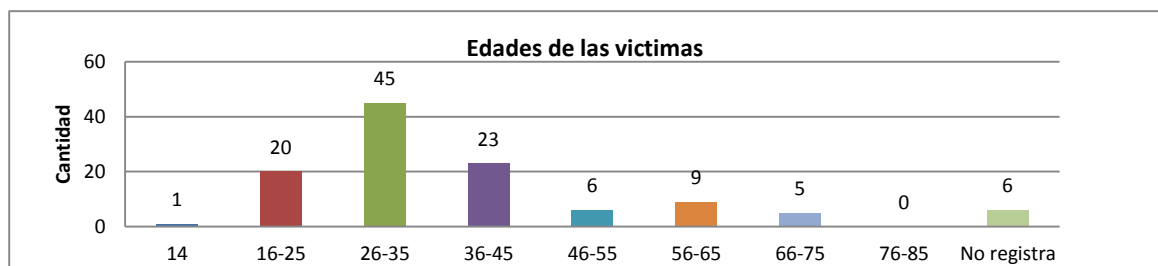
Gráfico 3. Edades de víctimas y agresores 2014



Fuente: Autoras del proyecto, a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

La concentración de la población predominante para este año se dio en jóvenes adultos y mayores entre los 25 a los 45 años de edad tanto en las víctimas como en los agresores.

Gráfico 4. Edades de las víctimas 2015

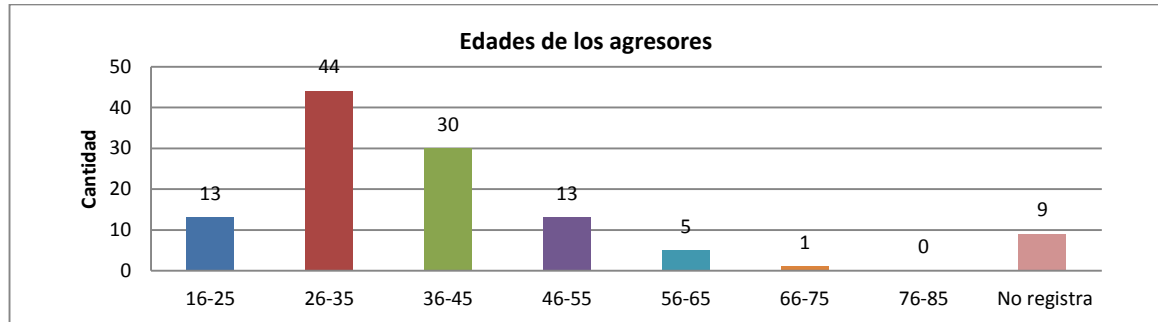


Fuente: Autoras del proyecto, a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015



En este año ascendió significativamente el número de las víctimas que se encuentran en el rango de edades desde los 26 hasta los 45 en contraste con el 2014.

Gráfico 5. Edades de los agresores 2015

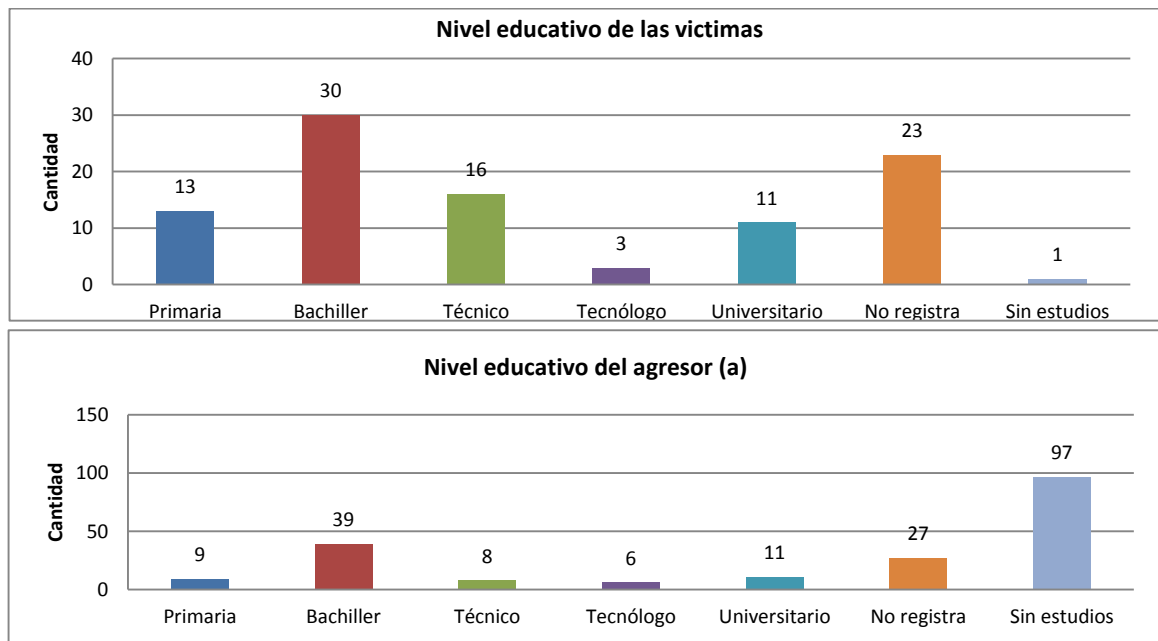


Fuente: Autoras del proyecto, a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

Las edades en las que más agresores se registraron están entre los 26 y 25 años Siguiendo con la de los adultos que están entre los 36 a los 45 años.

-Nivel educativo de ambas partes

Gráfico 6. Nivel educativo de las víctimas y los agresores. 2014

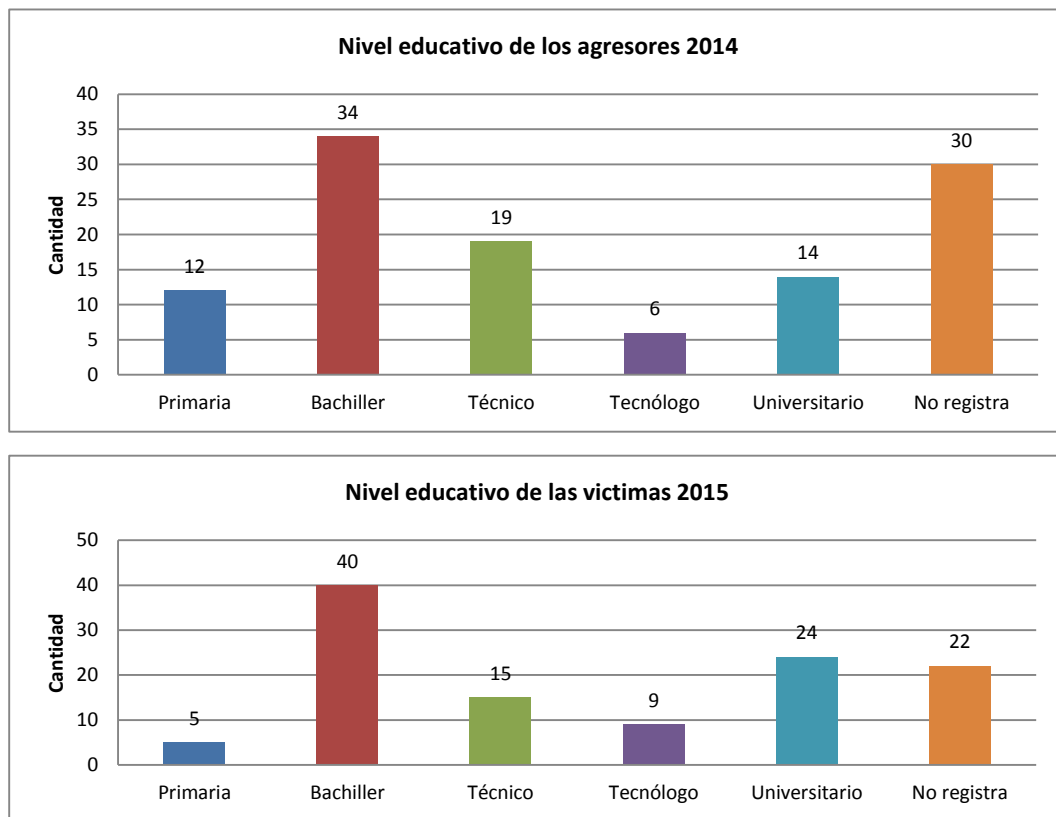


Fuente: Autoras del proyecto, a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015



En la mayoría de los casos las victimas solo llegan hasta el bachillerato lo cual sugiere una gran posibilidad de desempleo o de trabajos informales y hasta dependencia económica de sus parejas. Ahora bien, es alarmante la cifra de presuntos agresores que no han cursado ningún estudio pues la cifra supera el 80% del total de denunciados. Y también llama la atención notar que se encontró una cantidad elevada de casos sin registro de nivel educativo, 23 y 27 en los dos casos respectivamente.

Gráfico 7. Nivel educativo de las víctimas y los agresores 2015.



Fuente: Autoras del proyecto, a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

Para el 2015 en la mayoría de los casos tanto las victimas como quienes comenten la agresión, solo han cursado hasta el bachillerato; es llamativo notar que la cantidad de quienes cursan estudios superiores corresponde a 39 de los casos para los

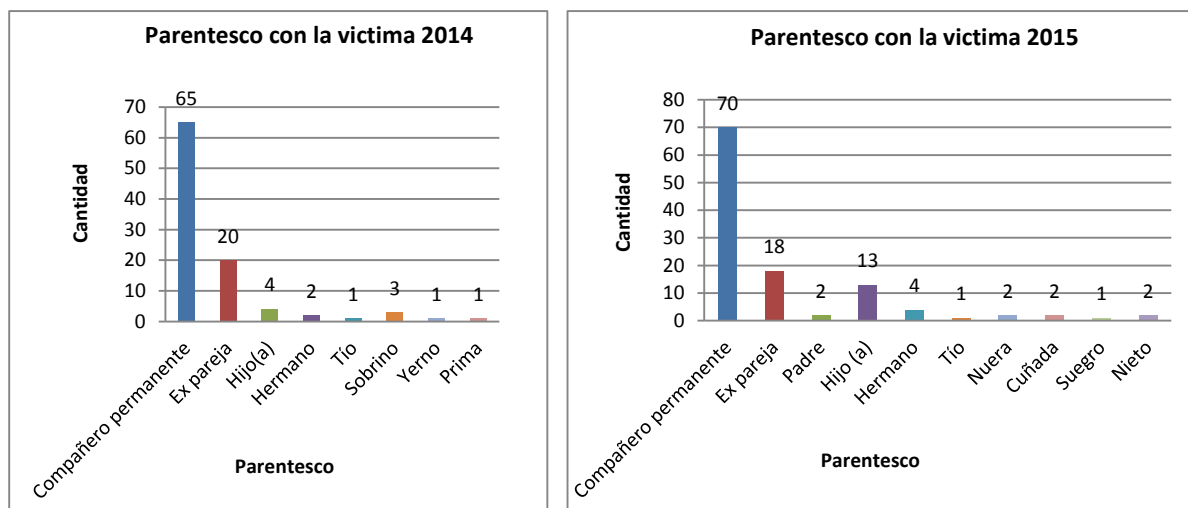


agresores y 48 para las víctimas del total de las 115 historia revisadas, ocupando el tercer lugar, lo cual puede indicar que tanto la violencia como las denuncias se presentan en personas con los altos niveles de formación.

También cabe apuntar que el número de registros en los que no se encuentra diligenciada esta información es alto, lo que nos lleva a cuestionarnos sobre el porqué se omite dicha información requerida en los registros institucionales.

-Parentesco con la victima

Gráfico 8. Parentesco entre víctimas y agresores 2014 y 2015.



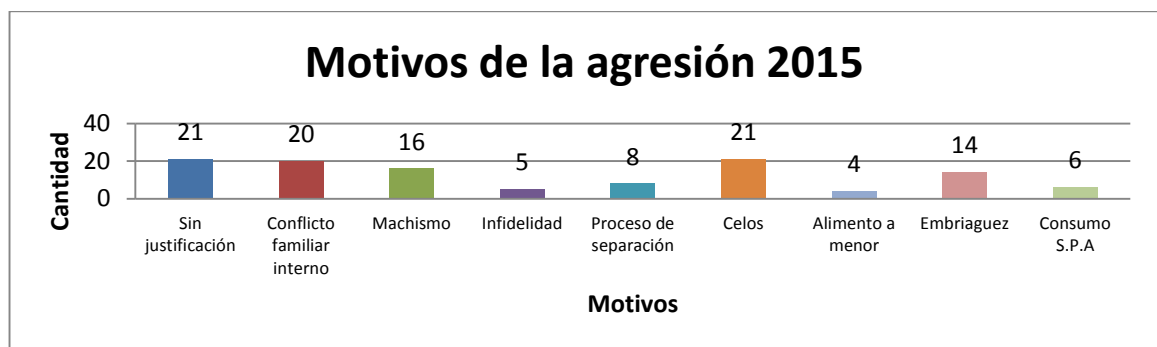
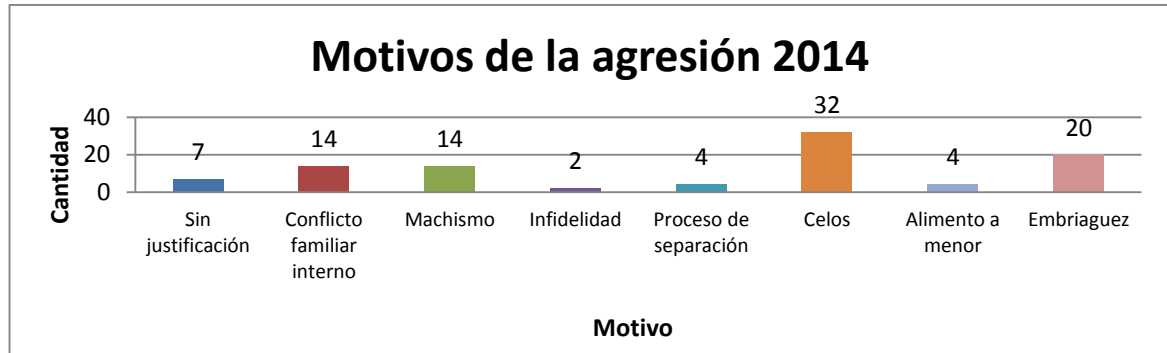
Fuente: Autoras del proyecto, a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

En ambos años la mayor relación de parentesco está concentrada en compañeros permanentes que ejercen la violencia sobre sus parejas y la categoría que le sigue es la de ex parejas; también podemos notar que el número de hijos para el año 2015 es creciente con un total de 13 casos mientras que en el anterior solo se presentaron 4 casos.



Motivos de la agresión

Gráfico 9. Motivos de la agresión 2014 y 2015.



Fuente: Autoras del proyecto, a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

Según la información recolectada de los datos registrados en los archivos de la comisaría el mayor motivo de agresión es por causa de celos en el primer año con un registro de 32 casos y para el 2015 disminuyó a 21, seguido de embriaguez que en 2014 se dieron 20 casos por embriaguez en el año siguiente disminuyó a 14, el motivo que le sigue es por conflicto familiares internos, como desacuerdos, intolerancias, faltas de respeto, mala comunicación entre los miembros del hogar, con un total de catorce en el primer año y un incremento a 20 casos presentados en el 2015.

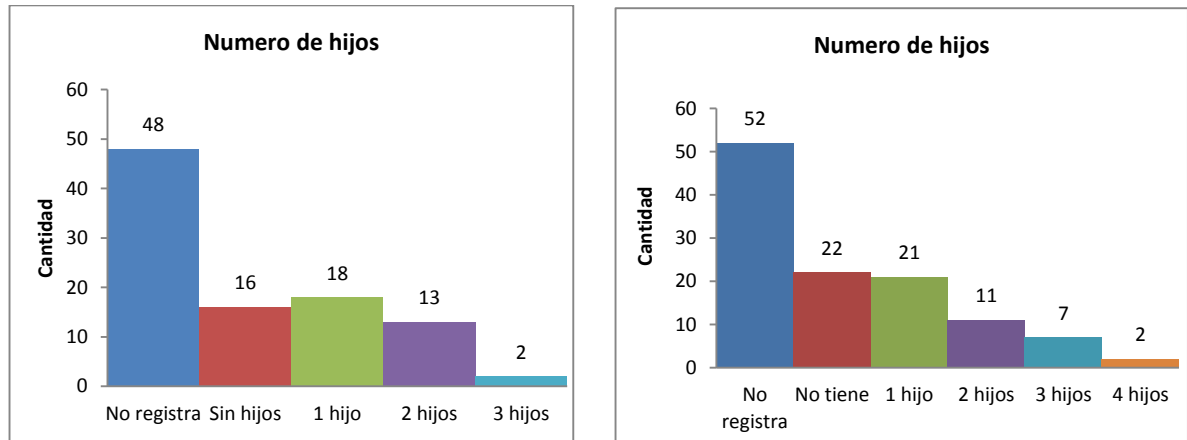
También es un alto número registrado de casos de violencia dados sin justificación registrándose solo 7 en el 2014, pero con un incremento significativo para el 2015



en el que llegaron 21 casos de VIF sin causa justificada. El machismo es también una causa que resuena en los procesos que se llevaron en la institución en el primer año 14 y en el siguiente 16.

-Tenencia de hijos

Gráfico 10. Tenencia de hijos 2014 y 2015



Fuente: Autoras del proyecto, a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

Es llamativo ver que en un alto porcentaje del total de los casos no se halló registro de tenencia de hijos ni en el caso de las víctimas ni de los agresores en ambos años, para el caso de las parejas envueltas en procesos de violencia en el primer año se presentaron 16 y en 2015 el número ascendió a 22. La mayoría de los casos solo registró tener 1 hijo (a).

-Agresión delante de los hijos.

