

INCIDENCIA DE LOS FACTORES INSTITUCIONALES EN EL *CONTINUUM* DE LA
VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES QUE DENUNCIARON INCUMPLIMIENTO A
LA MEDIDA DE PROTECCIÓN POR HECHOS DE VIOLENCIA EJERCIDA POR SU
PAREJA O EXPAREJA EN LA COMISARIA DE FAMILIA DE FONTIBON EN EL
AÑO 2019

Lilia Adriana Sánchez Acosta

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano

Facultad de Ciencias Sociales

Área de Derecho, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales

Bogotá D.C. 2021



INCIDENCIA DE LOS FACTORES INSTITUCIONALES EN EL CONTINUUM DE LA
VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES QUE DENUNCIARON INCUMPLIMIENTO A
LA MEDIDA DE PROTECCIÓN POR HECHOS DE VIOLENCIA EJERCIDA POR SU
PAREJA O EXPAREJA EN LA COMISARIA DE FAMILIA DE FONTIBON EN EL
AÑO 2019

Trabajo de Investigación para optar al título de
Magíster en Ciudadanía y Derechos Humanos

Lilia Adriana Sánchez Acosta

Dirigido por: Dra. Angélica Bernal Olarte

Doctora en Filosofía

Bogotá D.C. 2021



Tabla de contenido

<i>Introducción</i>	6
<i>Planteamiento del problema</i>	8
<i>Estado del arte o revisión de literatura.</i>	11
<i>Marco teórico</i>	18
Violencia y tolerancia institucional hacia a la violencia contra las mujeres	18
La revictimización institucional.....	24
El continuum de la violencia de género hacia las mujeres.....	28
El papel de los/las servidores/as públicos/as	29
<i>Marco Metodológico</i>	33
Enfoque investigativo	33
Población y muestra	35
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	37
Categorías de análisis.....	38
<i>Análisis de resultados</i>	45
<i>Conclusiones</i>	55
<i>Apéndice A</i>	67
<i>Formato “Consentimiento Informado”</i>	67
<i>Apéndice B</i>	68
<i>Formato Entrevista Semiestructurada a Mujeres</i>	68
<i>Apéndice C</i>	70
<i>Formato Entrevista Semiestructurada a Servidores</i>	70

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Impacto de la Revictimización.....	26
Ilustración 2 <i>Categorías Emergentes</i>	40
Ilustración 3 Nube de palabras mujeres.....	46
Ilustración 4. Nube de palabras	52

Índice de Tablas

Tabla 1 Descripción de las categorías de análisis	38
Tabla 2 <i>Categorías, Categorías Emergentes y entrevistas.</i>	41

Introducción

La presente investigación busca reflexionar sobre los factores institucionales que repercuten en el *continuum* de la violencia hacia las mujeres por parte de sus parejas y exparejas. En primer lugar, es fundamental tener una comprensión amplia sobre las violencias de género, particularmente de las violencias en pareja, profundizar en este tema y esclarecer sus causas y sus efectos, lo que permitió delimitar teóricamente los objetivos de la investigación. Así mismo al realizar la revisión de literatura sobre las instituciones, identificadas como un factor determinante en la reproducción de dichas violencias, nos posiciona desde la perspectiva feminista institucional, para develar la estructura patriarcal que está inmersa en las reglas de juego construidas socialmente.

Hacer un breve repaso por ciertas instituciones formales e informales que posiblemente inciden en la violencia en pareja, nos permitirá identificar las falencias en los procesos de acompañamiento institucional. De este modo, reconocemos *la revictimización* y *la negligencia* como categorías principales a la hora de entender la relación tensionante entre instituciones y víctimas, la violencia institucional se abordará desde dos aspectos principales; el entramado burocrático y el rol de los funcionarios o servidores. Finalmente, se menciona la importancia de eliminar la violencia estructural presente en las instituciones, poniendo en discusión dos perspectivas feministas que permitan generar propuestas para las instituciones con perspectiva de género, capaces de romper el ciclo de la violencia en pareja.

Este estudio está centrado en el rol de los funcionarios de Comisarias de Familia de Bogotá, como dependencias o entidades formales y cuya misionalidad está determinada como lo señala la ley 2126 de 2021 para “...brindar atención especializada e interdisciplinaria para prevenir, proteger, restablecer, reparar y garantizar los derechos de quienes estén en

riesgo, sean o hayan sido víctimas de violencia por razones de género en el contexto familiar y/o víctimas de otras violencias en el contexto familiar...”

En un primer momento se esboza la definición del problema de investigación, seguido de la pregunta a la cual se pretende dar respuesta, aspectos que determinan el planteamiento del objetivo principal que persigue la investigación, así como los objetivos específicos. A continuación, se establece el marco teórico, que contempla tres categorías principales: Violencia y tolerancia institucional hacia la violencia contra las mujeres en el cual se analizan factores determinantes, así como la forma en la que se manifiesta y la naturalización de la misma, planteando la necesidad intervenir esta realidad. Como segunda categoría se plantea la revictimización institucional como mecanismo estatal para legitimar la posición de poder frente a los individuos, analizando las consecuencias para las víctimas y realizando un análisis desde las perspectivas feministas con el propósito de entender la revictimización institucional desde una lectura crítica del papel del Estado frente a la desigualdad de las mujeres.

Como tercera categoría se aborda el papel de los/las servidores/as públicos/as, como representantes del estado y el rol que estos ejercen como uno de los principales factores participes en la reproducción de la violencia institucional.

Por último, se presenta el marco metodológico de la investigación determinando el enfoque de la misma, el tipo de investigación y el diseño, incluidas las técnicas e instrumentos de recolección de la información para culminar en el análisis de las mismas y las conclusiones de la investigación.

Planteamiento del problema

El patriarcado es un sistema integral que comprende al Estado y el conjunto de la sociedad, como estructura atraviesa todas las esferas políticas, económicas y socioculturales en las que nos hemos desarrollado históricamente. El Estado, en su monopolio legítimo de la fuerza ha sido clave para la instalación del proyecto patriarcal sobre los cuerpos de las mujeres, de este modo, ha dispuesto sus instituciones y organismos gubernamentales para la legitimación de las desigualdades de género, clase, raza etc. Con lo anterior, se hace problemático en primer lugar, la tensión que existe entre el Estado como principal garante de los derechos humanos, pero a su vez como agente reproductor de violencias en contra de las mujeres. Desde la perspectiva de género y los análisis feministas, los elementos del Estado social de derecho son contradictorios, puesto que, se nos presenta como protector un aparato diseñado en el marco de un sistema patriarcal, que es violento en sí mismo.

En ese sentido, las instituciones formales encargadas de atender las violencias basadas en género, tienen la obligación de garantizar la protección y el acompañamiento de la víctima, según sus alcances y capacidades, deben brindar herramientas alternativas para que las personas denunciantes puedan salir o romper con las dinámicas de la violencia en la que están sumidas, sin embargo, las investigaciones, testimonios, relatos etc., demuestran que existe cierta participación de las instituciones en el círculo de la violencia hacia las mujeres, perpetuando la victimización sobre quién decide acudir a dichas entidades. De este modo, la violencia institucional, da cuenta de lo estructural que son las dominaciones hacia las mujeres, dejando entrever el continuo de la violencia entre lo privado y lo público, a partir

de la institucionalización de valores machistas que legitiman y reproducen la desigualdad de género.

Ahora bien, dentro de la violencia institucional los servidores públicos tienen un papel fundamental, puesto que, sus funciones están ligadas a representar los propósitos institucionales de la entidad a la cual están articulados, es decir, son la cara visible de los principios rectores que allí se practican. Aunque, se supone que su objetivo es brindar un servicio con responsabilidad social, en el caso de la violencia contra las mujeres es problemático el cumplimiento de las expectativas sobre su labor, ya que, como lo afirma Gutiérrez, Coronel y Pérez (2019), existen dentro de las instituciones servidores que no asumen una actitud adecuada hacia la víctima, siendo indiferentes a su dolor, no demuestran empatía alguna por el sufrimiento de las personas, al parecer, llegan a un punto de deshumanización.

Específicamente en lo que compete a las Comisarías de Familia, se ha podido identificar que los servidores públicos ejercen revictimización hacia las mujeres, por la falta de conocimiento y sensibilización frente a los temas de género (Romero, 2020). Dichos vacíos en la formación de los funcionarios se hacen explícitos al momento de atender o acompañar a las víctimas de violencia en pareja, puesto que, muchos de sus argumentos están ligados a la defensa de un enfoque familista por encima de las necesidades específicas de estas mujeres, también dentro de sus opiniones refuerzan los estereotipos de género socialmente asignados a las mujeres. Lo anterior, puede repercutir en que muchas mujeres desistan del proceso, al no encontrar un apoyo en las instituciones encargadas de garantizar su derecho a una vida libre de todo tipo de violencias, de esta manera, los funcionarios públicos repercuten en el círculo de violencia hacia las mujeres, creando un continuo de abusos que margina a las víctimas y las deja cada vez más expuestas a las manos de su agresor, generando a su vez la pérdida de confianza institucional, puesto que la ciudadanía le resta importancia a la visibilización legal de estos casos. De manera que, la pregunta de investigación es:

¿El ejercicio de los/las servidores públicos/as de la Comisaría de Familia de Fontibón (Bogotá) incide en el *continuum* de violencia hacia las mujeres que denunciaron

incumplimiento a la medida de protección, por hechos de violencia ejercida por su pareja o expareja, en el año 2019?

El trabajo tiene como hipótesis o supuesto teórico que el *continuum* de violencia hacia las mujeres que denunciaron incumplimiento a la medida de protección, por hechos de violencia ejercida por su pareja o expareja, en el año 2019 en la Comisaría de Familia de Fontibón (Bogotá) es producido y reproducido por vacíos y fallas en el ejercicio de los/las servidores públicos/as.

Se argumenta que las vías institucionales pueden ser insuficientes a la hora de atender a las víctimas de violencia basada en el género, en la medida en la que el enfoque con el que se las trata carece de los elementos básicos para la comprensión de la problemática, dado que se parte de unos supuestos acerca de las dinámicas familiares y acerca de los deberes y conductas aceptables que las mujeres deben realizar y aceptar por naturaleza. Tales supuestos están inscritos en la sociedad en general y perpetúan el sistema patriarcal, por lo que no sería extraño encontrar el correlato de estos supuestos elaborando un discurso dentro de las instituciones estatales, así estas estén -supuestamente- hechas para proteger a las mujeres víctimas de violencia basada en el género.

Finalmente, el objetivo que guía la investigación hace referencia a determinar si el ejercicio profesional y de atención de las y los servidores públicos de la Comisaría de Familia de Fontibón (Bogotá) favorece en el *continuum* de la violencia contra las mujeres a partir de las denuncias por incumplimiento a la medida de protección, por hechos de violencia ejercidos por parejas o exparejas, en la Comisaría de Familia de Fontibón en el año 2019. Para cumplir con este objetivo general, se proponen los siguientes objetivos específicos: a. Describir la percepción de las mujeres frente a la atención recibida de los servidores públicos durante el trámite de denuncia por incumplimiento a la medida de protección, por hechos de violencia (ejercida por su pareja o expareja), en el año 2019 y b. Determinar la postura de los servidores públicos frente a la atención con perspectiva de género, en el ejercicio de sus funciones en las Comisarías de Familia.

Estado del arte o revisión de literatura.

El 20 de diciembre de 1993 fue aprobada en Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 48/104, La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, una herramienta internacional valiosa en materia de derechos humanos de las mujeres, al abordar de manera clara y específica la violencia sufrida por las mujeres, definiendo en su artículo primero que

la violencia contra la mujer es todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública como en la vida privada.

Lo interesante en esta definición es el hecho de que la violencia contra la mujer no se ubica en una circunstancia determinada, sino que se produce sobre sus cuerpos por el hecho de ser mujer. Como lo reafirma Lorente (1998)

A la mujer no se le maltrata por ser madre, novia o ama de casa, sino por ser mujer, por ello es importante delimitar conceptualmente la violencia que se ejerce sobre la mujer, ya que al denominarse incorrectamente, por ejemplo como “violencia doméstica” o “violencia familiar”, se está relacionando sólo con un ambiente concreto, el familiar o el doméstico, y de ahí se puede pasar con relativa facilidad a limitarlo a determinados tipos de familia, a ciertas circunstancias, a algunos hombres que son enfermos, alcohólicos o especialmente violentos, o también a mujeres que los provocan. (Citado por Yugueros, 2014, Pag 147)

Por lo tanto, la comprensión de la violencia contra la mujer, es entendida como una violencia estructural que hace parte de la cultura, construida desde relaciones de poder basadas en la dominación, para invisibilizar el sometimiento a las mujeres y reprimir sus identidades (Peris, M. 2013). Es decir, que esta violencia no es natural, ni surge sobre las bases humanas de relación entre macho y hembra, la violencia sobre los cuerpos de las

mujeres reposa en la base de un sistema patriarcal que debe sostenerse con instrumentos coercitivos y de poder (Segato, R. 2013).

Teniendo en cuenta que la violencia contra la mujer se presenta en distintas relaciones de poder, es de nuestro interés centrar la mirada en las que toman lugar dentro de las relaciones de pareja. Haciendo claridad sobre las violencias intrafamiliares o domésticas, en tanto que estas, son acciones que generan daño físico, psicológico o sexual, dentro del seno de la familia para causar un daño grave en la personalidad o estabilidad de la familia (Vara Horna A, 2006), lo cual, remite a un plano específicamente familiar o dentro del hogar. No obstante, la violencia en pareja no se supedita a este espacio de convivencia y no se origina simplemente en relaciones conyugales (Leal, 2008).

Para referirse a la violencia en pareja, otros autores la han definido como:

violencia de pareja y/o conyugal o íntima al referirnos a patrones de conducta de dominio y coerción que incluyen violencia física, sexual, psicológica, patrimonial, coerción económica, negligencia o abandono, que adultos o adolescentes usan hacia su pareja o ex pareja, casados o en unión de hecho, heterosexuales, homosexuales o lesbianas". (Guido, L. 2002,p.242)

Además, es importante precisar que de acuerdo a lo expuesto por Cantera (2007) la violencia en pareja se da como un fenómeno histórico que es construido por las estructuras sociales de dominación de género y reforzado por la ideología patriarcal.

Si bien, Heise (1998) argumenta que son múltiples los motivos que originan la violencia de género en la pareja, recomienda una mirada que contemple la interacción de factores cruciales. Para ello, aconseja que se estudie la interrelación de factores a partir de círculos concéntricos, los cuales denomina nivel individual, microsistema, exosistema y macrosistema. Dentro de estos niveles, las instituciones se ubican en el exosistema, que genera un alto impacto en el continuum de la violencia en pareja, ya que,

La ley y la falta de respuesta de las instituciones ante las situaciones de violencia de género en la pareja, así como el rol que los medios de comunicación ejercen al presentar los modelos violentos, normalizando de esta manera la violencia (Belski, 1980, p.320).

Así mismo, es fundamental tener una comprensión teórica sobre las instituciones que permita reflexionar sobre sus límites y alcances siendo posible tener una mayor precisión a la hora de entender sus efectos en fenómenos sociales, tales como la violencia en pareja. En

ese sentido, nos acercamos a distintos enfoques que históricamente han construido los marcos de interpretación sobre la institucionalidad, autores como Parsons han definido a las instituciones como un sistema organizativo de creencias comunes o normas sociales entre los individuos (Parsons,1990). Por su parte Marx Weber, argumenta que las instituciones son un tipo de relaciones específicas entre personas individuales que integran una forma dentro de la sociedad -Estado, burocracias, leyes, etc.- (Weber, 2005).

Para poder conciliar las posturas divergentes nace el nuevo institucionalismo como una apuesta integral, para explicar el funcionamiento de las instituciones, sosteniendo que: “las instituciones son elementos de las estructuras sociales con cierta autonomía, tienen un profundo carácter histórico y cultural, se articulan generalmente en los niveles intermedios de la sociedad y poseen un anclaje cognitivo en los actores *sociales* (Powell & DiMaggio, 1999, como se citó en Brismat, N. M. 2014, p.35).

