REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR–DE PAREJA: ¿VIOLENCIA INSTITUCIONAL?
UNA MIRADA DESDE LA ATENCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LA LEY 1257 DE 2008. ESTUDIO DE CASO: COMISARÍAS DE FAMILIA DE LA LOCALIDAD DE SUBA

ERIKA BEATRIZ CUBILLOS QUINTERO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

MAESTRÍA EN POLÍTICA SOCIAL

2020

REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR–DE PAREJA: ¿VIOLENCIA INSTITUCIONAL?
UNA MIRADA DESDE LA ATENCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LA LEY 1257 DE 2008. ESTUDIO DE CASO: COMISARÍAS DE FAMILIA DE LA LOCALIDAD DE SUBA

ERIKA BEATRIZ CUBILLOS QUINTERO

Trabajo para optar al título de Magister en Política Social

Directora

Yolanda Rodríguez Rincón

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

MAESTRÍA EN POLÍTICA SOCIAL

2020

Dedico este trabajo a mi mamá y papá, gracias por cada esfuerzo durante todos estos años, que hoy pueda estar optando al título de Magister, se lo debo a ustedes. Todos y cada uno de mis logros han sido gracias a ustedes.

A mi Mamita Betty que con su amor ha iluminado cada día de mi vida y ha hecho todo y más para verme feliz. Aunque lo intentara no podría sin ella.

A las mujeres que día a día luchan contra un sistema que insiste en menospreciarlas, ignorarlas y que ha llegado a revictimizarlas. ¡Que la lucha por un acceso pleno y la garantía de nuestros derechos nunca pare!

AGRADECIMIENTOS

“El amor se ha de poner más en las obras que en las palabras”
San Ignacio de Loyola.

A Yolanda Rodríguez Rincón por compartir conmigo su conocimiento y experiencia, por guiarme pacientemente en la elaboración de este trabajo de grado.

A cada uno de los funcionarios y funcionarias de la Localidad de Suba que con amabilidad aún en medio de una pandemia y el caos del teletrabajo se tomaron el tiempo de escucharme y permitirme escucharlos, entregando valiosos aportes para la realización de este trabajo.

A Jose, Andreiza y María Cristina, los tres mejores compañeros de Maestría que alguien puede tener, ustedes hicieron de esta experiencia algo único. Gracias por cada aporte y cada palabra de aliento cuando perdí la fe. Este trabajo lo construimos entre todos.

Finalmente, a Dios por poner a todas estas personas en mi camino y guiarme en el día a día.

TABLA DE CONTENIDO

	Página
Introducción	**1**
Capítulo 1. El problema: la violencia intrafamiliar-de pareja ¿entre la ley y los funcionarios?	**6**
1.1 Planteamiento del problema	**6**
1.2 Justificación	**12**
1.3 ¿Qué se ha escrito en América Latina al respecto?	**20**
Capítulo 2. Claves teórico-conceptuales	**26**
2.1 Teoría de las representaciones sociales	**26**
2.2 Violencia intrafamiliar	**33**
2.3 Violencia institucional	**36**
Capítulo 3. Marco metodológico: estudio de caso, una mirada a la implementación de las medidas de protección de la ley 1257 de 2008 desde sus protagonistas	**39**
3.1 Metodología: estudio de caso	**39**
3.2 Una mirada desde el enfoque de género	**43**
3.3 La ley 1257 de 2008 una década después	**46**
3.4 Contexto del estudio de caso: localidad de suba	**50**
3.5 Instrumento de recolección de información: Entrevistas semiestructuradas	**53**
3.6 Consideraciones éticas	**59**
Capítulo 4. Resultados y análisis	**60**
Conclusiones y recomendaciones	**77**
Bibliografía	**82**
Anexos	**94**

TABLA DE GRÁFICOS

Página

CUADROS

Cuadro 1. Medidas de protección en casos de violencia intrafamiliar (Artículo 17 Ley 1257 de 2008) **8**
Cuadro 2. Marco normativo y legal colombiano en relación con la violencia intrafamiliar-de pareja. **92**
Cuadro 3. Funciones esenciales de las Representaciones Sociales. Abric (2001 [1994]) **31**
Cuadro 4. Proceso de análisis inductivo Shaw (1999) **42**

FIGURAS

Figura 1. Cronología normativa fundamental **11**
Figura 2. Resultados del índice de tolerancia institucional en Bogotá, 2015 **15**

GRÁFICOS

Gráfico 1. Pirámide poblacional por sexo. Suba 2017. **51**
Gráfico 2. Número de casos de violencias contra las mujeres según tipo de violencia. Suba 2017 **52**
Gráfico 3. Personas que están de acuerdo con las siguientes afirmaciones, las cuales denotan justificaciones de las violencias de género. EBC Suba 2017 **53**

MAPAS

Mapa 1. Casos de violencia intrafamiliar por localidad, contra mujeres en Bogotá durante el primer bimestre 2020 **94**
Mapa 2. Clasificación de las Comisarías de Familia de Bogotá según los casos procesados y la ubicación geográfica. **96**

ANEXOS

Formato 1. Consentimiento informado para la realización de las entrevistas. **97**
Matriz 1. Análisis respuestas entrevistas semiestructuradas. **98**

RESUMEN

En el proceso de reconocimiento del impacto de la violencia intrafamiliar–de pareja ejercida sobre las mujeres, como una problemática social y de salud pública, se identifica que este se ve agravado cuando las mujeres encuentran barreras de acceso a la justicia. La presente investigación lleva a cabo un estudio de caso sobre las representaciones sociales de funcionarios y funcionarias de las Comisarías de familia de la Localidad de Suba frente al fenómeno de la violencia intrafamiliar-de pareja, el cual tiene como objetivo desde un enfoque metodológico cualitativo, guiado por los aportes del enfoque de género, describir y analizar la manera en la que se implementan las medidas de protección estipuladas por la Ley 1257 de 2008 e identificar si, debido a estas representaciones sociales, se generan situaciones de violencia institucional relacionadas con la naturalización de las situaciones de violencia contra las mujeres y la justificación de las circunstancias asociadas a la violencia intrafamiliar-de pareja. Por medio de entrevistas individuales semiestructuradas, realizadas a funcionarios y funcionarias de las Comisarías de Familia; a funcionarias de entidades locales respondientes frente a la violencia intrafamiliar-de pareja y, finalmente, a mujeres habitantes de la Localidad de Suba víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja, se identifican conceptos y categorías comunes en los relatos de los entrevistados y las entrevistadas, los cuales reflejan que a razón de las representaciones sociales asociadas al fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja, los momentos de atención de mujeres víctimas de este tipo de violencia y la implementación de las medidas de protección de la Ley 1257 de 2008 en ocasiones se ven obstaculizadas y se derivan de estos situaciones de violencia institucional, donde las mujeres se ven revictimizadas y así mismo, se ve minada la confianza en las instituciones y el acceso a la justicia.

Palabras clave: Representaciones sociales, violencia intrafamiliar-de pareja, violencia institucional, Ley 1257 de 2008, Comisaría de Familia.

ABSTRACT

In the process of recognizing the impact of domestic and intimate partner violence on women as a social and public health problem, it has been identified that it is aggravated when women encounter barriers to access to justice. The present investigation is a case study on the social representations of civil servants in the family commissariats of Suba in the face of the phenomenon of domestic and couple violence, which aims to use a qualitative methodological approach guided by the contributions of the gender perspective, describe and analyze the way in which the protection measures stipulated by Law 1257 of 2008 are implemented and identify whether these social representations generate situations of institutional violence, related to the naturalization of situations of violence against women and the justification of the circumstances associated with domestic-partner violence. Through individual semi-structured interviews with officials of the Family Commissariats; Through semi-structured individual interviews with officials of local entities that respond to domestic violence and, finally, with women living in Suba who are victims of domestic violence, common concepts and categories are identified in the accounts of the interviewees, which reflect the social representations associated with the phenomenon of domestic violence, the moments of attention of women victims of this type of violence and the implementation of the protection measures of Law 1257 of 2008 are sometimes hindered and are derived from these situations of institutional violence, where women are re-victimized and likewise, confidence in institutions and access to justice is undermined.

Key words: Social representations, domestic-partner violence, institutional violence, Law 1257 of 2008, Family Commissariat.

INTRODUCCIÓN

La violencia intrafamiliar, especialmente aquella que se da al interior de las parejas, es una forma de violencia que afecta en mayor medida la vida de las mujeres, es, además, una problemática altamente naturalizada y silenciada como consecuencia del carácter privado que reviste a la institución familiar. Ha sido también catalogada como un problema de salud pública por las graves afectaciones físicas y emocionales que sufren las víctimas y las personas a su alrededor, así como por la gravedad y frecuencia con la que se presentan. Muestra de esto, son las cifras entregadas por Medicina Legal para 2019 las cuales indican que de los 16.925[1] casos de violencia intrafamiliar denunciados en Bogotá durante ese año, 10.914 correspondieron a violencia de pareja. Para el caso específico de la Localidad de Suba, lugar en el cual se centra el estudio de caso de la presente investigación, los indicadores de violencia intrafamiliar se comportan de manera similar; en este mismo año, se presentaron 3013 casos, de esta cifra, 1267 casos corresponden a violencia de pareja, según datos de SALUDATA[2].

Teniendo en cuenta el número de casos que anualmente registra Suba en cifras de violencia de pareja, sumado a otros tipos de violencias que se presentan al interior de las familias subanas, esta localidad cuenta con cuatro Comisarías de Familia, las cuales procesan cada una entre 1165 y 3491 casos al año, tal como lo evidencia el mapa elaborado por Friedmann y Grieve (2019) (Ver Anexos. Mapa 2). De las entidades respondientes frente a casos de violencias de género, la Comisaría de Familia es la entidad que aborda un mayor número de tipos de violencias, por ende, suelen reportar congestión y alta demanda.

Las altas cifras de violencia intrafamiliar-de pareja contra las mujeres y el reconocimiento de la situación de invisibilización de este fenómeno, sumado a otras situaciones de violencia vivenciadas por las mujeres en los ámbitos público y privado, impulsaron a los movimientos de mujeres, a promover en el año 2008 el proyecto de ley que dio lugar a

[1] Cifras con corte a noviembre de 2019.
[2] Observatorio de Salud de Bogotá.

la Ley 1257 la cual tiene como objetivo que Estado y sociedad implementen acciones para prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia contra las mujeres, además de establecer medidas de sensibilización, protección, atención y sanción frente a las distintas formas de violencia contra las mujeres.

Para cumplir estos objetivos, la Ley 1257 de 2008 convoca a diversos sectores y entidades para trabajar de manera mancomunada, otorgándoles responsabilidades para la prevención, atención y tratamiento de situaciones de violencia contra las mujeres. Dentro de estas responsabilidades se encuentran, por ejemplo, las consignadas en el artículo 17, el cual define 14 medidas de protección en casos de violencia intrafamiliar, estas, entre otras disposiciones, son algunas de las muchas responsabilidades encargadas a las Comisarías de Familia, por lo cual, tal como se mencionó anteriormente son constantes los problemas asociados a la congestión y alta demanda. Sin embargo, una de las mayores preocupaciones alrededor del funcionamiento de las Comisarías de Familia, se relaciona con violencia institucional hacia las mujeres denunciantes y la garantía plena del acceso a la justicia. Al respecto, Rueda (2018) afirma que esta revictimización se da incluso desde el primer contacto con el sistema de justicia, ya que en esta primera instancia las mujeres generalmente no reciben la atención adecuada, por factores como, los horarios de atención, el filtro de información y atención en los espacios comunes y la subvaloración de los relatos.

En el marco de situaciones como las anteriormente descritas, se entenderá la violencia institucional como aquellas acciones u omisiones realizadas por las instituciones estatales, que vulneran o impiden la garantía plena de los derechos de los ciudadanos. En palabras de Bodelón (2014) este fenómeno se evidencia principalmente en la poca acreditación que se le da al testimonio de la víctima, la naturalización del fenómeno, la minimización de las formas de violencia diferentes a la sexual y la física, dilatación de procesos y/u obstáculos institucionales que no siempre permiten el acceso real y efectivo a la justicia.

Es así como el fenómeno de violencia institucional contra mujeres denunciantes de violencia intrafamiliar-de pareja se consolida como la preocupación central de esta investigación, en tanto las barreras de acceso al sistema judicial, así como la falta de garantía plena de los derechos, son la ratificación de un diseño institucional que reproduce relaciones excluyentes y desiguales, mientras se limita a regular las problemáticas sociales asociadas a estas relaciones, sin hacerlas desaparecer (Mora, 2017). La ausencia de garantía de los derechos de las mujeres, se consolidan como obstáculos en el desarrollo de capacidades y logro de su proyecto vital, condenándolas a situaciones permanentes de desigualdad e inequidad. En este sentido se hace necesario entender la política social como el camino para cerrar brechas en el acceso a derechos para todos los ciudadanos. Un ejemplo de este planteamiento es el aportado por Rico, Alonso y Delgado (2002, citado en CEPAL 2002), quienes afirman que la política social debe ser vista como el objetivo de conjuntos, regulaciones y entidades por medio de las cuales el Estado busca la creación de oportunidades y el fortalecimiento de instrumentos que le permitan alcanzar la equidad o al menos cerrar las brechas entre diferentes grupos sociales.