Gráfico 11. Agresión delante de los hijos 2014 y 2015



Fuente: Autoras del proyecto, a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

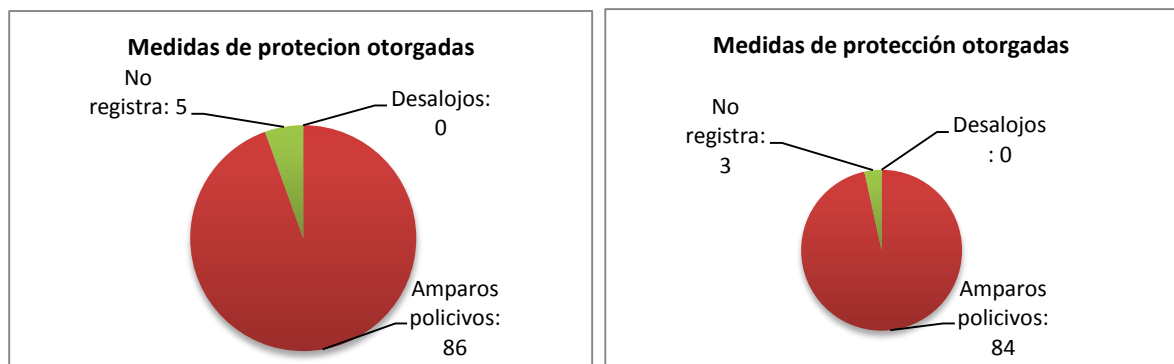


Las cifras para ambos años son similares: en 2014 de 97 casos 9 (27%) se dieron frente a los hijos y en el año siguiente 10 (24%) de 115 ocurrieron también en presencia de los menores. Los menores juegan un papel importante en este proceso de atención familiar, más adelante, en otras graficas que presentaremos se verá el abordaje desde la institución a esta población en tanto a verificación de la garantía de sus derechos y las valoraciones psicológicas pertinentes que se dieron a cada caso.

3.2 EN CUANTO AL PROCESO DE ATENCIÓN EN LA INSTITUCIÓN

-Medidas de protección otorgadas

Gráfico 12. Medidas de protección otorgadas en 2014 y 2015



Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

Las medidas de protección más requeridas en los casos de violencia que se recepcionan en la Comisaría son los amparos policivos, en 2014 se otorgaron 86 y en el año siguiente 84. Solo un 5% y 3% de los casos en los dos años respectivamente mencionados no se encuentra registro de entrega, esto puede ser porque hay casos en que los funcionarios consideran que no lo amerita.



-Citaciones e Informes correspondientes

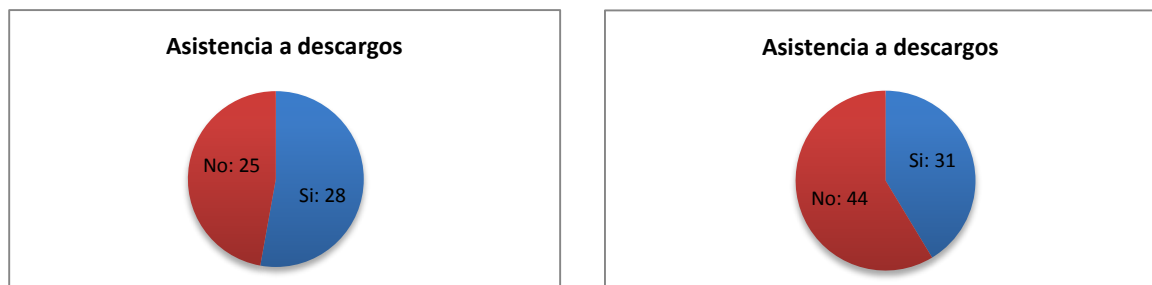
Gráfico 13. Citación para descargos de agresores 2014 y 2015.



Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

En los dos años se entregaron todas las citaciones para que los presuntos agresores asistieran y dieran su versión de los hechos en las instalaciones de la comisaria, sin embargo, como podemos ver en los siguientes cuadros en el 2014 solo se presentaron 28 de 97 y para el año 2015 solo 31 de 115 casos menos de la mitad de las citaciones entregadas.

Gráfico 14. Asistencia a descargos 2014 y 2015.

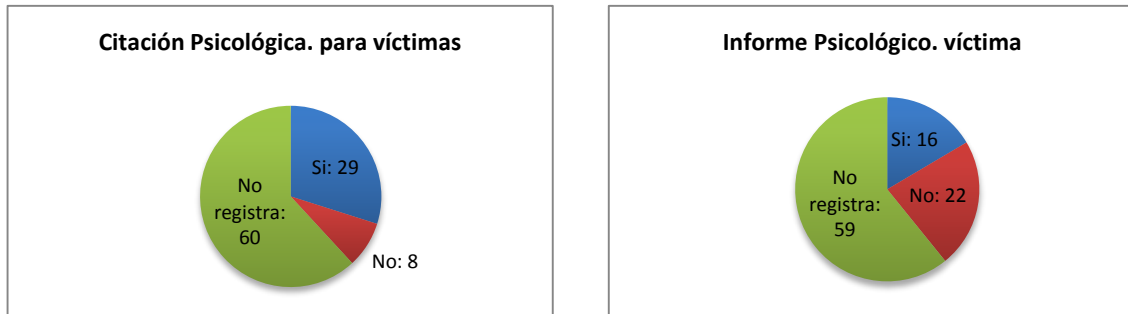


Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

De todas las citaciones dadas el 53% se presentó a la comisaria en el 2014 y el año siguiente nada más se reportó el descargo del 41% de los requeridos. En total más de la mitad de los agresores evaden el llamado de la institución.



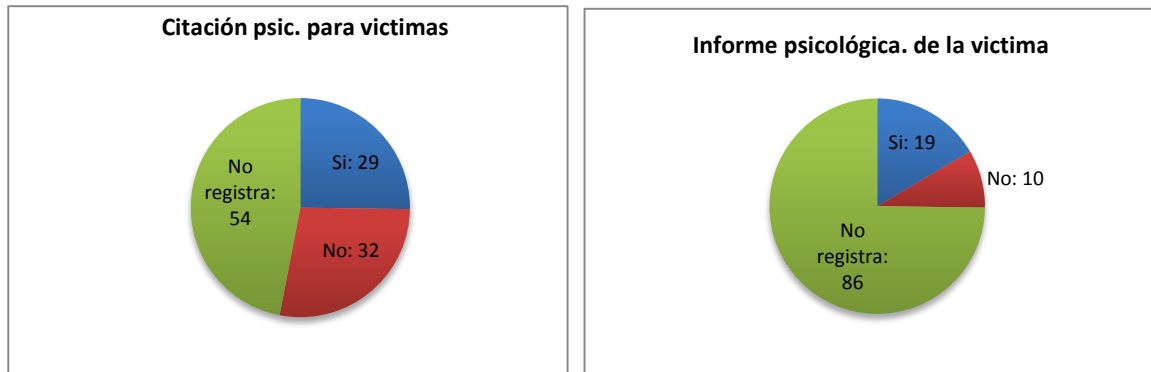
Gráfico 15. Citación e informe de psicología para víctimas 2014.



Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

Del total de citaciones entregadas para valoración psicológica a las víctimas solo 16 personas asistieron, 59 de esos expedientes no contienen el informe de la valoración realizada.

Gráfico 16. Citación e informe de psicología para víctimas 2015.



Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

A diferencia del año anterior hay un alto número de citaciones no entregadas a las víctimas (32), en 86 de los expedientes no se encontró registro de informes de la realización de las valoraciones, solo 19 formatos están diligenciados con el respectivo dictamen del profesional a cargo.



Gráfico 17. Citación e informe de psicología para agresores 2014.



Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

De las 18 citas enviadas a los agresores solo 10 valoraciones psicológicas fueron realizadas. Es llamativa la cantidad de casos que no registran ni la citación ni el informe: 54 y 80 respectivamente.

Gráfico 18. Citación e informe de psicología para agresores 2015.

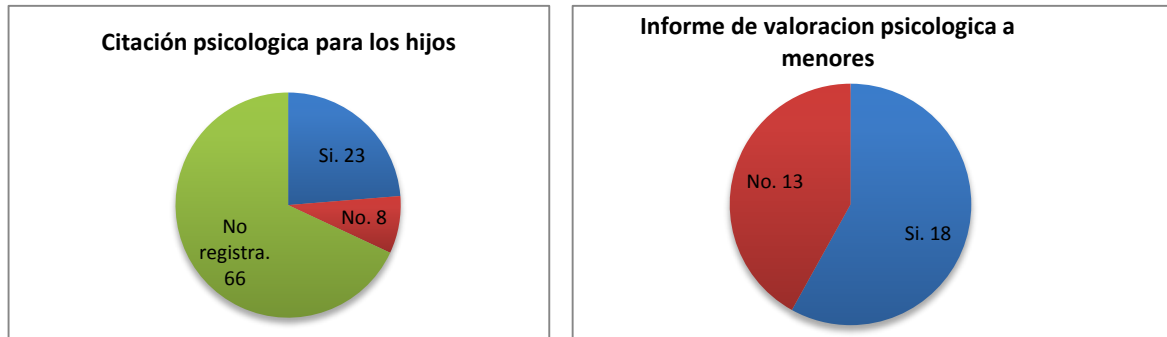


Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

En este año se registró un número mucho más bajo que el anterior entregándose solamente 6 citaciones de las cuales solo hubo dos asistencias a la valoración psicológica.



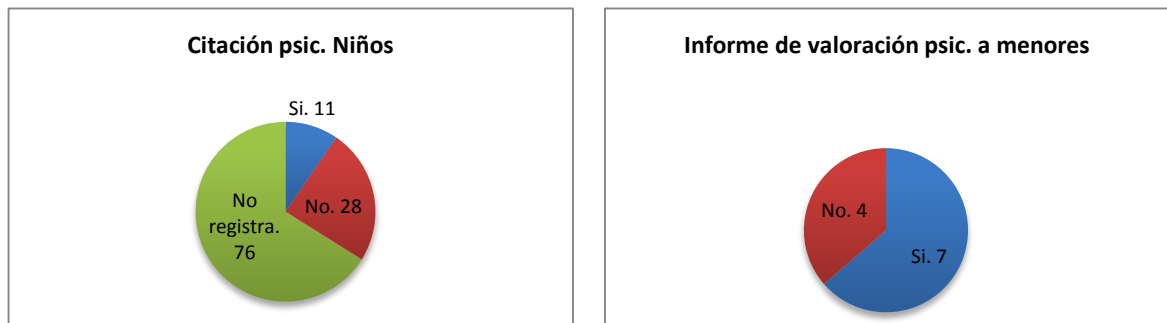
Gráfico 19. Citación e informe de psicología para hijos 2014.



Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

De las 23 citaciones que fueron entregadas para valorar a los menores implicados en los casos de violencia atendidos solo se registró el informe de 18.

Gráfico 20. Citación e informe de psicología para hijos 2015.

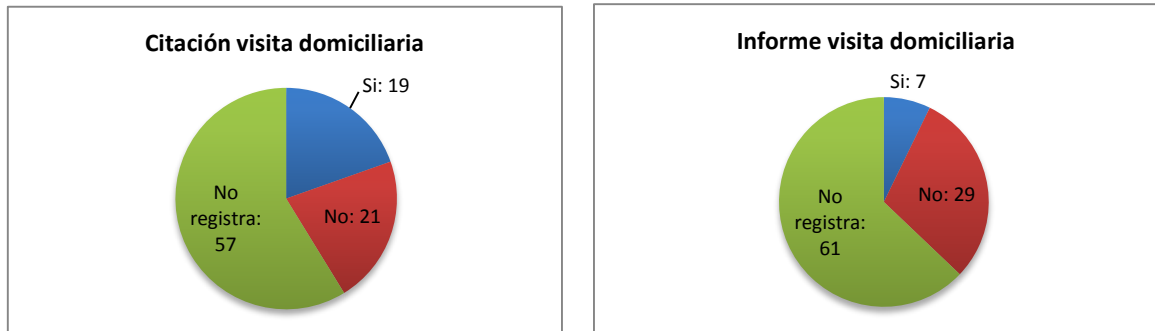


Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

A diferencia del año anterior en este se entregaron menos (11) de los cuales solo asistieron 7 para ser valorados.



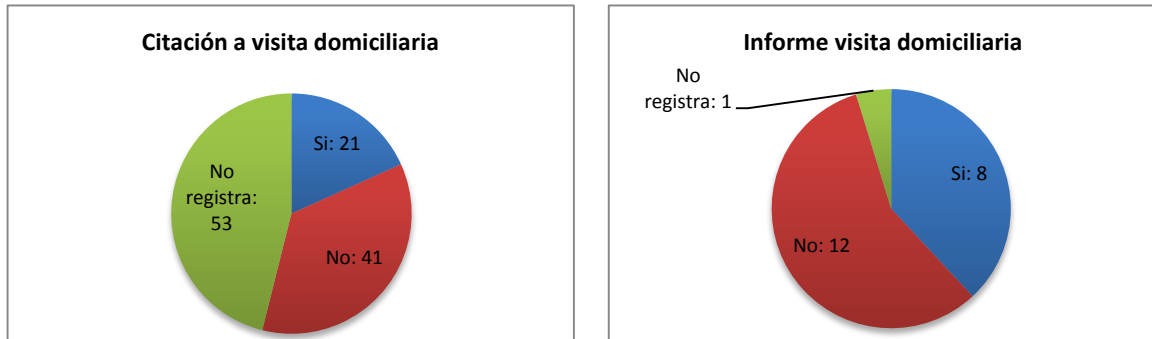
Gráfico 21. Citación e informe para visita domiciliaria 2014.



Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

De 97 casos recepcionados más del 50% no tiene registro de haber recibido citación para visita domiciliaria. 21 casos parecen no haber ameritado la visita y solo 19 citas fueron dadas de las cuales se reportaron 7 informes.

Gráfico 22. Citación e informe para visita domiciliaria 2015

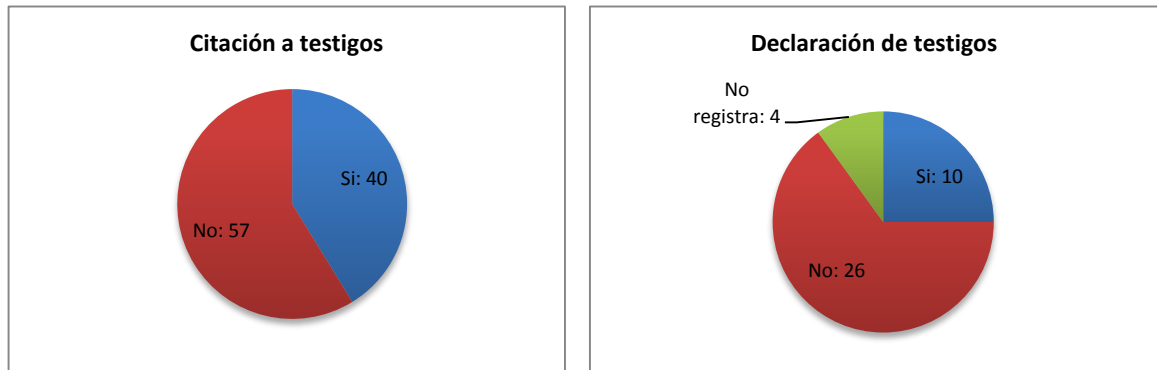


Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

El porcentaje de citas entregadas fue menor al año del anterior, 21 en total lo cual corresponde a un 18% de los casos atendidos en 2015 a diferencia del anterior que equivalía a un 20%, de estas citas solo se tiene informe de 8 visitas realizadas. Y en contraste con el 2014 en el que no se reportan 61 informes, en este solo faltó un reporte.



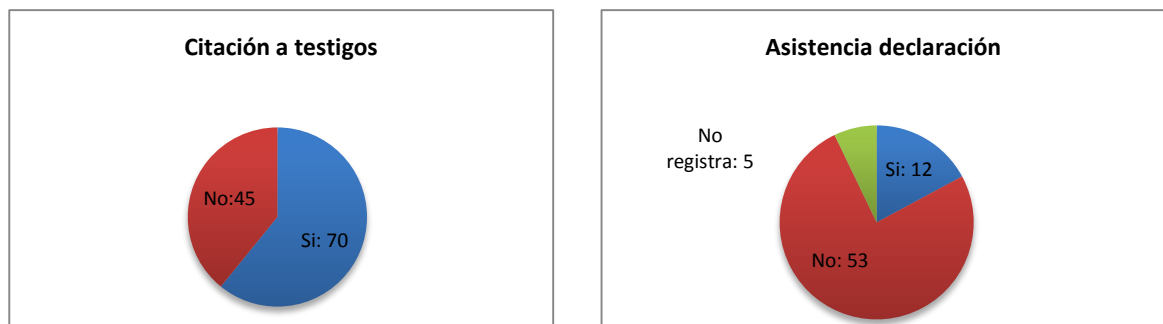
Gráfico 23. Citación y declaración de testigos 2014.



Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

Solo 40 casos registraron entrega de citación a testigos y 10 de ellos tienen declaración diligenciada en los expedientes, 26 de ellos no asistieron a dar sus declaraciones.

Gráfico 24. Citación y declaración de testigos 2015.

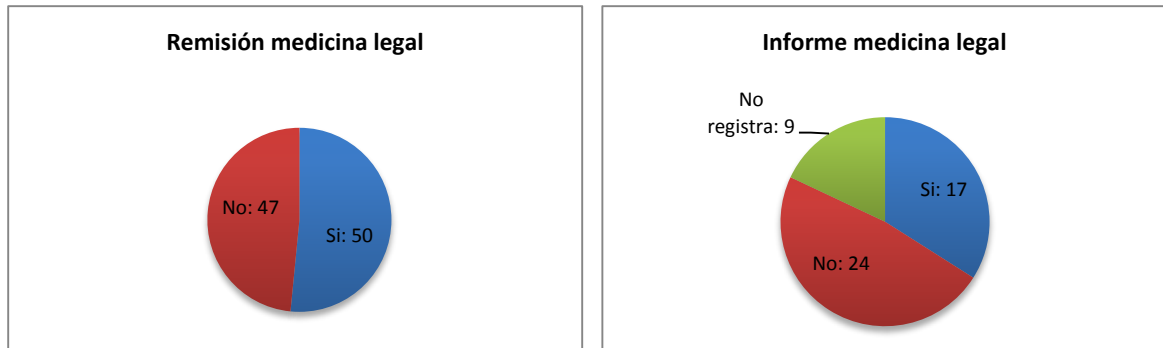


Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

En este año incrementó el número de citaciones para que testigos declararan sobre los acontecimientos de violencia presenciados y solo 12 se presentaron a dar sus declaraciones, el 76% de los citados no asistió.