Lo anterior, es un avance significativo que permite problematizar el comportamiento de distintos agentes sociales y/o estatales y que da relevancia a los niveles formales e informales en los que se van a desarrollar las reglas de juego que son determinantes a la hora de analizar nuestro comportamiento humano en lo público y lo privado.

Dentro de esta nueva ola de análisis se destaca el desarrollo del feminismo institucional, que ha categorizado a las instituciones desde las relaciones de poder que allí se perpetúan, en contra de los cuerpos femeninos, siendo el espacio donde se legitiman las normas sexistas y las creencias machistas que se han construido culturalmente. “Las feministas expusieron la naturaleza de género de las instituciones públicas y políticas y cómo estas ayudan a reflejar, reforzar y constituir relaciones de poder desiguales e interceptadas en la sociedad en general” (Acker, 1992). Por otro lado, dentro de esta corriente de pensamiento se identifica que el género no es algo que exista simplemente en los lazos individuales de interacción social, sino que se articula como un engranaje que es funcional al macro sistema, algunas autoras han hablado de un régimen institucional masculinizado (Chappell y Waylen, 2013, p.602).

Es fundamental recalcar que la interpretación expuesta por el feminismo institucional se realiza alrededor del sistema patriarcal, puesto que, el patriarcado es entendido a sí mismo como una institución que representa dinámicas, relaciones u organizaciones que promueven

la desigualdad o más bien la supremacía de un sexo sobre el otro, discriminando históricamente a la mujer (Camacho, 1997). La anterior postura es reforzada por teóricas como Lerner para quién: “La manifestación e institucionalización del dominio masculino sobre las mujeres y los/las niñas/os de la familia. Implica que los varones tienen poder en todas las instituciones importantes de la sociedad y que se priva a las mujeres del acceso a las mismas” (Citado por Facio, A. Fries, L. 2005). Podríamos concluir bajo dichas lecturas que los estudios feministas sobre el tema han enriquecido el debate, al permitir evidenciar la institucionalización del patriarcado como causa estructural de la violencia de género en lo público y lo privado.

Ahora bien, al acercarnos a las instituciones desde los lentes del género hemos podido divisar ciertas luces que dan cuenta de la violencia inmersa en las instituciones, las cuales incluso en muchas ocasiones son funcionales al sistema patriarcal. Consideramos que es propicio entender desde la literatura, la contradicción existente entre las instituciones como principales garantes de la atención a las víctimas de violencia en pareja, pero a su vez, como potenciales reproductoras o partícipes de la violencia de género.

La diferencia entre instituciones informales e informales es desarrollada de forma concreta por Carl Menger “Lo formal con las instituciones diseñadas y lo informal con las instituciones espontáneas” (Hodgson, 2011). En ese sentido, la familia podría ubicarse como una institución informal, que en “la historia del pensamiento occidental hace de la familia una institución natural, desde una construcción cultural, le asigna una serie de características que la hacen única dentro del universo de asociaciones humanas posibles” (Facio, A. Fries, L. 2005.p.259). Desde las reglas implícitas y explícitas que se manejan en el plano familiar, se construyen las bases sociales fundamentales para interactuar política y económicamente. Ahora bien, frente a los efectos que tiene la familia sobre la violencia en pareja existen opiniones divididas, hay posturas que afirman que la intervención de esta institución es positiva, puesto que, en muchas culturas, las familias funcionan como una red de apoyo que desde sus roles de protección ayuda a la víctima a salir del ciclo de violencia y le otorga nuevas oportunidades (Demenech, Donovick & Crowley, 2009). Dicha concepción se sustenta en la imagen construida y reforzada en el siglo XX alrededor de la familia como un

lugar de cuidado, donde todos quienes la integran pueden sentirse seguros (Echeburúa & Corral, 1998).

Por el contrario, existen posturas divergentes, que son disruptivas con las perspectivas tradicionales acerca de la familia, al señalar que en la familia; el poder autoritario y coercitivo del dominio masculino, se evidencia de forma más violenta (Gracia & Musitu, 2000). En esa medida, el accionar de la institución familiar no tendría un impacto que ayude a mitigar la violencia “La familia potencialmente conflictiva, alberga en su estructura, efectos directos sobre el riesgo de violencia, incluso, influyendo más en su generación que otras características de la misma” (Lauritsen & Schauman, 2004.). Para poder consolidar este debate, se ha mencionado el carácter paradójico de la familia, como institución que incide en la violencia en pareja, referida por Gracia (2002) como: Dos imágenes contrapuestas; esta ironía de la vida familiar se podría ilustrar así: la familia, un oasis íntimo (donde se puede encontrar un respiro de las tensiones cotidianas) y la familia, un íntimo campo de batalla. citado por Estrada, C., Herrero, J. & Rodríguez, F. J. (2012).p.523-534).

Nos detendremos a analizar con detenimiento las instituciones formales encargadas de mediar en el proceso de prevención y atención de las mujeres víctimas de la violencia en pareja. Las instituciones formales están expresadas en las reglas políticas y judiciales, reglas económicas y contratos, etc. es decir que en este punto los diseños estatales serán un marco de referencia para establecer la relación institucional en el *continuum* de la violencia.

En primer lugar, contamos con las instituciones de salud ya que, según la Asamblea Mundial de la Salud en 1996, la violencia de género contra la mujer es considerada una problemática de salud pública en el que las instituciones de salud deben intervenir para remediarlo. Debe aclararse que la violencia hacia la mujer y la violencia en pareja no es una enfermedad, es una relación social que causa daño (Guido, L. 2002, p.242). Hablar de violencia en relaciones de pareja dentro del sistema de salud es un llamado a la intervención pública que debe tener el fenómeno de las violencia hacia las mujeres para lograr ser erradicada. Además, se hace con el fin de destacar las consecuencias físicas, mentales y emocionales que la violencia tiene sobre los cuerpos de las mujeres (Koss, M. 1990). Las instituciones de salud deben prestar sus servicios a las mujeres garantizando el goce efectivo de sus derechos, “cuando las organizaciones de la salud no tratan el tema de la violencia

basada en género, cometen un acto de negligencia que puede causar daño a la mujer.” (Bott, Guedes, Claramunt & Güezmes, 2010, p. 4).

Seguido a estas, se encuentran las instituciones policiales, siendo una de las más relevantes para la intervención estatal en la violencia de pareja, incluso es una de las que en primer lugar acuden las víctimas para exigir una actuación en los problemas domésticos (Fernandes, N. 2011). La participación de las instituciones policiales es significativa para las víctimas y los espectadores, puesto que, demuestra el grado de tolerancia social hacia una violencia tipificada como delito y en esa medida la desaprobación cultural contra las agresiones en las relaciones de pareja (Holder, 2001).

Sin embargo, el poder simbólico de la institución policial es problematizado por otros autores que, desde nociones más críticas, sostienen que estos actores pueden incrementar la violencia contra la mujer, al no tener una perspectiva de género, resistiéndose a intervenir basados en la idea de que lo ocurrido en los hogares hace parte de su intimidad. (Payne y Wermeling, 2009).

Por último, dentro de las instituciones judiciales destaca su función en cuanto al acceso a la justicia, la herramienta que dichas instancias brindan a las mujeres víctimas de violencia en pareja es la garantía de exigir el cumplimiento de sus derechos. Sin embargo, la justicia es problematizada por distintas autoras, al considerarla como un instrumento patriarcal que no brinda soluciones reales y contundentes a la situación de las mujeres. La Corporación Humanas (2009) argumenta la falta de acceso a la justicia desde

la existencia de leyes, normas o reglamentos, políticas públicas o fallos judiciales que no garantizan plenamente el reconocimiento de los derechos humanos de las mujeres, esto debido al diseño, la estructura o la concepción misma del sistema de justicia vigente. (p.29)

En cuanto a las instituciones judiciales de familia, un estudio de sentencias realizado por Beatriz Londoño (2013) para analizar el papel de los jueces en la violencia en pareja en Colombia durante el año 2005 y 2009, arroja que estas son entendidas desde la categoría de violencia intrafamiliar y no se analiza desde una variable particular -violencia en relaciones de pareja- dentro de la violencia hacia la mujer.

Lemaitre, J. (2002) explica en su crítica feminista a la conciliación dentro de la violencia conyugal en la que apunta que el modelo de resolución de conflictos que se implementa desde el Estado para resolver los casos de violencia intrafamiliar y en pareja, se basan en un modelo de conciliación, que es ineficaz en la mayoría de ocasiones, puesto que su fin es llegar a un consenso en circunstancias donde lo que se requiere es justicia, por la grave violación a los derechos humanos.

Ahora bien, la revisión de literatura ha evidenciado un elemento transversal a todas las instituciones -formales e informales-, como categoría principal para entender su efecto sobre la violencia en pareja: se observó que la revictimización, que nace a partir de las violencias institucionales ejercidas por dichas instancias al momento de atender la violencia en pareja. En ese sentido, la violencia institucional se puede abarcar como “tipo de violencia que brota desde instituciones formales del estado, o de sus ordenamientos funcionales, y que por ello mismo se encontraría cubierta de un manto de “legitimidad”. Instituciones que gozan del monopolio del uso de la fuerza y de la posibilidad de coaccionar en nombre de un ordenamiento legal” (Doz Costa, J. 2010,p.245).

Para concluir, la revisión de literatura ha dado aportes significativos a la investigación ya que luego de realizar el análisis teórico de los conceptos se puede considerar que la violencia de pareja en relaciones heterosexuales es un fenómeno poco estudiado, al cual se tiende a incluir dentro de la categoría intrafamiliar, ignorando o invisibilizando que esta categoría está cargada de una dominación hacia la mujer que merece ser estudiada a profundidad, teniendo en cuenta sus particularidades. Es relevante este trabajo para los análisis institucionales, al incluir una perspectiva feminista que amplíe el panorama de interpretación sobre las violencias transversales en las instituciones formales e informales, encontrando como respuesta que el efecto institucional sobre las mujeres que han recibido medidas de protección luego de su demanda, está ligado a la revictimización que el mismo proceso puede producir sobre la víctima. Por otro lado, es novedosa al tomar la dignidad de la mujer como principio rector en la función de los servidores públicos y de las estrategias burocráticas, abandonando la idea de que su rol es priorizar los intereses de unidad familiar que hayan de por medio entre la pareja, se encuentra que potenciar los derechos de estas mujeres desde las estrategias institucionales, es una herramienta poderosa para romper el

ciclo de violencia. Lo anterior es fundamental para nuestro caso de estudio en la Comisaría de Familia de Fontibón en tanto que el análisis de las instituciones judiciales permite replantear el modelo de resolución de conflictos establecido para los casos de violencia en pareja, la investigación concede un examen crítico de la justicia estatal como un instrumento funcional al sistema patriarcal, que reproduce las lógicas violentas hacia las mujeres, el cual debe ser reformado.

Marco teórico

El presente marco teórico aborda la relación entre los servidores públicos y el continuum de la violencia hacia la mujer a partir de una comprensión teórica de lo que significa la violencia institucional y la revictimización, que esta misma reproduce. Los cuerpos teóricos de la investigación estarán basados en las perspectivas feministas y desde un enfoque de género para poder explicar la violencia institucional y la revictimización desde una mira estructural del Estado como agente reproductor de violencias hacia la mujer, que influye en el continuum de violencia en pareja y expareja. Finalmente, la categoría de servidores públicos se abordará desde la responsabilidad social que deben implementar los profesionales encargados de acompañar a las mujeres víctimas de violencia, en este caso comisarias y comisarios de familia y sus equipos interdisciplinarios en la localidad de Fontibón, Bogotá.

Violencia y tolerancia institucional hacia a la violencia contra las mujeres

La violencia contra la mujer es multicausal por lo que la mejor forma de comprenderla es haciendo análisis integrales de los factores y contextos que la causan, así como las consecuencias que estos tienen. Uno de estos factores son los institucionales, por ejemplo, el cómo las instituciones formales han creado canales para la atención y prevención de esta violencia, y el cómo las instituciones informales legitiman la violencia contra la mujer bajo construcciones culturales históricas. Debido a esto, “las mujeres ven vulnerado el ejercicio

de su ciudadanía no sólo en el ámbito doméstico, sino también en la lógica institucional que continuamente las revictimiza” (Colanzi, 2015, p. 14).

La *violencia institucional* tiende a ser “invisible e indirecta y difícilmente es considerada un delito. Se manifiesta en el interior de las instituciones sociales (prisiones, oficinas gubernamentales, sistemas de bienestar social, hospitales psiquiátricos, ejército)” (Barros, 2004, p. 380). Reconociendo que hay instituciones formales - dadas por un sustento legal - e informales - construidas socialmente - para efectos de esta investigación, sobre la Comisaría de Familia de Fontibón, se hará énfasis en las instituciones formales, donde la violencia institucional se define como:

los actos u omisiones de los hombres y mujeres que trabajan como servidores públicos de cualquier orden de gobierno, que impliquen discriminación o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia. (Evangelista, Tinoco y Tuñón, 2016, p. 59).

Así, este tipo de violencia en su condición de categoría política local (Pita, 2016) implica su uso, no solo como una palabra, sino como una nominación dotada de sentido, que permite realizar valoraciones de la violencia del estado, las fuerzas de seguridad y la posiciona como una herramienta política eficaz para la lucha en su contra, la cual adquiere contexto en lo local. A su vez, la violencia institucional contra la mujer involucra al Estado u otros actores que cometen actos de discriminación u obstaculizan el ejercicio y goce de los derechos de las mujeres, en donde el Estado específicamente puede incurrir en esto sea por acción o por omisión, pues

se ha visibilizado que el Estado puede ser también un agente que comete formas de violencia de género institucionalizada, no sólo porque a través de sus agentes se realicen actos de violencias físicas, psicológicas o sexuales, sino también por la responsabilidad que tiene el Estado y sus agentes en la prevención, sanción y erradicación de dichas violencias contras las mujeres. (p. 133)

Las debilidades o ausencias estatales en términos de perspectiva de género aumentan la probabilidad de escenarios de violencia o vulneración hacia las mujeres que por ejemplo se acercan a las entidades competentes para procesos de denuncia y judicialización, tal como se muestra en el estudio de Bodelón (2014) sobre el androcentrismo en el sistema jurídico de España, puesto que, aunque el discurso sobre las mujeres que no denuncian o las que no ratifican su denuncia lo han atribuido a la irracionalidad femenina (Schmal y Camps, 2008;

Larrauri, 2003). Una lectura más a profundidad evidenciaría que las instituciones gubernamentales estereotipan y reproducen sexismos sociales, y toleran la violencia contra las mujeres. Estas acciones discriminatorias basadas en representaciones sociales que crean un estereotipo sobre las mujeres y las formas en que “deberían” comportarse son una manifestación de violencia institucional. Por lo que,

cuando un Estado aplica, ejecuta o perpetúa un estereotipo de género en sus leyes, políticas públicas o prácticas lo institucionaliza, dándole la fuerza y autoridad del derecho y la costumbre (...) Cuando un Estado legitima así un estereotipo de género, provee un marco legal para facilitar la perpetuación de la discriminación en el tiempo y a través de diferentes sectores de la vida y la experiencia sociales (Cook y Cusack, 2010, 42).

De esta manera, estas acciones discriminatorias refuerzan el *continuum* de violencia (Frías y Hurtado, 2010) contra las mujeres, reproduciendo construcciones históricas, políticas, económicas, sociales y culturales en lo público y en lo privado. Este concepto es una herramienta analítica que posibilita “afianzar la operatividad del modelo explicativo basado en las relaciones de género respecto de la violencia contra las mujeres” (Añón, 2016, p. 14); desde un análisis integral. Este análisis reconoce la violencia tanto desde las relaciones históricas de opresión y subordinación como desde el sistema de relaciones de poder donde los hombres tienen un lugar dominante. Como afirmó la Secretaría de la mujer de Bogotá (2014) el *continuum* de violencia permite comprender cómo las violencias hacia las mujeres son diversas y no son ejes desconectados, sino que, el sistema patriarcal ha configurado una interdependencia entre estas y por lo tanto es necesario comprender cómo, por ejemplo, la violencia institucional legitima violencias sociales y culturales en las entidades estatales.