Esa reproducción de relaciones desiguales, así como la herencia intergeneracional de definiciones sobre algunos objetos y situaciones, las experiencias vividas y las formas de comunicación y lenguaje en las que se desenvuelven los sujetos a lo largo de su crecimiento, son los factores principales en el desarrollo y configuración de las representaciones sociales sobre cada situación. Hacer explícito y manifiesto el sentido común consensuado y hegemónico alrededor de determinada representación social, para este caso particular, la violencia intrafamiliar-de pareja, es una tarea compleja, que requiere más allá de esfuerzos académicos, cambios culturales y sociales reales.

Se busca entonces, reconocer un problema social que desemboca en la inadecuada atención e implementación de medidas consignadas en la Ley 1257 de 2008 y que permite entender que por tácita que sea la Ley en los procedimientos a seguir, es menester que, como sociedad, se revisen imaginarios y representaciones, resultado de

la inmersión en una cultura patriarcal y machista, donde se vulneran derechos y se crean escenarios de normalización y tolerancia de este fenómeno.

Para esto, se aborda la problemática descrita, desde las representaciones sociales, las cuales serán entendidas según lo planteado por Jodelet (1986) como aquellos sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso, dar un sentido a lo inesperado; categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver (p. 470). Es así como es posible entender la manera en la que, de acuerdo con los marcos normativos, de valores y de conocimiento en los que se desarrolla cada ser humano, se definen las actitudes y formas de comunicación de los sujetos en los intercambios sociales de la vida diaria.

Se escoge la teoría de las representaciones sociales puesto que, más allá de realizar una evaluación de la correcta o incorrecta implementación de las medidas de protección establecidas en la Ley 1257 de 2008, esta investigación pretende ahondar en la manera en la que las representaciones sociales que tienen los funcionarios y funcionarias de las Comisarías de familia influye en la atención a víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja y la implementación de las medidas estipuladas para su protección y si de estas representaciones se derivan situaciones de violencia institucional hacia mujeres denunciantes de violencia de pareja en el ámbito familiar. Se plantea entonces la siguiente pregunta: ¿Cómo afectan las representaciones sociales sobre violencia intrafamiliar-de pareja, que tienen los funcionarios y funcionarias de las Comisarias de Familia, la implementación de las medidas de protección instauradas por la Ley 1257 de 2008? Para resolverla esta investigación se traza los objetivos que se presentan a continuación,

OBJETIVO GENERAL: Analizar las representaciones sociales de los funcionarios y funcionarias de las Comisarías de Familia de Suba sobre la violencia intrafamiliar y su relación con la atención e implementación de las medidas de protección de la Ley 1257 de 2008.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las representaciones sociales sobre la violencia intrafamiliar presentes en los funcionarios y funcionarias de las Comisarías de Familia de la localidad de Suba.
- Reconocer la influencia de las representaciones sociales sobre la violencia intrafamiliar de los funcionarios y funcionarias de las Comisarías de Familia de la localidad de Suba, en el proceso de atención e implementación de las medidas de protección de la Ley 1257 de 2008.
- Comprender la violencia institucional resultante de la atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar por parte de funcionarios de las Comisarías de Familia de la Localidad de Suba.

Para conseguir este objetivo, la investigación se ha desarrollado desde un estudio de caso por su utilidad metodológica, en tanto, siguiendo lo planteado por Yin (1989), permite una suerte de medición y registro de conductas de las personas involucradas en el fenómeno estudiado y posibilita obtener datos desde diversas fuentes tanto cualitativas como cuantitativas. En las investigaciones que usan esta metodología no se hace selección de una muestra representativa, sino una muestra teórica, cuyo objetivo es el de “elegir casos que probablemente pueden replicar o extender la teoría emergente” (Eisenhardt, 1989: 620 citado en Martínez, 2006). De esta manera, mediante la escogencia de casos múltiples es posible fortalecer la comprobación de la hipótesis de investigación gracias a la replicación y la extensión entre casos individuales.

Siguiendo lo anteriormente planteado, se entrevistaron cuatro (4) funcionarios y funcionarias de las cuatro Comisarías de Familia de la Localidad de Suba; una (1) funcionaria de la Alcaldía Local de Suba; dos (2) funcionarias de la Secretaría de la Mujer, y adicionalmente cinco (5) mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja habitantes de la localidad de Suba. Lo descrito anteriormente constituye la muestra escogida para lograr el desarrollo de la respuesta a la pregunta formulada para esta investigación. Con esta se espera que, desde los casos individuales, y siguiendo lo propuesto por Martínez (2006), mediante los fenómenos de replicación y extensión, se

logre corroborar las proposiciones específicas, señaladas en la pregunta y el desarrollo de la teoría elaborada.

Cada una de las personas que participaron de las entrevistas respondieron a preguntas de tipo identificatorio, contextual y específico, previo consentimiento informado. Las entrevistas en su mayoría fueron realizadas de manera virtual y/o telefónica, donde los entrevistados y las entrevistadas desde sus vivencias personales y laborales, permitieron identificar las representaciones sociales e ideas alrededor de la noción de violencia intrafamiliar y su causas; así como sobre el conocimiento de la Ley 1257 de 2008, las medidas de protección estipuladas en ella y su implementación; adicionalmente se indagó sobre la percepción de la atención en las Comisarías de Familia y el conocimiento o no de posibles casos de violencia institucional al interior de estas entidades.

Con la valiosa información y vivencias compartidas por las entrevistadas, se hace un análisis a la luz de la teoría de las representaciones sociales y el enfoque de género, para así presentar los resultados de la investigación y con base en estos se formula una serie de recomendaciones de las que se espera, al igual que esta investigación, aportar a la erradicación de la violencia institucional en cualquier espacio, sobre todo, en las instituciones que reciben las denuncias de mujeres quienes, ante un escenario de violencia al interior de su pareja, deciden acercarse y denunciar como única fuente de salida ante situaciones victimizantes.

CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA

LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR-DE PAREJA ¿ENTRE LA LEY Y LOS FUNCIONARIOS?

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La violencia intrafamiliar es una de las formas más comunes de violencia contra la mujer, se presenta de diversas maneras, entre estas el maltrato físico, sexual, emocional y de control económico por parte de la pareja. Si bien en ocasiones las mujeres pueden ser

quienes agredan en sus relaciones de pareja, a menudo los agresores más comunes en la violencia intrafamiliar-de pareja son compañeros o excompañeros íntimos de sexo masculino (Heise L, Ellsberg M, Gottemoeller M, citados en Organización Panamericana de la Salud, 2013). Ha sido catalogada como un problema de salud pública por las graves afectaciones físicas y emocionales que sufren las víctimas y las personas a su alrededor, así como por la gravedad y frecuencia con la que se presentan.

Según Medicina Legal en los primeros diez meses de 2018, se registraron 35.894 casos de violencia de pareja contra mujeres, de los cuales 25.738, más del 70%, tuvieron lugar en la vivienda (Rueda, 2018). Para el 2019 las cifras de esta entidad revelan que, durante enero y noviembre de este año en Bogotá, de los 16.925 casos de violencia intrafamiliar 10.914 corresponden a violencia de pareja (Medicina Legal, 2019). Adicionalmente, el Observatorio de Mujer y Equidad de Género de la Secretaría Distrital de la Mujer de Bogotá informa que según datos de Medicina Legal, para el primer trimestre de 2020 del total de las denuncias ocurridas en Bogotá por delito contra mujeres mayores de edad el 80% corresponden a violencia intrafamiliar, 17% a lesiones personales y 3% a delitos sexuales (OMEG[3], 2020), señala además este informe que la mayor parte de los registros corresponden a las localidades de Kennedy, Ciudad Bolívar, Suba, San Cristóbal y Bosa (Ver Anexos. Mapa 1)

El breve panorama presentado previamente recoge la que ha sido una preocupación recurrente a lo largo de las últimas décadas, cuando este fenómeno traspasó la esfera privada del hogar y empezó a tomar relevancia como cuestión pública. Este nuevo lugar ha supuesto la adopción de diferentes cambios culturales y medidas legales para la regulación de esta problemática social. Es así como en el año 2008 nace la Ley 1257 la cual tiene como objetivo que Estado y sociedad implementen acciones para prevenir, erradicar y sancionar no solo la violencia intrafamiliar, sino, toda forma de violencia contra las mujeres. Dicha Ley contiene medidas y acciones afirmativas que buscan superar la discriminación hacia las mujeres, y reconoce que la igualdad jurídica no constituye una igualdad real. Además de ser una disposición que establece medidas de sensibilización,

3 Observatorio de Mujer y Equidad de Género.

protección, atención y sanción frente a las distintas violencias contra las mujeres, su objetivo central es garantizar una vida libre de violencias para las mujeres, tanto en el ámbito público como en el privado.

Con el fin de reglamentar la manera en la que se debe dar respuesta a los casos de violencias de género, la Ley 1257 de 2008 en su artículo 17[4] modificó las medidas de protección para casos de violencia intrafamiliar establecidas en la Ley 294 de 1996[5], previamente modificado por el artículo 2 de la Ley 575 de 2000. Si bien el artículo 17 de esta ley prevé diversas medidas (Ver Cuadro 1) para la protección de las mujeres víctimas de violencia al interior del hogar, reconoce con la medida número 14[6], que algunas realidades pueden escaparse a lo consignado en la norma y por esto, tal como lo señalan Hoyos y Benjumea (2016), dota a los operadores judiciales con la facultad de crear medidas, si las estipuladas por la ley no fueren suficientes, haciendo más concreta la responsabilidad del Estado como garante de los derechos de las mujeres, en especial del derecho al acceso a la justicia, en tanto no se podrá excusar en la no existencia de mecanismos idóneos o suficientes para abordar la situación.

Cuadro 1. Medidas de protección en casos de violencia intrafamiliar (Artículo 17 Ley 1257 de 2008).

a) Ordenar al agresor el desalojo de la casa de habitación que comparte con la víctima, cuando su presencia constituye una amenaza para la vida, la integridad física o la salud de cualquiera de los miembros de la familia.	b) Ordenar al agresor abstenerse de penetrar en cualquier lugar donde se encuentre la víctima, cuando a juicio del funcionario dicha limitación resulte necesaria para prevenir que aquel perturbe, intimide, amenace o de cualquier otra forma interfiera con la víctima o con los menores, cuya custodia provisional le haya sido adjudicada.
c) Prohibir al agresor esconder o trasladar de la residencia a los niños, niñas y personas discapacitadas en situación de indefensión miembros del grupo familiar, sin perjuicio de las acciones penales a que hubiere lugar.	d) Obligación de acudir a un tratamiento reeducativo y terapéutico en una institución pública o privada que ofrezca tales servicios, a costa del agresor.
e) Si fuere necesario, se ordenará al agresor el pago de los gastos de orientación y asesoría	f) Cuando la violencia o maltrato revista gravedad y se tema su repetición la autoridad competente

4 El artículo 17 de la Ley 1257 de 2008 modifica el artículo 5 de la Ley 294 de 1996 y dictamina lo siguiente: Si la autoridad competente determina que el solicitante o un miembro de un grupo familiar ha sido víctima de violencia, emitirá mediante providencia motivada una medida definitiva de protección, en la cual ordenará al agresor abstenerse de realizar la conducta objeto de la queja, o cualquier otra similar contra la persona ofendida u otro miembro del grupo familiar. (Congreso de la República, 2008)

5 Dirigida no solo a las mujeres sino a cualquier miembro de un grupo familiar víctima de violencia.

6 Referenciado en el Cuadro 1 con el literal **N**.

jurídica, médica, psicológica y psíquica que requiera la víctima.	ordenará una protección temporal especial de la víctima por parte de las autoridades de policía, tanto en su domicilio como en su lugar de trabajo, si lo tuviere.
g) Ordenar a la autoridad de policía, previa solicitud de la víctima el acompañamiento a esta para su reingreso al lugar de domicilio cuando ella se haya visto en la obligación de salir para proteger su seguridad.	h) Decidir provisionalmente el régimen de visitas, la guarda y custodia de los hijos e hijas si los hubiere, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades, quienes podrán ratificar esta medida o modificarla.
i) Suspender al agresor la tenencia, porte y uso de armas, en caso de que estas sean indispensables para el ejercicio de su profesión u oficio, la suspensión deberá ser motivada.	j) Decidir provisionalmente quién tendrá a su cargo las pensiones alimentarias, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades quienes podrán ratificar esta medida o modificarla.
k) Decidir provisionalmente el uso y disfrute de la vivienda familiar, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades quienes podrán ratificar esta medida o modificarla.	l) Prohibir, al agresor la realización de cualquier acto de enajenación o gravamen de bienes de su propiedad sujetos a registro, si tuviere sociedad conyugal o patrimonial vigente. Para este efecto, oficiará a las autoridades competentes. Esta medida será decretada por Autoridad Judicial.
m) Ordenar al agresor la devolución inmediata de los objetos de uso personal, documentos de identidad y cualquier otro documento u objeto de propiedad o custodia de la víctima.	n) Cualquiera otra medida necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la presente ley.