Gráfico 25. Remisión e informe de medicina legal 2014.



Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

La mitad de los casos requirió ser remitido a medicina legal para conocer diagnóstico de gravedad en las agresiones físicas y solo se recibió informe de 17 casos (34%).

Gráfico 26. Remisión e informe de medicina legal 2015.



Fuente: Autoras del proyecto a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015

En este año la cifra disminuyó a un 43% de informes requeridos de los cuales solo se encuentran diligenciados 12 de ellos, el 70% de los informes no se encuentran en los expedientes.



3.2.1 Ocupaciones de las víctimas 2014 y 2015. Para el año 2014 se registró en la comisaria un total de 97 casos de VIF de los cuales 37 de las víctimas se dedican únicamente a las labores domésticas, es decir, que el 38% no tienen una fuente de ingresos propia y/o permanente, además solo el 5% de las víctimas denunciadas son independientes o empleadas, otro 5% cursan estudios secundarios (bachillerato) y superiores (Técnico, Tecnólogo o universitario) y 8% se dedica al comercio. (Anexo A.)

Igual que en el año anterior el mayor porcentaje está concentrado en que las víctimas son ama de casa (33%), 10% son estudiantes, 5% registró estar empleado y 5% más en situación de desempleo, otro 5% se dedica a la docencia y 5% más administran algún tipo de empresa, un 3% se dedica al comercio y otro 3% ya está pensionado. (Anexo A.)

3.2.2 Ocupación de agresores 2014 y 2015. En el primer año el 18% de los casos no muestra registro en cuanto a que se dedican los presuntos agresores 8% trabajan como moto taxistas, 7% está sin empleo 6% corresponde a comerciantes y 5% son independientes. (Anexo A.)

Igual que en el año anterior para el 2015 en la mayoría de los casos no se encontró registro de las ocupaciones de quienes cometieron la agresión esto equivale a un 17%, mientras que a diferencia del 2014 el 9% de los agresores estaba empleado, el mismo porcentaje de mototaxismo del año anterior se presentó en el 2015 siendo este de un 8% y 4% estaba desempleado y 3% eran independientes. (Anexo A.)

3.2.3 Denuncias por barrios. En el 2014 los barrios de los que llegaron más denuncias por V.I.F fueron Zaragocilla (15), Nuevo Bosque (7), Los Calamares, Piedra Bolívar y Escallón Villa con 6, Brúcelas (5) y la campiña 4. De lo anterior podríamos decir que en estos barrios se concentra el área de mayor influencia de la institución. (Anexo A.)



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

Para el 2015 Zaragocilla (16) siguió teniendo el mayor número de denuncias, seguido de Los Calamares en el que hubo un aumento significativo (12 denuncias), Nuevo Bosque (8), seguido de Escallón Villa que en este año se presentaron 7, del Bosque se recepcionaron 6 casos, del Paraguay, Chile, Amberes, La Campiña y el Country 4. (Anexo A.)

3.3 FACTORES SOCIOCULTURALES QUE ACOMPAÑAN SUS HISTORIAS

El desarrollo cotidiano de los seres humanos se entretajan diversidad de factores que van marcando el actuar y comportamiento de cada individuo; para el caso de las 10 mujeres víctimas de violencia intrafamiliar que fueron participantes de la investigación factores como la religión, las formas de Corrección, los roles desempeñados en la infancia y las construcciones de género de cada una de ellas muestran las particularidades en las vivencias de estas mujeres; en los relatos dados se dejan ver similitudes entre las participantes acerca de sus experiencias en los aspectos ya destacados.

La religión puede llegar a representar para los sujetos un aspecto importante en el desarrollo del ser humano; ese tipo de creencia que configuran la mirada del individuo hacia diferentes aspectos, uno de ellos es la violencia que en algún momento de su vida pudo estar presente ya sea a nivel individual o de manera colectiva como la de un grupo familiar:

La verdad es que muchas cosas, porque ajá a veces los sacerdotes le dan a donde es a uno y uno reflexiona sobre eso, por ejemplo cuando él dice que hay problemas en familia que uno tiene que cogerla con calma, tratar de dialogar con el que es problemático, entonces eso lo he practicado yo pues, con el que forma el problema, porque como le digo yo, tu eres mi hermano y me duele que alguien te de un mal golpe o por equis motivo el sobrino mío que es el que se mete o el otro hermano no lo quiera Dios le dan un empujón, lo tiran por ahí y lo matan, entonces ya viene la vergüenza pa uno, entonces yo trato de hablarle, como él cuando esta borracho no cree en nadie, entonces ajá yo a veces no me meto porque yo digo de pronto me vayan a dar a mí. (Nora, 52 años, Estrato 3)



Que pasa que cuando empecé a buscar de Dios yo hablaba con el padre, yo le comentaba todos mis problemas, él me decía “Martha sea inteligente, cuando el señor le diga cuente 5 veces, métase a su cuarto, cuando ya haya pasado coja a su esposo, hable a las buenas con él y vera que lo va a lograr”, pero en si yo era una persona en ese tiempo yo me sentía una persona vieja por los problemas que me sentía, por ejemplo no me daban ganas del arreglo personal, el trato con mis hijos a veces llegaba en la tarde y me ponían quejas y yo a veces como llegaba cansada del trabajo y venir como venía regañaba a mis hijos, a veces les pegaba, y puedes imaginarte como era mi vida. Pero apenas yo empecé al señor (Jesucristo)... el señor se ponía a insultar, a decir cosas y uno tiene que defender sus derecho; a veces él me decía y yo le respondía; entonces que pasa que ya en este proceso cuando él me venía con esas agresividades yo mejor me metía al cuarto, me metía al baño, yo lo pensaba y cuando salía ya era diferente. Bueno así fue el proceso mío con él, luchando, luchando y aguantando; ya yo si me iba liberando del rencor, porque sentía un rencor tenaz hacia él liberada, diferente en si con mi comunidad, porque no solamente... porque uno tiene que expresar de adentro hacia afuera, mis vecinos no tengo diferencia con ninguno de ellos, gracias a Dios en 24 años que llevo de vivir ahí. (Martha, 63 años, Estrato 3)

Aquí también hay que mirar la religión no solo como un aliciente para sobrellevar la violencia de pareja, también debe mirarse como ésta puede llegar a naturalizarla y justificarla, al entenderla como parte de la relación de pareja, y la mujer debe ser paciente, controlarse, buscar el diálogo con el agresor, pese a la vulneración de derechos que esta representa para las mujeres, hijos e hijas que se convierten en víctimas presenciales.

Las formas de corrección que estuvieron presentes en la infancia de esas mujeres muestran la poca violencia o casi nula violencia al interior de sus familias, donde tuvieron figuras tanto maternas como paternas que les brindaron los pilares fundamentales a los que ellas hacen referencia como una familia donde el amor, la comprensión, las buenas relaciones con sus padres primaron antes que las manifestaciones de violencia de tres de ellas:

Pero en si fue una corrección... no hubieron lujos, bienes materiales no lo hubieron, pero si hubo siempre el amor de buenos padres, tanto de mamá como de papá, hubo una corrección como hacérsela un padre a una hija. No hubo maltrato. Maltrato en si verbal, físico no hubo, porque siempre ellos con la mirada le hablaban a uno; había momentos en que tenían que ponerle mano



dura, de pronto le daban un chancletazo a uno, pero de mi papá, mi mamá coger una correa o un rejo y de darnos así maltrato no hubo. (Martha, 63 años, Estrato 3)

Usted sabe que en los tiempos de antes no se veía la corrupción que hay ahora siempre estábamos más recogidos en la casa, mi mamá nos regañaba siempre cuando nos tenía que regañar, nunca nos pegaron, simplemente regaño de palabra, nos sentaban en alguna parte. (Nora, 52 años, Estrato 2)

Ñerda a pesar que nosotros éramos 9, papa nunca nos maltrató ni a palabras, ni pegándonos, ni eso. Nosotros no dábamos problemas, en la escuela eso era diplomas, felicitaciones, medallas de honores y de todo, para qué, fue una infancia bonita. Muy inteligentes porque ninguno perdía años, todos estudiaron, la mayoría son profesionales. (Flor, 73 años, Estrato 2)

Nos amarraban barriga con barriga, para que dejáramos de pelear o no nos dejaban ver la televisión ni salir a la calle y a veces cuando uno salía con groserías nos pegaban. (María, 28 años, Estrato 1)

Estas formas de corrección llevan a la relación de estas mujeres con sus padres y con las tareas que estos les colocaban igualmente en su infancia, tareas que muy a su parecer les hicieron tomar responsabilidades

Tu sabes cómo son las mamis que ellas... en si mi mamá fue mi amiga, mi consejera, ciertas cosas que uno a veces no las ve a la manera de ellos pero... y mi papá por ser la más pequeña anduve más con él; cuando vivíamos en el pueblo vivíamos a las afueras del pueblo en una finca. Que pasa que yo con mi papá... porque me gustaba la vida del campo, entonces con mi papá era para arriba y para abajo. (Martha, 63 años, Estrato 3)

Yo tenía responsabilidades así de adulto es decir quien llegaba primero cocinaba y que tenía que hacer las obligaciones de la casa, ósea no era una niña por ser hija única le hacemos todo le damos todo no, responsabilidades como cualquier otra persona, mi mamá me hacía las cosas pero igual yo tenía responsabilidades. Claro todo acorde a mi edad, a medida que fui creciendo me fueron dando obligaciones acorde a mi edad. (Rita, 33 años, Estrato 2)

Sobre todo la función era ayudarla a llevar la ropa y recoger la ropa a donde ella tenía que lavar y entregarla, mi hermano la llevaba. Lavar platos, barrer, a veces lavar mis interiores, a mi hermano mi mamá casi nunca lo ponía hacer eso. (Violeta, 60 años, Estrato 1)

Las construcciones de género relatadas por las mujeres es algo que también se destacó en las entrevistas que se realizaron a estas mujeres, mostrando cómo



desde tempranas edades las mujeres se incorporan en lo doméstico, demarcando estas actividades como propias, adscritas a su feminidad, en palabras de Bonan y Guzmán “El género opera como elemento estructurante del conjunto de las relaciones sociales y como forma primaria del significado simbólico del poder, potente motor en la construcción de identidades individuales, así como en la formación de las subjetividades colectivas”⁵⁵ para mostrar lo anterior presentamos algunos relatos de algunas de las mujeres participantes de la investigación:

Viendo a mi mamá, las cosas que hacía. Cuando mi mamá veía comportamientos entre uno que era indebido ella trataba de corregirnos, pero no era que nos dijera tienes que hacer esto porque las mujeres hacen esto y los hombres lo otro, no. (María, 28 años, Estrato 1)

Mi mamá todo el tiempo ha estado sobre nosotros, como nada más éramos dos hembras ella todo el tiempo ha estado sobre nosotras, mi papa siempre nos decía no juegues con carritos, eso es pa hombres las niñas tienen que jugar con muñecas con chócoros de niñas. Eran muy estrictos con las salidas, mis hermanos siempre han tenido libertad. (Nora, 52 años, Estrato 2)

Nunca me acerqué a un carrito porque ella me compraba la muñeca y me decía esto es para niña, y ella si se ponía rabiosa cuando llegaba a la casa y nosotros no estábamos entonces nos regañaba y nos decía que uno no puede estar fuera de la casa y que uno siempre debe estar en su casa, eso siempre lo aprendí de mi mamá. (Lina, 37 años, Estrato 1)

3.4 CONCEPCIONES DE LAS MUJERES ACERCA DE LA VIOLENCIA

Hoy en día encontramos múltiples definiciones para la violencia Intrafamiliar, definiciones que van desde el ámbito jurídico, educativo, social, cultural, desde el punto de vista médico entre otros; la corte constitucional en su sentencia C-029 de 2009 la define como “Es la violencia que de manera especial puede producirse entre quienes, de manera permanente, comparten el lugar de residencia o entre quienes se encuentran más expuestos a manifestaciones de violencia en razón de la relación

⁵⁵BONAN, Claudia. GUZMAN, Virginia. Aportes de la teoría de género a la comprensión de las dinámicas sociales y los temas específicos de asociatividad y participación, identidad y poder. 2013. Citado por RODRIGUEZ LOPEZ Mercedes, MORAD HAYDAR María Del Pilar, SALAZAR COHEN Ariana. Violencia familiar en Cartagena de Indias. Una construcción que permanece. III Congreso Internacional De La Red De Estudios De Familia Refmur. Construyendo Identidades Y Analizando Desigualdades Familias Trayectorias De Vida Como Objeto De Análisis En Europa Y América. Siglos XVI-XXI. 2015. p. 11.



de confianza que mantienen con otra persona, relación que, tratándose de parejas, surge del hecho de compartir un proyecto de vida en común”⁵⁶, pero cómo conciben y definen estas mujeres la violencia intrafamiliar, con qué factores la relacionan, qué apreciaciones tienen con respecto a ella y qué análisis se puede extraer a partir de ellas:

Tenaz, nadie tiene porque maltratar a nadie; el señor vino aquí y no vino a juzgar, y Dios es amor, entonces nosotros si en el creador de la vida no hay maltrato nosotros no tenemos por qué aceptarle maltratos a nadie, en ninguno de los aspectos porque no únicamente maltrato es ponerte la mano a ti, en la forma de hablar, en la forma de tu dirigirte, la forma de expresar tantas palabras que todo eso lo considero yo como un maltrato intrafamiliar, nadie tiene porque maltratarte, y te digo de que yo hoy en día me hago la pregunta “ porque yo le aguanté a este señor, y permití porque fui permisiva al permitir que él a veces me le diera maltrato a mi hija; a todo esto pasa que cuando ya yo me fui dando cuenta de las cosas ya no quise aguantar más, entonces yo no estoy de acuerdo de que nadie tiene porque aguantarle maltratos a nadie. (Martha, 63 años, Estrato 3)

Violencia intrafamiliar no solamente es el golpe, son las sátiras, “las puyas”, el quitarte esto, manipularte; fuer de eso acoso, y eso lo he tenido yo todo el tiempo, pero a raíz de ir asistiendo a la parroquia he tratado de comprender algunas cosas pero no sé, no he podido entender eso. (Violeta, 60 años, Estrato 1)

Para mí en el caso ese que el (hermano) llega y no llega callao sino es diciendo malas palabras por todas partes y tirando y halando, me supongo que así es y si él está con alguno en la mitad si es de pelear con el pelea. Lo relacionaría con agresividad. (Nora, 52 años, Estrato 2)

Es agresión tanto física como verbal, es no respetar los puntos de vista, todos tenemos puntos de vista diferentes, en algún momento tú no te vas a entender ni vas a aceptar lo que yo te digo, hay personas que no recibimos eso bien y son lo recibo ósea no acepto la manera como de defenderme es pegándote o agredíendote, pa mí eso es violencia, todo lo que no se puede llegar a un diálogo. (Rita, 33 años, Estrato 2)

⁵⁶Op. cit. SENTENCIA C-029.



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

Las definiciones de estas mujeres mostraron que para ellas la violencia no se limita solamente a las agresiones físicas y que la parte afectiva y emocional de una persona también se degrada a causas de los insultos, los malos tratos, las humillaciones. Sus relatos dejan entrever un rechazo a la misma, no encuentran explicaciones sobre por qué ocurre, y no la justifican, sin embargo, han tenido que vivirlo en sus propias familias y probablemente sean estas las razones por las cuales deciden denunciarla y buscar apoyo en las entidades que protegen y salvaguardan los derechos y la dignidad humana.



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

4. PROCESO DE ATENCIÓN EN LA COMISARIA DE FAMILIA COUNTRY: UNA MIRADA DESDE LA TRIADA (LEY, COMISARIA DE FAMILIA, PROFESIONALES)

Las comisarías de Familia son la puerta de entrada para el acceso a la justicia que tienen las víctimas de violencia intrafamiliar, estas instituciones en conjunto con otras tienen entre sus principales objetivos salvaguardar los derechos humanos de cualquier persona y más aun de los miembros de la familia; pero es de saber que para que se den todas estas cosas estas instituciones deben contar y se deben respaldar en una serie de mecanismos legales que les permitan cumplir con trabajo.

Para el desarrollo del presente capítulo se realizó una triangulación de fuentes de información que involucra lo establecido legalmente para la atención de los casos de Violencia intrafamiliar, la entrevista sostenida con la comisaria de Familia y las apreciaciones de los profesionales que tienen a su cargo la tarea de reizar la recepción de los casos de violencia denunciados allí; para el caso de la norma la *Guía Pedagógica para Comisarías de Familia sobre el procedimiento para el abordaje de la violencia intrafamiliar con enfoque de género*; junto con los *II lineamientos técnicos para las comisarías de Familia* fueron construida por el ministerio de justicia con el fin de brindar un mejor proceso de protección desde las entidades que trabajan en pro de la familia en los casos específicos de Violencia al interior de la familia.

Ahora bien todo el contenido de la Guía Pedagógica y los lineamientos técnicos está enmarcados así mismo en una serie de leyes que sustentan su contenido y que se encuentran dentro de las políticas de prevención y protección a las víctimas de violencia Intrafamiliar y las cuales se encuentran contenidas en la ley 294 del 2006, 575 del 2000, 1257 del 2008; estos documentos también contiene una serie de procedimientos para la atención de los casos de violencia que se denuncien en las comisarías de familia, y que van desde los derechos de las víctimas, las medidas



de protección que deben otorgárseles a todos los afectados por el acto violento y también las sanciones que deben imponérseles a los agresores.

4.1 LA LEY CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN DIALOGO CON SUS GARANTES

El tema relacionado con la atención a las víctimas de violencia es un aspecto importante para que se preste un buen servicio tiene que ver con el equipo psicosocial con el que debe contar toda comisaria de familia desde el momento de su creación, lo cual se ampara en la ley 294 de 1996⁵⁷, y Código del Menor⁵⁸ en lo cual se establece la creación de las comisarías de familia y en las cuales se debe contar con un equipo interdisciplinario permanente como se muestra a continuación:

Artículo 30: *Los municipios que no hayan dado cumplimiento a lo previsto en el artículo 295 del Código del Menor, dispondrán de un año, contado a partir de la fecha de vigencia de la presente ley, para crear y poner en funcionamiento por lo menos una Comisaría de Familia que cuente con el equipo interdisciplinario del que habla el artículo 295, inciso 2o., del Código del Menor.*

Artículo 295: *Créanse las Comisarías Permanentes de Familia de carácter policivo, cuyo número y organización serán determinados por los respectivos Concejos Municipales o Distritales.*

Estas comisarías funcionarán durante las veinticuatro (24) horas del día en los municipios donde la densidad de población y la problemática del menor lo requieran, a juicio del respectivo Concejo Municipal o Distrital.