Lo anterior sucede cuando los Estados generan lógicas de *tolerancia institucional* ante la violencia contra las mujeres, donde “por acción o por omisión, las instituciones [estatales] permiten que la violencia se reproduzca, no la previenen, la fomentan o la omiten” (UNIFEM, 2010, p. 64). Este concepto aporta al estudio de las instituciones y agentes estatales reconocerlas como entidades garantes de los derechos de las mujeres que por lo tanto tienen la obligación de actuar pronto y de manera oportuna ante la violencia, y además debe implementar estrategias preventivas.

Siguiendo a Salamanca (2016) la tolerancia institucional busca justificación en los ejes personal, en el microsistema, exosistema y macrosistema. En el eje personal se parte de la historia individual y en la naturalización de las características violentas en las relaciones privadas; en el microsistema, se parte de cómo el orden patriarcal de las familias y el consumo de alcohol, por ejemplo, son dispositivos que toleran la violencia contra las mujeres; en el exosistema, se hace alusión a los dispositivos encaminados a analizar la legitimación social de la violencia en razón de la pobreza, la separación del espacio público y privado y el fortalecimiento de la identidad masculina; y finalmente, en el macrosistema se hace referencia a los roles de género, la construcción de la masculinidad dominante, la idealización del amor romántico y la creciente idea de la propiedad ejercida por los hombres sobre las mujeres

De esta manera,

las formas en que los agentes estatales deciden, aplican, utilizan e interpretan las normas, y su tipo de diligencia, es decir, si actúan con celeridad o incluso omiten prácticas que pueden incurrir en acentuar la discriminación y las violencias sexistas. Por ejemplo, persuadir a las denunciantes de violencia intrafamiliar porque “estas violencias se resuelven en casa”, o culpabilizar a las víctimas por ser creadoras del riesgo, “por salir solas a la calle o tarde de la noche”. Incluso, reforzar los estereotipos cuando se dan recomendaciones para prevenir las violencias, como la utilización de determinada ropa y estéticas del cuerpo, llegar al caso de omitir procedimientos para el acceso a la justicia porque “es normal que los hombres agredan cuando están borrachos” o afirmar que, las mujeres “no están desaparecidas sino que están con el novio” (Salamanca, 2016, p. 26)

De modo que, se hace necesario desinstitucionalizar los estereotipos de género presentes en las leyes, políticas y prácticas de los Estados para poder eliminar y reparar la violencia que estos generan contra las mujeres (Cook y Cusack, 2010). Esto sería posible mediante reformas sistémicas, ya que, de no ser atendidas se pueden fortalecer las pre-concepciones patriarcales sobre la violencia contra las mujeres que terminan justificando o interiorizando que esto suceda. En términos legales y/o jurídicos no erradicar con los estereotipos de género por la tolerancia y violencia institucional incrementa la posibilidad de escenarios de impunidad o negligencia en la garantía de la protección a los derechos de las mujeres. Así,

la obligación de los Estados en relación con los actores no estatales, (...) es especialmente importante en tanto estos pueden ser instrumentales en la creación, perpetuación e institucionalización de los estereotipos perjudiciales sobre las mujeres, estableciendo o afianzando así, la jerarquía de género existente (Cook y Cusack, 2010, p. 117).

La violencia institucional contra las mujeres muestra la necesidad de implementar marcos normativos con enfoques preventivos y perspectiva de género y no solo punitivos, los cuales garantizarían las competencias necesarias de las y los servidores públicos y los órganos de control óptimos para una atención y prevención a la violencia contra las mujeres (Martínez y Vega, 2013). Desde los marcos internacionales, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) en 2017 recomendó para mitigar la violencia institucional en relación con la violencia contra las mujeres lo siguiente

eliminar las prácticas institucionales y la conducta y el comportamiento de los funcionarios públicos que constituyan violencia de género contra la mujer, o que toleren dicha violencia, y que proporcionen un contexto para la falta de una respuesta o para una respuesta negligente. Esto incluye investigar de manera adecuada y sancionar la ineficiencia, la complicidad y la negligencia por parte de las autoridades públicas responsables del registro, la prevención o la investigación de esa violencia o que presten servicios a las víctimas y supervivientes. (Cedaw, 2017).

La violencia institucional se ha perpetuado con los estereotipos patriarcales, la subvaloración de las mujeres y la naturalización de la violencia, además de la falta de normativas con perspectiva de género, por lo que estos “obstáculos institucionales han sido las principales herramientas que tienen las mujeres como justificación para no acudir a las instituciones públicas, para no denunciar o en su momento para retractarse de iniciar un proceso judicial” (Sánchez, 2020, p. 11).

Siguiendo a Sánchez (2020) la violencia institucional contra las mujeres se da en cuatro escenarios: i) cuando se da en un contexto de dependencia y de subordinación, donde el Estado como garante de los derechos de las mujeres, genera una dependencia hacia las gestiones realizadas y por ende mayor control y poder sobre las mujeres, quienes, ante las malas praxis ejercidas por las instancias no se movilizan y siente temor de denunciar. ii) Cuando las acciones por parte de los servidores públicos son opacas, ya sea porque las víctimas desconocen sus derechos, por falta de herramientas para informarse, así como por la corrupción de los funcionarios públicos, quienes tienen la posibilidad de ocultar violaciones a los derechos humanos o evadir su responsabilidad frente a los mismos. iii) Cuando la afectación a los individuos se hace de forma personal por los funcionarios, donde los maltratos, abusos o negligencias son recibidos directamente por las víctimas sin que terceros puedan percibirlos. iv) cuando la violencia institucional es revictimizante y somete

a las mujeres a procedimientos internos institucionales repetitivos que son confusos y que ponen en peligro su dignidad, con un trato lejano a la sensibilidad con la que se debe atender a las víctimas.

Este último escenario es importante, puesto que, la violencia institucional genera en términos prácticos el continuum de violencia, en tanto con los obstáculos en los canales de atención y prevención van replicando afectaciones a las mujeres víctimas de algún otro tipo de violencia. La *revictimización* se da cuando “la persona que ha vivido una experiencia traumática, al entrar en contacto con las autoridades o instituciones del estado, es receptora de tratos injustos e incluso puede ser criminalizada por el mismo acto del que fue receptora” (Bezanilla, Miranda y Fabiana, 2016). Sin embargo,

a pesar de los avances normativos, los esfuerzos conjuntos de entidades y el gobierno en general para plasmar en leyes, decretos, manuales, etc. la necesidad imperante de establecer la igualdad y abolir la discriminación contra la mujer, el sujeto femenino en Colombia continúa siendo el foco de violencia de la sociedad (García, 2013, p. 126).

En el caso concreto de Colombia, Alejandro Monroy (2011) en el texto “*Una casa de varios pisos: acceso a la justicia en casos de violencia intrafamiliar en una comisaría de familia de Bogotá*” evidenció que en las Comisarías de Familia el cómo los servidores decidan tramitar la denuncia de mujeres puede aumentar o no la revictimización, ya que por decisión casi autónoma definen si es “grave” o no, y además cómo todo el entramado burocrático del proceso de denuncia termina afectando aún más a las víctimas. Pues, por ejemplo

las víctimas-usuarios de la Comisaría deben estar preparadas para permanecer al menos dos horas haciendo los trámites de presentación de la denuncia, abstenerse de llevar a sus hijos (...) y finalmente, relatar lo sucedido casi tres veces antes de acceder al funcionario que por ley es el único competente y el único que debería conocer de los hechos: el comisario de familia. Sólo si el caso es muy grave, la o el comisario atiende a la víctima inmediatamente, decreta medidas de protección de manera temporal, y cita para audiencia de conciliación y pruebas; en esta audiencia se dictan las medidas de manera definitiva. (Monroy, 2011, p. 11).

La investigación de Monroy (2011) sobre la experiencia de la Comisaría de Familia de Suba, Bogotá, logró identificar conductas que, aunque no estén explícitas en las leyes las realizan las y los servidores públicos debido a las construcciones sociales que forman a cada persona e inciden en la manera en la que atienden las denuncias de mujeres víctimas de alguna violencia. Lo cual genera procesos de revictimización, ya que, si una persona ha sido víctima

y luego es mal tratada por una institución porque se le niega información, no se le reconoce como una interlocutora válida, no se le escucha con el debido respeto (...) estos casos claramente se están evidenciando nuevos episodios de violación de derechos” (Equipo Psicosocial Comisión Intereclesial de Justicia y Paz, 2010).

Lo anterior, evidencia la necesidad de crear protocolos y marcos normativos veedores de las buenas conductas de las y los funcionarios públicos para garantizar que no revictimice a las mujeres denunciantes, sino, que se dé prioridad a su bienestar y garantía de derechos.

Siguiendo lo anterior,

es visible la incapacidad del derecho para articular las necesidades de las víctimas, las normas aplicables y las dificultades para ponerlas en práctica, los operadores extrajurídicos que interfieren, las dificultades propias de la cultura tanto de los agresores como de las víctimas al interferir en la aplicación de la ley, y la tradición jurídica formalista que impide que la amplitud de la norma sea vista como un aspecto positivo que permitiría tomar decisiones diversas, diferenciadas y ajustadas a hechos particulares. (Monroy, 2011, p. 21).

La violencia y tolerancia institucional - tanto en escenarios formales como informales pueden ser factores predeterminantes para el continuum de violencia contra las mujeres. Esto debido a que hay unas construcciones patriarcales cimentadas en las instituciones que hacen que las formas de recibir, acompañar y/o tramitar las denuncias de violencia contra las mujeres se hagan desde preceptos machistas y desde la revictimización. Por ejemplo, en las instituciones formales la construcción personal de cada funcionario público podría aumentar o las posibilidades de seguir violentando a las mujeres a través de su atención. Lo anterior refleja los vacíos institucionales que hay en términos de políticas con perspectivas de género y organismos veedores de las mismas, y a su vez refleja la necesidad de intervenciones inmediatas para transformar desde lo estructural a lo individual las formas en las que se tramita la violencia contra las mujeres. Para esto es necesario profundizar en el rol de las y los servidores públicos en el marco de la violencia institucional y la revictimización.

La revictimización institucional

La revictimización es uno de los efectos más relevantes que logra tener la violencia institucional en relación con la violencia hacia la mujer. La revictimización es una violencia

secundaria, que surge después de que una persona ha sido sometida a un agravio físico o psicológico, y posterior al acercamiento con las instituciones estatales, recibe malos tratos y una atención injusta (Martorella, 2011). Cabe aclarar, que el término revictimización es usualmente utilizado para referirse a las constantes agresiones producidas sobre una misma víctima por parte de su violentador y suele presentarse en la violencia doméstica donde la persona es ultrajada en varias ocasiones por su pareja (Campbell y Raja, 2005). No obstante, para efectos de la presente investigación el término será tomado exclusivamente desde la revictimización institucional, derivada del acercamiento entre la víctima e instituciones sociales (servicios sociales, sanitarios, medios de comunicación, jurídicos, etc.), quienes pueden responder con una mala o inadecuada atención a la víctima (Beristain, 1999)

La victimización es una herramienta de poder utilizado como mecanismo estatal para legitimar la posición de poder frente a los individuos. De tal manera, podemos afirmar que la victimización institucional se produce luego de que la víctima ha sufrido algún delito o crimen contra su persona, y al acercarse a las instancias legales para denunciar, sus derechos terminan siendo vulnerados por parte de los procedimientos institucionales.

Ahora bien, frente a los elementos que componen o reproducen la revictimización desde las instituciones se encontró que:

la prevalencia de prácticas institucionales que no protegen a las mujeres tales como la conciliación de casos de violencia de pareja, la invitación persistente al desistimiento de la denuncia, la rotación o “paseo de la violencia” entre instituciones, la culpabilización de las víctimas, la realización de pruebas excesivas o innecesarias, la estigmatización y el señalamiento (Programa Integral contra Violencias de Género - MDGF, 2010, p. 64-65)”.

Las consecuencias de la revictimización pueden abarcar distintos niveles, lo cual empeora la situación de las víctimas y recrudece la situación de violencia inicial, obstaculizando los procesos de reparación que deberían ejecutarse en todos los casos

Ilustración 1

Impacto de la Revictimización

Tabla 1. Impacto de la Revictimización

AREAS	IMPACTO
1. Físicas	Lesiones leves, graves y gravísimas que pueden incluir la pérdida de la vida de la víctima.
2. Emocionales	Difíciles de determinar por su grado de complejidad, pero incluyen las secuelas del profundo estrés y la conmoción que causa y deja el delito en la víctima.
3. Socio-cultural	Repercuten en las relaciones interpersonales de la víctima y en sus esferas psicosociales.
4. Económicas	Son todos los daños que ocasiona el delito, entre los que se cuentan, pérdidas materiales, físicas, emocionales, etc.

Fuente: Marchiori, Beristain y Mantilla.²⁻⁴

Nota. Tomado de *la Revictimización como causal del silencio de la víctima en Mantilla S. (2015)*

En los casos de las mujeres se hace más evidente la relación de poder jerárquica que se ejerce desde los sistemas judiciales para contribuir al sostenimiento del patriarcado por medio de la revictimización, que en estos casos tiene el propósito de silenciar y subalternizar a la víctima. La revictimización hacia las mujeres se instaura como un instrumento político para invisibilizar la violencia de género, logrando el cometido de apagar la voz de las víctimas, facilitando que estas desistan de sus procesos de denuncia frente a las agresiones o abusos de sus parejas y exparejas. Bajo esa línea lo que se pretende es evitar la naturalización de la revictimización, puesto que no sucede simplemente como un efecto de las limitaciones en las infraestructuras institucionales, sino que es un proceso funcional al sistema, que genera graves consecuencias para la perpetuación de la violencia hacia las mujeres.

Desde las perspectivas feministas podemos entender la revictimización institucional desde una lectura crítica del papel del Estado frente a la desigualdad de las mujeres: “*el*

Estado, a través de la ley, institucionaliza el poder masculino sobre las mujeres al institucionalizar en la ley el punto de vista masculino. Su primer acto de Estado es ver a las mujeres desde la perspectiva del dominio masculino; el siguiente es tratarlas de esta forma” (citado por Valobra 2015). En esa medida, se discute al Estado como agente reproductor de las violencias de género, construido sobre la base de un sistema patriarcal, el Estado ha institucionalizado la dominación femenina para legitimar la reproducción del machismo, aquí el sentido de la revictimización institucional no estaría explicado desde una incapacidad estatal para hacer cumplir sus normas, sino que existe una intencionalidad plena por desconocer la vida de las mujeres dentro de las instituciones de derecho o justicia.

Una de las explicaciones feministas para comprender la relación tensa entre el Estado y la violencia hacia las mujeres por parte de sus parejas y exparejas, se da en la disputa por el reconocimiento de lo público. Para el Estado este tipo de violencias corresponde a un plano privado y doméstico en el cual no tiene mayor incidencia, sin embargo, los movimientos y las organizaciones feministas han luchado históricamente porque estos escenarios sean reconocidos como espacios de acción pública y por lo tanto se tomen medidas políticas para regular las violencias que se originan dentro de familiar.

Por ende, resulta paradójico el accionar del Estado frente a la problemática de las mujeres, puesto que, en la medida que se configura como un detentador del poder para administrar la sumisión de las mujeres en todos sus ámbitos (personales, laborales, culturales) a su vez se muestra ajeno a la hora de transformar estas desigualdades, e incapaz de tomar decisiones para transformar la realidad femenina.