Fuente: Realización propia. A partir de la Ley 1257 de 2008 (Congreso de la República)

Sumado a esto, entre el año 1994 y el 2015, Colombia ha desarrollado y adoptado más de 24 leyes y decretos dirigidos a la lucha por la erradicación de las violencias de género, a continuación, se presentan las normas enfocadas a la erradicación de la violencia intrafamiliar-de pareja, la cual es objeto central de investigación (Cuadro 2, ver anexos). Sin embargo, es menester resaltar que no basta solamente con la creación de estas medidas, es necesario crear y reforzar la capacidad que ha de tener el aparato institucional para implementarlas en los territorios, más allá de lo estipulado en el papel.

Cuando se habla de capacidad institucional existen dos características esenciales para tener en cuenta. En primer lugar, se encuentra la capacidad administrativa, la cual, tal como lo expone Rosas (2008), se compone de dos factores fundamentales, el recurso humano y la organización. Aquí se resalta la importancia del número, variedad y cargos de funcionarios; la promoción, los salarios y el escalafón; la formación/capacitación del recurso humano y el desarrollo del aparato organizacional estatal, entre otros aspectos. En segundo lugar, se encuentra la capacidad organizativa, la cual hace alusión importancia a la disponibilidad de recursos financieros necesarios para la realización de tareas previstas; la forma de organización; la autoridad jurídica para hacer que otras

instituciones acaten sus programas; sistemas de gestión para mejorar el desempeño de tareas y funciones específicas; y a la relación, coordinación y colaboración intergubernamental, entre otros elementos.

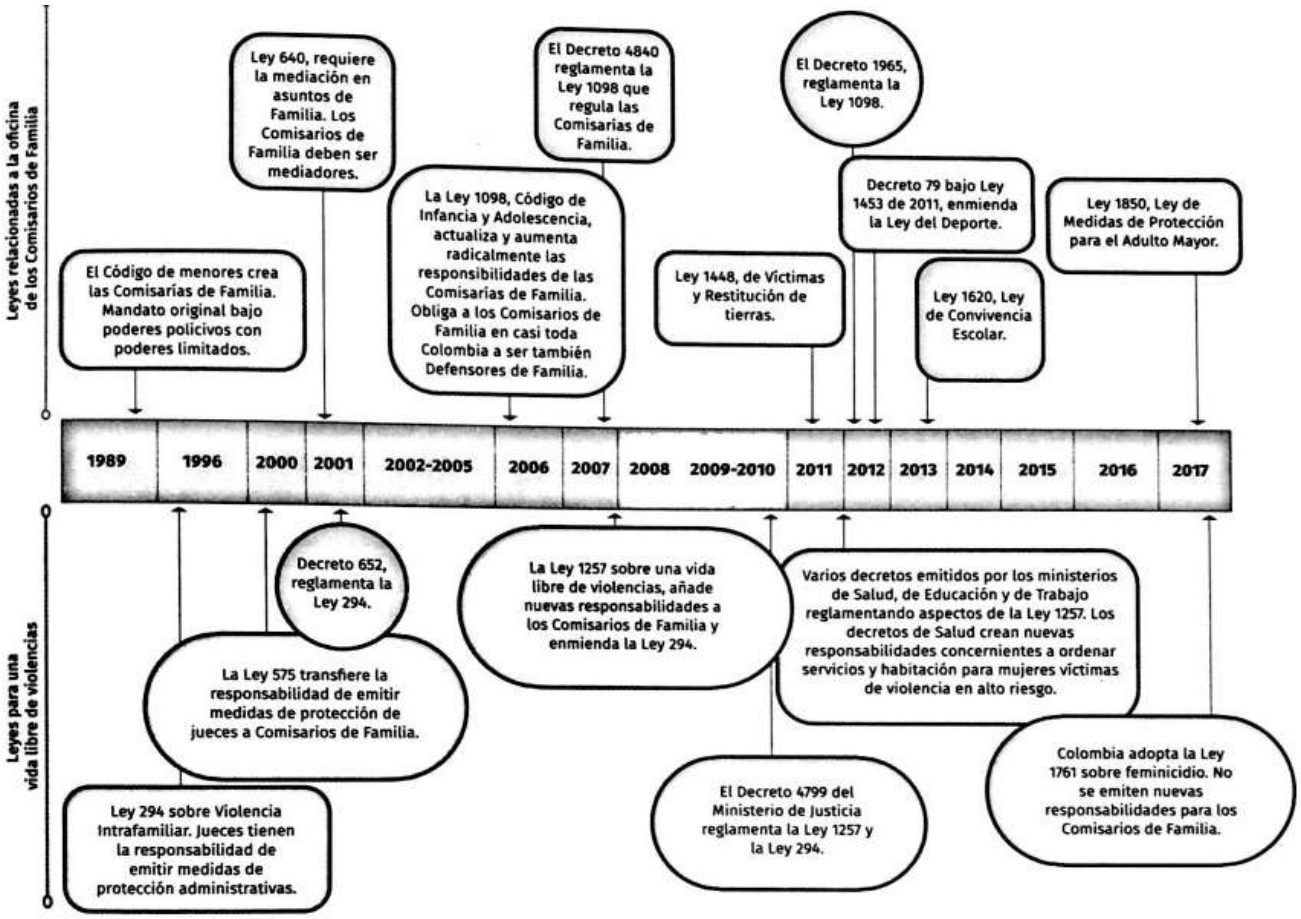
Teniendo esto en cuenta, vale la pena hablar sobre el diseño institucional y el funcionamiento de las Comisarías de Familia. En primer lugar, se debe entender que al momento de su creación en 1989 su tarea principal era la de resolver informalmente, en tanto se crearon como parte de la rama ejecutiva y no contaban con poderes judiciales, los conflictos familiares y algunas contravenciones cometidas por menores de edad. Sin embargo, tal como lo exponen Friedman y Grieve (2019), para el año 2000 el Estado colombiano al buscar dar solución a las quejas relacionadas con la alta congestión de los despachos judiciales, dado el alto número de medidas de protección solicitadas por mujeres, realizó un traslado de responsabilidades y facultades judiciales para el tratamiento de casos de violencia intrafamiliar a los Comisarios de Familia.

Lo anterior, sin duda impacta negativamente en la concepción del grado de importancia que el Estado les otorga a las violencias contra las mujeres como prioridad de justicia, seguridad y salud pública nacional (Friedman y Grieve, 2019). Junto con este primer traslado de responsabilidades, desde el año 2000 diversas leyes y decretos, no todos relacionados con la resolución de conflictos al interior del hogar, tal como lo muestra la Figura 1, añadieron paulatinamente responsabilidades que no necesariamente compatibles con la noción de las Comisarías de Familia como primera instancia respondiente frente a casos de violencias en el ámbito familiar y dentro de estos, la protección de mujeres y niñas víctimas de violencia de pareja y otros tipos de violencia intrafamiliar.

El éxito o fracaso de la implementación de estas leyes y a su vez de las medidas de protección, protocolos y rutas, contenidas en estas, recae en mayor medida en el recurso humano de la entidad, así como en el aparato técnico administrativo, pues, más allá que la norma sea tácita en el procedimiento a seguir, factores asociados a la capacidad institucional por una parte, y factores relacionados con situaciones de tolerancia social y

normalización del fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja, así como las representaciones sociales de funcionarios y funcionarias, sobre el mismo, parecen constituirse como algunos de los diversos obstáculos para avanzar en la disminución de la percepción de violencia institucional y casos de revictimización

Figura 1. Cronología normativa fundamental



Tomado de: G, Friedman y M. Grieve (2019) Comisarías de Familia y violencias contra las mujeres en Colombia: puerta de acceso y retos institucionales. pp. 117

El hecho de que las Comisarías de Familia administren justicia, al dictar medidas de protección frente a casos de violencia intrafamiliar, haciendo parte de la rama ejecutiva tiene como una de sus principales consecuencias, la falta de supervisión por parte de entes de la rama judicial, sobre las medidas dictaminadas y el funcionamiento administrativo de esta entidad. Adicionalmente y siguiendo lo planteado por Friedman y Grieve (2019) dado que esta institución depende de la autoridad de los alcaldes

municipales, no hay una real centralización sobre la admisión, procedimientos, plantillas, recolección de datos, cuestiones de interpretación, ni los sistemas. Por consiguiente, las Comisarías de Familia funcionan de manera independiente, fomentando una interpretación y aplicación irregular de las leyes sobre la violencia de los hombres contra sus parejas (p.127).

Aquí es importante resaltar que una total centralización del funcionamiento de las Comisarías de Familia no asegura que el ejercicio de la administración de justicia se realice de manera idónea. Sin embargo, podría evitar situaciones asociadas a la interferencia en los resultados de casos individuales o situaciones de incorrecta aplicación de los procedimientos. Se hace necesario entonces que haya autonomía real en la toma de decisiones por parte de los comisarios de familia y centralidad en la coordinación institucional para el enrutamiento de casos, seguimiento y aplicación de las medidas de protección que emita esta entidad.

La manera en que se entienden y representan fenómenos sociales tiene influencia sobre la sociedad en su conjunto, por ello es relevante identificar los discursos predominantes que inciden en la construcción del concepto de violencia intrafamiliar-de pareja, la tolerancia y/o indiferencia frente a situaciones asociadas a este, pues estas pueden materializar los elementos que la mantienen y refuerzan. Este fenómeno trasciende el ámbito privado para convertirse en una problemática de orden social, entenderlo desde la teoría de las representaciones sociales, permite acercarse a ideas, comportamientos, creencias y valores que lo reproducen, no solo como un problema de opresión y dominación, sino también como una consecuencia del lenguaje desde donde se articula y se otorgan significados legitimadores.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Colombia es un país que se caracteriza por una amplia producción de leyes y normas, frente a la prevención de violencias contra las mujeres y al interior de la familia, como se pudo evidenciar previamente. Sin embargo, existe una brecha entre lo establecido en el

papel de la norma y la aplicación de esta. Para el caso de las violencias de género, existen diversos acuerdos, normas, políticas y leyes, entre estas, la Ley 1257 de 2008, que si bien, establece garantías de acceso a la justicia, medidas de atención y medidas de protección para mujeres víctimas de violencias, lamentablemente en el proceso de implementación, existen barreras asociadas a la subestimación del delito, su naturalización, ralentización de los procesos y tolerancia social, que impiden el acceso total a la justicia por parte de algunas mujeres víctimas (Sarralde, M., 2019).

Dichas barreras se dan incluso desde el momento mismo de la denuncia, cuando las mujeres se ven enfrentadas a funcionarios y funcionarias que, en ocasiones no tienen en cuenta situaciones de vida que permiten la perpetuación de ciclos de violencia como lo son, la falta de autonomía económica, desconfianza en la institucionalidad y los altos niveles de impunidad, entre otros. Tal como lo plantean Hoyos & Benjumea (2016) esta condición se agrava con los riesgos asociados al proceso de denuncia, entre los cuales siempre es latente la posibilidad de sufrir revictimizaciones por parte de funcionarios receptores de su denuncia, así como las represarías que puedan tomar los agresores.

Las barreras de acceso al sistema judicial, así como a la garantía plena de los derechos se basan en la reproducción de las relaciones excluyentes y desiguales que el diseño institucional no ha logrado resolver y se limita a regular las problemáticas sociales asociadas a estas relaciones desiguales sin hacerlas desaparecer (Mora, 2017). Si bien la política social ha sido entendida más desde una mirada económica, es menester entenderla sobre todo desde la óptica de los derechos, un ejemplo de este planteamiento es el aportado por Rico, Alonso y Delgado (2002, citado en CEPAL 2002) quienes afirman que la política social debe ser vista como el objetivo de conjuntos, regulaciones y entidades por medio de las cuales el Estado busca la creación de oportunidades y el fortalecimiento de instrumentos que le permitan alcanzar la equidad o al menos cerrar las brechas entre diferentes grupos sociales.