Pero como el cumplimiento de estos artículos se traslada a las comisarías de familia en las cuales se presenta una gran falencia en cuanto a la contratación y

⁵⁷COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 294 (16 de Julio del 1996). Por lo cual se desarrolla el artículo 42 de la constitución política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. [En línea]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5387>. [Citado el 15 de Septiembre 2016]

⁵⁸COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1098 (8 de Noviembre del 2006). Por lo cual se expide el código de la infancia y la adolescencia. [En línea]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22106>. [Citado el 15 de septiembre 2016].



permanencia de estos profesionales, y los cuales muchas veces no se encuentran debidamente capacitados para la atención de determinadas situaciones y en este caso en relación a la familia, la protección de sus derechos en un contexto de violencia. En relación a este aspecto en discusión se observó un acuerdo de opiniones entre los profesionales (practicantes) participantes de los grupos focales y la comisaria de familia, que dan cuenta de la urgente necesidad del cumplimiento de la ley, pero sobretodo de la selección de un equipo interdisciplinario integral y completo que pueda dar respuestas a las necesidades que a diario se presentan en este tipo de instituciones.

Exactamente, desafortunadamente eso es así, porque encontraron al trabajador social bueno vamos a tapar este hueco, el psicólogo bueno vamos a tapar este hueco, y que no debe ser así y esa es una lucha que nosotros hemos venido teniendo desde mucho tiempo pero desafortunadamente no habido la voluntad política. (Laura, Comisaria de Familia)

Yo creo que primero podríamos comenzar por unos profesionales integrales y permanentes porque nosotros no podemos hablar de un trabajo integral cuando las personas que están ahí no son integrales y les falta humanidad, porque aquí vienen muchas personas cargadas de problemas y ellos les ponen una cara como de amargados. Yo digo que si debe ser integral que fue la primera pregunta que hicieron entonces debería de haber un equipo técnico completo: un jurídico, un psicólogo y un trabajador social; porque así se podría llegar a eso que están diciendo que sería integral y mientras no sea así no hay integralidad. (Angie, 22 años, Abogada, Grupo Focal)

Otra dificultad es referente a los profesionales que los cambian mucho porque si tuviéramos un equipo interdisciplinario permanente o estable a la comunidad se le prestara un mejor servicio y así estuviéramos cumpliendo con lo que dice la constitución. (Laura, Comisaria de Familia)

Yo quería agregar algo y es que por ser una entidad del gobierno muchos de los profesionales o algunos de los profesionales no están aquí por su conocimiento o habilidades sino por "palanca" o por sus relaciones políticas; y se da mucho el caso de que estos profesionales son ineficientes por no decir otras palabras. (Pedro, 22 años, Psicólogo, Grupo focal)



Estas apreciaciones dan cuenta de la situación actual que enfrenta la comisaria y de cómo está muy distante de lo que a través de la legislación se establece con el fin de contar con las herramientas y recursos necesarios para hacer frente a la demanda que cada vez más va en aumento como es el caso de la violencia en los hogares colombianos y particularmente de la familias cartageneras. De igual forma la ley establece unas medidas de protección que puedan de manera inmediata salvaguardar la integridad de las personas denunciantes.

Artículo 5: *Si el Comisario de Familia o el Juez de conocimiento determina que el solicitante o un miembro de un grupo familiar ha sido víctima de violencia o maltrato, emitirá mediante providencia motivada una medida definitiva de protección, en la cual ordenará al agresor abstenerse de realizar la conducta objeto de la queja, o cualquier otra similar contra la persona ofendida u otro miembro del grupo familiar.*

Dentro de las medidas de protección más frecuentes que se otorgan en la comisaria en lo expresado por la comisaria de familia se destaca la protección policiva a lo cual alude también que es una característica por la cual la víctima de Violencia denuncia estos hechos ante la entidad. Así fue su relato:

La protección policiva que generalmente eso es lo que la gente viene a buscar; viene a poner la denuncia para que les den la medida de protección y poder llamar a la policía porque saben que el agresor no se les puede acercar a más de 200 metros. (Laura, Comisaria de Familia)

Medida que a consideración de la comisaria muchas veces no es acatada por la autoridad competente generando así estancamiento y aumento de riesgo de la vida y la integridad física del denunciante, aun a pesar que esta protección se respalde desde el ámbito jurídico como se plantea en el artículo 20 de la ley 294 de 1996.

Artículo 20. *Las autoridades de Policía prestarán a la víctima de maltrato intrafamiliar toda la ayuda necesaria para impedir la repetición de esos hechos, remediar las secuelas físicas y psicológicas que se hubieren ocasionado y evitar retaliaciones por tales actos. En especial, tomarán las siguientes medidas:*



- a) *Conducir inmediatamente a la víctima hasta el centro asistencial más cercano, aunque las lesiones no fueren visibles;*
- b) *Acompañar a la víctima hasta un lugar seguro o hasta su hogar para el retiro de las pertenencias personales, en caso de considerarse necesario para la seguridad de aquella;*
- c) *Asesorar a la víctima en la preservación de las pruebas de los actos de violencia y;*
- d) *Suministrarle la información pertinente sobre los derechos de la víctima y sobre los servicios gubernamentales y privados disponibles para las víctimas del maltrato intrafamiliar.⁵⁹*

Una de ellas es cuando el comisario da la medida de protección y la policía hace caso omiso a ello, otra con la orden de desalojo que da el comisario, nosotros no tenemos la necesidad de ir a desalojar, nosotros les damos la orden para que ellos vayan con la policía y la policía les hace el acompañamiento; y esa es otra de las debilidades porque la policía no los está acompañando muy a pesar que hay un decreto que los obliga a ellos a que cumplan con lo que nosotros ordenamos. (Laura, Comisaria de Familia)

No obstante a consideración de los participantes del grupo focal esta no debería ser la única medida que se debería otorgar al denunciante, puesto que no en todos los casos la circunstancia o gravedad de la violencia amerita la misma protección. Así lo expresaron:

Exacto que pasa si aquí le damos un amparo policivo a la víctima y ella aún vive con su pareja y duermen en la misma habitación, entonces, Dios no lo quiera, ese agresor le hace un daño que la lleve a la muerte y acá pudiéndolo haber evitado no pudimos porque solo le dimos un amparo policivo, para que ella llame al cuadrante que la policía llegue y ya, entonces lo más recomendable sería hacer uso de las demás medidas de protección. (Sol, 23 años, Abogada, Grupo focal)

Bueno mira hay desalojos que se deben dar al finalizar un proceso y eso también es una medida de protección provisional, pero también se puede dar al principio porque puede estar en condiciones de riesgo. (Camila, 23 años, Abogada, Grupo focal)

⁵⁹Op. Cit. Art. 20. LEY 294 DE 1996.



4.2 LOS PROCESOS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR DESDE LA MIRADA DE LOS PROFESIONALES DE LA COMISARIA

Con relación a todo lo contenido dentro de los procedimientos que deben seguir las comisarías para abordaje integral de los casos de violencia intrafamiliar se observaron una serie de discordancias en cuanto a la integralidad que se da en los casos que se reciben a diario en las comisarías de familia y que según se plasma en los lineamientos técnicos “La atención integral consiste, también, en que se le brinde una respuesta a las víctimas o sobrevivientes sobre su caso, en un plazo razonable, una reparación efectiva de todos los daños físicos, psicológicos y sexuales sufridos, así como los materiales y la garantía de ejecución y seguimiento de la decisión pronunciada⁶⁰, definida también en palabras de Pilar Rodríguez⁶¹: La atención integral es aquella que se logra cuando, a la hora de planificar servicios o programas dirigidas a personas con necesidades de apoyo, se contemplan de manera holística todos los ámbitos que nos constituyen como persona y las necesidades ajenas a los mismos. Así lo expresa la comisaria de familia:

Bueno el procedimiento es que en el momento la víctima llega a comisaria de familia se le atiende de forma inmediata, si viene lesionada físicamente se le manda a medicina legal, se le hace la valoración por psicología para ver si la víctima tiene algún comportamiento inadecuado y de pronto fue lo que provoco ese acto violento; y el psicólogo hace esa intervención y de inmediato deja en el expediente establecido su punto de vista y su concepto o apreciación del caso. (Laura, Comisaria de Familia)

Integralidad que se discutió en los grupos focales que se realizaron con los profesionales (Practicantes) que laboran en la Comisaria de Familia y cuyo aspecto fue muy discutido por lo que según ellos plantean concibe la institución como atención integral:

⁶⁰Op. Cit., p.70. COLOMBIA. JUSTICIA Y GENERO..

⁶¹RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Pilar. La atención integral y centrada en la persona. 2013. P. 25. [En línea]. Disponible en: <http://www.fundacionpilares.org/docs/AICPweb.pdf>. [Citado el 8 de Septiembre 2016].



Yo pienso que proceso integral no solo debe basarse en el hecho de llenar una cartilla y ceñirnos a lo literal de los formatos que aquí nos dan, para mí, siempre lo voy a cuestionar, el proceso integral debe ser un apoyo psicológico a la persona que venga a pedirnos asesoría, porque se supone que ellos vienen para sentirse mejor y nosotros lo único que hacemos en realidad es coger un formato, llenar datos, llenar y llenar y llenar y no darles un consejo de cómo superar la problemática. (Sol, 22 años, Abogada, grupo focal)

Bueno aquí en cuanto a proceso integral yo creo que por lo menos en las comisarías no se da, porque cada caso es particular y aquí se tiene un formato tratando los casos de igual forma, hay varias medidas de protección que en realidad no se toman, siempre es la del amparo policivo y en realidad hay casos que ameritan una protección más severa y no se dan aquí y tampoco se da mucho el apoyo psicológico porque cuando no hay psicólogos ni practicantes eso se deja así a la deriva, no se hace visita domiciliaria ni se hace valoración psicológica sino que se lleva un proceso como si fuera algo sin importancia. (Camila, 23 años, Abogada, Grupo focal)

Bueno ya dijeron mis compañeros... se supone que la comisaria está dando un servicio integral a las personas que vienen aquí por problemas de violencia, pero consideraría que en si no lo estamos llevando muy acabo porque nada más se está apoyando en si a la víctima pero no tenemos de pronto en cuenta como está sufriendo su familia y como está llevando todo eso; creo que todavía le falta para que se dé un mejor servicio tener más encuentra a la víctima. (Claudia, 21 años, Psicóloga, Grupo focal)

El tema de la integralidad que fue objeto de discusión en los grupos focales contrastada con lo comentado por la comisaria de familia en la entrevista que se sostuvo con el equipo investigador, da cuenta de las distintas concepciones que se tiene acerca de la misma y de cómo cada actor presente en la comisaria lo asume desde el lugar que participa; discusión que sirvió para conocer las apreciaciones de los profesionales de la comisaria acerca del proceso mismo de atención a las víctimas de Violencia y que guardan una estrecha relación con el concepto de integralidad. Estas son algunas de sus apreciaciones:

Bueno yo pienso que aquí el proceso de Violencia es tedioso, o sea en jurídica, porque tú tienes que abrirle la historia, después toca pasarlos a los psicólogos y es volver a contar la historia, volver a recordar el episodio, luego que llenan el formulario que los cobran... o sea



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

estamos en una zona, la cobertura de este centro son zonas vulnerables, y cuando hablamos de estratos son muy bajos, hay personas que no tienen ni los 2 mil ni los 300 pesos para que tú les prestes para sacar copias, entonces eso para mí es horrible, a mí a veces me da vergüenza decirles “tienes que darme 200 pesos para un acta o para una citación” eso me parece de muy mal gusto. (Angie, 22 años, Abogada, Grupo Focal)

O sea considero que cada caso es un caso y aunque si bien es cierto se les explica el formulario, que hay que tomar unos datos, que hay que recepcionar, que hay que tratar una temática, explicarle al usuario o la persona que viene, los instrumentos legales y psicosociales que existen para que ellos puedan tener un apoyo, considero que deberían tener un profesional que se dedique únicamente a ese tipo de situaciones y que de una u otra manera también nos oriente a nosotros de cómo manejar la situación porque a veces lo hacemos más con el corazón que con las herramientas y la idea es aparte de hacerlos sentir bien es tratar de solucionar; no solamente es llenar un papel, unas estadísticas, un requisito como que esta es la comisaria que más violencia atiende, sino el proceso inicial llegue a su fin óptimo. (Sofía, 23 años, Abogada, Grupo focal)

La comisaria de Familia Country como autoridad administrativa con funciones judiciales, de orden policivo, facultada en restablecimiento de derechos y facultades conciliatorias se convierte en un escenario donde confluyen distintas disciplinas y profesiones para dar respuesta a las distintas demandas de orden social; este tipo de demandas corresponde más frecuentemente al ámbito familiar, en donde se instauran denuncias por Violencia intrafamiliar hasta por incumplimiento en la alimentación a menores que hacen parte del núcleo familiar.

Para el caso de la violencia intrafamiliar se debe tener sumo cuidado y contar con las herramientas y elementos necesarios a la hora del manejar el caso al interior de las instituciones y evitar así la revictimización de la persona denunciante como se plantea en los lineamientos técnicos para las comisarías de familia “Tener un espacio privado y adecuado para la entrevista y gestión de los casos; esto garantiza



confidencialidad y seguridad personal, condición que evita la revictimización”⁶². Lo que muestra relación con lo comentado por la comisaria de familia en su momento:

Digamos cuando viene alguna persona emocionalmente afectada hay el espacio para conversar con ella y no violar el derecho a la intimidad (Laura, Comisaria de Familia)

Pero para continuar con el análisis de si hay revictimización o no al interior de la comisaria es preciso conocer algunas definiciones sobre este concepto que en palabras de Beristáin⁶³ “Con esta noción se hace referencia a la mala o inadecuada atención que recibe una víctima al entrar en contacto con el sistema de justicia” o con las instituciones sociales en general. Para Botero y Pérez⁶⁴ esta “Comprende en particular el conjunto de consecuencias negativas de carácter psicológico, social, jurídico y económico causadas por las relaciones que tiene una víctima con el sistema jurídico penal, la frustración de legítimas expectativas frente a la cruda realidad institucional”; esta revictimización de lo que hablan estos autores puede también generar impactos psicosociales porque remueven y reviven todas aquellas situaciones traumáticas que atravesó la persona y por la cual hubo una violación a la dignidad y a los derechos humanos.

En el diálogo sostenido con los profesionales (practicantes) en los encuentros de los grupos focales el tema de la revictimización no fue ajeno a sus percepciones sobre el proceso de atención que se brinda a las personas que denunciaron allí hechos de violencia

La ley lo que busca es darle una atención prioritaria a la víctima y eso no se realiza, aquí se revictimiza, porque la atienden seis personas. Por ejemplo otras personas pueden conocer tu caso porque no hay un lugar privado donde atender a la víctima y también la atiende cualquier funcionario de aquí y eso tampoco debería ser así. Para mí la violencia intrafamiliar

⁶²Op. Cit., p. 53.COLOMBIA. JUSTICIA Y GENERO.

⁶³BERISTAIN, A. Criminología, victimología y cárceles, 2 tomos. Pontificia Universidad Javeriana. Santafé de Bogotá. 1996. Citado por: UNGER, Juan León. Víctimas y revictimización. Reflexiones en torno a la finalidad del proceso penal. [En línea]. Disponible en: http://jornadasdesociologia2015.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/ponencias/1978_763.pdf . [Citado el 15 de Septiembre 2016]

⁶⁴Ibíd.



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

la debe atender un psicólogo porque la persona viene violentada así que necesita un apoyo para eso. (Camila, 23 años, Abogada, Grupo focal)

Cuando yo entre a hacer las prácticas acá cualquiera podía coger la violencia, la podía seguir después la otra persona y después el otro funcionario y luego el otro practicante y así, ósea eran muchas personas las que conocían el caso, entonces digamos que una de las personas atendió los descargos por ejemplo, no tenía ni idea que pasó ese día, apenas cuando ella le va a leer los hechos que la víctima relató al presunto agresor es que se entera de lo que había sucedido entonces eso está mal. (Sol, 23 años, Abogada, Grupo focal)

Ahora bien, teniendo en cuenta los relatos anteriores se puede afirmar que dicho aspecto discrepa con lo que objetivamente está plasmado en los lineamientos que deben seguir las comisarias “tener una ruta interna o flujograma que identifique el papel y la responsabilidad en la cadena de atención interna de cada una de las personas que prestan sus servicios en cada despacho, teniendo en cuenta si hay equipo interdisciplinario completo”⁶⁵, y que no solo es el único aspecto en lo que los participantes de los grupos focales afirmaron no se está cumpliendo en las comisarias puesto que para ellos el entrenamiento o inducción que todo funcionario que ingresa a cualquier entidad o institución debe tener en la comisaria no se dan, afirmación que fue coincidente en todos los participantes de ambos grupos y que para ellos representa una gran falencia y dificultad de la comisaria a la hora de aplicar la ruta de atención para esos casos.

Pero el proceso de inducción de la se habló en los grupos focales e igualmente en la entrevista que se sostuvo con la comisaria, vendría a ser una fase de un proceso más aún más rigurosa para cada integrante del equipo interdisciplinario teniendo en cuenta lo planteado en los lineamientos técnicos que deben seguir todas las comisarias “Entrenamiento a funcionarios y funcionarias para la apropiación y ejecución de la ruta interna o flujograma”⁶⁶. Por lo tanto, no podría reducirse a la

⁶⁵Op. Cit., p. 53. COLOMBIA. JUSTICIA Y GENERO.