Por otro lado, en el caso latinoamericano la participación del Estado en las formas de revictimización hacia las mujeres se hace explícita desde su componente colonial, en el cual, el sistema patriarcal, capitalista, racista y neoliberal se articulan para profundizar las desigualdades sobre las menos privilegiadas. De tal manera, podemos afirmar que, aunque las victimizaciones institucionales sean sistemáticas hacia las mujeres, estas no se desplieguen de igual manera sobre las mismas. Son entonces las mujeres negras, indígenas, empobrecidas, entre otras, quienes el Estado excluye constantemente por cuestiones de; raza, clase o sexo, a quienes deja expuestas a las violencias sistemáticas, dificultando el acceso a sus instituciones formales.

El continuum de la violencia de género hacia las mujeres

El continuum de la violencia como lo define Lagarde (2006) es un ciclo de violencia hacia las mujeres que empieza desde la infancia y atraviesa diferentes etapas, en la mayoría de los casos haciendo que las vidas femeninas sean prescindibles y desechables para el sistema, es lo que la autora denomina violencia feminicida, es decir un proceso de continua victimización en donde las mujeres son llevadas a los bordes de toda extrema violencia. Para identificar dentro de la anterior definición la incidencia institucional, podemos complementar el análisis con los argumentos desarrollados por Rita Laura Segato, en las estructuras elementales de la violencia:

es posible afirmar que el sistema no se reproduce automáticamente ni está pre-determinado a reproducirse como consecuencia de una ley natural, sino que lo hace mediante un repetitivo ciclo de violencia, en su esfuerzo por la restauración constante de la economía simbólica que estructuralmente organiza la relación entre los estatus relativos de poder y subordinación representados por el hombre y la mujer como íconos de las posiciones masculina y femenina así como de todas sus transposiciones en el espacio jerárquico global. (Segato, 2003)

A partir de los aportes de las dos autoras podemos afirmar que las instituciones encarnan un tipo de victimización dentro del *continuum* de la violencia, extendiendo la prolongación y la intensidad de la permanencia en este círculo, al tiempo las instituciones, desde un horizonte transformador, representan un aliado para que las mujeres puedan salir a tiempo de la violencia en pareja. Además, es pertinente concluir, que la revictimización no se manifiesta como producto sino también como insumo de la estructura patriarcal, prolongando la dominación de un sexo sobre otro, el sistema se alimenta así mismo para garantizar su fortalecimiento. Es aquí donde los funcionarios o servidores públicos deben prestar especial atención a los alcances de sus acciones, siendo conscientes de los efectos de la revictimización en términos sistémicos o estructurales.

El *continuum de violencia* contra las mujeres (Kelly, 1998; Bourgois 2004) hace referencia a cómo el género, como categoría excluyente e impuesta por el sistema patriarcal ha definido unas relaciones de poder donde las mujeres se encuentran en los niveles más bajos, así la violencia feminicida (Lagarde, 2010) es una dimensión poderosa de las formas de dominación de género de los hombres sobre las mujeres de tipo estructural presente en todas las edades, clases sociales, grupos étnicos y en todos los órdenes y esferas de la vida privada y pública. Por esta razón, la violencia contra las mujeres no es un fenómeno aislado,

sino que se practica de forma sistemática y diversos sistemas se engranan para que esta dure a lo largo del tiempo, desde espacios comunitarios y sociales, espacios privados, hasta los estatalizados.

La familia siempre ha sido una preocupación del Estado, cuya regulación del matrimonio y la sexualidad presupone y mantiene la posición subordinada de la mujer (Massolo 2011), así muchas circunstancias personales de las mujeres dependen de factores públicos, confluyendo lo público y lo privado en lo que el Massolo, citando a Foucault, denomina “biopoder de la modernidad”. De esta manera ante la “privatización” de prácticas masculina dominantes, se logra invisibilizar a las víctimas, siendo los acontecimientos privados un asunto público y a su vez las estructuras públicas ejerciendo funciones privadas, sin una clara distinción entre una y otra, dejando entrever a través de su legitimidad un interés por preservar y perpetuar las relaciones de dominación, por quienes ostentan el poder, contribuyendo de esta manera con el *continuum* de la violencia hacia las mujeres.

El papel de los/las servidores/as públicos/as

Las instituciones formales son reglas de juego que se hacen indispensables para la sociedad al estar diseñadas de una forma concreta dentro del plano legítimo del Estado, estas deben garantizar que los individuos sientan confianza a la hora de recurrir a sus ordenamientos para ser atendidos de manera diligente. Sin embargo, análisis críticos han evidenciado que las instituciones participan en el *continuum* de la violencia, acrecentando la victimización. Al indagar las formas en las que se expresa dicha victimización hacia las mujeres con casos de abuso en pareja, se puede afirmar que el rol de los funcionarios es uno de los principales factores que participan en la reproducción de la violencia institucional, pues desde las voces de las propias mujeres que han iniciado un proceso formal para sus casos de violencia en pareja, se señala que los funcionarios son indiferentes a su dolor y muestran poca empatía frente a su situación (Gutiérrez, Coronel y Pérez, 2019).

En ese sentido, es importante resaltar que tanto el artículo 6 de la Constitución colombiana como el Decreto 815 de 2018 contemplan que un servidor público no puede

negar el buen servicio a la ciudadanía ni por limitación ni omisión, y que además deben contar con las competencias necesarias para que esta sea una atención de calidad. De modo que, la violencia institucional promovida por servidores públicos no solo genera dinámicas de victimización sino que degradan la implementación de normas nacionales y del cumplimiento de un Estado garante de derechos. Concretamente, el decreto 4840 de 2007, define que el funcionario que ocupe el cargo de comisaria o comisario de familia “se encargará de prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los niños, niñas, adolescentes y demás miembros de la familia, en las circunstancias de maltrato infantil, amenaza o vulneración de derechos suscitadas en el contexto de la violencia intrafamiliar”.

Las normativas relacionadas con las Comisarías de Familia tanto en la Ley 294 de 1996 como el decreto 4840 de 2007 sólo definían la intermediación y sanción a la violencia intrafamiliar. Posteriormente, con el Decreto 4799 de 2011 y el Decreto 2734 de 2012 se hizo un reconocimiento de la violencia contra las mujeres como casos particulares, por lo que se les adjudicó la atención de estas a las Comisarías de Familia. Esta transformación implicaba la reconfiguración interna de las competencias de la entidad, de la formación de sus servidores y de los órganos rectores y veedores del buen cumplimiento de competencias. Sin embargo, en la práctica aún no se han dado estos cambios, por lo que, por ejemplo, se han mantenido lógicas de predominancia familista cuando una mujer denuncia, tal como lo muestra un estudio de caso hecho por Monroy (2011) en la Comisaría de Suba, Bogotá. Esto evidencia que, aunque haya cambios normativos macro, el rol de los servidores públicos es imprescindible para entender cómo se tramitan los procesos de denuncias de mujeres en las Comisarías de Familia, y por qué estos procesos han incidido o no a que se siga reproduciendo el continuum de violencia contra ellas.

Los funcionarios públicos son los agentes que representan las apuestas sociales dentro de los diseños formales de la institución, por medio de su rol se pueden concretar la misión y visión a las cuales aspira la entidad encargada, finalmente son la imagen de la capacidad institucional para sancionar todo tipo de violencias. Por ende, para definir la función pública de los comisarios de familia frente a la revictimización institucional, es necesario anclar la noción de *responsabilidad social*, este concepto hace referencia a la conducta del deber en

las acciones públicas para la eficiencia y eficacia del Estado social de Derecho (Barreto, Zambrano y Villarraga, 2017). Podría afirmarse que la responsabilidad social institucional consiste en el desarrollo de las actividades de la entidad pública, asumiendo la responsabilidad de los impactos negativos que genera, facilitando con ello la generación de bienestar social a través del empleo de buenas prácticas. De esta manera, el concepto de funcionarios públicos se ha ido transformando hacia una categoría de servicio, comprendiendo que desde estos cargos se puede influir en el bienestar de los individuos. Como lo afirma Gamboa y Valdés, (2007)

La nueva denominación de servidores en lugar de funcionarios contribuye no sólo a desterrar la prepotencia, negligencia y desdén con que suelen conducirse diversos servidores públicos de cualquier nivel, sino a hacer conciencia en la propia comunidad sobre la función de servicio que los mismos desempeñan y la pertinencia en exigirles el estricto cumplimiento de sus obligaciones. (p.5)

A pesar de que estos modelos de gestión pública se han institucionalizado en las entidades prestadoras de servicio sigue siendo una constante las malas prácticas profesionales para la atención de violencias contra las mujeres, específicamente de la violencia en pareja. Según Barnett (2001), estas prácticas se caracterizan por actitudes sexistas de las personas profesionales que imponen el funcionamiento familiar según el modelo del patriarcado y por el tratamiento inadecuado que no tiene en cuenta la perspectiva de género ni las cuestiones de seguridad, por lo que fallan al detectar y al hacer seguimientos de casos de violencia. Usualmente el proceder revictimizante de los servidores públicos suele estar anclado a los estereotipos de género - individuales y colectivos - previamente aprendidos, como las creencias que se han construido socialmente alrededor de la violencia en pareja. Estas han contribuido a que esta sea pensada desde el plano de lo doméstico/privado y no con el carácter estructural y sistemático que implica la violencia hacia las mujeres.

De esta manera, el sistema de valores, cultural y de creencias de cada uno de los servidores como sujetos individuales empieza a ser problemático en el desarrollo de su función, al no lograr desprenderse de los imaginarios violentos sobre las mujeres. La investigadora Luisa María Romero en su investigación titulada *La Atención en Comisarías de Familia en Casos de Violencia de Género* (2020) afirmó lo siguiente:

Dentro de mi labor como psicóloga he revisado casos donde la violencia llega a ser irreconciliable, donde esta estrategia se convierte en un consejo simple sustentado en las representaciones sociales de quienes lideran la conciliación, se encuentra en los relatos de las mujeres en atención que he tenido a

diario dentro del acompañamiento psicosocial, algunas mujeres víctimas de violencia basada en género, ellas manifiestan algunas recomendaciones por parte del funcionario o funcionaria dentro de la Comisaría de Familia como parte de las soluciones al conflicto, ellas narran como “si llega borracho no le haga reclamos”, “no lo incite para que usted esté más tranquila” o “si se separa le tocará más difícil con sus hijos”, entre otras narrativas más que exponen las mujeres (Romero, 2020)

Lo expuesto anteriormente evidencia la participación de los servidores públicos en la revictimización y por tanto en el continuum de violencia contra las mujeres.

En este sentido el orden instaurado por el sistema sexo-género -histórica y actualmente - ha puesto a las mujeres en altas posibilidades de vulnerabilidad ha sostenido un sistema mundo basado en la violencia contra la mujer que se refuerza, blinda y legitima a través de sus estructuras institucionales. De modo que, “los procesos de violencia, a pesar de su variedad, son estrategias de reproducción del sistema, mediante su refundación permanente, renovación de los votos de subordinación de los minorizados en el orden de status, y permanente ocultamiento del acto instaurador” (Segato, 2003). Y así mediante la “pedagogía de la crueldad” como define Segato, se construyen instituciones y servidores de las mismas que niegan la ciudadanía de las mujeres para normalizar y legitimar la violencia contra ellas y así ser funcionales al sistema patriarcal que predominan en los Estados.

Se puede afirmar entonces que las conductas victimizantes de los/las servidores/as públicas dentro de las Comisarías de Familia están relacionadas con la falta de conocimientos en los temas de género, lo cual no permite generar una sensibilidad hacia las problemáticas y afectaciones que viven la mujeres, por lo que no posibilita superar barreras morales y estereotipadas socialmente aprendidas. Por el contrario, estas conductas posicionan a la violencia contra las mujeres no como un efecto colateral de la forma en que las sociedades se relacionan, sino que se transforma en un objetivo estratégico para la perpetuación de la misma (Segato, 2014). Autores como Hathaway, Willis, y Zimmer (2002) explican que esta falta de capacitación puede llevar al equipo institucional a culpabilizar a las mujeres en caso de exponer sus casos de violencia y además de responsabilizarlas por la violencia sufrida en lugar de intervenir efectivamente validando sus sentimientos sin juzgar o minimizar su demanda.

Los vacíos y fallas institucionales en la formación de los/las servidores/as públicos dentro de las Comisarías de Familias se ven expresados en que muchas mujeres sientan que sus casos no son atendidos con el enfoque de género que demanda (Larrauri, 2003), sino que pasen a ser un número más de violencia intrafamiliar, donde su situación probablemente será enmarcada desde un enfoque familista en el cual se busca poner los intereses de la familia por encima de los de sus integrantes, en este caso por encima de la garantía de los derechos hacia las mujeres. Razón por la que hay “mujeres que no denuncian porque no confían en el procedimiento judicial, ni en el sistema de ayudas y protección” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2015).

Finalmente, se puede evidenciar cómo el rol de las y los servidores públicos inciden en el mantenimiento del *continuum* de violencia contra las mujeres en tanto se han replicado y replican lógicas de victimización en las instituciones, las cuales no se problematizan a profundidad por estar legitimadas por el Estado. Estas instituciones están acogidas a normas que, si bien se han transformado, como el caso de la regulación de las Comisarías de Familia, no han tenido una modificación en la operación de las instituciones, por lo tanto mantienen prácticas que a través del sexismo revictimizan a las mujeres que acuden a entidades a buscar acompañamiento y sanción a hechos victimizantes y a su vez obstaculizan la garantía de la prevención de violencia contra las mujeres.

Marco Metodológico

Con el propósito de determinar si el ejercicio profesional y de atención de las y los servidores públicos de la Comisaría de Familia de Fontibón (Bogotá) se relaciona con el *continuum* de la violencia contra las mujeres a partir de las denuncias por incumplimiento a la medida de protección, por hechos de violencia ejercidos por parejas o exparejas, en la Comisaría de Familia de Fontibón en el año 2019; se hace un abordaje metodológico cualitativo de tipo fenomenológico.

Enfoque investigativo

El enfoque cualitativo, tiene como propósito reconstruir la realidad, describirla e interpretarla, por tanto, este método se enfoca en la comprensión de ésta (Ñaupás, et al., 2018). Adicionalmente, “la investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de los seres vivos, de los seres humanos y sus instituciones” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.9), esto último es esencial porque permite comprender cómo puede haber una incidencia a la violencia institucional a través del ejercicio de los funcionarios públicos de la Comisaría de Familia de Fontibón (Bogotá) en el *continuum* de violencia hacia las mujeres que denunciaron incumplimiento a la medida de protección, por hechos de violencia ejercida por su pareja o expareja, en el año 2019.

Ahora bien, teniendo en cuenta que no solo los factores institucionales inciden en el *continuum* de violencia hacia estas mujeres, la investigación se realiza de manera simultánea con otras investigaciones a fin de realizar un análisis más completo de este fenómeno, por tanto, se abordará desde el modelo ecológico que permitirá su posterior integración, permitiendo estudiar dicha complejidad desde las siguientes categorías: “El Microsistema (relaciones interpersonales), el Mesosistema: (familia, escuela, grupo de pares) el Exosistema (contextos comunitarios o relacionales que rodean a los sistemas más próximos) y el Macrosistema (contextos culturales e ideológicos). (Programa integral contra violencia de género, 2010, P.g 39)

La presente investigación se realizará desde el Macrosistema ya que comprende la violencia institucional como uno de los factores que pueden encontrarse relacionados con el *continuum* de violencia hacia las mujeres considerándose adecuado y pertinente para abordarse desde la perspectiva del rol de los funcionarios. La investigación es explicativa debido a que busca evidenciar una posible relación entre el ejercicio profesional y de atención de las y los servidores públicos de la Comisaría de Familia de Fontibón (Bogotá) y el continuum de la violencia contra las mujeres.

El diseño de la investigación es de corte fenomenológico. Este diseño nace de un origen conceptual filosófico, lo que hace que haya profundidad a la hora de indagar la esencia de la experiencia vivida y la situación o fenómeno a investigar. La orientación cualitativa es

de carácter interpretativo, esta perspectiva se utiliza para interpretar las respuestas de las mujeres víctimas y de los funcionarios entrevistados y conectarlas con su contexto, los marcos contextuales y las conductas observadas, así como los datos existentes sobre el fenómeno.