Si bien, en ocasiones, se trata de reducir estas brechas con transferencias monetarias o la entrega de bienes y servicios, también es menester identificar que la garantía de

acceso a otros derechos diferentes de los socioeconómicos, tal como lo es el acceso efectivo a la justicia, se constituye como una necesidad transversal de las políticas sociales. Es por esto que se debe propender por lograr, tal y como lo afirma Mora (2017):

> Debilitar o neutralizar los mecanismos mediante los cuales se reproducen las relaciones excluyentes y desiguales y se constituyen nuevos entramados institucionales sobre la base de disputas sociales catalizadas por las contradicciones y los límites de las formas institucionales dominantes. Estos procesos conducirán a modificar el orden sociocultural vigente y a cristalizar nuevas formas de responder a los problemas vitales de la sociedad. (p.18)

La política social, sobre todo, en su formulación teórica, va de la mano siempre con las nociones de justicia social y transformación social[7], cuya formulación práctica no se conseguirá en el corto o largo plazo, sin antes lograr que las mujeres puedan acceder a un sistema de denuncia y protección eficaz, donde no corran el riesgo de sufrir situaciones de revictimización. Así, lo expone Mantilla (2015):

> La denuncia es un elemento clave para prevenir futuros delitos, razón por la cual, la actitud de los profesionales que atienden a la víctima se convierte en la ficha que hace la diferencia entre la justicia y la desavenencia del sistema penal (…) si deseamos mejorar el proceso de denuncia, el aparato jurídico–penal debe propiciar espacios donde se permita a la víctima en general, acceder a la justicia para exigir que se protejan sus derechos. No se debe dejar esta obligación penal como un acto opcional o restarle importancia, Se debe prestar mayor atención a las actitudes negativas de los profesionales al momento de intervenir en la denuncia que realiza la víctima ya que son alarmantes las consecuencias psicológicas y sociales que deja la revictimización (p. 7)

En este punto se hace prudente enfatizar que este último no es un fenómeno ajeno a la realidad colombiana y ha llamado la atención de organismos internacionales, a tal punto que dio lugar a que se llevaran a cabo 2 mediciones en los años 2010 y 2015 por parte de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, con apoyo de organismos como ONU Mujeres, Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, Embajada de Noruega y La Corporación Humanas, con el fin de medir las

[7] En palabras de Mora (2017) la justicia social se asocia con la garantía plena de los bienes materiales e inmateriales que aseguran la autonomía, la democratización radical de las relaciones sociales, la superación de toda brecha y privilegio, y la posibilidad de dialogar con otros saberes y modos de vida en un horizonte de co-existencia y co-transformación. Esto en un contexto en el que se plantea una teoría de la transformación social desde la política social como proceso recursivo de abolición del estado de cosas que ha sido designado como injusto, pues es comprendida la propensión histórica de la sociedad a producir relaciones sociales injustas, excluyentes y desigualitarias, que sirven para resolver problemas vitales de coordinación y reproducción social, y que pueden cambiar sin necesariamente ser superadas (p.446).

representaciones sociales e imaginarios culturales en los que se sustenta la naturalización de las violencias contra las mujeres. (Proyectamos Colombia SAS, 2015).

Dicho informe hace un análisis de las dimensiones de la atención por sectores, en diferentes ciudades mediante una semaforización, con una escala que va de 0 a 1, donde de 0 a 0.1 es baja tolerancia y representa la situación deseable con el color verde, de 0,21 a 0.4 tolerancia media, con el color amarillo y de 0.41 a 1 tolerancia alta, situación indeseable que da pie a la naturalización y legitimización de estas violencias. Para el caso específico de Bogotá, el estudio evidencia que se presenta tolerancia baja (verde) hacia las violencias contra las mujeres en todos los sectores, por su parte, en las dimensiones de actitud y prevención el nivel de tolerancia es medio (amarillo), mientras que las prácticas de protección tienen altas deficiencias (rojo) y en algunos casos incluso se ha incrementado con respecto a la medición del año 2010.

Figura 2. Resultados del índice de tolerancia institucional en Bogotá, 2015.

DIMENSIÓN / CIUDAD / SECTOR		ACTITUD			ATENCION			IMAGINARIO			PRACTICA			PREVENCION			PROTECCION		
		2009	2014	V	2009	2014	V	2009	2014	V	2009	2014	V	2009	2014	V	2009	2014	V
BOGOTA	Organismos de control	0,313	0,33		0,196	0,136		0,063	0,113	*	0,217	0,3		0,24	0,25		0,263	0,453	**
	Justicia y Protección	0,336	0,285		0,176	0,096	***	0,167	0,076	***	0,212	0,178		0,325	0,248	***	0,446	0,377	
	Salud	0,315	0,332		0,177	0,140		0,111	0,123		0,291	0,213	***	0,337	0,293		0,454	0,447	
	Educación	0,31	0,250		0,2	0,101	***	0,083	0,052		0,2	0,106	***	0,212	0,402	**	0,423	0,463	

Tomado de: Proyectamos Colombia SAS. (2015) Segunda medición del estudio sobre la tolerancia social e institucional de las violencias contra las mujeres. pp. 49

Estas mediciones no son las únicas muestras de avance en el reconocimiento del fenómeno de violencia institucional que se ha tenido por parte de las instituciones estatales. Durante el mismo año de realización de la última medición, se llevó a cabo una alianza entre el Ministerio de Justicia y la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, donde se diseñaron herramientas de implementación de la normatividad para la atención de las violencias basadas en género, las cuales buscaban contribuir a reducir en principio y posteriormente eliminar la subjetividad en la atención, de forma que a cada

víctima le fueran respetados y garantizados sus derechos en las Comisarías de Familia. Frente a esto, la entonces Viceministra de Promoción de la Justicia, Ana María Ramos resaltó que,

> El Ministerio de Justicia rechaza todas las formas de violencias contra la mujeres y tiene como una de sus prioridades trabajar por superar los obstáculos que ellas enfrentan para acceder a la justicia", aseguró la Viceministra Ramos Serrano, quien señaló que el Ministerio trabaja en el fortalecimiento de la capacidad institucional de las Comisarías de Familia con miras a garantizar respuestas efectivas y transformadoras a las víctimas de violencias basadas en género, especialmente, a las víctimas de violencia doméstica. (Comisarías de Familia atienden 7 de cada 10 casos de violencia contra la mujer, 2015)

Existe también jurisprudencia reciente relacionada, la cual examina en gran medida el tratamiento que desde las instituciones respondientes se les da a los casos de violencias de género. Aun cuando las cifras[8] expuestas previamente muestran avance en la disminución de los índices de tolerancia institucional frente a la violencia intrafamiliar-de pareja, casos como el expuesto en la sentencia T-735 de 2017 de la Corte Constitucional de Colombia, evidencian que aún queda mucho por hacer en torno al objetivo de evitar que, a causa de ciertas representaciones sociales sobre las violencias basadas en género, se creen situaciones de violencia institucional, donde incluso el Estado puede convertirse en segundo agresor de una mujer cuando no es diligente en la atención y protección frente a casos de violencias.

En esta ocasión particular el pronunciamiento histórico de la Corte Constitucional reconoce y condena la violencia institucional contra las mujeres denunciantes, quienes encuentran nuevos escenarios de violencia basados en estereotipos de género al acercarse a entidades que deberían garantizar sus derechos como víctimas (Corporación Sisma Mujer, 2018). En la sentencia mencionada, la Corte Constitucional precisó que las autoridades encargadas de la atención de las mujeres víctimas de violencias incurren en violencia institucional cuando con su acción u omisión causan o pueden causar daño psicológico. Esa violencia es el resultado de actos de discriminación que impiden a la

[8] Segunda medición del estudio sobre la tolerancia social e institucional de las violencias contra las mujeres. pp. 49

mujer acceder a una protección efectiva, enviando un mensaje de tolerancia estatal frente a la agresión contra las mujeres (Corte Constitucional, 2017)

Teniendo como fin principal que el Estado no se convierta en segundo agresor de las mujeres denunciantes de violencias basadas en género, la Corte constitucional enfáticamente indicó que se deberán cumplir, al menos, con las siguientes reglas al momento de atender este tipo de casos:

> i) El proceso de medidas de protección y el trámite de cumplimiento deben darse dentro de un término razonable para evitar nuevos hechos de violencia, ii) Se le debe permitir a las mujeres el acceso a la información sobre el estado de la investigación para que ejerzan su derecho a la defensa, iii) Los funcionarios encargados de la ruta de atención deben ser imparciales, asegurando que sus decisiones no se basen en preconcepciones sobre la forma en que debe actuar una víctima de violencia o la gravedad de los hechos para que se reconozcan como una agresión, iv) Los derechos reconocidos en la Ley 1257 de 2008, como elegir no ser confrontada a su agresor, deben ser garantizados en todos los procedimientos administrativos y judiciales para su protección y atención, v) Las medidas de protección deben ser idóneas para eliminar la violencia o la amenaza denunciada, atendiendo la modalidad del daño y recurriendo a cualquier tipo medidas para conjurar la situación de violencia o su riesgo. (Corte Constitucional, 2017)

De igual manera, lo expuesto en la Sentencia T-388 de 2018 señala *la protección a mujeres víctimas de violencia y la perspectiva de género en la administración de justicia*, a partir de un amparo en contra de un Juzgado de Familia de Bogotá por parte de una ciudadana que manifestó se había vulnerado su derecho al debido proceso, ya que luego de denunciar agresiones físicas y psicológicas por parte de su expareja el juez desestimó las violencias denunciadas argumentando una supuesta infidelidad por parte de la denunciante.

Esta decisión empeoró la situación de violencia de la mujer y su hija, por lo cual se vio obligada a salir de su casa y acudir a una casa refugio debido a las amenazas que atentaban contra su vida e integridad. Después de estudiar el caso, la Corte Constitucional falló a favor de la mujer y ordenó al Consejo Superior de la Judicatura exigir la asistencia obligatoria de todos los jueces del país de la jurisdicción de familia a

las capacitaciones con el fin de fortalecer la creación de nuevos marcos interpretativos en perspectiva de género, que permitan la real y efectiva reconfiguración de patrones culturales y estereotipos de género discriminatorios. (HSB Noticias, 2018)

Vale la pena hacer énfasis en lo ya conocido, pero no necesariamente reconocido, las sentencias de la Corte Constitucional evidencian que las instituciones, representantes del Estado en lo territorial, respondientes ante situaciones de violencia contra las mujeres pueden llegar a actuar como un segundo agresor y causar más daño a las mujeres denunciantes. Margarita Bejarano (2014) afirma que este tipo de situaciones están asociadas a lo que ella llama *violencia feminicida.* Si bien, el término feminicidio hace referencia al asesinato de niñas y mujeres a mano de hombres, por el hecho de ser mujeres (Zambrano, 2006. p. 21), hay una cadena previa de violencias que de ser atendidas a tiempo podrían evitar el final de la vida de mujeres víctimas de violencias. Frente a esto Bejarano (2014) anota que:

> Es urgente avanzar en la construcción teórica del concepto y de los mecanismos metodológicos para adentrarse en su estudio considerando el entramado institucional y la construcción de poder, que subyacen a las relaciones de género y sustentan la constante violación de los derechos de las mujeres y la infravaloración de sus vidas, para no revictimizar a las informantes (p.40)

Como mujer, servidora pública y apasionada por la lucha contra las inequidades de género, considero que en un país con tan altos índices de violencias contra las mujeres[9], es menester que, al menos en primera instancia, las mujeres puedan sentirse seguras de denunciar cualquier tipo de violencia y/o agresión de la que sean víctimas y cuenten con que las instituciones responsables de su protección no incurran en violencia institucional por omisión en su accionar o conductas violentas contra las denunciantes.

Se escoge la localidad de Suba debido a los altos índices de denuncias frente a situaciones de violencias. Un ejemplo de esto es el hecho presentado para el primer semestre de 2018 cuando la localidad se encontraba en el segundo lugar a nivel distrital con 309 denuncias de violencia física (Jaller, R & Puentes, 2018). Vale la pena aclarar

[9] Según el informe del SIVIGILA publicado por el Ministerio de Salud en el año 2018, para el 2017 el mayor número de casos que reportó Medicina Legal fue la violencia de pareja registrando 42.592 y, en tercer lugar, la violencia intrafamiliar que registró 16.321 casos.

que esta cifra deja por fuera otros tipos de violencias de los cuales pueden ser víctimas las mujeres, además de casos que no llegan a la etapa de denuncia. Suba cuenta con 4 Comisarías de Familia, entidad adscrita de la Secretaría de Integración Social, encargada de la protección y restablecimiento de derechos de los miembros de la familia, cuyos derechos sean vulnerado por situaciones asociadas a violencia intrafamiliar, entre otras funciones relacionadas. De las entidades respondientes frente a casos de violencias de género, las Comisarías de Familia son las entidades que abordan un mayor número de tipos de violencias, razón por la cual la investigadora se permite enfocar la investigación en los funcionarios y funcionarias de esta institución en la localidad de Suba.

Si bien tanto las violencias contra las mujeres como la implementación de políticas, programas y proyectos son campos recurrentes de estudio e investigación en la ciencia política y para el caso que atañe, la política social, la presente investigación espera, más allá de hacer una evaluación de la implementación de las medidas de protección y demás disposiciones de la Ley 1257 de 2008, indagar en obstáculos institucionales y cuellos de botella en el acceso a la justicia por parte de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja, relacionados con representaciones sociales que se tienen frente a este fenómeno y que puede en ocasiones, incluso, generar escenarios de violencia institucional y revictimización de estas mujeres.