⁶⁶Ibíd., p. 53.



inducción, pues exige un proceso continuo de formación que permita dicha apropiación y ejecución de las rutas de atención. Puesto en discusión este tema y al analizar la perspectiva de la comisaria y de los profesionales (Practicantes), queda en evidencia la situación presentada sobre la preparación que reciben los equipos encargados del proceso de atención:

Cuando tengo yo el tiempo de pronto yo se la doy, sino pues aprender con quien lo haya hecho. (Laura, Comisaria de Familia)

Bueno yo voy a tomar esa pregunta personal; cuando nosotros ingresamos aquí a comisaría en el área de familia lo lógico es que a toda empresa o institución donde tú entras se te tiene que dar una inducción, nosotros aquí no recibimos eso, pero te están exigiendo a ti un récord de las cosas que tú haces, que sean perfectas, y tu vienes de una universidad donde nos están enseñando lo teórico contrario a la práctica que es muy diferente; y aquí en este lugar a mí personalmente no me han dado ningún tipo de inducción, y si se le puede llamar inducción al día que vine fue como llenar una primera vez y hasta ahí, el resto me ha tocado aprenderlo preguntando, cometiendo errores como tú no tienes idea y recibiendo regaños que son válidos, pero aquí no dan inducción. (Angie, 22 años, Abogada, Grupo Focal)

Pues a mí la inducción me la hizo un colega de prácticas, él me mostro un formato y luego fui a la oficina de archivo y empecé a revisar historia por historia para poder tener más idea de lo que tenía que hacer, esa fue la inducción. (Pedro, 22 años, Psicólogo, Grupo focal)

De hecho esa es una de las falencias principales se atienden casos de violencia sin tener conocimiento ni siquiera de la ley, en ningún tema dan una inducción debida de lo que se debe hacer, siempre hay vacíos en los procesos, por eso es que muchos de los procesos de violencia intrafamiliar están incompletos y cuando se va allegar a la audiencia es que se dan cuenta que hace falta la visita domiciliaria, el descargo, que falta citación a testigos cuando eso es muy importante para el proceso y la verdad, es que uno aquí aprende en la práctica, en cómo se llena esto, me equivoqué en esto, entonces ya en el próximo tratas de corregirlo pero no porque te hayan dado una capacitación de cómo llevar ese tipo de asuntos. (Camila, 23 años, Abogada, Grupo focal)

Todas estas apreciaciones dan cuenta de la falta de organización misma de la comisaria en relación a los casos de Violencia Intrafamiliar y de cómo este tipo de



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 3522 del 26 de febrero de 2012. Ministerio de Educación Nacional

situaciones se convierten en una debilidad a la hora de dar respuesta a los procesos de denuncia y que es objeto de preocupación por parte de las mismas personas que tienen la responsabilidad de brindar la atención profesional y especializada que exigen los casos de violencia. Esta situación debe generar una voz de alerta a los gobiernos locales y a la Secretaria del Interior como ente competente para que volteen la mirada hacia estas instituciones que velan por la garantía y protección de los derechos de la familia y que se encuentran en estado de abandono.

primero que el proceso que se lleva aquí es muy malo, se debe profundizar, se deberían hacer foros de estos con una persona especializada, un psicólogo un trabajador social, médicos de medicina legal que cada uno de la parte que le corresponde según su especialidad frente a este proceso para que uno poco a poco se pueda instruir y pueda tener más conocimiento de cómo se lleva a cabo cada procedimiento, cuáles son sus etapas, quienes son los participantes, qué medidas tomar, que posiciones adquirir frente a un proceso de este calidad. (Mariana, 22 Años, Abogada, Grupo focal)

Para mí el primer paso que tienen que hacer es organizar nuevamente comisaria por ejemplo a cada caso ponerle el equipo técnico completo para atenderlo, y así creo yo se evita tanto fracaso, tanto tiempo. (Francisco, 24 años, Abogado, Grupo focal)

Llamado al que se sumó también la Comisaria con relación a los gobiernos de turno por la poca dotación en los recursos que son necesarios para llevar a cabo un buen funcionamiento.

En lo tecnológico si estamos bastante débiles, que bueno que tuviéramos constantemente el internet, que todos los computadores funcionaran adecuadamente y poderse comunicar simultáneamente con otras entidades como para activar la red de violencia intrafamiliar y en la parte profesional que el equipo interdisciplinar fuera más idóneo; si dejaran de mandar los practicantes esto quedaría a la deriva porque son ellos, en los que más me apoyo. (Laura, Comisaria de Familia)

Con lo anteriormente presentado se dejar ver la necesidad de una mayor organización al interior de la comisaria, organización que no solo van en la parte estructural y administrativa, sino también en relación a las labores de los



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 3522 del 26 de febrero de 2012. Ministerio de Educación Nacional

profesionales que allí trabajan y por consiguiente con la elaboración de una ruta de atención interna que sea socializada con todos y cada uno de los que hacen parte de la institución, logrando así el cumplimiento de los protocolos legalmente establecidos para la atención de esos casos.



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

5. LAS VOCES DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOBRE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN LA CFC

El presente capítulo tiene como protagonistas a 10 mujeres que fueron víctimas de Violencia Intrafamiliar y cuyas denuncias fueron hechas en la comisaria de Familia Zona centro; para la obtención de sus relatos se programaron entrevistas semi estructuradas individuales a cada una de las denunciadas seleccionadas al azar entre los años 2014 y 2015 de manera equitativa, 5 por cada año. La forma de contactarlas fue vía telefónica y se les citó a las instalaciones de la comisaria para realizar dicha entrevista, al momento de la realización de cada entrevista previamente se le explicó la finalidad y firmaron el respectivo consentimiento (ver en anexos) informado para las grabaciones y confidencialidad de los testimonios suministrados.

5.1 CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO DE MUJERES PARTICIPANTES

Para ubicarnos en el contexto de los relatos de las 10 mujeres que participaron en la investigación es importante conocer algunas de sus características más relevantes que puedan permitir la contextualización de sus interpretaciones y sus apreciaciones en relación al proceso de atención que recibieron en la comisaria de Familia Country; entre las características a destacar se encuentran las edades, grado de escolaridad, el estrato y tipo de vivienda, las ocupaciones y el tipo de violencia que sufrieron.

Comenzando por las edades de las mujeres estas se encontraron rangos variables, como por ejemplo de las 10 mujeres entrevistadas dos de ellas pertenecían al rango de 23 a 28 años de edad, seguido de cuatro de ellas que se ubicaron en el rango de 32 a 37 años, otra de las participantes se encontró en la edad de 52, seguida por dos de ellas que presentaban edades de los 60 a los 65 años, y por último una de ellas que se encontraba en una edad más avanzada como lo es lo 63 años de edad.



Esta descripción muestra que la problemática de la violencia en la familia no tiene una tendencia de edad y que puede presentarse en cualquier momento del curso vital de las personas.

Ahora bien, otra característica también analizada en las mujeres participantes fue en relación a su grado de escolaridad, y en las que se encontraron respectivamente que cuatro de ellas cursaron solo la primaria y dos de ellas no la culminaron, otras tres culminaron sus estudios de bachillerato y por último tres tuvieron estudios profesionales.

En cuanto a las ocupaciones de las participantes 3 de ellas se dedican a las labores del hogar, 2 se encuentran pensionadas, las 5 restantes tienen diferentes ocupaciones como Docente, Analista de Cartera, cajera, empleada de servicios generales, y empleada del servicio doméstico.

Lo relacionado con la tenencia de la vivienda y el estrato socioeconómico se encontró que 7 de ellas cuenta con una vivienda propia y las 3 restantes deben cancelar un monto mensual por concepto de arriendo, así como 4 de ellas se encuentran dentro del estrato 2, solo 1 pertenece al estrato 3 y las 5 restantes pertenecen al estrato socioeconómico 1, lo que dejó ver que la violencia intrafamiliar no está dada exclusivamente en los estratos más bajos.

Por último el elemento del tipo de violencia sufrida por las participantes dejó ver que las agresiones físicas fueron el predominante puesto que en 8 de las 10 mujeres participantes se presentó este tipo de violencia, las 2 restantes presentaron violencia psicológica y verbal.

5.2 EL PROCESO DE LA DENUNCIA

En la comisaría de Familia de la zona centro de la Ciudad de Cartagena de Indias se reciben anualmente muchos casos de Violencia intrafamiliar; violencia en la que se ven involucrados padres, madres, hijos, tíos, sobrinos, abuelos, hermanos y



demás miembros que hacen parte de la familia, pero sin duda alguna la violencia hacia la mujer es mucho más generalizada; para el año 2014 se recibieron denuncias de 87 mujeres y para el año 2015 la cifra aumentó con un número de 104 mujeres.

Estas mujeres debieron atravesar un proceso de atención que si bien puede ser extenuante buscaba agotar todos los recursos para ponerle fin a la problemática que las llevó a acudir a la comisaria de Familia como es el caso de la violencia al interior de sus hogares y el cual fue un proceso que si bien debió ser igual para todas puede variar entre las historias de cada víctima como lo narran estas mujeres:

Cuando yo vine a exponer el caso pregunté en la entrada, me dijeron a donde tenía que dirigirme, me dieron espera hasta que se desocupara la persona que me iba a atender, cuando entré me llenaron unos papeles, me entregaron las citas y me dijeron que se las diera a él para que tuviera conocimiento y después lo citaron a él aquí. (María, 28 años, Estrato 1)

No, pues simplemente nos preguntaron a que veníamos y le contamos, pero no nos dijeron lo que teníamos que hacer después, le mandaron una cita a mi hermano pero el no vino, él dijo que no venía pa esto. Nunca nos han llamado. (Nora, 52 años, Estrato 2)

Cuando yo llegué aquí que fue el doctor Moisés me atendió maravillosamente, de todos él fue el que me dio mejor atención. Fue muy amable explicándome paso por paso y sentó un historial que es el que tengo hoy. (Violeta, 60 años, Estrato 1)

Cuando yo llegué me dijeron que tenía que esperar porque estaba todo lleno y no había nadie que podía atender que tenía que esperar que alguien se desocupara, me senté a esperar porque tenía a mi bebé de dos meses y me tocó esperar más de dos horas, la bebé estaba fastidiada eso fue como a las 11:30 y las cosas que me llenaron fue a las carreras porque ya se iban a almorzar, hasta me dejaron unos papeles sin llenar porque la doctora no estaba y ella tenía que firmar unas cosas, me dieron unas citas y que tenía que regresar al siguiente día por los otros papeles. Después regresé y me dijeron que para la otra semana y a mí eso no me gustó y no regresé más, sentí que la persona que me estaba atendiendo era un practicante y no sabía que cosas tenía que hacer. (Claudia, 26 años, Estrato 1)



El relato de estas mujeres muestra como en algunos casos la atención se realizó de manera oportuna y con explicaciones clara para la situación que estaba presentando, pero desafortunadamente no se da en todos los casos puesto que como se evidencia en otro, la atención fue algo demorada y tediosa para la víctima y no solo en el momento en el que se recepciona el caso sino también en otras etapas del proceso:

No me gustó porque no fue ella la que me atendió (Psicóloga), le dejó el paso a otra porque no podía atenderme porque la llamaron y no sé qué se le presentó. Ella me dijo esta es la persona y es como si estuviera yo y yo sentí que no era así porque ella me estaba más bien leyendo lo que estaba en la historia, no me profundizó así ni me hizo preguntas y nada más vine una sola vez, no me dieron más cita. (Violeta, 60 años, Estrato 1)

Para el caso de las 9 mujeres restantes solo una de ella recibió atención psicológica, lo cual no ocurrió con el resto que dentro, de sus historiales y en los relatos manifestaron no haber tenido encuentros con la psicóloga, que para algunas de ellas resulta de suma importancia debido a la situación a las que se vieron expuestas. En el parágrafo del artículo 16 de la ley 294 de 1996 se establece que “En todas las etapas del proceso, el Comisario contará con la asistencia del equipo interdisciplinario de la Institución”⁶⁷ situación que no siempre ocurre al interior de la comisaria muchas veces por la ausencia de profesionales de esta área; esta situación es planteada y recomendada también por estas mujeres que hicieron parte de este proceso.

Un psicólogo si debería porque tú sabes que en el momento que yo vine de pronto es como... y una palabra de ellas pienso que sería bueno y que lo orienten, pero a mí en si no me atendieron, pero fíjate que cuando yo fui a medicina legal no sé si es trabajadora social pero... y no solo para adultos sino también para los niños porque yo pienso de aquí traen niños también; el punto que hace falta sería con el psicólogo, y te digo algo esto te lo digo porque estos sucedió en mí, en las demás personas... porque te digo que todos no somos conformes a veces y que por el hecho en que llegamos nos tienen que atender en el preciso

⁶⁷Op. Cit., Art. 16. LEY 294 DE 1996.



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

momento en que uno viene, entonces yo te digo que sería genial. (Marta, 63 años, Estrato 3)

Terminar todo, que la pareja sea vista por un psicólogo, que si no van a seguir conviviendo que se llegue al término de la parte legal de las responsabilidades como papá, todas esas partes, los horarios de visita con los hijos, que se llegue a un mutuo acuerdo en todo y se concluya, ósea que las cosas queden por escrito, esto va a ser así y listo. Considero que si debería haber un equipo interdisciplinar completo porque fíjate cuantas muertes no ha habido por ese tema que uno dice violencia intrafamiliar pero es que de ahí se derivan una cantidad de cosas porque no se le da el manejo adecuado, uno va a la comisaria y pone el denuncia pero igual. (Rita, 33 años, Estrato 2)

Los relatos anteriormente presentados dejan ver también la urgente necesidad de llevar al plano de lo real los tiempos que legalmente se han estipulado para la atención de la violencia intrafamiliar, ya que en estos casos las víctimas llegan por una atención que además de ser integral, también debería ser inmediata con el objetivo de poner fin en la mayor brevedad de tiempo las medidas de protección y restitución de derechos, tal como se señala en la citada Ley.

5.3 SOBRE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Siguiendo con la línea de las etapas del proceso las medidas de protección otorgadas a las víctimas constituyen una garantía a la integridad física de las misma y en la medida de lo posible a los demás familiares que se encuentre habitando en el lugar donde ocurrieron los actos violentos: “El Comisario o el Juez, según el caso, recibirá y avocará en forma inmediata la petición, y si estuviere fundada en al menos indicios leves, podrá dictar dentro de las cuatro (4) horas hábiles siguientes, medidas de protección en forma provisional tendientes a evitar la continuación de todo acto de violencia, agresión, maltrato, amenaza u ofensa contra la víctima, so pena de hacerse el agresor acreedor a las sanciones previstas en esta ley para el



incumplimiento de las medidas de protección⁶⁸. Para el caso de la comisaria de Familia Country la medida de protección más otorgada es el amparo policivo que en algunas ocasiones encuentra sus obstáculos para efectuarse que viene de la misma autoridad.

Una de ellas es cuando el comisario da la medida de protección y la policía hace caso omiso a ello, otra con la orden de desalojo que da el comisario, nosotros no tenemos la necesidad de ir a desalojar, nosotros les damos la orden para que ellos vayan con la policía y la policía les hace el acompañamiento; y esa es otra de las debilidades porque la policía no los está acompañando muy a pesar que hay un decreto que los obliga a ellos a que cumplan con lo que nosotros ordenamos. (Laura, Comisaria de Familia)

Me dieron un amparo policivo, yo fui al CAI del Paraguay ahí me atendió uno de los patrulleros, apuntó el número del cuadrante pero solo una vez atendieron al llamado una vez, pero lo sacaron. Esa vez el llegó a mi casa borracho y se acostó en mi cama y dijo que se iba a quedar ahí, aja como él era como era yo llame a la policía y ese fue el único día que llegaron y se puso pesado para sacarlo. Un hijo de él ayudó a los policías a sacarlo pero ninguna otra ocasión que los llamé llegaron. (María, 28 años, Estrato 1)

Otro punto pero no menos importante es la realización de las visitas domiciliarias las cuales tienen un papel importante puesto que con ellas se busca verificar las condiciones habitables de la víctimas así como los factores de riesgos y los factores protectores con los que cuenta la misma; esta prueba debe ser practicada por el/la trabajador/a social adscrito/a a cada despacho, o en caso de no haber sido nombrado, se buscará el apoyo de los profesionales en esta área de las instituciones que tienen responsabilidades en atención integral a las violencias de género. El propósito de la visita domiciliaria es conocer y verificar las condiciones socio habitacionales e identificar factores de riesgo y factores protectores que permitan sugerir acciones en cada caso.⁶⁹

⁶⁸Op. Cit., Art. 11. LEY 575 DEL 2000.

⁶⁹Op. Cit., p. 70. COLOMBIA. JUSTICIA Y GENERO.



Cuando hicieron la visita domiciliaria llegaron a preguntarme como era mi manera de vida, a ver lo que tenía en la casa y así. Después me dieron otra cita para que yo viniera, pero no pude. (Flor, 73 años, Estrato 2)

Me hicieron una visita domiciliaria, yo vine a recoger la persona acá, la lleve hasta el lugar donde estaba viviendo porque en ese momento me encontraba viviendo con mi mamá, pues miró las condiciones en que nosotros vivíamos, tomó todos los datos y listo! Más nunca me llamaron, ni nada ni nada ahí fue que finalizó todo el proceso con la visita domiciliaria. (Rita, 33 años, Estrato 2)

5.4 SUS VALORACIONES SOBRE EL PROCESO DE ATENCIÓN INTEGRAL

Muy a pesar de los aspectos positivos que se pueden destacar de las apreciaciones hechas por estas mujeres que fueron atendidas en la comisaria Zona Centro de la ciudad de Cartagena hay aspectos y recomendaciones que señalaron, como es el caso del acompañamiento brindado a su caso, la calificación que dieron frente al proceso; cabe aclarar que se les pidió que dieran una puntuación del 1 al 10 siendo 1, muy mala y 10 excelente y las recomendaciones para la mejora del mismo; algunas de estas apreciaciones se plasman a continuación:

“1: Mala, deficiente. No hubo ningún acompañamiento, nunca me han dicho más nada. No me entregaron cita para visita ni nada. Ese día hasta nos dejaron de últimas cuando ya todo el mundo se había ido casi, y mi mamá es una señora de edad ya y se desespera mucho. Me gustaría que sea un poquito mejor. Ese día nos dejaron hasta de último, que no se demoren tanto.” (Nora, 52 años, Estrato 2)

“Ni me llamaron para preguntar como sigues, nada, eso quedo ahí con la visita domiciliaria. A él no lo volvieron a llamar más ni nada, ni a mí tampoco. Le pondría 5 porque siento que todo quedo a medias. Pienso que faltó concluir el proceso a él nunca lo llamaron conmigo a conciliar, ósea nosotros nunca estuvimos los dos juntos” (Rita, 33 años, Estrato 2)

Un 4. De la comisaria nunca más me llamaron. Yo pienso que cuando uno se acerca a estos sitios es porque en realidad uno no se siente con las medidas de protecciones, pensaría yo que por lo menos podríamos hacer un llamado a las personas cuando uno lo necesita para así evitar que se llegue a una tragedia. Por lo menos lo de las llamadas para auxiliarlo a uno. (María, 28 años, Estrato 1)



7, no me llamaron para preguntarme cómo iba ni nada. (Violeta, 60 años, Estrato 1)

8, no me han llamado ni nada. Les falta como interés en el caso. Cuando venía me tocaba esperar mucho para que me atendieran. Yo desistí del proceso porque no encontré el apoyo que estaba buscando. (Flor, 73 años, Estrato 2)

Bueno vamos a ponerle que 9 en realidad la comisaria, y te digo que en los momento que vine aquí yo no tuve inconvenientes. (Martha, 63 años, Estrato 3)

Yo digo que 10 porque yo no me puedo quejarme aquí, desde el principio me han atendido bien, siempre siempre me han atendido bien. (Lina, 37 años, Estrato 1).