Ahora bien, la pregunta de investigación de un estudio fenomenológico está descrita por ¿Cuál es el significado, percepción, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona (individual), grupo (grupal) o comunidad (colectividad) respecto a un fenómeno? (Hernández, et al.,2014, pág. 493). Esta pregunta posibilita entender el alcance y propósito de la fenomenología como método, toda vez que busca explorar los significados que las personas asignan a sus vivencias, sea mediante la descripción fiel de sus narraciones o mediante las interpretaciones que el propio investigador deriva de ellas.

En el caso específico de esta investigación la pregunta se relaciona con ¿De qué manera incide el ejercicio de los/las servidores/as públicos/as de la Comisaría de Familia de Fontibón (Bogotá) en el mantenimiento del *continuum* de violencia hacia las mujeres que denunciaron incumplimiento a la medida de protección, por hechos de violencia ejercida por su pareja o expareja, en el año 2019?

Población y muestra

La población con la cual se desarrolló el trabajo de campo son mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja o expareja, que tramitaron incidente de incumplimiento a la medida de protección, cuya atención se haya dado en la Comisaría de Familia de la localidad de Fontibón durante el año 2019. Para lo cual se realizó revisión de los trámites adelantados en la Comisaría de Familia en el periodo señalado, contando con una población total de 57 mujeres. Una vez aplicados los criterios de inclusión se logró establecer una base de datos correspondiente a 7 mujeres, con quienes se pretendía desarrollar el trabajo de campo y a quienes se contactó de forma individual, con los siguientes resultados: a) Dos mujeres con las que no se logró establecer contacto, pues al marcar el número telefónico registrado en el expediente se obtuvo como resultado en una de ellas que sonaba “*sistema correo de voz*” en tanto la otra sonaba “*el número telefónico marcado no se encuentra en servicio*” b) Dos mujeres con las que se logró establecer contacto telefónico, se explicó el propósito de la

investigación y manifestaron explícitamente no encontrasen interesadas en hacer parte de la investigación. c) Un caso en el que al marcar al número de contacto responde la progenitora de la mujer y al identificarse como funcionaria de Comisarías de Familia, expresa enojo por intentar comunicarse con su hija después de casi dos años de realizado el trámite, expresando además el sufrimiento que le causo a la mujer la experiencia de violencia vivida y las dificultades experimentadas con la atención por parte de la Comisaría de Familia, la señora se niega a proporcionar el número telefónico de su hija y solicita no ser “*molestada*” refiriendo que al momento ha superado la situación y contactarla nuevamente implica, según la señora revictimizarla. d) Las dos mujeres restantes dieron su consentimiento para participar de la investigación siendo la muestra definida para el presente trabajo.

Así mismo se integraron al trabajo de campo 4 servidores públicos, con experiencia laboral en Comisarías de familia que hubiesen ejercido el cargo de Comisarios/os de Familia y Profesionales del nivel 2º de atención en la ruta interna de Comisarías, quienes por las funciones ejercidas, están directamente relacionados con la atención de las mujeres víctimas de violencia, tanto en la atención inicial de las mismas, como en la toma de decisiones finales frente a las medidas de protección.

En la presente investigación y con el propósito de establecer una posible relación existente en el ejercicio de las y los servidores públicos de la Comisaría de Familia de Fontibón (Bogotá) y en el *continuum* de la violencia contra las mujeres los criterios de inclusión que se aplicaron fueron: a) mujeres que hayan tramitado incidente de incumplimiento de una medida de protección en la Comisaría de Familia de la localidad de Fontibón durante el año 2019. (b) Mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja o expareja; (c) Mujeres cuyas edades oscilan entre los 25 y 30 años, (d) Haber tramitado incidente de incumplimiento a la medida de protección entre el 01 de enero de 2019 y el 31 de diciembre 2019.

Para el caso de los servidores públicos, en el estudio participaron: a) comisarios/as de familia y profesionales del nivel 2º de atención, (b) comisarios/as de familia y profesionales del nivel 2º de atención con experiencia laboral mínima de dos años en Comisarías de Familia. (c) Comisarios/as de Familia que hayan estado vinculados a la entidad.

El presente estudio tiene en cuenta principios éticos como son resguardar la intimidad de la persona que participa en la investigación y la confidencialidad de su información personal, para ello, las y los participantes firmarán consentimiento informado, diseñado para tal fin (Anexo N° 1).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

La recolección de información se realizó durante los meses de agosto y septiembre de 2021. Los instrumentos utilizados fueron dos entrevistas semiestructuradas que se aplicaron a las mujeres y a los servidores públicos que se encuentren dentro de los criterios de inclusión definidos. Las entrevistas contienen preguntas orientadoras acordes con las categorías desarrolladas. (Anexos 2 y 3). Las entrevistas fueron grabadas y transcritas para su posterior análisis.

Lo anterior, está enfocado en las experiencias u opiniones individuales, tanto de mujeres víctimas de violencia como de los servidores públicos, lo que permite ir de lo particular hacia lo general. Al estructurar esa información es preciso aclarar que, lo encontrado no es generalizable a la población entera, pero que puede dar muchos elementos para comprender cómo si el ejercicio de las labores de los/as comisarios/as y sus equipos, puede incidir en el *continuum* de violencia contra las mujeres. Este proceso permite recoger, clasificar, organizar y sintetizar la información obtenida.

Por su parte, para formalizar el análisis, se realiza en primer lugar la transcripción de los audios de forma textual, sin omitir ninguna información y haciendo uso de códigos de transcripción. En segundo lugar, se realiza la categorización de la información presente en las entrevistas, de manera que logren identificarse los fragmentos claves que serán objeto de análisis. Con relación a esto, los criterios para seleccionar los principales apartados de la entrevista son aquellos que responden de forma directa a los objetivos de la investigación y

de las categorías que surgen de estos, los cuales son: Revictimización, Género, Percepción y atención descritos en la (tabla 1).

El análisis de información parte de una matriz categorial en la cual se describen las categorías, se analizan las categorías emergentes, se describen los códigos del apartado y se evidencian las oraciones y palabras directas de los participantes en una nube de palabras que sustentan las categorías. Después de la realización se describe la participación de los entrevistados y los segmentos destacados de cada entrevista.

Categorías de análisis

Se describen a continuación las cuatro categorías que surgen de la relación entre los elementos conceptuales formulados en los objetivos, explorados en el marco referencial y las 18 preguntas que se estructuraron para las dos entrevistas.

Tabla 1

Descripción de las categorías de análisis

Categoría	Descripción
Revictimización	Se tienen en cuenta las categorías emergentes o los elementos que resulten de las entrevistas con las que se identifiquen procesos de Revictimización, entendiendo que esta se da cuando “la persona que ha vivido una experiencia traumática, al entrar en contacto con las autoridades o instituciones del estado, es receptora de tratos injustos e incluso puede ser criminalizada por el mismo acto del que fue receptora” (Bezanilla, Miranda y Fabiana, 2016).
Estereotipos	En esta categoría se tienen en cuenta las categorías emergentes o los elementos que resulten de las entrevistas con las que se cuestionen o se reafirmen estereotipos que no contribuyan a actos de igualdad y equidad en relación con el trato a las mujeres.
Percepción	

Esta categoría llamada ‘percepción’ tiene como objetivo reconocer cuál es el conocimiento de las personas entrevistadas con relación al trato adecuado a las mujeres víctimas desde la perspectiva de género.

Atención

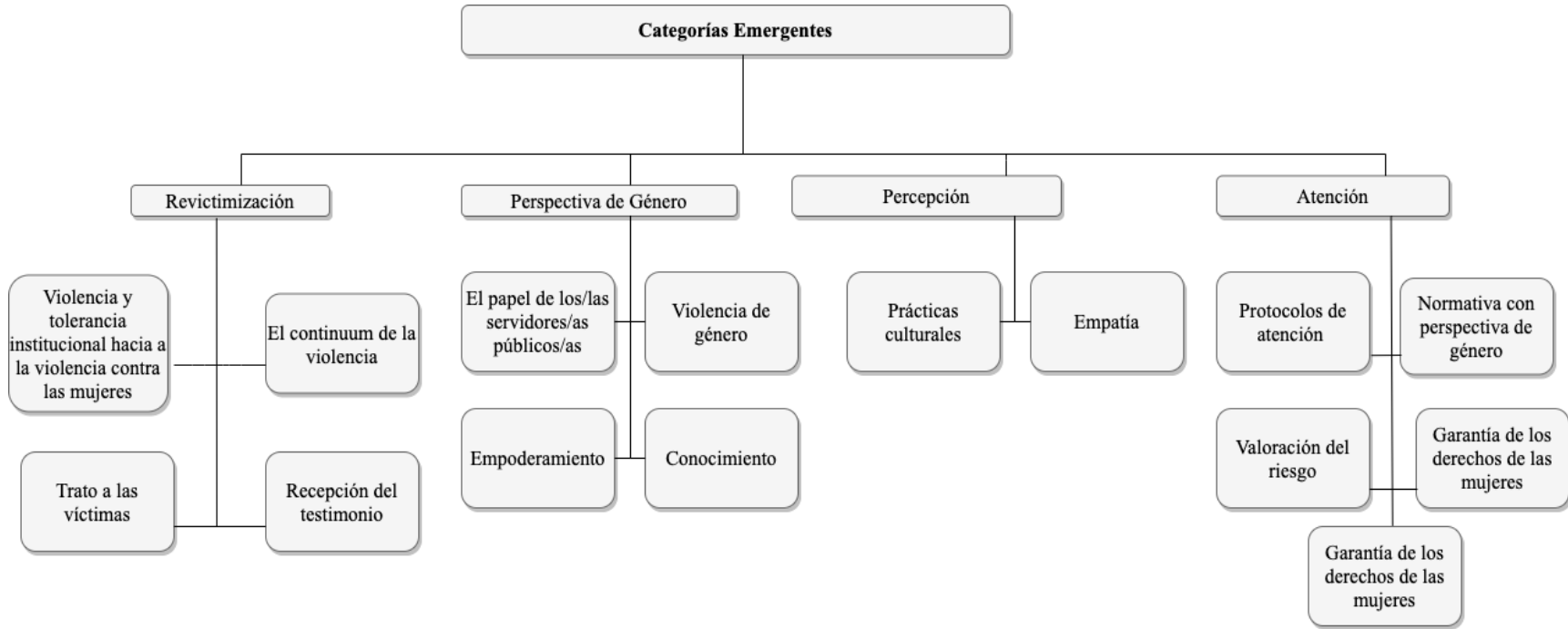
En esta categoría se describen los elementos que caracterizan el proceso de atención a las víctimas.

Nota. Elaboración propia

Ahora bien, en el proceso de análisis de los resultados de las entrevistas se tienen en cuenta las siguientes categorías emergentes.

Ilustración 2

Categorías Emergentes



Nota. Elaboración propia.

Para el análisis se establecen códigos de transcripción de la siguiente manera:

Error de contenido: este código se establecerá para los segmentos de la entrevista en que se presenten dificultades en el audio que impidan su transcripción, y se indicará el tiempo de la entrevista. Ejemplo: [Error de contenido 10':08]

AE: este código se asignará a la voz del Actor Entrevistado, seguido del número identificador del mismo que se compone de M (mujer víctima) o F (funcionario (a)), la edad y el número de cada pregunta dentro de las 18 aplicadas por cada entrevista. Ejemplo: [AE1_M_25años_R1_]

M: código que le da la voz al moderador o entrevistador.

Por último, se presenta a continuación la tabla de relación de análisis entre categorías, categorías emergentes y las preguntas de las entrevistas.

Tabla 2

Categorías, Categorías Emergentes y entrevistas.

Categoría	Categoría Emergente	Preguntas Asociadas Servidores	Preguntas Asociadas Mujeres Víctimas
Revictimización	Violencia y tolerancia institucional hacia a la violencia contra las mujeres	Partiendo de la premisa, que la violencia contra las mujeres es multicausal, siendo diversos los contextos y factores que la originan. ¿Considera usted que existe alguna responsabilidad de la mujer frente a la situación de violencia experimentada?	¿Dentro de la atención recibida en la Comisaría de Familia, sintió en algún momento que se naturalizara o justificara el hecho de violencia descrito por usted?

	El <i>continuum</i> de la violencia		¿Durante la atención recibida en la Comisaría de Familia, percibió que el/la funcionario/a le sugiriera de alguna manera retirar la denuncia, con argumentos basados en las normas o leyes?
	Trato a las víctimas	Pregunta solo para comisarias/os: Considera usted que la normatividad vigente en materia de violencia hacia las mujeres y violencia intrafamiliar le permite como autoridad tomar decisiones diversas, diferenciadas y ajustadas a la particularidad de los casos atendidos en las Comisarías de Familia.	¿Durante el proceso de atención en la Comisaría de Familia, sintió en algún momento por parte de algún funcionario, que hiciera uso de su poder o autoridad para limitarle de alguna manera? Por qué?
Perspectiva de Género	El papel de los/las servidores/as públicos/as	¿Al momento de su vinculación con la entidad o durante su permanencia en la misma, ha recibido usted entrenamiento específico para la atención a las mujeres?	¿Cree usted, que el hecho de ser mujer, determinó de alguna manera la forma en la que fue atendida en la Comisaría de Familia de Fontibón, por qué?
	Violencia de género		
	Empoderamiento	¿Cuáles son los mayores obstáculos con los que se encuentra una mujer al momento de realizar la	¿En algún momento del proceso, recibió por parte de los funcionarios información frente a la
	Conocimiento		

		denuncia por situaciones de violencia en las Comisarias de Familia?	importancia que reviste la unidad familiar y al papel fundamental de las mujeres en el mantenimiento de la misma?
Percepción	Empatía	¿Cuándo atiende a una mujer que denuncia ser víctima de violencia ve limitado su acción por alguna circunstancia? ¿Cuál o cuáles?	Ante el trámite de incidente de incumplimiento, cuál fue la actitud del/la funcionario/a que atendió su solicitud? (se mostró empático/a y respetuoso/o frente a la situación expuesta por usted)
	Prácticas culturales	¿Qué tipo de orientación realiza a las víctimas para que conozcan la importancia que contar con pruebas de lo ocurrido para dar continuidad al trámite? En el evento en que no cuente con ellas, ¿Que orientación le ofrece?	
Atención	Protocolos de atención a mujeres víctimas	¿Conoce usted si la entidad SDIS cuenta con un protocolo para la atención a las mujeres en Comisarias de Familia?	Al momento de realizar el trámite de incidente de incumplimiento a la medida de protección, en la Comisaría de Familia de Fontibón, ¿Considera que la atención recibida por

		parte de los funcionarios fue adecuada?
Normativa con perspectiva de género		¿De acuerdo con la experiencia vivida en la primera denuncia de violencia intrafamiliar, tuvo dudas para hacer la denuncia nuevamente? ¿Por qué?
Valoración del riesgo	¿Considera usted que la ruta interna de atención en las Comisarías de Familia de Bogotá contribuye con la garantía de los derechos de las mujeres que denuncian situaciones de violencia? ¿Por qué?	¿Frente a su solicitud, considera haber encontrado barreras o dificultades para acceder al servicio en la Comisaria de Familia? ¿Cuáles?
Garantía de los derechos de las mujeres		¿Considera que, dentro del trámite de incidente de incumplimiento realizado, la información suministrada por quien le atendió fue clara, suficiente y de utilidad acerca de sus deberes y derechos como víctima?

Nota. Elaboración propia.

Análisis de resultados

A continuación se presenta el análisis de las seis entrevistas realizadas de acuerdo con las categorías de análisis establecidas y teniendo en cuenta los contextos y roles específicos de las personas entrevistadas. Se describen, en un primer momento, los datos sociodemográficos de las entrevistadas y entrevistados; en segundo lugar, se elaboran los esquemas conceptuales -nubes de palabras- que permiten analizar la información desorganizada y clasificarla en categorías; en tercer lugar, y en simultáneo, se hace una descripción detallada de los hallazgos según la lectura de las entrevistas partiendo de la categorización establecida.