Teniendo esto en mente, se hace necesaria la puesta en marcha de una investigación que, desde el punto de vista de los principales involucrados, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja, funcionarios y funcionarias de las Comisarías de Familia, permita la identificación de esos cuellos de botella previamente mencionados que obstaculizan la óptima implementación de las medidas de protección de la Ley 1257 de 2008 y el acceso real y efectivo a la justicia por parte de estas.

El estudio de caso permite un acercamiento a la realidad y una contextualización del real funcionamiento de la atención a mujeres denunciantes de violencia intrafamiliar-de pareja, más allá del análisis de datos estadísticos que puedan dar cuenta del número de

atenciones o la entrada en vigor de medidas de protección, en una de las localidades más diversas en lo referente a factores socioeconómicos, como lo es Suba, permitiendo así un abordaje más amplio del fenómeno. Es menester aclarar en este punto que esta metodología permite llegar a conclusiones que no son generalizables, aun cuando muestran tendencias sobre el fenómeno estudiado.

Se busca entonces, reconocer un problema social que desemboca en la inadecuada atención e implementación de medidas consignadas en la Ley 1257 de 2008 y que permite entender que por tácita que sea la Ley en los procedimientos a seguir, es menester que, como sociedad, se revisen imaginarios y representaciones, resultado de la inmersión en una sociedad patriarcal y machista, se vulneran derechos y se crean escenarios de normalización y tolerancia de este fenómeno, con el fin de lograr que se superen estas representaciones y el acceso a la justicia sea efectivo y no prolongue los círculos de violencia, que vulneran la libertad y dignidad de estas mujeres y siguiendo lo planteado por Nussbaum[10] obstaculizan el alcance de la justicia social efectiva, que no es más sino el fin último de la política social.

1.3 ¿QUÉ SE HA ESCRITO EN AMÉRICA LATINA AL RESPECTO?

Como se ha mencionado, la violencia de género es un fenómeno que afecta a mujeres en todas las latitudes, por lo cual en países donde los movimientos reivindicatorios han logrado poner estas temáticas en la agenda pública, se ha creado a través de sus instituciones acciones y programas para abordar y prevenir que estas situaciones de violencia. Con base en la revisión de diversos textos académicos, se vislumbra el abordaje sobre el tema de la acción institucional frente a mujeres víctimas de violencias. Dichos textos no superan los doce años de publicación y son en su totalidad de producción latinoamericana. El breve recuento que se realiza a continuación tiene como

[10] En gran parte del mundo, las mujeres no tienen el apoyo para las funciones fundamentales de una vida humana (…) Son más vulnerables a la violencia física y el abuso sexual (…) si intentan comenzar a trabajar enfrentan mayores obstáculos (…) todo, con frecuencia, sin un recurso legal efectivo (…) En todo el mundo, a las mujeres les ha faltado el apoyo para realizar ciertas funciones humanas centrales, y esa falta de apoyo se debe, hasta cierto punto, al hecho de que son mujeres. (Nussbaum, 2002)

principal objetivo encontrar puntos comunes en los abordajes teóricos y metodológicos en los textos.

Teniendo en cuenta que el centro de esta investigación es la implementación de la normatividad vigente colombiana para la prevención de la violencia de género, se presenta a continuación los aportes entregados por investigaciones que analizan leyes nacionales de prevención de violencias contra las mujeres en México y Chile.

Marcela Lagarde y De los Ríos (2007) parten de la revisión de Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia de México y los estudios que llevaron a su sanción, con el fin de exponer que más allá de la mera creación de una ley con el fin de evitar los feminicidios, es necesario que las leyes estén basadas en análisis de condiciones sociales reales por las que atraviesan las mujeres en el día a día y las muchas prácticas culturales que en ocasiones permean el quehacer estatal y conllevan a ignorar situaciones que pueden desencadenar en mujeres víctimas de algún tipo de violencia e incluso en la revictimización de estas mujeres.

Se analiza lo ocurrido entre 2005 y 2006 cuando la Cámara de Diputados mexicana, realizó una investigación diagnóstica sobre la violencia feminicida, el objetivo central fue documentar específicamente la situación del feminicidio en México. Además, se investigaron diversos tipos y modalidades de violencia, así como otras muertes salvajes y evitables de las mujeres. El estudio analiza la condición social y la situación vital de las mujeres en cada estado a través de la metodología del enfoque del desarrollo humano con sus índices de género. En la investigación diagnóstica se constató que este tipo de violencia es estructural porque el orden social es patriarcal. Se trata entonces de una sólida construcción de relaciones, prácticas e instituciones sociales (incluso del Estado) que generan, preservan y reproducen poderes de dominio masculino (acceso, privilegios, jerarquías, monopolios, control) sobre las mujeres.

Por su parte, para el caso chileno, el artículo de Marvall (2016) analiza la evolución de las políticas públicas implementadas en materia de violencia machista e intervención con

población masculina entre 1990 y 2014. Se interpreta desde la perspectiva de género, los mensajes y acciones a la hora de incluir a los hombres como parte de la solución del problema y de qué manera éstos reforzaron o no modelos masculinos sexistas que exacerban situaciones de desigualdad. Adicionalmente, identifica y describe cómo la principal institución encargada de garantizar la protección de los derechos fundamentales de las mujeres (Servicio Nacional de la Mujer, SERNAM) abordó la problemática, a través del análisis de sus propuestas y orden de prioridades, así como las dificultades que se fueron presentando. La formación en prevención de la violencia machista y el trabajo para facilitar comportamientos igualitarios entre la población masculina pasaba necesariamente por la comprensión del problema, un déficit que no cambió sustancialmente en tres décadas, o al menos, ello queda evidenciado en los mensajes institucionales estereotipados.

Estas investigaciones presentadas previamente evidencian que, pese a que las violencias basadas en género son un fenómeno transversal a todas las sociedades, los gobiernos lo abordan de manera diferenciada, con el fin de trabajar para lograr la disminución y prevención del mismo, creando diversas normatividades y utilizando diferentes enfoques para lograr el objetivo planteado. Sin embargo, como punto común en este tipo de estudios, se identifica que las instituciones estatales, al igual que el conjunto general de la sociedad, han sido permeadas por estructuras patriarcales y tienen como resultado, los obstáculos al momento de implementar lo estipulado en la ley.

En relación con los programas creados para la prevención y tratamiento de violencias basadas en género, las investigaciones presentadas a continuación estudian desde la metodología de estudio de caso, la situación de mujeres que han acudido a los servicios institucionales luego de ser víctimas de algún tipo de violencia y su experiencia en estos servicios.

Latorre y Verrado (2013) llevan a cabo un estudio de caso en Argentina, sobre una situación de violencia intrafamiliar y la manera en la que se dio el proceso luego de acudir en busca de apoyo institucional. Se revisan elementos de coordinación interinstitucional,

demoras y barreras de acceso. Posterior al análisis del caso, se concluye que es necesaria la revisión de prácticas, con el fin de evitar que los funcionarios actúen desde mitos, creencias y/o prejuicios sobre el tema de violencia de género que se encuentran presentes en los imaginarios sociales. El ejercicio profesional debe alejarse de esas prácticas, de otra manera se repiten las mismas formas de violencia simbólica. Para las mujeres es fundamental que los Estados y Organismos Internacionales garanticen sus derechos, al mismo tiempo que se instrumenten las políticas públicas que favorezcan el cumplimiento de las leyes, contribuyan a reparar los daños producidos e insten a las mujeres a convertirse en sujetos plenos.

Por su parte, Moriana (2016) hace el análisis, mediante la metodología de observación participante, revisión documental (informes sociales y otros documentos personales), entrevistas informales y, pasando de la entrevista como técnica a las historias de vida como estrategia, de diferentes casos de mujeres que han sido víctimas de violencias y que ahora hacen parte de distintos centros de protección. Una de las principales conclusiones es que la violencia tanto intrafamiliar como de género es un importante factor de exclusión social específico de género, al que se suma la falta de apoyo institucional y ello supone una barrera que impide o dificulta a las mujeres solas con cargas familiares escapar de la violencia, por lo que se puede considerar violencia institucional (en el sentido de tolerada o permitida por el Estado).

Este punto es especialmente importante porque el desconocimiento de las situaciones psicosociales específicas de las mujeres, su grado de resiliencia, el punto en el que se encuentran respecto al ciclo de violencia y el proceso jurídico-penal hacen que el sistema jurídico sea impermeable a las necesidades particulares de las mujeres.

El hecho que la violencia machista se haya convertido en una cuestión pública, tema que en tiempos anteriores estaba netamente vinculado al ámbito privado, ha supuesto la adopción de diferentes cambios culturales, medidas preventivas y de tratamiento desde diferentes instancias sociales, así como leyes o acuerdos específicos para la regulación de esta problemática social. Sin embargo, el avance aún es limitado, todavía existen

situaciones que visibilizan las diferencias existentes entre mujeres víctimas de violencia machista, en tanto que la institución crea, perpetua y mantiene estereotipos sobre las mujeres, los cuales orientan el ejercicio profesional de los agentes implicados.

Con el fin de analizar el caso colombiano, Friedman y Grieve (2019) realizan un estudio que tiene como finalidad presentar las principales barreras estructurales que obstaculizan la implementación de las leyes colombianas sobre la violencia intrafamiliar-de pareja. Para las autoras, uno de los principales problemas en la implementación de estas leyes es el déficit en el diseño institucional de las Comisarías de Familia, a las cuales se les han otorgado responsabilidades más allá de las contempladas al momento de su creación, lo cual en términos prácticos reduce la eficacia de sus acciones, en tanto al ser parte de la rama ejecutiva, dependiente de los gobiernos locales y dictar medidas que requieren la coordinación con entidades de carácter central financiadas por el nivel nacional, es poco realista pensar que estas últimas se sientan obligadas siempre a hacer efectivas las medidas dictadas (p.41).

Otra de las barreras resultado de pertenecer a la rama ejecutiva es que la financiación de las Comisarías de Familia es responsabilidad de cada municipio y no tienen una designación directa como la salud y la educación, por lo que en muchos casos las Comisarías no cuentan con equipos físicos y humanos suficientes, la contratación puede estar supeditada a prácticas clientelares (p. 47) Ante la situación descrita, las autoras hacen énfasis en la importancia de transformar la estructura actual de funcionamiento de las Comisarías de Familia y así poder dar un cumplimiento real a las medidas dictaminadas por las diversas leyes creadas alrededor de la protección de las mujeres frente a los diferentes tipos de violencias. Es necesario entonces, tal como lo plantean Friedman y Grieve (2019), llevar al primer plano de los debates sobre la violencia de pareja y otras violencias en la familia la cuestión del diseño institucional defectuoso de las Comisarías de Familia, que obstaculiza en distintas medidas la capacidad de las mujeres para acceder a la justicia y de las Comisarías de Familia (…) para cumplir con eficacia sus obligaciones de dictar medidas de protección por violencia intrafamiliar. (p. 59)

Los textos presentados en este apartado permiten dar cuenta de tres aspectos principales de gran valor para el desarrollo de la presente investigación. En primer lugar, los textos que hacen una minuciosa revisión a las leyes nacionales contra las violencias de género evidencian que hay cuatro realidades fundamentales que no se pueden desconocer al momento de formular una ley que tiene como centro un tema tan importante como la protección de las mujeres frente al horroroso fenómeno de las violencias de género.

Estas realidades son: Las condiciones socioeconómicas y psicosociales que atraviesan las mujeres en su vida diaria; no basta con la expedición de leyes si no se dota y se fortalece el aparato institucional para su implementación; no se debe dejar por fuera de la discusión a los grupos de interés que desde la sociedad impulsan la prevención de las violencias de género, grupos de víctimas, asociaciones territoriales, entre otros, que son quienes en gracias a su esfuerzo han logrado posicionar estas temáticas en la agenda pública hasta lograr que se discuta en el legislativo y desde este se consoliden leyes para la prevención de las violencias de género; es necesario que en los ejercicios de prevención de situaciones de violencias contra las mujeres se hagan intervenciones con población masculina victimaria, incluir a los hombres como parte de la solución y la prevención de todo tipo de violencia machista; por último, las leyes no se deberían crear desde miradas centralistas que puedan desconocer realidades territoriales que interfieran con la implementación de las mismas.

En segundo lugar, aquellas investigaciones que tienen como centro de estas un abordaje vivencial, como grupos de discusión, observación participante, relatos de vida, entre otros, ofrecen un acercamiento a la realidad de la atención a mujeres víctimas de violencias. Esto es de vital importancia en el desarrollo de la presente investigación, en tanto no se espera evaluar la implementación de las medidas de protección dictaminadas por la Ley 1257 de 2008, sino reconocer mediante el diálogo con los principales actores involucrados, y más allá del diseño institucional y sus falencias, la existencia de factores sociales y culturales que obstaculizan la implementación de leyes y normas que buscan proteger a las mujeres de los diferentes tipos de violencias.