Las recomendaciones para la mejora de los procesos de atención en los casos de Violencia Intrafamiliar hechas por las mujeres muestran esa necesidad de autoevaluación por parte de la comisaria y la claridad de la ruta de atención como se mencionó anteriormente para la prestación de un servicio oportuno e integral, así como también la necesidad de contar con un equipo interdisciplinar permanente que puedan hacer frente a situaciones tan complejas como la violencia; algunas de las recomendaciones son:

Terminar todo, que la pareja sea vista por un psicólogo, que si no van a seguir conviviendo que se llegue al término de la parte legal de las responsabilidades como papá todas esas partes, los horarios de visita con los hijos, que se llegue a un mutuo acuerdo en todo y se concluya, ósea que las cosas queden por escrito, esto va a ser así y listo. Considero que si debería haber un equipo interdisciplinar completo porque fíjate cuantas muertes no ha habido por ese tema que uno dice violencia intrafamiliar pero es que de ahí se derivan una cantidad de cosas pro que no se le da el manejo adecuado, uno va a la comisaria y pone el denuncia pero igual. Cuando uno viene aquí uno viene buscando ayuda, porque yo pa que voy a ir si no voy a recibir ayuda, uno está buscando una salida, quien me ayuda, quien me guía y si uno no lo recibe, porque uno en ese momento trata de absorber todo lo que le dicen y de hacerlo pero y si no se lo dicen a uno entonces uno hace lo que uno cree. (Rita, 33 años, Estrato 2)

Que la gente se preocupe por el servicio, que llamen a uno si uno no viene, porque a uno le pudo dar el chicunguñá o algo así, yo en ese tiempo andaba mal de salud. Esas citas lejos matan a la gente. (Flor, 73 años, Estrato 2)

Dedicarle más tiempo a esas personas, tratar de hacerle más seguimiento, de orientarlas más y que reciban más atención psicológica; yo digo que cada quien hace con su vida lo que quiera



pero a veces uno se equivoca, y deberían de ayudar más a esas personas. Más atención de cada caso, porque por cualquiera cosa uno mira que bien y que mal lo están haciendo, más comprometidos con los casos. (Violeta, 60 años, Estrato 1)

un psicólogo; Si debería porque tú sabes que en el momento que yo vine de pronto es como... y una palabra de ellas pienso que sería bueno y que lo orienten, pero a mí en si no me atendieron, pero fijaste que cuando yo fui a medicina legal no sé si es trabajadora social pero... y no solo para adultos sino también para los niños porque yo pienso de aquí traen niños también; el punto que hace falta sería con el psicólogo, y te digo algo esto te lo digo porque estos sucedió en mí, en las demás personas... porque te digo que todos no somos conformes a veces y que por el hecho en que llegamos nos tienen que atender en el preciso momento en que uno viene, entonces yo te digo que sería genial. (Martha, 63 años, Estrato 3)

Mi recomendación sería... esto que hicieron conmigo de llamarme desde hace dos años que paso eso que lo sigan haciendo, porque muchas personas a veces temen, más mujeres a que el hombre vaya hacerles algo, entonces dicen “no de pronto ese caso ya se cerró” entonces muchas mujeres piensan así, entonces ya ustedes llamándolas a ella y explicándoles ellas se van a sentir mucho más protegidas. Yo no había venido más acá porque de pronto no me iban a atender porque yo todavía vivo con él, pero me ha gustado eso que ustedes están más pendiente a nosotros, más las mujeres. Les recomiendo que estén atentos a los casos, que estén atentos a las personas que han venido a poner denuncia más en las familias porque ahora mismo esta es en lo familiar. (Lina, 37 años, Estrato 1)

Con esto último se puede decir que teniendo en cuenta las condiciones actuales de la comisaria de familia, el acompañamiento que debería brindar a las personas víctimas y/o denunciantes en los casos de Violencia intrafamiliar no se realiza como legalmente se esperaría. Lo cual ha podido corroborarse no solamente desde las entrevistas realizadas a las mujeres, sino desde los testimonios de los miembros del equipo interdisciplinario, además de la información registrada en las historias que dan cuenta del proceso que siguen las denuncias. Por otra parte, queda clara la necesidad para la Comisaria de Familia de incorporar en su cultura organizacional procesos de evaluación con la población atendida para incorporar acciones de mejoramiento permanente frente a las debilidades identificadas en todos sus servicios. Es urgente tomar las acciones que sean pertinentes para lograr una atención integral y de calidad a las víctimas de Violencia Intrafamiliar que constituyen la mayor parte de denuncias que a diario se reciben en la institución.



6. CONCLUSIONES

A manera de conclusión es muy importante desde el ejercicio profesional poder generar reflexiones y también acciones que vayan encaminadas a la garantía y defensa de los derechos humanos de toda persona, no solo desde el aspecto individual sino que también desde la mirada de todas aquellas instituciones que encaminan sus acciones hacia este mismo objetivo.

En cuanto a la caracterización de las historias de Violencia Intrafamiliar de los años 2014 y 2015 los resultados encontrados muestran la escasa continuidad del protocolo establecido para estos casos; esto se pudo constatar en las historias caracterizadas en las que se apreciaron las etapas por las cuales pasaron cada una de las historias, el procedimiento dado en las diferentes formas de violencia. También permitió evidenciar el alto número de historias que solo llegaron hasta la denuncia y que tipo de acciones se siguieron para estos casos en particular.

El análisis de las historias institucionales también permitió dimensionar aspectos como los tipos de violencia que se presentaron en las denuncias donde las agresiones físicas fueron las predominantes, seguidas por las psicológicas. El parentesco entre los agresores y víctimas en su mayoría corresponde a parejas y ex parejas y los motivos a los que se debían las agresiones, en su gran mayoría se destacaron los celos y los conflictos familiares, y el alto grado de alicoramiento, y en lo relacionado a la atención del caso, también muestra como fue el manejo que se le dio y en este caso que tan involucrado estuvo el núcleo familiar.

El análisis de las entrevistas realizadas a las víctimas también permitió conocer las concepciones de violencia que tienen las mujeres y que esta no es asociada simplemente con un golpe o con un grito, que puede trascender más allá de eso, y



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

en las que ellas también tomaban posición de rechazo en relación a la violencia recibida, que no debía ser tolerada en ningún aspecto de la vida.

En cuanto al análisis de todo lo relacionado a la ruta de atención para los casos de violencia Intrafamiliar establecida en la normatividad en diálogo con la aplicación de esa ruta al interior de la comisaria de Familia Country se pudo contrastar la mirada de la Comisaria a cargo con las percepciones del grupo de profesionales que laboran allí, encontrando diferencias y algunas contradicciones frente a la calidad de los procesos de atención. Uno de los asuntos de mayor preocupación identificados es el relacionado con la revictimización de las denunciadas, en la medida que la comisaria no dispone de manera permanente de un equipo calificado para atender estos casos, conllevando a que las víctimas tengan que contar más de una vez su historias, sin recibir el acompañamiento necesario y pertinente; además de que no tener garantizada una infraestructura que permita la privacidad necesaria y confiable para las denunciadas.

Otro aspecto a destacar es lo relacionado con las medidas de protección, quedando en evidencia que la medida que se otorga más frecuentemente es el amparo o acompañamiento policivo pero no se tiene en cuenta la particularidad de cada caso y que existen otras medidas de protección que pueden ser otorgadas, y que al no ser otorgadas, se convierte en un factor de riesgo para la denunciada en relación con su agresor.

El aspecto de la capacitación e inducción que se le debe otorgar a toda persona que llega a integrar el equipo de profesionales que ingresan a la comisaria de Familia Country fue uno de los temas identificados tanto por la comisaria como por los/las practicantes como de mayor debilidad para garantizar la calidad en los procesos de atención a los casos de Violencia intrafamiliar. Entre los argumentos justificativos se resalta la poca disponibilidad de tiempo para realizarla; lo cual deja ver la urgente necesidad de programar espacios que vayan encaminados a la capacitación de los



profesionales sobre la legislación, protocolos de atención y demás aspectos vitales para garantizar una atención integral y de calidad.

Frente a esta atención integral que debe garantizar la comisaría, las entrevistas y grupos focales realizados permitieron identificar que está mediada primero, por la existencia de un equipo psicosocial completo y segundo, por los criterios que se tiene en cuenta a la hora de la selección de dichos profesionales, los perfiles con que cuentan y la afinidad a las temáticas que se llevan dentro de la comisaria; todos estos elementos son fundamentales para prestar un buen servicio a los casos que se llevan dentro de la institución y más aun tratándose de hechos que lleven consigo actos de violencia. Situación que no está garantizada por la forma de contratación del personal que está sujeta al manejo político, a la alta movilidad que existe bajo la modalidad de órdenes de prestación de servicios por términos no mayores de tres meses y sin reunir los perfiles exigidos para dichos cargos.

También se identificó la falta de organización interna de la misma comisaria, al no contar con una persona que pueda brindar la inducción, capacitación, y/o entrenamiento al profesional que llega a desempeñar sus labores allí; el segundo aspecto, es el poco cumplimiento de la ruta legalmente establecida para los casos de Violencia Intrafamiliar; esto se evidencia en las omisiones de algunas etapas del proceso y procedimientos inconclusos registrado en las historias.

Los aspectos estructurales también emergen dentro de los factores que afectan los procesos de atención tales como la ausencia de corresponsabilidad de la administración pública, más específicamente en el abandono de las comisarías por parte de los gobiernos locales en todo lo relacionado con la contratación de personal, con la garantía de los recursos de infraestructura y funcionamiento institucional.

A partir de los relatos de las mujeres participantes de la investigación y que fueron las principales protagonistas de los procesos de atención que se brindan en la comisaria, fue posible conocer desde su propia experiencia el curso que tuvieron



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

sus denuncias, dando cuenta de la urgente necesidad de revisar el cumplimiento de la ley contra la violencia hacia las mujeres, y la garantía de sus derechos. Sus testimonios dan cuenta de las debilidades del proceso, de una atención inconclusa sin recibir ningún tipo de seguimiento a sus casos. Exigen mejorar la calidad de los procesos para que la comisaría sea una institución garante de sus derechos y puedan depositar su confianza en ellas con el objetivo de recibir la orientación y apoyo necesario para sus casos.

Conocer las percepciones de quienes fueron víctimas y recibieron esta atención fue fundamental ya que de allí se puede partir para dar respuestas a interrogantes como el de los numerosos casos que no llegan a la totalidad del proceso y de cómo se pueden generar acciones a partir de ellos, y como profesionales de trabajo social poder aportar elementos reflexivos y críticos sobre el cumplimiento de las rutas y protocolos, la calidad de la atención de las víctimas, y de cómo están siendo garantizadas por estas instituciones.

Para sintetizar todo lo anteriormente dicho esta investigación permitió generar un carácter crítico, investigativo, reflexivo a partir de la indagación realizada, lo investigado, lo observado y lo analizado que nos acercaron a comprender los trasfondos más allá de lo supuesto; también permitió afianzar las habilidades comunicativas para propiciar el diálogo desde cada uno de los actores y actoras participantes del proceso. Permitted además, desde el quehacer profesional establecer una mirada interdisciplinar frente a una realidad compartida institucionalmente que pueda aportar a mejorar la atención a las víctimas y la protección de sus derechos.



7. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados y las conclusiones mencionadas anteriormente se considera pertinente señalar algunas recomendaciones que pueden aportar a la mejora de la atención a los procesos de VIF que se llevan en la comisaria de Familia Country.

No se puede desconocer que muchas de las dificultades y deficiencias en la aplicación de los protocolos y de las rutas de atención dispuestas tienen su origen en la base estructural y administrativa, sin embargo, a partir de la investigación desarrollada, los análisis planteados y reflexiones expuestas se puede sugerir algunos aportes significativos.

En consecuencia con lo mencionado sobre la administración pública, se ve la necesidad de que se considere la extensión del periodo de contratación para los profesionales de la institución ya que un mínimo de tres meses no es suficiente para llevar la continuidad de los procesos y realizar un seguimiento oportuno como lo demandan este tipo de procedimientos, así se podría lograr un acople interdisciplinar que tenga mayor duración y sume a la efectividad de las funciones que cada uno debe desempeñar, habría también más tiempo para la apropiación de las dinámicas internas de la comisaria y la oportunidad de darle seguimiento un poco más cercano a los casos que se atienden.

Esto último lleva a sugerir la estipulación o implementación obligatoria de inducciones intensivas a los nuevos funcionarios, practicantes y judicantes que se hayan de vincular a la Comisaria para que todos estén capacitados a atender y orientar la atención a los casos de violencia. No obstante se considera que deben tenerse requerimientos específicos en cuanto a un perfil profesional acorde a lo requerido por los procesos de atención a la VIF, debe seleccionarse personal con preparación en los temas de violencia, familia y legislación sobre ambas, como mínimo requisito para ser seleccionados y asignados a prestar sus servicios.



Teniendo en cuenta que en muchas ocasiones hay falta de profesionales contratados en la CFC se recomienda suspender los servicios a los casos de VIF y remitirlos a entidades competentes con el equipo interdisciplinar completo, por ejemplo, a la comisaria permanente o a Fiscalía ya que son procesos delicados que no permiten errores, ni improvisaciones frente a la garantía de los derechos de las personas que acuden a la institución, de ello dependerá una atención oportuna y bien calificada para llevar el proceso con todos los requerimientos que estos implican.

También se propone que para los casos de VIF se implementen estrategias internas de seguimiento a los casos recepcionados en la CFC para que se vele por la continuidad que deben llevar los procesos y ratificar que se estén cumpliendo paso a paso las indicaciones dadas en un inicio cuando se hace la denuncia, de no ser así que quede por sentado el registro de los impedimentos, limitantes o motivos de estancamiento de los casos.

Ahora bien, la ruta de atención culmina en la mayoría de los casos con la audiencia de fallo en la cual la comisaria determina los términos que se darán entre los involucrados en el caso de la violencia que se haya presentado, no obstante hay una serie de afectaciones que suceden a los casos y estos no deben quedar de lado, sugerimos que se dé una continuidad en la atención, haciendo una revisión de los casos a un determinado periodo de tiempo después de culminado el procesos de atención estipulado legalmente, para constatar que no haya reincidencias o afectaciones de mayor grado, verificando si hay o no rasgos de violencia latentes en el núcleo familiar.

Por último, se quiere hacer un llamado imperativo a la presencia de la alcaldía en la disposición de las herramientas necesarias para llevar los procesos de atención a VIF oportunamente, teniendo equipos en buen estado (Computadores, impresoras, etc.), mejor acondicionamiento de las instalaciones (mas privacidad en las oficinas), suministro de papelería permanente, y por último que no se cobren los formatos.



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

BIBLIOGRAFÍA

ALVARADO, Lusmidia y GARCIA, Margarita. Características más relevantes del paradigma socio-crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Venezuela. Sapiens, Vol. 9, Núm. 2. Diciembre, 2008. p. 187-202.

ANÓNIMO. Capítulo II: Víctimas. Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. Recopilación de reglas y normas de las Naciones Unidas en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal. p. 313-335. En línea. Disponible en Internet: https://www.unodc.org/pdf/compendium/compendium_2006_es_part_03_02.pdf. Citado el 15 Noviembre 2015.

ANÓNIMO. Las fuentes de Información. En línea. Disponible en Internet: http://evirtual.lasalle.edu.co/info_basica/nuevos/guia/fuentesDeInformacion.pdf. Citado el 28 de Abril, 2016.

ARIZA RUIZ, Alejandra. Del amor y otros demonios: Una aproximación a la violencia intrafamiliar contra la mujer desde el enfoque de cultura ciudadana. Universidad Nacional de Colombia. Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. 2013. Primera edición. ISBN: 2145-0250. En línea. Disponible en Internet: <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/188820/FORENSIS+2013+0-+PORTADA+Y+preliminares.pdf/2ec9f133-6274-441e-b928-b09841bec969>. Citado el 16 Octubre 2015.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1257 (4 Diciembre del 2008). Por lo cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres. En línea. Disponible en Internet:



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=34054>. Citado 7 Abril, 2016.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Artículo 42 de la Constitución política 1991. Capítulo 2: De los derechos sociales económicos y culturales. En línea. Disponible en Internet:

http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm. Citado el 7 Abril 2016.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 294 (16 de Julio del 1996). Por lo cual se desarrolla el artículo 42 de la constitución política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. En línea. Disponible en Internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5387>. Citado el 15 de Septiembre 2016.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1098 (8 de Noviembre del 2006). Por lo cual se expide el código de la infancia y la adolescencia. En línea. Disponible en:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22106>. Citado el 12 de noviembre, 2015.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 575 (9 Febrero del 2000) por lo cual se reforma parcialmente la ley 294 de 199636. En línea. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5372>. Citado 7 Abril, 2016.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Sentencia C-029 de 2009. En línea. Disponible en: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2009/c-029-09.htm>. Citado el 16 Septiembre 2015.