En primer lugar, se encuentra la primera mujer entrevistada (M1), quien tiene 25 años de edad, tuvo hasta sexto año de escolaridad, es estrato socioeconómico tres y se encuentra actualmente empleada. La segunda mujer (M2), tiene 22 años de edad, es también estrato socioeconómico tres y se encuentra actualmente empleada. Con respecto a los servidores públicos, en total se entrevistaron a cuatro (S1, S2, S3 y S4). Todos ellos trabajaron o trabajan actualmente en la Comisaria de Familia de Fontibón y estuvieron de acuerdo con participar en el estudio. Todos los participantes (mujeres y servidores públicos) firmaron el consentimiento informado y se informaron de los riesgos de la investigación.

El análisis de resultados se realiza usando la codificación axial que analiza datos cualitativos. El objetivo de esta codificación es ayudar a los investigadores a analizar datos no numéricos y/o no estructurados. El objetivo es clasificar, ordenar y organizar información. Además, es posible analizar relaciones entre los datos y revisar posibles vinculaciones. Este método se usa en el presente análisis de resultados porque permite organizar de forma sistemática la información presentada en cada una de las entrevistas.

Para empezar, se realizó una nube de palabras con las frases más usadas por las mujeres. En esta nube se encontró que violencia, mala atención, interrupción, incidente, incumplimiento, proceso y trámite fueron las palabras más usadas por las dos participantes. A continuación, se muestra la nube de palabras de las dos mujeres participantes de la entrevista.

Ilustración 3

Nube de palabras mujeres



Nota. Elaboración propia con base en las entrevistas

No se puede ignorar que la palabra que más se repite en las entrevistas de las mujeres sea “violencia”. Si bien podría tomarse esto como una obviedad, dado que se trata de una investigación sobre violencia doméstica. Sin embargo, pasar este hecho desapercibido sería, precisamente, caer en la normalización en la que cae comúnmente la sociedad cuando ocurren hechos de violencia contra la mujer. Esta palabra, “violencia”, aparece en las entrevistas de las mujeres junto con otras muy utilizadas en contextos burocráticos que, precisamente, y

como se mostró en la revisión bibliográfica, suelen ocultar, normalizar o incluso revictimizar a las mujeres. Esto es tan grave que incluso en ocasiones lleva a ver con ojos escuetos eventos tan graves como el que relata la mujer (M2), en donde parece ser más importante que se surtan los procesos burocráticos, en este caso las diligencias legales en torno a su proceso, que el relato mismo de la víctima.

Esta burocracia revictimizante, se da en otros niveles de nuestra sociedad. La estructura que permite la Violencia que se encuentra en el centro de la nube de palabras y de nuestro sistema social muchas veces está perpetuada por malas atenciones, incumplimientos, interrupciones, procesos y trámites tortuosos, en donde se preservan las formas, pero se ignora el contenido y el espíritu de los procesos burocráticos. En otros escenarios como el de la salud, o bien en escenarios directamente atravesados por la violencia como el de los procesos de reinserción a la sociedad de personas involucradas al conflicto -bien sea como víctimas o como victimarios, en ocasiones las dos-, en estos escenarios, los procesos burocráticos se vuelven lugares de revictimización, en la medida en la que suelen mantener o incluso recrudecer la posición de las personas más afectadas, lo que así mismo reproduce las dinámicas violentas de la sociedad y termina perpetuando un mismo sistema que jerarquiza a los individuos por su condición socioeconómica, etnia, orientación sexual, y muy especialmente, por su género.

La violencia y tolerancia de las instituciones hacia la violencia contra las mujeres no es casual ni se puede comprender realmente sin verla operando al interior de ese sistema, e incluso como una de sus piedras angulares. El sistema de jerarquización parte de un rechazo fundamental a lo femenino, pues el feminizar ha sido entendido en muchos lugares de nuestra cultura como lo débil, lo vulnerable, lo controlable, lo desechable y, en general, como lo que es patente de ser convertido en una propiedad a la que se le puede tratar como plazca. Así como el marido violenta a la mujer en el interior del hogar, y este maltrato es normalizado, avalado o simplemente ignorado por las instituciones; así mismo en la guerra los bandos se suelen feminizar mutuamente en este sentido negativo, pues el objetivo es poder convertir al enemigo en mi objeto de dominación, poder ejercer la fuerza que él, de otra manera, ejercería sobre mí; y así mismo, la sociedad avala esta feminización al cosificar lo desconocido o lo que produce miedo o espanto, al volverlo digno de ser dominado e incluso al referirse a ello

como algo subhumano o animal, analogía muy común para hablar de las mujeres desde tiempos antiquísimos. Así, vemos que la palabra violencia no es una mera casualidad, sino que su alocución, cuando sale de la boca de las mujeres entrevistadas pone en el centro la política central de nuestro sistema, el cual, no sobra nunca decirlo, es un sistema patriarcal.

La palabra “incidente”, que parece no tener que ver con las otras más repetidas, en realidad hace parte del lenguaje normalizador que nuestra sociedad reproduce irreflexivamente. Cuando nos referimos a un caso de violencia contra la mujer como un incidente, estamos ya de entrada quitándole la importancia que tiene, estamos tratando el acto violento como un simple hecho más que tiene lugar en el infinito mar de los hechos, estamos transformando el maltrato en un mero registro para guardar en nuestras bases de datos o para sumar a las estadísticas. Tanto peor si la palabra “incidente” se usa de este modo por parte de un servidor público, agente que, se supone, tiene su razón de ser en prestar un servicio a su sociedad, a la polis. En la entrevista vemos cómo, en una Comisaría de Familia, un crimen contra una mujer -que ya vemos cuan honda significación tiene en términos del sistema que la legitima- se llega a transformar en un mero incidente para que lo discutan los hombres a cargo de la diligencia, quienes tiene la labor de surtir el proceso que la ley exige, así en este proceso la víctima no llegue a ser ni siquiera un elemento incidental. A lo sumo, es una mujer, si es que apenas esto se les reconoce, no olvidemos a las mujeres trans. Por eso una de las reflexiones, producto de esta investigación, puede ser el hecho de pensar en darle otra nominación a este trámite administrativo “incidente de incumplimiento a medida de protección” que dimensiona de manera mucho más cercana a la realidad, el significado que tiene que las mujeres vuelvan a ser víctima de violencia por parte del mismo agresor y habiéndose surtido un trámite legal en que le ordenaban abstenerse de hacerlo.

Ahora bien, con respecto a lo que las mujeres comentaron en la entrevista, se encuentra que, en términos generales, existen diferencias en la percepción en cada una de las entrevistadas. La primera mujer (M1) considera que la atención recibida por parte de los funcionarios fue adecuada. En términos de la participante “El hecho de que me presentaron atención en todo lo que relaté, y que me van a proporcionar una solución o si o una posible solución, de que van a por los incidentes y el tema específico de mi caso, me van a priorizar”

(M1, entrevista estructurada, septiembre 2021). Contrario a esto, la segunda participante considera que no fue adecuada la atención que recibió en el momento de hacer el denuncia. Específicamente, la participante considera que no recibió la suficiente atención al caso.

En las entrevistas contrasta la actitud de las funcionarias encargadas de atender la denuncia. En el primer caso se evidencia un conocimiento suficiente del procedimiento en estos casos, ya que se le ayuda a la M1 a comprender que su situación no es normal en lo absoluto, sino que por el contrario, ella está sufriendo varios tipos de violencia. Por otro lado, para la M2, se nota otro tipo de actitud por parte de los funcionarios que la atienden en su momento, ya que esta declara haber sido interrumpida y poco escuchada por parte de los funcionarios; esto no es un asunto menor, si se tiene en cuenta que el lugar al que las mujeres recurrieron se supone que debe encargarse de su protección en todos los sentidos, es decir, no sólo desde el aspecto legal, sino también cuidar del bienestar emocional, material y moral de persona que lo requiere, y más si se trata de una víctima de violencia.

Con relación a si las mujeres fueron escuchadas cuando presentaban la denuncia, se encontró que la primera mujer sentía que la atención recibida fue correcta. Del mismo modo, ella considera que no recibió un trato diferencial por ser mujer. Por el contrario, la segunda mujer (M2) considera que su caso fue diferente y que siente que su trato si fue diferencial por el hecho de ser mujer. Ella relata que cuando se realizó la audiencia en la comisaria de familia, fue interrumpida varias veces por los funcionarios, lo que no lo permitió relatar de manera suficiente los hechos ni la manera en la que había sido maltratada. Resulta muy diciente que se tratara de funcionarios hombres, que al parecer prestaron más atención a quien acompañaba a la víctima que a la víctima misma, siendo el acompañante un hombre. Esto es suficiente para establecer que sí hubo un trato diferente por ser mujer, dado que no se le permitió hablar desde su posición particular, ni se tuvo en cuenta el lugar desde el que habla una mujer cuando es maltratada, es decir, el hecho de que existe una sistematicidad en el maltrato contra las mujeres y unos rasgos generales que se mantienen en los eventos de maltrato.

Por otra parte, se evidencia lo que suele ocurrir en este tipo de eventos, esto es, que para que el agresor reciba el castigo adecuado la víctima debe presentar unas pruebas que en la mayoría de los casos es imposible presentar. Así por ejemplo cuando se trata de atender a

una mujer víctima de violencia física, es posible constituir una prueba documental de dicha agresión, remitiendo a la víctima a valoración médica a través del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencia Forense y adjuntando el dictamen pericial al proceso correspondiente el cual goza de total legalidad, en tanto, cuando se trata de violencia psicológica, lograr que se pruebe la afectación emocional causada a la mujer víctima, resulta ser una tarea mucho más complejo y algunas situaciones casi imposible. Otra prueba que puede constituirse es la testimonial, la cual supone un testigo presencial dispuesto a declarar dentro del proceso, siendo difícil, teniendo en cuenta que los eventos se dan en el contexto de las familia, sin que los miembros que la componen quieran tomar parte en las situaciones.

Por otra parte, si se adoptara un enfoque que tuviera en cuenta las causas sistemáticas del maltrato y la posición particular de la mujer víctima de maltrato intrafamiliar, podría dársele un mejor trato a las mujeres, que no fuera diferencial, en el sentido de que se las trata como si no fueran agentes activos en lo que les ocurre y no tuvieran capacidad de habla y de expresión válida acerca de sus propias experiencias. Esto se evidencia en la entrevista, cuando la M2 relata que no la dejaron participar lo suficiente en una audiencia que se suponía, era para establecer un caso de violencia en su contra.

Ahora bien, con respecto a si la atención recibida fue la adecuada en términos de que no se naturalizada o justificaba, ambas mujeres concuerdan en que en ningún momento se justificaron las acciones de violencia recibidas. Una de las mujeres afirmó que “la comisaria desde que les conté, les narré el incidente de incumplimiento, ella me dijo que estoy pasando por varias clases de violencia, yo pesaba que solamente era psicológica, pero ella todo lo contrario, me explicó todas las clases de violencia que estoy, sí que me estaban ejecutando en ese momento, fue todo lo contrario la verdad” (M1, entrevista estructurada, septiembre 2021).

Con relación a si la información suministrada fue clara, suficiente y de utilidad sobre los derechos, se encuentra que la primera participante considera que efectivamente fue clara. La primera participante manifiesta que “la comisaria fue de principio a fin, desde que yo conté los relatos ella me estuvo manifestando digamos los derechos que se me estaban siendo vulnerados en cada acontecimiento, así mismo al momento de poner la fecha de la situación, ella procuro que quedara pues algo próximo y a una hora por decirlo así donde hubiera harta

gente por la calle, o sea siempre como pensando en el bienestar mío, entonces me pareció correcto” (M1, entrevista estructurada, septiembre 2021).

Por otra parte, la segunda participante considera que no fue adecuada la atención. Ella sintió que constantemente era interrumpida y que había una preferencia hacia su expareja “prácticamente le creían más a él lo que él estaba exponiendo que lo que yo había dicho” (M2, entrevista estructurada, septiembre 2021).

Sobre si las participantes se encontraban inconformes, se encuentra que la segunda participante cree que la atención no fue correcta. En sus propias palabras:

Pues por lo menos yo quede inconforme porque por el momento el papá de los niños no les está pasando nada, ese caso quedo así. Si yo iba a llevar, decía que él me estaba maltratando, que me estaba persiguiendo y eso, decían que yo tenía que tener las pruebas prácticamente cuando él me estaba pegando y eso, entonces que pruebas yo voy a poder tomar así. Yo tengo que decirle, no espere que yo grabo para poder mandar las fotos entonces nunca me creyeron (M2, entrevista estructurada, septiembre 2021).

Como se observa, las mujeres participantes tuvieron experiencias diferentes en el momento de realizar la denuncia en la comisaria. Una de las mujeres (M1) considera que su trato fue adecuado y que las personas que la atendieron fueron respetuosas. Además, cree que no hubo trato diferencial por el hecho de ser mujer y cree que es una buena idea regresar a dicha comisaria cuando vuelva a sufrir un acto de violencia.

Por su parte, la segunda participante (M2) cree que, aunque hubo personas amables que la atendieron, en términos generales, la atención fue desastrosa. Ella siente que efectivamente hubo un trato diferencial por el hecho de ser mujer. También, ella considera que constantemente fue interrumpida por las personas de la comisaria y que su caso no pudo resolverse.. “Pues por lo menos yo quede inconforme porque por el momento el papá de los niños no les está pasando nada, ese caso quedo así. Si yo iba a llevar, decía que él me estaba maltratando, que me estaba persiguiendo y eso, decían que yo tenía que tener las pruebas prácticamente cuando él me estaba pegando y eso, entonces que pruebas yo voy a poder tomar así. Yo tengo que decirle, no espere que yo grabo para poder mandar las fotos entonces nunca me creyeron.” (M2, entrevista estructurada, septiembre 2021)

las víctimas se haga más claro en el medio de su habla cuál es el elemento central del sistema, mientras que para los funcionarios tiene más peso en su habla elementos como la atención, la ley, los protocolos, y aunque una palabra tan importante como “derecho” aparezca, debe mirarse con cuidado en qué sentido se usa.

Las y los comisarios de familia parecen abordar el asunto de la violencia contra la mujer desde una perspectiva más centrada en el procedimiento que en el mismo hecho violento en la mayoría de los casos. Si bien se evidencia en algunas entrevistas un enfoque más orientado a la situación concreta de la víctima, parece que estos no tienen más remedio que cumplir con la atención, los protocolos y acatar lo que exige la ley. En las entrevistas resalta la premura con que los comisarios tienen que resolver -si así puede llamársele a lo que estos alcanzan a hacer- los casos de violencia con una rapidez que no permite hacer una atención integral. Por lo que, si bien esta palabra “atención” aparece bastante en las entrevistas con los funcionarios, casi siempre se usa para referirse, precisamente, a ese momento protocolario y más bien burocrático en el que la víctima se acerca a ser escuchada y a realizar la correspondiente denuncia por el acto violento; pero en el que el comisario sólo alcanza a pensar en la mayoría de los casos en las subsiguientes citas que vienen a continuación.

Si bien las palabras “mujeres” y violencia” continúan apareciendo, vemos como cobran más relevancia las que refieren al proceso burocrático que a lo que debería ser el centro del asunto. Por otra parte se puede observar que en ocasiones los comisarios se refieren a las mujeres como un elemento más dentro proceso burocrático. No se trata de determinar cuáles son o no son las intenciones de los comisarios, sino mostrar que también los encargados de cuidar los derechos de las mujeres víctimas de violencia en ocasiones terminan perdidos en el aparato burocráticos y en la presión por cumplir las exigencias legales para los procedimientos.

Los participantes (comisarios de familia) afirmaron que tienen un protocolo de atención para todas las violencias y no existe un protocolo específico para las mujeres desde la perspectiva de género, aunque existen algunas alternativas cuando la mujer se encuentra en riesgo de vida, como lo es la casa refugio (es una casa donde las mujeres pueden quedarse mientras soluciona su denuncia y ya no se encuentra en riesgo), no existen elementos

diferenciados desde una perspectiva de género para las mujeres cuando realizan el denuncia en las comisarías de familia.