Finalmente, en tercer lugar, se reconoce en los textos abordados aportes desde lo vivencial y lo teórico que permiten estipular que, pese a ser fenómenos recurrentes la brecha entre lo estipulado en las leyes y la implementación de las mismas, así como las situaciones donde el Estado puede fungir como segundo agresor, aun no se logra superar que la formulación de las leyes y las prácticas institucionales se edifiquen desde mitos y/o prejuicios sobre las violencias contra las mujeres, haciendo que se perpetúen círculos de violencia que afectan el desarrollo pleno de las mujeres.

Es por esto que se convierte en un asunto de real importancia para el desarrollo académico e institucional, el reconocimiento de las representaciones sociales frente al fenómeno de la violencia intrafamiliar-de pareja y otros tipos de violencia perpetrados contra las mujeres, como un factor determinante para lograr que las mujeres se sientan seguras de denunciar, se les garanticen sus derechos en el proceso y se pueda evitar que sumado a la situación de violencia vivida previamente, sean víctimas de violencia simbólica a manos de actores estatales.

CAPÍTULO 2. CLAVES TEÓRICO – CONCEPTUALES

2.1 TEORÍA DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES

Para el desarrollo de esta investigación se ha escogido como marco principal la teoría de representaciones sociales. En primer lugar, se realizará un análisis de la evolución del concepto, desde lo postulado por Durkheim bajo el término representaciones colectivas, hasta la teorización sobre las representaciones sociales de Moscovici y Jodelet, entre otros autores como Abric y Martinic, quienes también han estudiado y desarrollado esta teoría. Teniendo los aportes teóricos alrededor de las representaciones sociales, se espera lograr un diálogo entre la teoría mencionada y los conceptos asociados al fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja y la violencia institucional, para así lograr definir al momento del análisis la existencia o no de violencia institucional como resultado de las representaciones sociales que funcionaria/os de las Comisarías de Familia tienen sobre el fenómeno de violencia intrafamiliar–de pareja.

La noción de *representación social* se remonta a finales del siglo XIX cuando Durkheim definió el hecho social como algo totalmente diferente del fenómeno psicológico, de carácter más individual. Argumentando que la conciencia colectiva no pertenece al mismo orden de la conciencia individual. Frente a este primer concepto asegura que es necesario que varios individuos combinen sus acciones y de esto resultan nuevas maneras de obrar, entender y juzgar aquello que nos rodea como seres sociales. Se trata entonces de otro tipo de *representaciones, siempre colectivas*, que traducen la manera en que el grupo y el individuo como parte de este piensan sus relaciones con los objetos y situaciones que lo afectan, resultado de la vida común y expresión de la deliberación de dicho colectivo sobre los objetos que lo rodean. (1895 [1986] p.23).

Casi 60 años después del planteamiento realizado por Durkheim, Serge Moscovici propone un viraje teórico frente a este concepto, desde su óptica, los humanos son seres predominantemente sociales y son moldeados por el lenguaje de la sociedad que los rodea y en un plano más general, por el universo cognitivo y simbólico donde esta se origina. Lo propuesto por Moscovici plantea la posibilidad de identificación de las relaciones entre el individuo y la sociedad y las transformaciones y evoluciones de estas. En concreto, los sujetos reproducen, construyen y reconstruyen el conocimiento del sentido común a partir del repertorio cognoscitivo, simbólico y cultural que la sociedad pone a su disposición (Moscovici, (2000). p. 249 citado en Villarroel, 2007). Es así como el concepto de representaciones sociales permite entender cómo al interior de los grupos sociales, desde las visiones de hombres y mujeres se generan formas de entender las cosas y las situaciones y estas a su vez orientan los comportamientos y las formas de comunicación entre individuos.

Las representaciones sociales se refieren a formas de conocimiento elaboradas y compartidas al interior de un grupo que permiten interpretar lo que como seres humanos vivenciamos y dotarlo de sentido. Se crean entonces categorías frente a estos para clasificar lo que nos rodea (Jodelet, 1986). Es así como estas categorías o representaciones definen la manera como el ser humano conoce, siente y define aquello que está a su alrededor.

Con base en esto, y siguiendo lo expuesto por Doise (1991) las representaciones que los individuos poseen tienen un contenido que obedece a los significados que los grupos y las relaciones de las que los individuos participan otorgan a los objetos y situaciones. Es así como dependiendo de los contextos sociales, culturales y económicos, no existen representaciones homogéneas para todas las personas. Se trataría entonces de un saber práctico, del sentido común, que permite racionalizar las prácticas sociales diarias y dotar de sentido y significado las situaciones en las que se desenvuelven los individuos. Se produce entonces una construcción social de la realidad que orienta las conductas y las formas de comunicación de los miembros de un grupo.

Se puede hacer una primera aproximación al concepto de representaciones sociales, entendiéndolas como las formas de conocimiento social mediante las cuales las personas entienden e interpretan la realidad cotidiana o son, tal como lo plantea Jodelet (1986),

> Sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso, dar un sentido a lo inesperado; categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver (p. 470).

Tanto los individuos, como los grupos de personas, están continuamente en un trabajo de análisis de las situaciones que los afectan positiva o negativamente, el contexto en el que estas se dan, los esquemas comunicativos y de conocimiento de la cultura que los rodea, así como del sistema de valores en el que se inscriben. En este sentido, estos sistemas de referencia se constituyen como representaciones de la realidad. Se trata entonces, de una forma de conocimiento presente en los intercambios de la vida cotidiana, orientado a la comprensión y explicación de los hechos de la vida diaria, y define la construcción social de la realidad. En palabras de Moscovici (1988), las representaciones sociales,

> se refieren a los contenidos del pensamiento cotidiano y la reserva de ideas que les dan coherencia a nuestras creencias religiosas, ideas políticas y las conexiones que creamos tan espontáneamente como respirar» (p. 214)

En este punto vale la pena aclarar que las representaciones sociales tienen, tal como lo expone Villarroel (2007), dos características indisociables: la figurativa y la dinámica. La primera hace referencia al carácter simbólico, es decir el sentido otorgado a cada figura, concepto o situación que rodea a los individuos. La segunda, apunta al aspecto dinámico de la representación, el cual se refiere a los procesos de construcción y reconstrucción que los sujetos realizan al momento de otorgarle significado a los objetos y situaciones y cómo estos orientan los comportamientos.

Teniendo como base las características presentadas previamente, los estudios desarrollados de manera más reciente sobre las representaciones sociales se han enfocado en las representaciones asociadas a los objetos y/o situaciones sociales polémicas. Estas, son aquellas que, a diferencia de las situaciones entendidas como cotidianas, tienen una significación social diferenciada,

> El conocimiento social en este caso se refiere a movimientos de protesta, (…) feminismo, etc., es decir, aquel conocimiento sobre la estructura social o acerca de eventos históricos que articula las acciones y la identidad social de los grupos sociales concernidos. Los movimientos sociales abren, en efecto, nuevas perspectivas que se preocupan, en particular, por propagar y comunicar nuevas representaciones (Wagner y Elejabarrieta, 1994:826; Arruda, 2006 citados en Villarroel (2007).

Un ejemplo de la importancia de las representaciones sobre objetos y situaciones polémicas es la significación atribuida a la violencia de género y, para el caso particular de esta investigación, la violencia intrafamiliar-de pareja, la cual pese a ser una situación reconocida tanto nacional como internacionalmente como polémica, las representaciones sociales asociadas a esta son diversas. Así, mientras para algunas personas es una situación que no puede ni debe tolerarse es, igualmente, común que tanto hombres como mujeres actúen indiferentes o naturalicen este fenómeno. Frente a esto, Herrera y Romero (2014) exponen que,

> El proceso de naturalización de la violencia está sujeto a estereotipos, imaginarios socioculturales y prácticas del patriarcado que gracias a la socialización, principalmente en el hogar, han "permeado la conciencia femenina" y en general a la sociedad, arraigándose en las corporalidades y mentalidades de hombres y mujeres para aceptar y justificar las violencias, porque es en el cuerpo donde "se inscriben de una manera especialmente eficaz los significados culturales

> asociados a la diferencia sexual y a las diferencias de poder asociadas a esa diferencia sexual" (P. 29)

Como se mencionó previamente, el fenómeno de la violencia intrafamiliar–de pareja fue por mucho tiempo relegado al ámbito privado, aun cuando interfería ampliamente en la salud física y emocional de las mujeres y el lugar que estas ocupaban en el ámbito público. El hecho de que este fenómeno esté transitando de lo privado a lo público, ha logrado que se ordene a los Estados y se inste a la sociedad en general para trabajar por la prevención y erradicación de este. Sin embargo, pese a algunos avances en la materia y como resultado de sistemas machistas y patriarcales insertos en la sociedad, en lugar de contar con un rechazo generalizado, se ha convertido en algo polémico y se ha generado una significación social diferenciada que permite en algunos casos que incluso se tolere o naturalicen situaciones de esta índole.

Desde las perspectivas contemporáneas de Abric (2001) y Martinic (2006), se entiende que toda representación social es de carácter relacional, por lo cual se asume siempre la existencia de otras categorías que se relacionan entre sí, en el contexto de cada individuo. Así pues, el sentido no se produce de forma aislada e individual, sino que se construye en relación con otros sujetos y con otras categorías. Es por ello que, tal como se mencionó previamente, las representaciones sociales se nutren de elementos del imaginario colectivo (Castoriadis, 1980), entendido como el conjunto de significados imaginarios que operan como organizadores de lo social y le dan el carácter de legítimo a lo que ha sido instituido. Es a partir de estas instituciones creadas por cada sociedad, como la familia, el sistema educativo o el político, que se legitiman las normas, valores, orientaciones y objetivos de la vida, tanto de manera individual como colectiva.

Teniendo en mente las características atribuidas a las representaciones sociales previamente presentadas y su papel fundamental en la manera en la que se dan las relaciones entre individuos y grupos de individuos, es necesario también mencionar que las representaciones sociales responden a cuatro funciones esenciales señaladas por Jean-Claude Abric (2001 [1994]) las cuales serán señaladas a continuación.

Cuadro 3. Funciones esenciales de las Representaciones Sociales. Abric (2001 [1994])

Funciones de saber: Son aquellas que, en palabras de Moscovici, hacen alusión al saber práctico del sentido común, el cual permite entender y asimilar la realidad. Los sujetos sociales adquieren conocimientos extraídos de la realidad que los rodea, los integran en un marco asimilable y comprensible para ellos, en coherencia con los valores a los que se adhieren y desde este ejercicio se define la comunicación entre individuos y grupos, al igual que el intercambio social.	**Funciones identitarias:** Son aquellas que definen y protegen la identidad social y personal, acorde con los sistemas de valores y normas establecidas, de los grupos a los que pertenecen los seres humanos. Esta función identitaria de las representaciones les da un lugar primordial en los procesos de comparación social. La construcción de identidad define el control social ejercido por la colectividad sobre cada uno de sus miembros, en particular en los procesos de socialización.
Funciones de orientación: Son aquellas que definen los comportamientos y las prácticas, mientras guían la acción de los individuos. Estas están determinadas por tres factores esenciales: La representación interviene directamente en la *definición de la finalidad de la situación*, determinando así, a priori, el tipo de relaciones pertinentes para el sujeto y el tipo de gestión cognitiva que se adoptará. (p.16) La representación produce igualmente un *sistema de anticipaciones y expectativas,* define una suerte de selección y filtro de las informaciones e interpretaciones. La representación sobre la situación no dependerá entonces de cómo se dé la interacción, por el contrario, la precede y determina. La existencia de una representación de la situación previa a la interacción misma hace que las conclusiones sean planteadas antes incluso de que inicie la acción. Dado que se mueven en el marco de los valores y reglas sociales a los que los individuos se adhieren, las representaciones sociales son *prescriptivas de comportamientos*, definen lo lícito, tolerable o inaceptable en un contexto social dado.	**Funciones justificadoras:** Son aquellas que permiten justificar a posteriori las posturas y los comportamientos. Si bien, como se explicó en las funciones de orientación, antes de la acción las representaciones desempeñan un papel esencial. Adicionalmente intervienen también posterior a la realización de la acción, y permiten a los actores explicar y justificar sus conductas. Esta es una función esencial que tiene como objetivo justificar los comportamientos adoptados frente a otros grupos. Desde este punto de vista, aparece un nuevo papel de las representaciones, el de la persistencia o refuerzo de la posición social del grupo involucrado. La representación tiene por función perpetuar y justificar la diferenciación social, puede, como los estereotipos, pretender la discriminación o mantener una distancia social entre los grupos respectivos. (p.17)

Fuente: Cuadro de elaboración propia a partir de lo expuesto por Jean-Claude Abric (2001 [1994]) p. 15-17

Las funciones de las representaciones sociales presentadas en el cuadro anterior permiten entender especialmente la manera en la que, de acuerdo con los marcos normativos, de valores y de conocimiento en los que se desarrolla cada ser humano, se definen las actitudes y formas de comunicación de los sujetos en los intercambios sociales de la vida diaria. Principalmente las funciones de orientación y justificación dan cuenta de las ideas previas que se tienen sobre un fenómeno y definen las formas de

comunicación y comportamientos frente a este, así como la posterior justificación del lenguaje y las actitudes tomadas frente a la situación social en cuestión.