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

COLOMBIA. INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES: Boletines Estadísticos mensual Noviembre. En línea. Disponible en: <http://www.medicinalegal.gov.co/boletines-estadisticos-mensuales;jsessionid>. Citado 20 Marzo, 2016.

COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. JUSTICIA Y GÉNERO: II Lineamientos Técnicos en Violencias Basadas en Género Para Las Comisarías De Familia. 2012. En línea. Disponible en: https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/494824/mod_resource/content/1/JUSTICIA%20Y%20GENERO%20II4830.pdf. Citado 15 Marzo, 2016.

COLOMBIA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. Guía Pedagógica para Comisarías de Familia sobre el procedimiento para el abordaje de la violencia intrafamiliar con enfoque de género. En línea. Disponible en: <https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/GUIA%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20COMISARIAS%20DE%20FAMILIA%20PARA%20EL%20ABORDAJE%20DE%20LA%20VIOLENCIA%20INTRAFAMILIAR%20CON%20ENFOQUE%20EN%20GENERO.pdf>. Citado 15 de Noviembre de 2015.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Ley 1542 (5 Julio del 2012). Por lo cual se reforma el artículo 74 de la ley 906 de 2004. En línea. Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley154205072012.pdf>. Citado 3 Septiembre 2016.

COLOMBIA. SECRETARIA DEL INTERIOR Y CONVIVENCIA CIUDADANA. Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. Casas de Justicia. En línea. Disponible en: http://secinterior.cartagena.gov.co:82/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=13&Itemid=193. Citado 12 noviembre 2015.



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD. Ruta de atención integral a mujeres víctimas de violencia de género en Cartagena. Disponible en: http://www.dadiscartagena.gov.co/images/docs/saludpublica/saludsexual/rutas_de_atencion/ruta_de_atencion_integral_de_vbg_en_cartagena.pdf. Citado el 15 de Marzo, 2016.

EL TIEMPO. Cartagena. 18, Marzo, 2015. Universidad de Cartagena en el top 10 del país. En línea. Disponible en Internet: <http://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/universidad-de-cartagena-en-el-top-10-del-pais/15419476>. Citado 11 Noviembre, 2015.

ESCOBAR, Jazmín y BONILLA JIMENEZ, Francly Ivonne. Grupos focales: una Guía conceptual y metodológica. Universidad del Bosque. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, Vol. 9 No. 1. p. 51-67. En línea. Disponible en: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen9_numero1/articulo_5.pdf. Citado el 28 de Abril 2016.

HERNÁNDEZ CARDOZO, Héctor Wilson. Comportamiento de violencia intrafamiliar. Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. 2013. En línea. Disponible en: <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/188820/FORENSIS+2013+7-+violencia+intrafamiliar.pdf/dd93eb8c-4f9a-41f0-96d7-4970c3c4ec74>. Citado el 16 Octubre 2015.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. Los Métodos Mixtos. Universidad Cesar Vallejo. 2011. Diapositivas en línea. Disponible en: <http://es.slideshare.net/Bernachi/los-metodos-mixtos>. Citado el 18 Septiembre 2015.



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIEMESTAR FAMILIAR. Lineamientos técnicos para las comisarías de familia. En línea. Disponible en: <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/Descargas1/LINEAMIENTOTECNICOPARALASCOMISARIASDEFAMILIAFebrero8de2011.pdf>. Citado 12 noviembre, 2015.

LAGARDE, Marcela, El género, fragmento literal: La perspectiva de género, en Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia, Ed. horas y horas, España, 1996. p. 13-38. En línea. Disponible en: <http://www.iberopuebla.mx/tmp/cviolencia/genero/consulta/lagarde.pdf>. Citado 15 Noviembre, 2015.

LÓPEZ DÍAZ, Sandra M. Los Métodos Mixtos de Investigación: Presupuestos Generales y Aportes a la Evaluación Educativa. Revista portuguesa de pedagogía. 2014. En línea. Disponible en: <http://iduc.uc.pt/index.php/rppedagogia/article/viewFile/2222/1459>. Citado el 4 Septiembre 2015.

MARTINEZ GODINEZ, Verónica. Paradigmas de investigación Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctica crítica. 2013. En línea. Disponible en http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf. Citado el 4 Septiembre 2015.

MEJIA NAVARRETE, Julio. El muestreo en la investigación cualitativa. Investigaciones Sociales. Año IV, Número 5, 2000. En línea. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/n5_2000/a08.pdf. Citado el 16 de Marzo de 2016.

MELERO AGUILAR, Noelia. El paradigma crítico y los aportes de la investigación acción participativa en la transformación de la realidad social: un análisis desde las



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

ciencias sociales. Universidad de Sevilla. Cuestiones Pedagógicas, 21, 2011/2012. p. 339-355. En línea. Disponible en: http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art_14.pdf. Citado el 25 Septiembre 2015.

MEXICO. GOBIERNOS DEL ESTADO. Grupos focales. Diapositivas en línea. Disponible en: <http://www.sev.gob.mx/educación-media-superior-y-superior/files/2013/10/Grupos-Focales-versión-3.pdf>. Citado el 28 Abril 2016.

MORAD HAYDAR, María Del Pilar, et. al. Violencia Familiar desde la perspectiva de Víctimas y Agresores en Cartagena De Indias. Estudios de familias, masculinidades y feminidades. Proyecto de Investigación en desarrollo 2015.p. 13.

MUNARRIZ, Begoña. Técnicas y métodos de investigación Cualitativa, Universidad del país vasco. En línea. Disponible en: <http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8533/CC-02art8ocr.pdf.%20Pp.%20101-112?sequence=1>. Citado el 9 Octubre 2015.

RABINOWITZ Phil y FAWCETT Stephen. Caja de herramientas comunitarias. Sección 5: Recolectar y analizar información. Universidad de Kansas. 2016. Capítulo en línea. Disponible en: <http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/evaluar/evaluar-las-intervenciones-comunitarias/colectar-y-analizar-informacion/principal>. Citado 9 de Septiembre de 2016.

RAMIREZ ROBLEDO, Libia, *et al.* Paradigmas y modelos de investigación. Guía didáctica y modulo. Fundación Universitaria Luis Amigó. Facultad de Educación. 2da edición. 2004.

RODRIGUEZ LOPEZ Mercedes, MORAD HAYDAR María Del Pilar y SALAZAR COHEN Ariana. Violencia familiar en Cartagena de Indias. Una construcción que



Universidad
de Cartagena
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

permanece. III Congreso Internacional De La Red De Estudios De Familia Refmur. Construyendo Identidades Y Analizando Desigualdades Familias Trayectorias De Vida Como Objeto De Análisis En Europa Y América. Siglos XVI-XXI. Cartagena 2015. p. 1-20.

RODRIGUEZ OTERO, Luis M. Definición, fundamentación y clasificación de la violencia. Organización Mundial de la Salud. 2009. En línea. Disponible en: <https://trasosdigital.files.wordpress.com/2013/07/articulo-violencia.pdf>. Citado 15 Noviembre 2015.

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Pilar. La atención integral y centrada en la persona. Papeles de la Fundación Pilares para la autonomía personal. N°1. 2013. ISBN: 978-84-616-5392-8. En línea. Disponible en: <http://www.fundacionpilares.org/docs/AICPweb.pdf>. Citado el 8 de Septiembre 2016.

SANMARTÍN ESPLUGUES, José. Reflexiones sobre la violencia. Siglo XXI. México, 2010. p. 11- 33. En línea. Disponible en: <http://www.centrolombardo.edu.mx/concepto-y-tipos-de-violencia/>. Citado 15 Noviembre 2015

SIERRA FAJARDO, Rosa, MACANA TUTA, Neidi y CORTÉS CALLEJAS, Claraivett. Violencia intrafamiliar: Impactos de la Violencia Intrafamiliar. Instituto nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. p. 81- 150. En línea. Disponible en: <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/33850/9+Violenciaintrafamiliar.pdf>. Citado 20 Marzo, 2016.

PÉREZ SERRANO, Gloria. Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. I Métodos, Madrid, España: La Muralla. 2004. p. 15



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional.

UNGER, Juan León. Víctimas y revictimización. Reflexiones en torno a la finalidad del proceso penal. UBA. Facultad de Derecho. En línea. Disponible en: http://jornadasdesociologia2015.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/ponencias/1978_763.pdf. Citado el 15 de Septiembre 2016.

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Misión de trabajo Social. En línea. Disponible en: <http://www.unicartagena.edu.co/index.php/acceso-web/rss/itemlist/category/67-trabajo-social>. Citado el 11 Noviembre 2015.

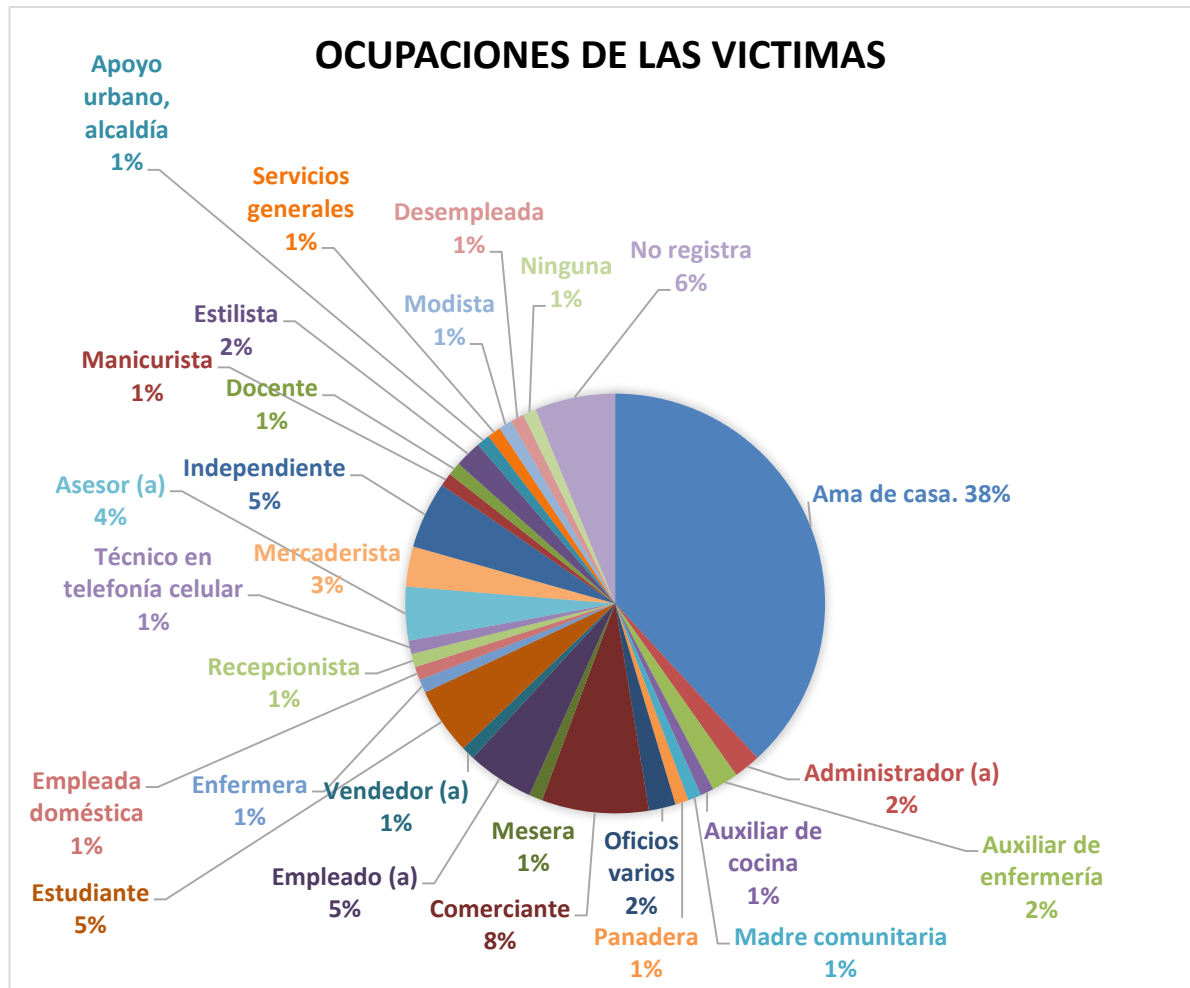
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. “Principios axiológicos”. Página web. En Línea. Disponible en: <http://www.unicartagena.edu.co/index.php/universidad/institucion/item/155-mision-vision-y-objetivos#.VkJPHI7cvfIU>. Citado el 11 Noviembre, 2015.



ANEXOS

Anexo A. Gráficos de información obtenida en la caracterización realizada a partir de los archivos de la Comisaría de Familia Country

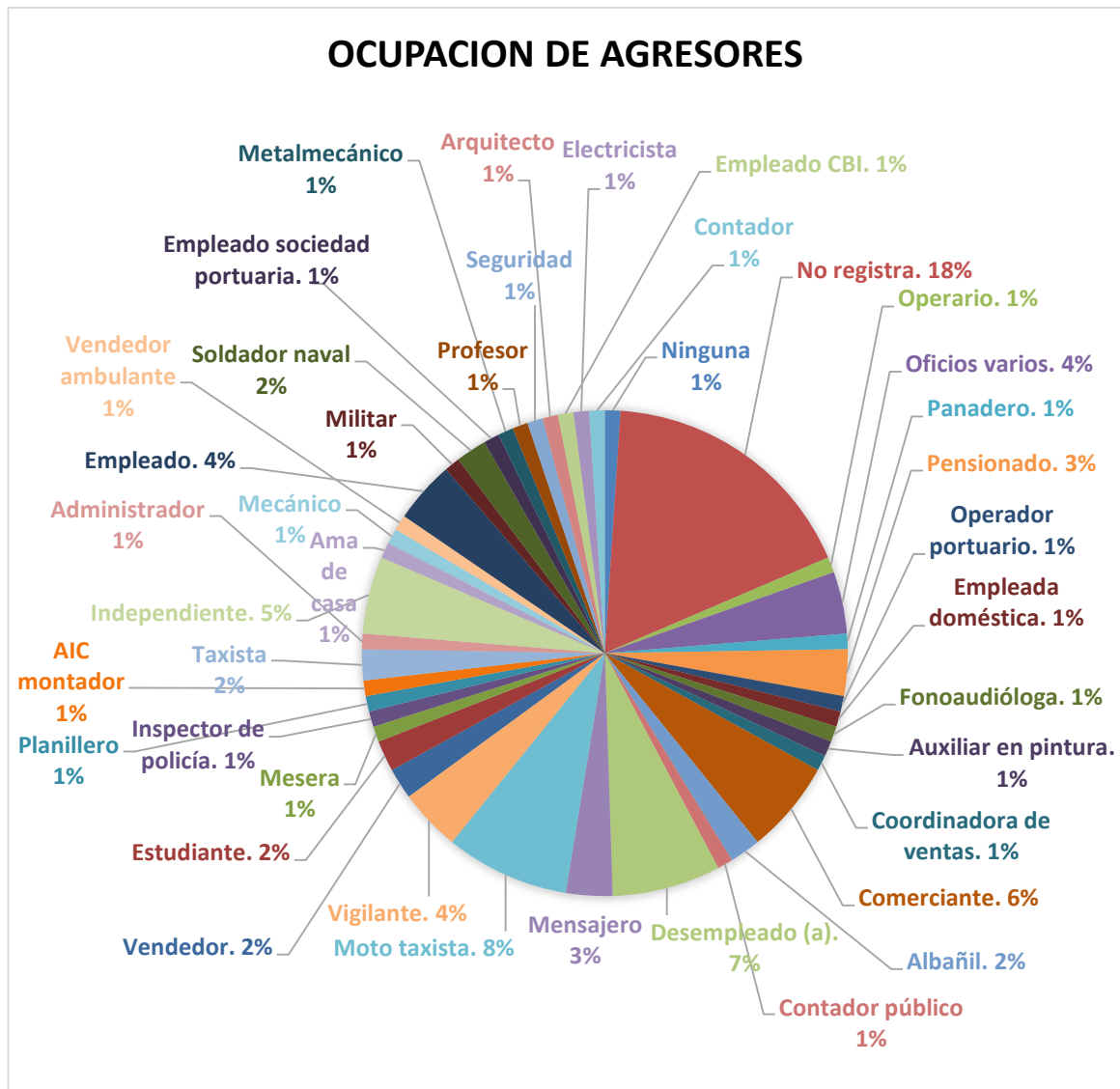
Gráfico 27. Ocupaciones de las víctimas 2014.