Del mismo modo, se ha encontrado que los servidores públicos no han tenido entrenamiento especializado para atender a las mujeres, aunque han recibido algunos talleres sobre las mejores formas atender a las mujeres en casos de violencia familiar por sus parejas o exparejas. También, existe un protocolo especial cuando la mujer se encuentra en crisis “Si la mujer llega en crisis, hay que hacerle una atención en crisis, Pero eso también se aplica a cualquier miembro de la familia. Si realmente no es por el hecho solamente de ser mujer que se haya dicho, ella va a tener una atención diferente a todos los demás” (S1, entrevista estructurada, septiembre 2021).

Con respecto a las situaciones que pueden generar problemas en el servicio, se encuentra que el tiempo es un elemento preocupante. En palabras de una de las trabajadoras

El tiempo si es muy corto, pero es que nosotros la misma ley nos ha impuesto unos tiempos demasiado cortos, en términos fíjate que tenemos 10 días para fallar, hoy nos la piden y en diez días ya nosotros nos miden por eso, esa medición es una carrera en contra reloj, porque tenemos, tú sabes que estás allá, que lo que más molestan es esos se pasó un día, se pasa un día, entonces, pues sí digamos que esa sí puede ser una limitante pues para, para profundizar a veces un poco más antes de emitir. Nosotros tenemos pruebas cuando las mismas partes nos las aportan, o cuando las solicitan, pero pues, sí eso es eso es la realidad, pero si el tiempo pues es muy corto, es desgastante el tener tan poco tiempo para poder atender un caso que generalmente es un caso que trae problemas sociales graves, detrás de ellos, hay problemas sociales graves y una historia si de años, o qué afecta mucho las personas (S2, entrevista estructurada, septiembre 2021).

Otro elemento que puede considerarse un obstáculo en el proceso es la actitud de los agresores y de los victimarios. Las mujeres suelen asustarse y preocuparse por la actitud del agresor y el tiempo limitado para revisar cada uno de los casos (S3, entrevista estructurada, septiembre 2021).

Ahora bien, con relación a si los servidores públicos consideran que las mujeres pueden tener responsabilidad en las agresiones, se encuentra que las respuestas de los participantes varían significativamente. Algunos consideran que, efectivamente las mujeres

tienen responsabilidad y otros creen que no. Por ejemplo, se afirmó que “De alguna manera ya sea por acción o por omisión es responsable en alguna forma del auge de la violencia que está experimentando por parte de su compañero o excompañero” (S4, entrevista semiestructurada, septiembre 2021).

Como se observa, los servidores públicos no tienen un protocolo específico para atender a las mujeres o un protocolo de género cuando ellas han sido víctimas de violencia por parte de parejas o exparejas. En este sentido, existe un desconocimiento general de la situación diferenciada que podrían tener algunas mujeres. Con respecto a las principales limitantes, se encuentra que la limitación de tiempo es un elemento importante, en la medida en que impide profundizar sobre los hechos de violencia. Finalmente, algunos entrevistados consideran que algunas ocasiones, las mujeres pueden tener responsabilidad en los procesos de agresión de los cuales son víctimas.

Conclusiones

El primer objetivo específico que se cumple con el desarrollo de la investigación hace referencia a describir la percepción de las mujeres frente a la atención recibida de los servidores públicos durante el trámite de denuncia por incumplimiento a la medida de protección, por hechos de violencia (ejercida por su pareja o expareja), en el año 2019.

Los casos en los cuales las dos mujeres tienen nivel de percepción diferente están relacionados con: en primer lugar, la atención recibida, en segundo lugar, con si la información suministrada fue clara, suficiente y de utilidad, en tercer lugar, con el trato con relación a ser mujer y, por último, con el nivel de conformidad ante la situación. Por ejemplo, con relación a la percepción en atención o sobre cómo se sintieron en cuanto a la atención recibida. De esta manera es posible afirmar que la calidad en la atención, entendiendo esta como el brindar a las mujeres víctimas de violencia información completa, pero además cercana a su posibilidad de comprensión, poniendo está en un lenguaje sencillo y claro, así como brindar una atención cálida y empática, favorece la percepción que las mujeres puedan construir del servicio, además de facilitar la identificación de aprendizajes y disertaciones

individuales que contribuyen con el reconocimiento de las condiciones individuales de los casos atendidos y los recursos con que las mujeres cuentan para su afrontamiento.

Por otro lado, el único caso en el que las dos mujeres tienen nivel de percepción similar está relacionados con la no naturalización o justificación de las acciones violentas. Las dos mujeres víctimas concuerdan en que no hubo una naturalización o justificación de las acciones violentas de las cuales fueron víctimas; lo que devela un logro fundamental en la atención, ya que este ha sido un constructo ideológico que se ha trabajado durante décadas y el encontrar estas acciones afirmativas alienta en el propósito de continuar reiterando en las y los servidores públicos, la importancia de no otorgar a la violencia hacia las mujeres en el ningún contexto, pero para el caso que nos ocupa, en las relaciones familiares una causa justa. Es importante, sin embargo aclarar que el nivel de inconformidad de una de las mujeres tiene un alto grado de gravedad en la medida en que no solo siente que su caso no se resolvió lo cual crea un escenario de revictimización, sino que no volvería a buscar soluciones en la comisaría debido al trato recibido, lo cual reitera la importancia de ofrecer a las víctimas un servicio real de acceso a la justicia, que permita legitimar la institucionalidad, a través de la confianza, que solo es posible de alcanzar a través de la integralidad en la atención y la efectividad de las medidas adoptadas.

El segundo objetivo específico que se cumple con el desarrollo de la investigación fue el de determinar la postura de los servidores públicos frente a la atención con perspectiva de género, en el ejercicio de sus funciones en las Comisarías de Familia. Para este caso se evidencia que hace falta un protocolo de atención con perspectiva de género que evite situaciones de revictimización como se evidencio con una de las mujeres víctimas durante el proceso de atención de su denuncia. Sumado a lo anterior, es necesario que este protocolo esté acompañado de procesos de capacitación y sensibilización para la atención a mujeres víctimas de incumplimiento a la medida de protección, por hechos de violencia ejercidos por sus parejas o exparejas.

De manera que, la respuesta a la pregunta de investigación sobre si ¿El ejercicio de los/las servidores públicos/as de la Comisaría de Familia de Fontibón (Bogotá) incide en el *continuum* de violencia hacia las mujeres que denunciaron incumplimiento a la medida de protección, por hechos de violencia ejercida por su pareja o expareja? Es que si, en la medida en que no se cuenta con un proceso de capacitación con enfoque de género, el tiempo otorgado a los servidores para el proceso de atención no es el suficiente y, lo más preocupante en este caso, es que algunos de los funcionarios consideran que las mujeres pueden tener responsabilidad en las agresiones de las que fueron víctimas.

Esto lleva a unas conclusiones más generales respecto a las categorías planteadas. En primer lugar, se puede afirmar que la violencia y tolerancia institucional hacia la violencia contra las mujeres queda justificada por la totalidad de un aparataje burocrático que se ocupa más de las formas, traducidas en procedimientos, protocolos, leyes, que en la garantía de los derechos de las mujeres. Lo anterior, se evidencia en las entrevistas en la medida en la que para las mujeres el centro de la cuestión es la violencia contra ellas mismas, mientras que para los comisarios el centro de la cuestión son los procedimientos mismos.

Respecto a la revictimización institucional como mecanismo estatal para legitimar la posición de poder frente a los individuos, se puede aseverar que si bien la función de los comisarios se ve limitada por las presiones burocráticas y legales a las que se los somete, estos terminan, en ocasiones, ejerciendo una labor de reproducción del sistema que oprime y revictimiza a las mujeres. Esto también queda reseñado en las entrevistas, en donde los comisarios hacen constantes alusiones a los distintos momentos del procedimiento de atención, pero en el que la reparación y la garantía de los derechos de las víctimas terminan pasando a un segundo plano. Así mismo lo atestiguan las mujeres, de las que, si bien una tiene buenas opiniones, se observa que su caso también termina perdido -y mucho más para la otra mujer- en el aparataje burocrático.

Así, el papel de los/las servidores/as públicos/as, como representantes del estado y el rol que estos ejercen como uno de los principales factores participes en la reproducción de la violencia institucional queda en entredicho, en la medida en la que estos terminan siendo atrapados por el mismo sistema que reproducen.

Bibliografía

- Acker, J. (1992) 'De los roles sexuales a las instituciones de género'. *Sociología contemporánea*, 21 (5) 565-69
- Agoff, C. Rajsbaum, A. Herrera, C. (2006). *Perspectivas de las mujeres maltratadas sobre la violencia de pareja en México*. *Salud pública Méx* vol.48 supl.2 Cuernavaca ene. 2006
- Aguilera Rull, Ariadna (2012), "La actualidad del análisis feminista del derecho al hilo de pronunciamientos judiciales recientes", *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, pp. 183-209.
- Alencar-Rodrigues, Roberta y Cantera, Leonor María (2013). *Intervención en violencia de género en la pareja: el papel de los recursos institucionales*. *Athenea Digital*, 13(3), 75-100.
- Añón, M. (2016). *Violencia con género. A propósito del concepto y la concepción de la violencia contra las mujeres*. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*, No. 33, pp. 1-26.
- Barros, L. (2004). *Discriminación sexista y otras formas de violencia estructural e institucional contra la mujer* (Tesis doctoral). Universidad Carlos III de Madrid: Madrid.
- Belski, J. (1980). *Child maltreatment: an ecological integration*. *American Psychologist*, 35(4), 320-335.
- Bezanilla, J., Miranda, M. y Fabiana, J. (2016). *Violaciones graves a derechos humanos: violencia institucional y revictimización*. *Cuadernos de Crisis y Emergencias*. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2016/08/Violaciones-graves-a-derechos-humanos-violencia-institucional-y-revictimizacion.pdf>

- Beristain, A. (1999). *Criminología y Victimología*. Colombia: Leyer.
- Bodelón, E. (ed.) (2012a), *Violencia de género y las respuestas de los sistemas penales*. Buenos Aires: Editores Didot.
- Bodelón, E. (2014). *Violencia institucional y violencia de género*. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 48. Universidad de Granada, pp. 131-155.
- Bourgois, P. (2005). "Más allá de una pornografía de la violencia. Lecciones desde El Salvador". En *Jóvenes sin tregua*, coordinado por Francisco Ferrándiz y Carles Feixa, 11-74. Barcelona: Anthropos.
- Bott, S., Guedes, A., Claramunt, M. C., & Guezmes, A. (2010). *Fortaleciendo la respuesta del sector de la salud a la violencia basada en el género. Manual de referencia para profesionales de la salud en países en desarrollo*.
- Calles, S. (2004). *Consideraciones sobre la violencia secundaria en la atención social a las víctimas de las violencias basadas en género*. *PORTULARIA* 4, 2004, [61-66], ISSN 1578-0236. UNIVERSIDAD DE HUELVA
- Camacho, R. (1997), *La maternidad como institución del patriarcado*. Tesis de Maestría en Estudios de mujer, Heredia, Universidad Nacional.
- Cantera, L. (1999). *Te pego porque te quiero: La violencia en la pareja*. Bellaterra: Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona
- Cantera, L. (2007). *Casais e violência: Um enfoque além do gênero*. Porto Alegre: Dom Quixote.
- Campbell, R, y Raja, Sh. (2005) *The Sexual Assault and Secondary Victimization of Female Veterans: Help-Seeking Experiences*

- Cedaw (2017). Recomendación general num. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general num. 19. Recuperado de: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/11405.pdf>
- Chappell, L y Waylen, G. (2013), 'Género y la vida oculta de las instituciones' , Público Administración, 91, 3: 599-615.
- Colanzi, I. (2015 (Per)versiones del patriarcado: mujeres y violencia institucional. Derecho y Ciencias Sociales. Abril 2015. N° 12 (Violencias) . Pgs 8-32 .ISSN 1852-2971. Instituto de Cultura Jurídica y Maestría en Sociología Jurídica. FCJ y S. UNLP
- Comisión Intereclesial de Justicia y Paz, Equipo Psicosocial (2010, 22 de septiembre). Adital. En Los efectos psicosociales de la revictimización . Recuperado el 26 de diciembre de 2012, de <http://www.adital.com.br/site/noticia.asp?lang=ES&cod=51226>
- Cook, R. y Cusack, S. (2010). Estereotipos de género. Perspectivas legales transnacionales, Bogotá, Profamilia.
- Curiel, O. (2007). Crítica poscolonial desde las prácticas políticas del feminismo antirracista Nómadas (Col), núm. 26, 2007, pp. 92-101 Universidad Central Bogotá, Colombia
- Demenech, M., Donovick, M. & Crowley, S.(2009). Parenting styles in a cultural context: Observations of “Protective Parenting” in first-generation Latinos. Family Process, 48(2), 195- 210.
- Departamento administrativo de la función pública (2018). Decreto 815 de 2018.
- Diaz, M. (2012) “¡De empleada a ministra!”: despatriarcalización en Bolivia. Íconos. Revista de Ciencias Sociales. Num. 45, Quito, septiembre 2013, pp. 75-89
- Doz, J. (2010) Violencia institucional y cultura política Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy, núm. 38, julio, 2010, pp. 145-168 Universidad Nacional de Jujuy Jujuy, Argentina
- Echeburúa, E. & Corral, P. (1998). Manual de violencia familiar. Madrid: Siglo XXI.

- Estrada, C., Herrero, J. & Rodríguez, F. J. (2012). La red de apoyo en mujeres víctimas de violencia contra la pareja en el estado de Jalisco (México). *Universitas Psychologica*, 11(2),523-534.
- Evangelista, A., Tinoco, R. y Tuñón, E. (2016). Violencia institucional hacia las mujeres en la región sur de México. *LiminaR*, 14(2), 57-69. Recuperado en 22 de febrero de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-80272016000200057&lng=es&tlng=es.
- Facio, A y Fries, L. (2005), Feminismo, género y patriarcado. *Revista de enseñanza sobre el derecho*. pg 259-274.
- Fernandes, N (2011). La intervención policial en casos de violencia contra la mujer en relaciones de pareja. Análisis del modelo español.
- Fríes, L. y Hurtado, V. (2010). Estudio de la información sobre la violencia contra la mujer en América Latina y el Caribe. CEPAL - Serie Mujer y desarrollo No. 99. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5826/1/S0900880_es.pdf
- Gamboa, C y Valdés, S. (2007). Responsabilidad de los servidores públicos. Estudio Teórico Doctrinal, Antecedentes, Derecho Comparado, e iniciativas presentadas en el tema en esta LX Legislatura. *Centro de Documentación, Información y Análisis*.
- Gaona Rangel, G. C. (2002). Consecuencias jurídicas y sociales de la ley de violencia intrafamiliar en nuestra sociedad. (Tesis de grado para obtener el título de Especializado en Instituciones Jurídico Procesales). Universidad Nacional, Bogotá, Colombia.
- García, L. (2013). El contexto de mujer en la realidad jurídico-penal colombiana: delitos sexuales y revictimización. *IUSTA*, N.º 38, pp. 103-131. ISSN: 1900-0448
- Gracia, E. & Musitu, G. (2000). *Psicología social de la familia*. Barcelona: Paidós.