La herencia intergeneracional de definiciones sobre algunos objetos y situaciones, así como las experiencias vividas y las formas de comunicación y leguaje en las que se desenvuelven los sujetos a lo largo de su crecimiento, son los factores principales en el desarrollo y configuración de las representaciones sobre cada situación. Visibilizar y desnaturalizar las representaciones que están presentes y subyacen en los diversos ámbitos y sectores poblacionales, necesitan de una óptica reflexiva sobre cómo nos desenvolvemos en la vida cotidiana. Hacer explícito y manifiesto el sentido común consensuado y hegemónico alrededor de determinada representación social, para este caso particular, la violencia intrafamiliar-de pareja, es una tarea compleja, que requiere más allá de esfuerzos académicos, cambios culturales y sociales reales. Todo ejercicio de reflexividad no tiene otro objetivo que abrir la posibilidad de transformación y de cambio, contemplando entonces un objetivo similar al de la política social.

Según Jodelet (1986 [1984]) lo social interviene de diversas maneras en los individuos, mediante el contexto concreto en el que se sitúan, la comunicación que se establece entre ellos y el entendimiento proporcionado por su bagaje cultural. Desde estas, se materializa un conjunto de significados y se establece la relación entre los objetos y los conceptos. A este proceso Moscovici (1979) le dio el nombre de objetivación y lo definió como la posibilidad de reabsorber un conjunto de significados y materializarlos. Es decir, se reconstruye el objeto con base en lo conocido para poder entenderlo y controlarlo. Es así como siempre habrá un proceso de elaboración cognoscitiva y simbólica que orientará los comportamientos. De esta actividad representativa se derivan cinco características fundamentales de la representación, que Jodelet (1986 [1984] p.478) resume así:

- Invariablemente representa un objeto.
- Posee carácter de imagen y la propiedad de intercambiar percepción, pensamiento y concepto.

• Tiene una naturaleza simbólica y significante.
• Posee propiedades constructivas.
• Está dotada de un carácter autónomo e innovador.

Se trata, en otras palabras, de una forma de conocimiento específico que circula en los intercambios de la vida cotidiana y se caracteriza por ser un conocimiento de tipo práctico, es decir, orientado a la comprensión, explicación y dominio de los hechos de la vida diaria y, por intervenir, al menos parcialmente, en la así llamada construcción social de la realidad.

Se escoge la teoría de las representaciones sociales puesto que, más allá de realizar una evaluación de la correcta o incorrecta implementación de las medidas de protección establecidas en la Ley 1257 de 2008, esta investigación pretende ahondar en la manera en la que las representaciones sociales que tienen los funcionarios y funcionarias de las Comisarías de familia influye en la atención a víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja y la implementación de las medidas estipuladas para su protección y si de estas representaciones se derivan situaciones de violencia institucional hacia mujeres denunciantes de violencia de pareja en el ámbito familiar.

2.2 VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

En Colombia junto con otros países de la región, fue a partir de la década de 1970, de la mano de los avances en niveles de escolaridad, control de la fecundidad y acceso al mercado laboral, que se empezaron a hacer visibles reclamos de las mujeres para el acceso pleno a sus derechos y se reconoce la violencia intrafamiliar como un problema de salud pública permitiendo así la redefinición de las relaciones de poder al interior del hogar. Es así como, el orden patriarcal dominante en las estructuras familiares empieza a verse enfrentada a un nuevo discurso centrado en la autonomía femenina y la promoción de relaciones democráticas (Rico, Hurtado y Alonso (1999).

Ese carácter privado que tradicionalmente ha revestido la institución familiar desconoció por mucho tiempo la mediación de terceros, incluida la autoridad estatal, en sus

conflictos, bajo el supuesto de que cada grupo familiar contaba con la capacidad de autorregulación para la solución de sus problemas, creando así, escenarios de naturalización de la violencia lo cual permite el ocultamiento de este fenómeno al interior de los hogares, donde frecuentemente el maltrato se centra principalmente en los menores de edad y las mujeres.

En este sentido, para Rico et al. (1999) la violencia intrafamiliar debe entenderse como la acción u omisión que transforma en maltratantes las relaciones entre los miembros de la misma familia, causando daño físico, emocional, sexual o económico a uno o varios de ellos (p.29). Por su parte, la ley colombiana entiende la violencia intrafamiliar como *el maltrato físico o psicológico contra cualquier miembro del núcleo familiar* (Ley 599, 2000). Se refiere entonces a aquellos actos que lesionan o amenazan la vida, libertad y dignidad de una persona, por el abuso de poder ejercido por un miembro del grupo familiar (Lemaitre, 2000; Manrique, 2007).

Adicional a las definiciones presentadas previamente, es menester enfatizar en que no hay una única forma de violencia intrafamiliar, esta puede presentarse de diversas maneras, tales como: *violencia sexual* cuando mediante coerción se impone la voluntad sobre el otro, con el fin de conseguir satisfacción de tipo sexual; *violencia física* cuando deliberadamente se lastima el cuerpo y se afecta la salud de un miembro del grupo familiar; *violencia psicológica* cuando mediante el lenguaje y acciones deliberadas se degrada a otra persona; *violencia económica* cuando el proveedor económico principal utiliza el dinero como medio para ejercer control sobre los demás integrantes de la familia o cuando un miembro del núcleo familiar se apropia del dinero de otro miembro; *violencia por abandono o por negligencia*, cuando de forma total o parcial se desconocen las necesidades de aquellos en condición de dependencia, esta última se evidencia en mayor medida contra adultos mayores, niños y niñas. (Lemaitre, 2000; Rico et al., 2003). Si bien existen diversas formas de violencia intrafamiliar, vale la pena aclarar que, para las entidades respondientes frente a casos de violencias contra las mujeres, toda violencia será entendida como violencia psicológica, dada las afectaciones que tienen estas situaciones en la psique de las mujeres que las sufren, por lo cual la violencia

psicológica es la que mayor número casos presenta en las estadísticas, aun cuando es la que más difícilmente se denuncia[11].

Las violencias al interior del seno familiar también están determinadas por el vínculo existente entre la víctima y el victimario, para el caso particular de esta investigación, la violencia intrafamiliar-de pareja se entenderá como aquella que lesiona la integridad física, emocional y sexual de una de las personas que conforman la pareja, cuando la otra emplea la fuerza o las palabras para someter a la otra parte y/o mantener su poder en la relación (Puyana y Bernal, 2000). Frente a esto, Ocampo y Amar (2011) indican que además de variadas, las violencias al interior de la pareja se sobreponen y mezclan entre sí, convirtiéndose en un ciclo interpersonal, de permanencia en el tiempo, que abarca desde el uso de calificativos negativos hasta el más extremo daño físico. Tal como lo describe Gracia (2002, citado en Ocampo y Amar (2011) El hecho de que se sobrepongan las violencias ha causado que exista un subregistro y las cifras disponibles no representen la dimensión real del problema, lo cual se traduce en una invisibilización de la realidad del fenómeno.

A la multiplicidad de formas de violencia y la diferencia según la relación existente entre víctima y victimario, debe sumársele que este es un fenómeno multicausal, no hay evidencias que determinen un único factor generador de las situaciones de violencia intrafamiliar-de pareja. Esto tiene como resultado que las violencias al interior de las parejas deban ser abordadas de manera interdisciplinar, en palabras de Ocampo y Amar (2011) los estamentos involucrados deben aunar esfuerzos y canalizar todo tipo de recursos para su manejo (p. 120) En este sentido, la Ley 1257 de 2008 tiene dentro de sus objetivos la creación de un trabajo de coordinación interinstitucional que vele por garantizar que las mujeres puedan vivir una vida libre de violencias. Sin embargo, las acciones que más se han fortalecido son aquellas enfocadas en el tratamiento de las

[11] Tal como lo expresan Torres (2002) y Gracia (2001) (Citados en Ocampo y Amar (2011) La violencia psicológica está presente de forma concomitante en todos los tipos de violencia; se le podría denominar violencia invisible, es altamente nociva y la mayoría de las veces pasa desapercibida. Se requiere de una mayor atención a ésta, ya que en muchas ocasiones quienes la padecen no lo reconocen y hasta tratan de ocultarlo (p. 120)

violencias y las acciones de prevención[12] no han logrado ocupar espacios visibles en las agendas institucionales.

2.3 VIOLENCIA INSTITUCIONAL

Diversas legislaciones de carácter nacional e internacional han conceptualizado la violencia de género y establecido la importancia de la acción estatal para contrarrestar este fenómeno. Como principal base para el desarrollo de la dimensión institucional de las violencias contra las mujeres, se emplea el aportado por la *Convención de Belém do Pará* (adoptada en 1994) y se espera desde un enfoque de género poder aportar al análisis de este término para evaluar qué situaciones se constituyen como violencia institucional.

Todos los instrumentos jurídicos que establecen y garantizan los derechos de las mujeres, han sido claros en cuanto al papel del Estado, entendiendo que puede ser responsable por acción u omisión en varias formas de violencia contra la mujer. La *Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer* (1993) de la ONU estableció como una de las formas de violencia aquella perpetrada o aceptada por el Estado. Así mismo, la Convención Belém Do Pará (1994) amplía esa acepción, enfatizando en uno de sus capítulos los deberes del Estado frente a este fenómeno, el cual reza:

> "Los Estados Parte condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia y en llevar a cabo lo siguiente: a) Abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar porque las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación".

Como lo evidencia esta definición, existe una doble responsabilidad para el Estado ante la prevención y tratamiento de violencias de género, en tanto se debe evitar a toda costa que cualquiera de sus agentes cometa actos enmarcados en la violencia sexual,

[12] Uno de los factores que reviste de importancia a los ejercicios de prevención son los costos asociados a la violencia de pareja, Pérez-Trujillo (2002) y Gracia (2002) (Citados en Ocampo y Amar (2011) enfatizan en que estos costos no solo están representados en dinero sino en costos para la salud física y psicológica, llevando al deterioro social y al incremento de dificultades en el establecimiento de relaciones interpersonales sanas.

sicológica o física y, además, deberá vigilar que se cumpla con las tareas de prevenir, erradicar y sancionar hechos de violencia contra las mujeres perpetrados por ciudadanos del común. Teniendo esto como base, se resalta como uno de los mandatos más importantes en cuanto a garantizar el acceso a la justicia para las mujeres que sufren algún tipo de violencia, el sensibilizar a los agentes y operadores de justicia que prestan servicios en instituciones públicas de atención a mujeres. Es menester precisar en este punto que la violencia institucional no afecta únicamente a mujeres, existen actos u omisiones por parte de organismos e instituciones públicas que generan violencia sobre la ciudadanía en general.

Las situaciones de violencia institucional mencionadas previamente se producen cuando la víctima entra en contacto con el sistema jurídico para denunciar algún tipo de delito, en este caso violencia intrafamiliar-de pareja, cometido hacia ella y no puede acceder plenamente al restablecimiento de sus derechos, lo cual, según Tapia (2007), responde a una cadena social degenerativa que está vinculada a los procesos de acumulación de capital y control de la hegemonía del poder. En la mayoría de los casos, estas mujeres enfrentan prolongados procesos y en ocasiones un tratamiento hostil que puede incluso rayar con frialdad e indiferencia, desestimación del testimonio[13], otro tipo de vulneración al que son expuestas las denunciantes, que lleva a incertidumbre en el proceso e incluso desconfianza en el sistema que debería propender por defender sus derechos y prevenir cualquier tipo de violencia, contribuyendo a empeorar la situación emocional y salud mental de la víctima.

Lo anterior evidencia la necesidad de prestar mayor atención a las actitudes negativas de los profesionales al momento de intervenir en la denuncia que realiza la víctima. El impacto de la situación de violencia desencadena una serie de alteraciones en la conducta de las víctimas a nivel psicosocial, las cuales se pueden ver exacerbadas

[13] Entre las distintas formas de vulneración que nos permite reconocer nuestro sentido de la injusticia, existe un tipo de agravio que afecta a nuestra muy cotidiana capacidad de compartir información con otros, suministrar conocimiento a los demás o interpretar nuestras experiencias sociales: la injusticia epistémica. Esta vulneración del sujeto de conocimiento que somos se expresa particularmente en la injusticia testimonial, la cual se produce cuando se priva de credibilidad a un testigo debido al peso de nuestros prejuicios a la hora de evaluar su competencia o sinceridad para llevar a cabo el acto de habla de testimoniar (González, 2015. p. 50)

cuando el sistema jurídico-penal encargado de protegerla y garantizar sus derechos, actúa de manera revictimizante.