Fuente: Autoras de la investigación a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015



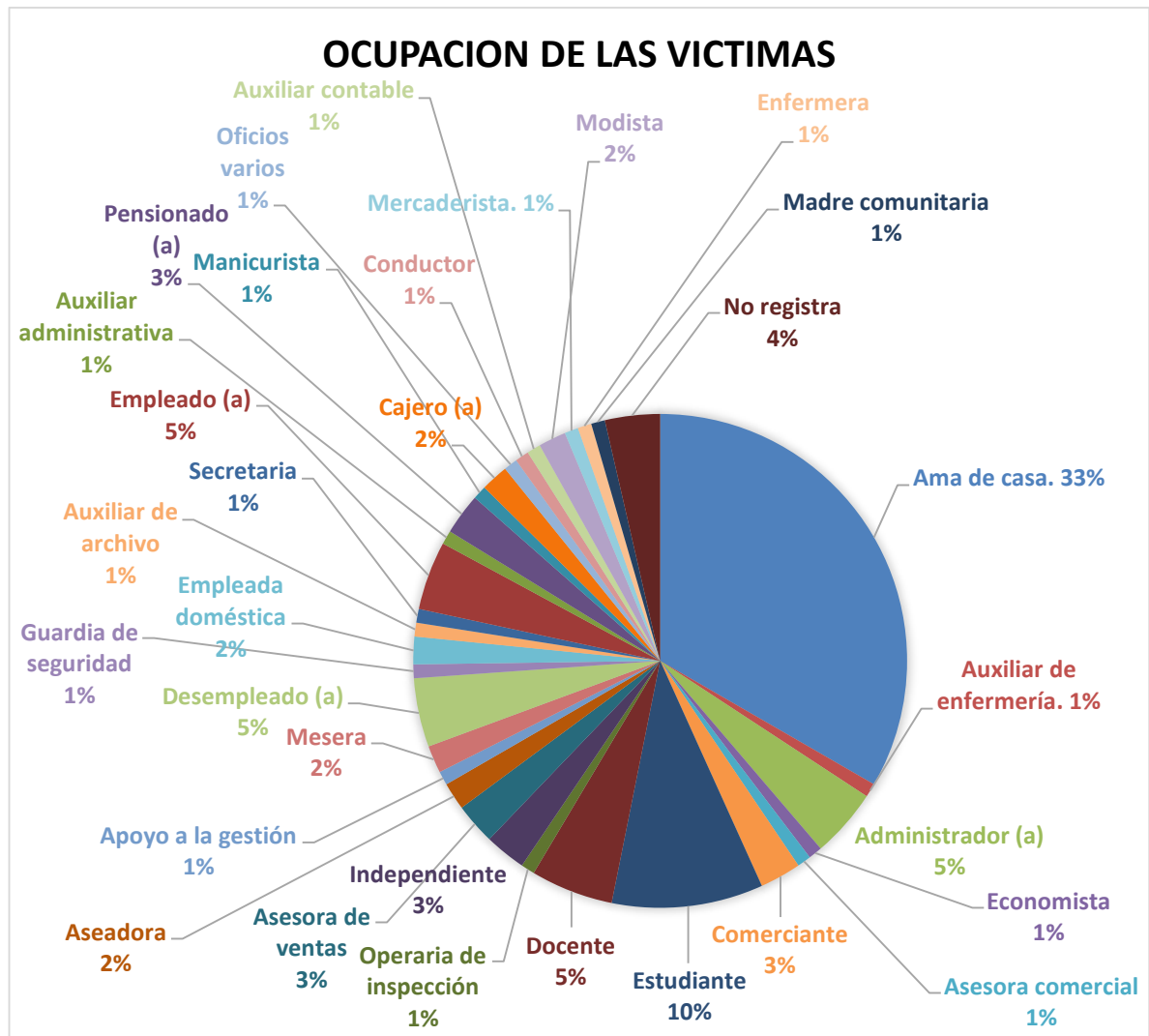
Gráfico 28. Ocupaciones de los agresores 2014.



Fuente: Autoras de la investigación a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015



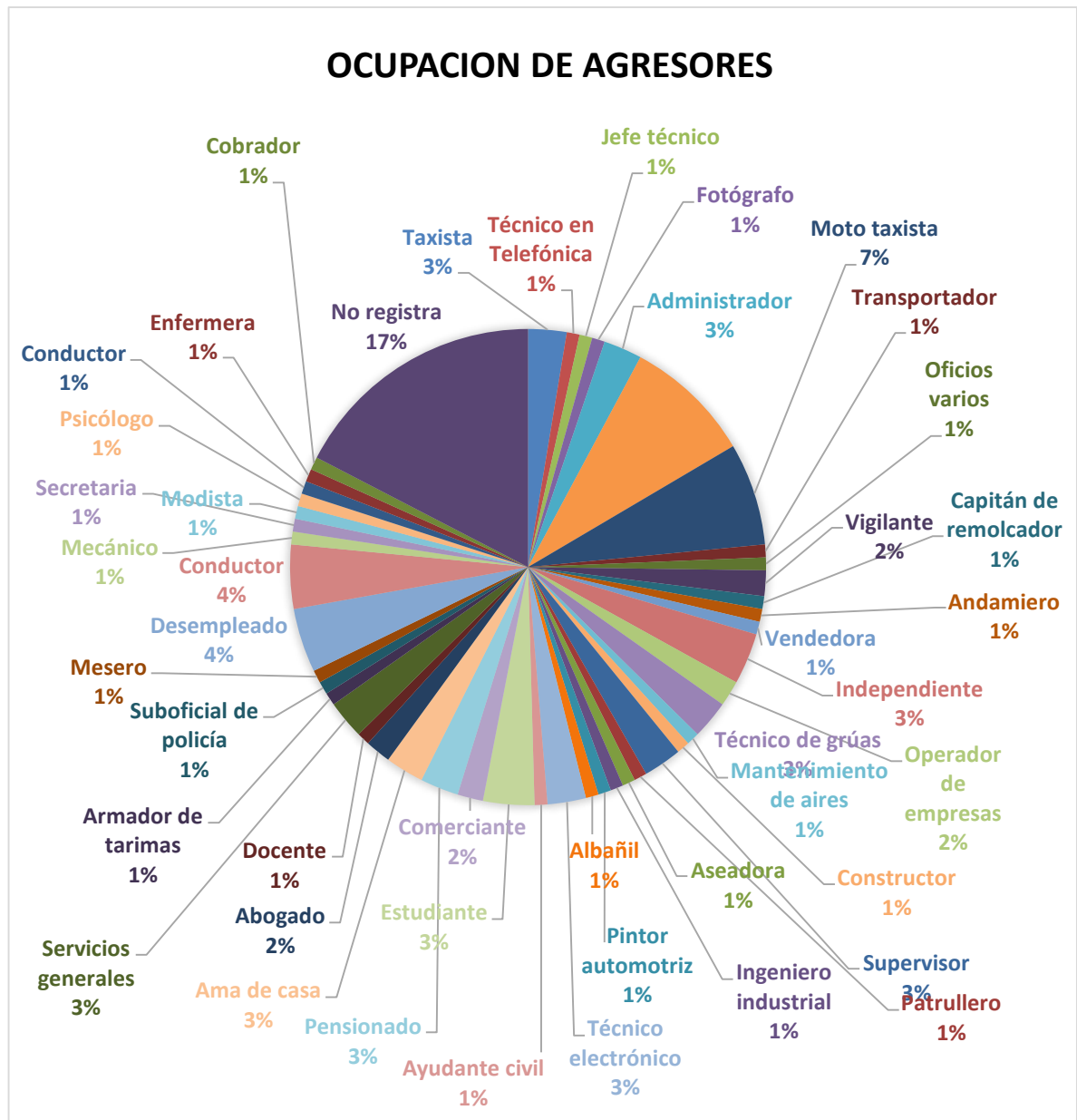
Gráfico 29. Ocupaciones de las víctimas 2015.



Fuente: Autoras de la investigación a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015



Gráfico 30. Ocupaciones de los agresores 2015.



Fuente: Autoras de la investigación a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015



Gráfico 31. Denuncias por barrios 2014.



Fuente: Autoras de la investigación a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015



Gráfico 32. Denuncias por barrios 2015.



Fuente: Autoras de la investigación a partir de la caracterización de historias familiares 2014 y 2015



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

Anexo B. Consentimiento Informado para Entrevistas

Cartagena de Indias, _____ de _____ de 2016

YO, _____ identificado (a) con c.c. _____ **autorizo** realizar la entrevista solicitada por la Universidad de Cartagena y grabar mi testimonio, cuya información será utilizada para efectos académicos en la investigación: “Proceso de Atención a casos de Violencia Intrafamiliar”.

El equipo investigador se compromete a que toda cita textual del contenido de la grabación o su transcripción, reproducidas de cualquier forma o medio, garantizará el anonimato de dicha entrevista.

Firma del entrevistado(a)

C.C.

Por el equipo investigador:

Investigadoras principales

Estudiantes en Práctica de Trabajo Social

Universidad de Cartagena



Anexo C. Entrevista semi estructurada a comisaría de familia zona centro-country: Dra. Lourdes Garcés

Nombre: _____

Cargo: _____

Tiempo en el cargo: _____

Funciones asignadas al cargo:

- ¿Hace cuánto inició su labor como comisaria en esta zona y cuáles eran las condiciones tanto locativas, como de personal?; además de eso ¿cómo se manejaba el tema de la legislación para las comisarías de familia y qué cambios ha tenidos desde entonces hasta este momento?

-¿Con qué tipo de profesionales cuentas la comisaría? ¿Qué tipo de vinculación tienen? ¿Cuáles son los aportes de los profesionales en el equipo interdisciplinario de la institución y/o en los procesos de atención a los casos de violencia intrafamiliar?

-¿Cuál es el proceso de atención que sigue una persona que denuncia un caso de violencia intrafamiliar?, y ¿cuál es el proceso que se sigue después de la denuncia, que tipo de acompañamiento recibe?

- ¿Cuales son la medidas de protección que se otorgan en los casos de VIF?
¿Cuáles se dan con más frecuencia?



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

- ¿En qué casos se aplican las medidas de desalojo y privación de la libertad al agresor?

- ¿En qué radica la diferencia entre denominar algunos casos como VIF y otros como medidas preventivas y/o correctivas y cuál es el procedimiento que se les da a cada uno?

- ¿Qué dificultades enfrenta la comisaría a la hora de aplicar la ruta de atención a los casos de violencia?

- ¿Qué novedades y/o actualizaciones se han presentado en los protocolos de atención a los casos de VIF en los dos últimos años y como se están aplicando en esta comisaría?

- ¿A qué instituciones le rinde cuentas usted sobre el cumplimiento de los lineamientos técnicos en las comisarías de familia respecto a la atención de la VIF y qué sanciones o medidas se toman en caso de que no se realicen?

- ¿Qué tipo de recursos (infraestructura, equipo humano, administrativos etc.) considera necesarios para mejorar los procesos de atención de la violencia intrafamiliar?



Anexo D. Instrumento para entrevistas a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar

No de la entrevista:

Fecha:

Nombre completo:

Edad:

Nivel educativo:

Estado Civil:

Ocupación:

Dirección:

EPS:

1. Composición familiar

Nombre	Parentesco	Edad	Nivel educativo	Ocupación	Ingreso por SM	Servicio de salud

2. Características de la vivienda

Tenencia		Tipo	
Propia		Casa	
Arrendada		Apartamento	



Pensión		Aparta estudio		Otro tipo:
---------	--	----------------	--	------------

No de dormitorios: _____

No de personas por dormitorio: 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____

3. Factores socio culturales

- ¿Pertenece a algún grupo étnico? ¿A cuál?
- ¿De dónde proviene su familia y como estaba conformada?
- ¿De qué manera te corregían a ti y a tus hermanos?
- relaciones con los pares
- ¿Pertenece a alguna religión, como ha influido la religión en su grupo familiar y en su vida personal?
- ¿Pertenece a algún grupo y/o participa en las actividades que se realizan su comunidad?
- Dentro del grupo familiar ¿cuáles son las responsabilidades de los hombres, mujeres y niños?
- ¿Cómo aprendió a ser mujer y quien le enseñó a ser madre?

4. Dinámica familiar

- ¿Con quienes convivió en su infancia?
- ¿Cómo asumen los roles del hogar cada uno de los miembros de su núcleo familiar?
- ¿Cómo han asumido los roles en su familia extensa?
- ¿Quién provee económicamente en la familia?



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014, Ministerio de Educación Nacional

- ¿Hay antecedentes de maltrato en su familia, que otros parientes han sido agredidos en sus relaciones familiares?

- ¿En su niñez presenció algún episodio de maltrato en su hogar o fue agredido por alguien de su familia?

5. Preguntas sobre el proceso de atención recibido:

- ¿Qué significa para usted la violencia intrafamiliar?

- ¿Durante la atención recibida al momento de la denuncia se le explicaron los pasos a seguir para su caso?

- ¿Cómo fue o como ha sido el acompañamiento que se le ha brindado en el proceso de atención a su caso por parte de esta comisaría y de los profesionales que participaron en la atención al mismo?

- ¿Cómo cree que debería ser la atención a los casos de VIF, y qué medidas se deberían adoptar?



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

Anexo E. Carta para convocatoria a grupos focales

Cartagena de Indias D.T y C. __ Mayo 2016

Sr (a) Funcionario (a) de Comisaria de Familia Country

Cordial Saludo

La presente es con el objetivo de extenderle la invitación a participar en la realización de un grupo focal organizado por las estudiantes en práctica de Trabajo Social de la Universidad de Cartagena con el fin de adelantar su trabajo investigativo referente a los procesos de atención dados a los casos de Violencia Intrafamiliar denunciados en esta comisaría. El cual se llevará a cabo el día ____ del mes _____ del presente año en el salón múltiple de la Casa de Justicia Country

Agradecemos su atención y asistencia a esta invitación

Atentamente:

Sandry Sánchez G.
Estudiante en práctica Trab. Soc.

Yanis Tarifa Jiménez
Estudiante en práctica T. S.



Anexo F. Instrumento para los grupos focales

Fecha:

Temática:

Duración de la sesión:

Moderadores:

Participantes:

Integrantes del equipo interdisciplinar con el que cuenta la Comisaria de Familia zona centro- Country

NOMBRE	CARGO	Tiempo de permanencia en la comisaría

Preguntas:

1- ¿Qué significa para usted un proceso de atención integral y cuáles serían los aportes desde su rol profesional en el proceso de atención y acompañamiento a los casos de Violencia Intrafamiliar?

2- ¿Cómo participa en el proceso de atención a personas víctimas de VIF?



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827



Acreditación Institucional de Alta Calidad
Resolución 2583 del 26 de febrero de 2014. Ministerio de Educación Nacional

- 3- ¿Qué dificultades enfrenta y como las enfrenta?
- 4- ¿A qué atribuye esas dificultades?
- 5- ¿Cuáles son sus apreciaciones acerca del proceso de atención a víctimas de violencia intrafamiliar que se brinda desde la comisaría de Familia Country?
- 6- ¿Cuáles serían las fortalezas o debilidades con las que cree que se cuenta en la Comisaría de Familia del Country?
- 7- ¿Qué sugerencias o recomendaciones hace para mejorar los procesos de atención por parte de la comisaría?
- 8- ¿Qué conocimiento tiene de la legislación existente para la VIF? ¿Cómo la conoció y/o como tiene pensado conocerla?
- 9- ¿Qué formación ha recibido sobre los procesos de atención a VIF?
- 10-¿Ha recibido algún tipo de inducción para la atención de los casos de Violencia intrafamiliar dentro de la comisaria de Familia Country?



Anexo G. Fotografías grupos focales

GRUPO FOCAL 1



GRUPO FOCAL 2





Anexo H. Matriz metodológica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS CONCEPTUALES	CATEGORÍAS EMPÍRICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUM. DE RECOLECCION/ ORGANIZACION
<p>Analizar la aplicación de la ruta de atención dispuesta en los casos de VF en la comisaría de familia Country</p>	<p>-Rutas de atención -Violencia familiar</p>	<p>-Lineamientos, disposiciones legales, normas, medidas de protección. -Agresión, tipos de violencia</p>	<p>Referente normativo nacional: Ley 575 de 2000, ley 294 de 1996, ley 1142 de 2007, Rutas de atención a víctimas de VF, Guía pedagógica para comisarías de familia Funcionaria Dra. Lourdes Garcés: comisaria de familia de la zona centro</p>	<p>Matrices cualitativas. Entrevista semi estructurada a comisaria de familia de la zona centro (grabada)</p>
<p>Caracterizar los casos de VF a partir de las historias que reposan en la comisaría de familia Country</p>	<p>-Violencia intrafamiliar -Historias familiares</p>	<p>-Formas de violencia (física, verbal, psicológica, sexual, económica) -Sexo, parentesco, nivel educativo, ocupación, edad de víctimas y agresores.</p>	<p>Expedientes de violencia intrafamiliar.</p>	<p>Matrices cuantitativas. Listas de Conteos.</p>
<p>Identificar las apreciaciones de 10 mujeres víctimas de VIF sobre el proceso de atención recibido en la Comisaría de Familia.</p>	<p>-Apreciaciones -Proceso de atención -Víctimas de VF</p>	<p>-Opiniones, valoraciones -Protocolos, procedimientos institucionales, experiencia de atención -Mujeres violentadas, vulneradas</p>	<p>Entrevistas semi-estructuradas a 10 mujeres víctimas de VF</p>	<p>Matrices cualitativas de análisis</p>
<p>Conocer las percepciones de profesionales que participan en el proceso de atención brindado a las víctimas de VF en la comisaría de familia Country</p>	<p>-Percepciones -Proceso de atención -Acompañamiento -Víctimas -Violencia</p>	<p>-Concepción profesional -Valoraciones frente a experiencia de atención -Rol desempeñado (Actividades delegadas, responsabilidades asumidas)</p>	<p>2 grupos focales</p>	<p>Matrices cualitativas de análisis</p>

Anexo I. Cronograma



Universidad de Cartagena
Fundada en 1827



ACTIVIDADES	ABRIL										MAYO										JUNIO																								
	2da sem. Del mes					4ta y 5ta sem.					2da sem.					3era sem.					4ta sem. Del mes					5ta sem. Del mes					1era sem.					2da-5ta sem.									
	11	M	M	J	15	18	M	M	J	29	L	3	4	5	V	9	M	M	J	13	16	M	M	J	20	23	M	M	J	27	30	M	1	J	3	6	M	M	9	V					
Revisión y análisis de referentes normativos de VIF	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█																																			
Entrevista a comisaria de familia: Dra. Lourdes Garcés											█																																		
Entrevista a asistente de la secretaria: Alexandra Torres																								█																					
Clasificación de casos de VIF por revisión de historias familiares						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█					
Entrevista a 10 mujeres víctimas de VIF																					█	█	█				█	█				█	█						█	█	█	█			
Entrega de carta para solicitud de permiso para los grupos focales														█																															
2 grupos focales																			█	█																									
Construcción del producto: guía pedagógica para la atención de VIF																					█	█	█	█																					
Análisis de la información																										█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█



Universidad de Cartagena
Fundada en 1827



JUNIO

JULIO

ACTIVIDADES	2da. Sem.		3ra. Sem.					4ta. Sem.					5ta. Sem.					1era. Sem.					AGOSTO	SEPTIEMBRE								
	6	M	M	9	V	1	3	M	M	1	6	V	2	0	M	M	J	2	4	L	2	8			M	J	1	4	M	M	J	8
	Entrevista a 10 mujeres víctimas de VIF																															
Análisis de la información y redacción de informe de investigación																																



Anexo J. Ruta de Atención a la mujer víctima de Violencia de Género en Cartagena

Accreditación Institucional de Alta Calidad