- Gracia, E. (2002). Las víctimas invisibles de la violencia familiar. El extraño iceberg de la violencia doméstica. Barcelona: Paidós.
- Gutiérrez C, Coronel E y Pérez C. (2009) Revisión teórica del concepto revictimización.
- Gutiérrez, J. (2018). La violencia institucional en México: Un acercamiento a las estrategias de resistencia de los ciudadanos en instituciones públicas de salud y de justicia. ALAS, 12. Recuperado de <http://sociologia-alas.org/CyCLOJS/index.php/CyC/article/view/76/79>
- Guzman, V. (2001). La institucionalidad de género en el Estado: Nuevas perspectivas de análisis. Publicación de las Naciones Unidas, marzo de 2001.
- Heise, L. y García-Moreno, C. (2002). Violence by intimate partners. En Krug, E.; Dahlberg, L.; Mercy, J.; Zwi, A y Lozano, R. (2002). World Report on Violence and Health (pp. 87-121). Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Disponible en: <http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/9241545615.pdf>
- Heise, L.L. (1998). Violence against women: An integrated, ecological framework. *Violence Against Women*, 4(3), 262-290. doi: 10.1177/1077801298004003002.
- Hereñú, M. (2019). El machismo en la institución policial: femicidios y violencia institucional. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación, sexta edición Mcgraw-hill/Interamericana editores, S.A. México D.F. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera, P. (2000). Rol de género y funcionamiento familiar. *Revista Cubana de Medicina General Integral*.16(5), 68-73.

- Holder, R. (2001). Domestic and family violence: Criminal Justice interventions (IssuesPaper 3). Sydney: Australian Domestic and Family Violence Clearinghouse. <http://www.austdvclearinghouse.unsw.edu.au/documents/issuespaper3.pdf>
- Jaramillo-Bolívar CD, Canaval-Eraza GE. Violencia de género: Un análisis evolutivo del concepto. Univ. Salud. 2020;22(2):178-185. DOI: <https://doi.org/10.22267/rus.202202.189>
- Kelly, Liz. 1998. *Surviving Sexual Violence*. Reino Unido: Polity Press.
- Koss. M. 1990. "The Women's and Mental Health Research Agenda: Violence Against Women", en *American Psychologist*, núm. 45, 1990, pp. 374-380.
- Lafaurie, M y Ramirez, M. (2019). Perspectiva de profesionales de salud sobre la violencia de la pareja en el embarazo. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, vol. 21, núm. 2, 2019. Pontificia Universidad Javeriana.
- Lagarde, M. (2010). "El derecho humano de las mujeres a una vida libre de violencia", consultado en la página de Cátedras UNESCO. https://catedraunescohdh.unam.mx/catedra/CONACYT/16_DiplomadoMujeres/lecturas/modulo2/2_MarcelaLagarde_El_derecho_humano_de_las_mujeres_a_una_vida_libre_de_violencia.pdf.
- Larrauri , E. (2003), "¿Por qué retiran las mujeres maltratadas las denuncias?", *Revista de Derecho Penal y Criminología*. 2.^a, época n.º 12.
- Lemaitre, J. (2002). *Justicia injusta: una crítica feminista a la conciliación en violencia conyugal. Mirada contemporánea a temas clásicos*. Universidad de los Andes, Facultad de Derecho.
- Logan, T.; Shanon, L. y Walker, R. (2006). Police attitudes toward domestic violence offenders. *Journal of Interpersonal Violence*, Vol. 21, n.º 10, pp.1365-1374. Disponible en:<http://www.brown.uk.com/domesticviolence/logan.pdf>

- Londoño, B. (2013). El papel de los jueces contra la violencia de pareja en Colombia (2005-2009): Seguimiento a las sentencias proferidas por los jueces penales del circuito y por los jueces de familia en las ciudades de Cartagena, Pasto y Cali en el período comprendido entre los años 2005 y 2009 / Beatriz Londoño Toro, editora académica. —Bogotá: Editorial Universidad del Rosario. Facultad de Jurisprudencia. 2013.
- Mantilla, S. (2015). La revictimización como causal del silencio de la víctima. *Rev. cienc. forenses Honduras*. 2015; 1(2): 3-12
- Martínez, J. y Vega, G. (2013). La obligación estatal de prevención a la luz del corpus iuris internacional de protección de la mujer contra la violencia de género. *Revista Ius et Praxis*, N° 2. Universidad de Talca, pp. 335 - 368. ISSN 0717 - 2877
- Martorella, A. (2011). Abuso sexual infantil intrafamiliar: revictimización judicial. 12° Congreso Virtual de Psiquiatría. Febrero-Marzo 2011. Argentina
- Ministerio de Justicia (s.f.). Marco jurídico de las Comisarías de Familia. Recuperado de: <https://www.minjusticia.gov.co/Conexi%C3%B3n-Justicia/Comisarios-de-Familia/Lo-que-debe-saber>
- Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad (2015). Sobre la inhibición a denunciar de las víctimas de violencia de género. Centro de Publicaciones Pº del Prado, nº 18 - 28014 – MADRID.
- Monroy, A. (2011). Una casa de varios pisos: acceso a la justicia en casos de violencia intrafamiliar en una comisaría de familia de Bogotá. *Revista de Derecho Público* N.o 28. Universidad de los Andes, Bogotá, pp. 1 - 28.
- Mullender, A. (2000). La violencia doméstica: una nueva visión de un viejo problema. Edita: Paidós. Barcelona, 2000. Colección: Trabajo social, 9
- Ñaupas, H. Paitán M., Valdivia, R. Dueñas, J. Palacios, J. Vilela, H. Romero, E. (2018). Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y redacción de tesis, 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U.

- Organización Mundial de la Salud (2010). Preventing intimate partner and sexual violence against women: taking action and generating evidence. Disponible en: http://www.who.int/violence_injury_prevention/publications/violence/9789241564007_eng.pdf
- Parsons, T. (1990). Prolegomena to a theory of social institutions. *American Sociological Review*, 55(3), 319-333.
- Payne, D. y Wermeling, L. (2009). Domestic Violence and the Female Victim: The Real Reason Women Stay! *Journal of Multicultural, Gender and Minority Studies*. Disponible en: <http://www.scientificjournals.org/journals2009/articles/1420.pdf>
- Peris M. La despolitización de la violencia de género a través de la terminología. *Asparkía*. 2013; 24:176–93.
- Pita, M. (2016). Pensar la Violencia Institucional: vox populi y categoría política local. En: *Revista Espacios de Crítica y Producción*, Nro. 53. Buenos Aires.
- Powell, W., & DiMaggio, P. J. (1999). *El nuevo institucionalismo en el análisis institucional*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Programa Integral contra Violencias de Género (2010, 30 de septiembre). Estudio sobre tolerancia social e institucional a la violencia basada en género en Colombia . Bogotá, Colombia
- Ramírez, M. y Ariza, G. Lo político de la violencia en las relaciones de pareja como problema de salud pública. *Rev. Fac. Med.* 2015;63(3):517-25. Spanish. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v63n3.45191>.
- Reverter, S. (2011). Los retos del feminismo institucional. *Revista Internacional de Filosofía*, Suplemento 4, 2011, 223-229
- Salamanca, L. (2016). Tolerancia institucional del Estado frente a la violencia basada en género contra las mujeres en Risaralda, Colombia (Tesis de posgrado). Universidad Santo Tomás, Bogotá.

- Sánchez, J. (2020). La violencia institucional como profanación ejercida hacia la mujer. *Revista Epikeia*. Universidad Iberoamericana León.
- Schmal N. y Camps P. (2008), “Repensando la relación entre la ley y la violencia hacia las mujeres. Una aproximación a los discursos de los/las agentes del ámbito judicial en relación a la ley integral de violencia de género en España”. *Psicoperspectivas*, VII, 33-58.
- Secretaría Distrital de la mujer (2014). Mujeres en cifras 3. Boletín informativo de la Secretaría Distrital de la Mujer. Recuperado de: http://omeg.sdmujer.gov.co/phocadownload/Boletn%20Mujeres%20en%20Cifras%203_V20151229.pdf
- Segato, R. (2003). Las estructuras elementales de la violencia. Ensayos sobre género entre la antropología, el psicoanálisis y los derechos humanos. Universidad Nacional de Quilmas. Bernal – Buenos Aires, Prometeo.
- Segato, Rita 2014 “Las nuevas formas de la guerra y el cuerpo de las mujeres” en *Sociedad e Estado*, vol. 29, N° 2.
- Straka, U. (2015). *Violencia de género / coordinadora: Úrsula Straka*. —Caracas : Universidad Católica Andrés Bello, Posgrado Área de Derecho; Amnistía Internacional; Reforma Judicial, 2015.
- UNIFEM (2010). *Estudio sobre Tolerancia Social e Institucional a la Violencia Basada en Género en Colombia*. Bogotá: Ochoa Ltda.
- UNIFEM (2014). *Segunda Medición del Estudio sobre Tolerancia Social e Institucional de las Violencias contra las Mujeres en Colombia*. Bogotá: Proyectamos Colombia SAS.
- Vara Horna A. (2006). *Mitos y verdades sobre la violencia familiar: hacia una delimitación teórica conceptual basada en evidencias*. Lima: ADM; 2006.
- Weber, M. (2005). *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.

Yugueros, A. (2014). La violencia contra las mujeres: conceptos y causas. Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales, núm. 18, enero-diciembre, 2014, pp. 147-159. Asociación Castellano Manchega de Sociología. Toledo, España

Apéndice A



Formato “Consentimiento Informado”

Cordial saludo, de manera atenta le informo que la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, realizara una investigación, la cual pretende identificar cómo inciden los factores institucionales en el continuum de la violencia contra las mujeres que denunciaron incumplimiento a la medida de protección por hechos de violencia ejercida por su pareja o expareja en la Comisaria de Familia de Fontibón en el año 2019.

Su participación será a través de una entrevista semiestructurada la cual contará con máximo diez preguntas, esta será grabada en audio. Su identidad será protegida, los datos personales y registros de audio son de carácter absolutamente investigativos, los cuales serán entregados a la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad, con esto nos comprometemos que no serán de carácter público, y que no será divulgado datos de su identidad, de antemano nos permitimos informar que su participación es absolutamente voluntaria por lo tanto recuerde que tiene derecho a rechazar la vinculación en este proceso o retirarse voluntariamente en cualquier momento.

Aclaro que he leído este consentimiento y comprendido totalmente su contenido. Que se ha aclarado cualquier tipo de duda y aceptó la vinculación a este proceso investigativo. En caso de duda contactar a investigadora Lilia Adriana Sánchez Acosta identificada con cédula de ciudadanía 52.209.795, correo electrónico: lsancheza@sdis.gov.co, candidata a Magister en Ciudadanía y Derechos Humanos, de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Los beneficios para la profesional son de tipo académico, aportando desde su experiencia al trabajo de grado realizado por la misma, así como a través de la entrega de resultados a la Secretaria Distrital de Integración Social, los cuales servirán como referente para la toma de

decisiones a nivel institucional, en relación con la atención a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

Se considera que el tipo de riesgo para esta investigación es mínimo o inexistente, tanto para los participantes como para la investigadora ya que en este proceso, no se manipulan elementos físicos o químicos que puedan alterar, modificar o afectar el medio ambiente.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, doy mi consentimiento informado para participar en la investigación y autorizo grabar.

Nombre de la/el participante:

CC:

Firma: _____

Fecha:

Apéndice B



Formato Entrevista Semiestructurada a Mujeres

Realizada por: Lilia Adriana Sánchez Acosta. Estudiante de la maestría en Ciudadanía y Derechos Humanos, Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Fecha última modificación: 25-04-2021

Objetivo: Identificar la percepción de las mujeres que han denunciado incumplimiento a la medida de protección en la Comisaría de Familia de Fontibón en el año 2019, frente a la posible revictimización a la que fueron sometidas por parte de los funcionarios que les atendieron.

Perfiles: Mujeres que hayan tramitado incidente de incumplimiento a medida de protección en la Comisaría de Familia de la localidad de Fontibón durante el año 2019, víctimas de violencia por parte de su pareja o expareja, cuyas edades oscilan entre los 25 y 30 años. Haber tramitado incidente de incumplimiento a la medida de protección entre el 01 de enero de 2019 y el 31 de diciembre 2019.

Preguntas:

1. Al momento de realizar el trámite de incidente de incumplimiento a la medida de protección, en la Comisaría de Familia de Fontibón, ¿Considera que la atención recibida por parte de los funcionarios fue adecuada?
2. Ante el trámite de incidente de incumplimiento, cuál fue la actitud del/la funcionario/a que atendió su solicitud? (se mostró empático/a y respetuoso/o frente a la situación expuesta por usted)
3. Frente a su solicitud, considera haber encontrado barreras o dificultades para acceder al servicio en la Comisaria de Familia? ¿Cuáles?
4. ¿Cree usted, que el hecho de ser mujer, determinó de alguna manera la forma en la que fue atendida en la Comisaría de Familia de Fontibón, por qué?
5. ¿Dentro de la atención recibida en la Comisaría de Familia, sintió en algún momento que se naturalizara o justificara el hecho de violencia descrito por usted? Por ejemplo, a través de expresiones como: “Es que el señor se encontraba tomado y es ese estado no se es consciente de lo que se hace.”
6. ¿Durante la atención recibida en la Comisaría de Familia, percibió que el/la funcionario/a le sugiriera de alguna manera desistir de la denuncia, con argumentos basados en las normas o leyes?
7. De acuerdo a la experiencia vivida en la primer denuncia de violencia intrafamiliar, tuvo dudas para hacer la denuncia nuevamente? Por qué?
8. ¿Considera que dentro del trámite de incidente de incumplimiento realizado, la información suministrada por quien le atendió fue clara, suficiente y de utilidad acerca de sus deberes y derechos como víctima?
9. ¿Durante el proceso de atención en la Comisaría de Familia, sintió en algún momento por parte de algún funcionario, que hiciera uso de su poder o autoridad para limitarle de alguna manera? Por qué?
10. ¿En algún momento del proceso, recibió por parte de los funcionarios información frente a la importancia que reviste la familia y al papel fundamental de las mujeres en el mantenimiento de la misma?



Formato Entrevista Semiestructurada a Servidores

Realizada por: Lilia Adriana Sánchez Acosta. Estudiante de la maestría en Ciudadanía y Derechos Humanos, Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Fecha última modificación: 25-04-2021

1. ***Objetivo:*** Determinar la postura de los servidores públicos frente a la atención con perspectiva de género, en el ejercicio de sus funciones en las Comisarías de Familia.

Perfiles: Comisarios/as de familia y profesionales del nivel 2° de atención, (b) comisarios/as de familia y profesionales del nivel 2° de atención que hayan laborado en la Comisaria de Familia de Fontibón durante el año 2019; comisarios/as de familia y profesionales del nivel 2° de atención con experiencia laboral en Comisarías de Familia de dos años que continúen vinculados a la entidad para el año 2021.

Preguntas:

11. ¿Conoce usted si la entidad SDIS cuenta con un protocolo especial para la atención a las mujeres en Comisarias de Familia?
12. ¿Al momento de su vinculación con la entidad o durante su permanencia en la misma, ha recibido usted entrenamiento específico para la atención diferencial a las mujeres?
13. ¿Cuándo atiende a una mujer que denuncia ser víctima de violencia ve limitado su acción por alguna circunstancia? ¿Cuál o cuáles?
14. Partiendo de la premisa, que la violencia contra las mujeres es multicausal, siendo diversos los contextos y factores que la originan. ¿Considera usted que existe alguna responsabilidad de la mujer frente a la situación de violencia experimentada?
15. Que tipo de orientación realiza a las víctimas para que conozcan la importancia que contar con pruebas de lo ocurrido para dar continuidad al trámite? En el evento en que no cuente con ellas, ¿Que orientación le ofrece?

16. ¿Considera usted que la ruta interna de atención en las Comisarías de Familia de Bogotá, contribuye con la garantía de los derechos de las mujeres que denuncian situaciones de violencia? ¿Por qué?
17. ¿Cuáles son los mayores obstáculos con los que se encuentra una mujer al momento de realizar la denuncia por situaciones de violencia en las Comisarias de Familia?
18. PREGUNTA SOLO PARA COMISARIAS/OS: Considera usted que la normatividad vigente en materia de violencia hacia las mujeres y violencia intrafamiliar es positiva, en la medida que le permite como autoridad tomar decisiones diversas, diferenciadas y ajustadas a la particularidad de los casos atendidos en las Comisarías de Familia.