Como consecuencia de esto, la revictimización se constituye entonces en una suerte de fracaso de las instituciones administradores de justicia, evidenciando la falta de preparación de los profesionales para atender las denuncias por delitos de violencia intrafamiliar-de pareja. Tal como lo expone Beristain (2000), estas situaciones afectan la dignidad de las víctimas al no encontrar en las entidades respondientes, frente a las violencias basadas en género, una asistencia justa como lo sería: el acceder al sistema judicial, asistencia social, médica, psicológica, económica, acompañamiento durante el proceso, etc. De igual manera, en algunas ocasiones la víctima termina por ser desacreditada, censurada y cuestionada, lo cual determina el tratamiento y seguimiento que se le dé a su caso.

Teniendo esto claro, se entenderá la violencia institucional como aquellas acciones u omisiones realizadas por las instituciones estatales, que vulneran o impiden la garantía plena de los derechos de los ciudadanos. Para el caso particular que atañe a esta investigación, la manera en la que el tratamiento de las violencias de género, en especial aquellas que se dan al interior de las parejas, por parte de funcionarios puede producir violencia institucional, cuando su accionar está permeado por prácticas androcéntricas y estereotipos de género. En efecto, la persistencia de visiones estereotipadas en los operadores de justicia se constituye en una forma de discriminación y de violencia institucional contra las mujeres. Principalmente, este fenómeno se evidencia en la poca acreditación que se le da al testimonio de la víctima, la naturalización del fenómeno y/o minimización del hecho víctimizante, banalización de las formas de violencia diferentes a la sexual y la física, dilatación de procesos y/u obstáculos institucionales que no permiten el acceso real y efectivo a la justicia por parte de algunas mujeres denunciantes. (Bodelón, 2014)

3. METODOLOGÍA

ESTUDIO DE CASO, UNA MIRADA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LA LEY 1257 DE 2008 DESDE SUS PROTAGONISTAS

3.1 MARCO METODOLÓGICO: ESTUDIO DE CASO

La presente investigación se enmarca en un análisis de carácter cualitativo, por cuanto busca llegar a una comprensión de los sujetos y las representaciones sociales de estos frente a las violencias de género, especialmente, la violencia intrafamiliar-de pareja. Se da un alcance descriptivo-analítico del fenómeno, aportado por las claves teórico-conceptuales antes presentadas y visto desde el lente del enfoque feminista, el cual, según la definición de Losada y Casas (2008), tiene como objetivo corregir una amplia gama de errores referentes a los temas de género, que ha marcado el estudio de la ciencia política y busca entonces visibilizar formas de exclusión de las que han sido víctimas las mujeres.

Desde este enfoque se analiza la información entregada por los funcionarios y las funcionarias de las Comisarías de Familia y permite la identificación de representaciones sociales alrededor del fenómeno de la violencia intrafamiliar-de pareja. Estas pueden de alguna manera influir en la implementación de las medidas de protección estipuladas en la Ley 1257 de 2008 y tener como resultado situaciones de violencia institucional. De igual manera, fueron tenidos en cuenta los relatos de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar de la localidad de Suba, que en algún momento tuvieron un proceso con las Comisarías de Familia, con el fin de contrastar lo expuesto por los funcionarios consultados. Se entrevistaron también funcionarias de la Alcaldía Local de Suba y la Secretaría Distrital de la Mujer, con el objetivo de ver desde una perspectiva institucional diferente a la aportada por los funcionarios de las Comisarías de Familia, cómo se percibe la actuación de estas en el tratamiento de las denuncias. Se busca entonces, siguiendo el postulado de Martínez (2006), comprender las dinámicas presentes en

contextos singulares, alcanzar un mayor entendimiento del fenómeno en sí mismo, sin generalizar los datos, pero aportando en su comprensión.

Para conseguir estos objetivos planteados, la investigación se ha desarrollado como un estudio de caso por su utilidad metodológica. Tal como lo afirma Yin (1989), este método es una herramienta valiosa, dado que permite una suerte de medición y registro de conductas de las personas involucradas en el fenómeno estudiado. Adicionalmente, posibilita obtener datos desde diversas fuentes tanto cualitativas como cuantitativas a saber: documentos, archivos, entrevistas directas, observación participante, grupos focales, grupos de discusión, entre otros. Por su parte, Eisenhardt (1989 citado en Martínez, 2006), concibe el estudio de caso contemporáneo como "una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares" (p. 174). Este método permite tanto investigar un caso único, como varios casos, combinando, tal como se mencionó antes, diversos métodos, con el fin de describir, confirmar o generar teoría.

En las investigaciones que usan esta metodología no se hace selección de una muestra representativa, sino una muestra teórica, cuyo objetivo es el de "elegir casos que probablemente pueden replicar o extender la teoría emergente" (Eisenhardt, 1989: 620 citado en Martínez, 2006). De esta manera, mediante la escogencia de casos múltiples es posible fortalecer la comprobación de la hipótesis de investigación gracias a la replicación y la extensión entre casos individuales.

Siguiendo lo anteriormente planteado, se entrevistaron cuatro (4) funcionarios y funcionarias de las cuatro Comisarías de Familia de la Localidad de Suba; una (1) funcionaria de la Alcaldía Local de Suba, quien ejerce como Referente de mujer y equidad de género. Dos (2) funcionarias de la Secretaría de la Mujer, una de ellas funge como Referenta de la Casa de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres (CIOM) y la otra cumple las funciones de enlace SOFIA[14] en la localidad; y adicionalmente cinco (5)

[14] Sistema Orgánico, Funcional, Integral y Articulador, pertenece a la Secretaría Distrital de la Mujer y tiene como objetivo: coordinar las acciones de todos los sectores para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias en Bogotá.

mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja. Lo descrito anteriormente constituye la muestra escogida para lograr el desarrollo de la respuesta a la pregunta formulada para esta investigación. Con esta se espera que, desde los casos individuales, y siguiendo lo propuesto por Martínez (2006), mediante los fenómenos de replicación y extensión, se logre corroborar las proposiciones específicas, señaladas en la pregunta y el desarrollo de la teoría elaborada.

Como se mencionó previamente, una de las bondades de esta metodología es la posibilidad de utilizar múltiples fuentes que, según (Martínez, 2006), permite verificar si existe relación entre los datos obtenidos a través de estas. De la misma forma, Shaw (1999:64 citado en Martínez, 2006), indica que,

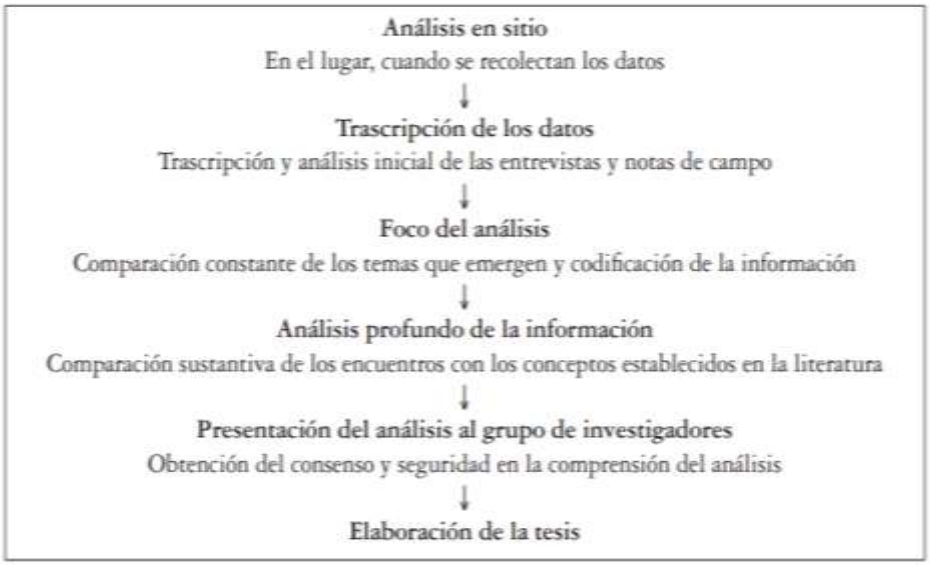
> la investigación conducida dentro del paradigma cualitativo está caracterizada por el compromiso para la recolección de los datos desde el contexto en el cual el fenómeno social ocurre naturalmente y para generar una comprensión que está basada en las perspectivas del investigador (p. 186)

Al momento de analizar la información recolectada es de vital importancia comprender el problema de investigación desde una mirada transversal, que no dé lugar a que los datos obtenidos sean forzados por las suposiciones previas del investigador con tal de probar la hipótesis de la investigación. Por esta razón, es relevante que los datos se analicen de lo particular a lo general, visto a la luz de la literatura escogida para desarrollar el marco teórico de la investigación. De esta manera, Shaw (1999:65 citado en Martínez, 2006) recomienda el proceso presentado en el Cuadro 3 para el análisis de la información.

Con base en la propuesta de Shaw, en primer lugar, el *análisis en sitio* se hizo al momento de la recolección de datos observando las actitudes de las personas entrevistadas. Debido a la emergencia sanitaria declarada como consecuencia de la Pandemia causada por la enfermedad Covid-19, la mayoría de las entrevistas se realizaron de manera virtual y telefónica, por lo que el ejercicio de observación se basó

en las actitudes de los entrevistados y no necesariamente en el entorno[15]. Posteriormente, se desarrolló la transcripción de los datos más relevantes, según las categorías conceptuales elegidas para el desarrollo de la pregunta de investigación y los objetivos de esta, obtenidos de las entrevistas, con el fin de hacer un primer ejercicio de reconocimiento de conceptos, comentarios, actitudes repetidas, para después hacer un análisis de la información y la codificación de esta. Con estos insumos y los aportes teóricos descritos al inicio de esta investigación se llevó a cabo el procesamiento de la información para lograr la concreción de los resultados que responden a la pregunta inicialmente planteada y posteriormente la formulación de conclusiones y recomendaciones. Se sigue, entonces, la mayoría[16] de los pasos presentados a continuación, recomendados por Shaw (1999:65 citado en Martínez, 2006) para lograr una investigación de carácter inductivo que, para el caso particular, pretende describir y analizar el fenómeno.

Cuadro 4. Proceso de análisis inductivo Shaw (1999)



Fuente: Shaw (1999).

Tomado de: Martínez. (2006) El método de estudio de caso: Estrategia metodológica de la investigación científica P.187

[15] Esta aclaración se hace, en tanto en un primer momento se había planteado un ejercicio de observación participante en las locaciones de las Comisarías de Familia de Suba. Sin embargo, este no fue realizado.

16 En la presente investigación no fue ejecutado el momento de *Presentación del análisis al grupo de investigadores*.

Para el caso particular de esta investigación, el desafío metodológico consistió en la creación de herramientas de análisis que permitiera dar cuenta de los comportamientos que han sido caracterizados como violencia institucional, y están realmente relacionados con representaciones sociales existentes frente al fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja. Se construyó para esto, una matriz (Ver anexos, Matriz 1) en la cual, posterior a la transcripción de los conceptos y frases relevantes de las entrevistas, se identificaron las nociones repetidas según el grupo al que perteneciera el entrevistado o la entrevistada. Esto, en tanto es posible fortalecer la comprobación de la hipótesis de investigación mediante la replicación de lo aportado por cada sujeto.

Con base en la información sintetizada en esta matriz, se construyeron categorías más generales, con el fin de lograr formular el concepto central que aquí nos convoca, las representaciones sociales[17] de los funcionarios de las Comisarías de Familia frente al fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja y analizar si estas interfieren en la correcta implementación de los medidas de protección de la Ley 1257 de 2008 y de ser así, si estas representaciones sociales generan actos de violencia institucional contra las mujeres denunciantes de violencia intrafamiliar.

3.2 UNA MIRADA DESDE EL ENFOQUE DE GÉNERO

El concepto de género fue introducido para distinguir entre los constructos socioculturales y los aspectos biológicos (Puleo, 2005) este ha sido además desarrollado por las teorías feministas para analizar el sistema de organización social como uno basado en el control y la dominación sobre las mujeres. Es así como, el género se convierte en un elemento crítico de la percepción androcéntrica de la humanidad, que busca facilitar la desarticulación de relaciones ilegítimas de poder. Según Lagarde (1996) el género es construido simbólicamente y contiene varios atributos asignados a las

[17] Como se ha expuesto previamente, las representaciones sociales están constituidas por un orden ético-normativo interiorizado a lo largo del desarrollo del ser humano y en palabras de Martinic (2006) “son construcciones válidas para el sujeto y adquieren carácter de verdad legítima o de realidad deseable en base a sus creencias, formación y contexto cultural del cual forma parte” (p. 300).

personas teniendo en cuenta características biológicas, físicas, económicas, sociales, psicológicas, eróticas, jurídicas, políticas y culturales (p. 12).

Para Joan Scott (1996), el enfoque de género pretende analizar los roles sociales, las interrelaciones establecidas con los otros y los impactos generados en las oportunidades de las personas a razón de estos. Con ese enfoque se propone abordar el género como elemento constitutivo de las relaciones sociales basadas en la distinción de sexos y el género como forma primaria de poder. Tiene entonces como objetivo contribuir a la construcción de una nueva configuración social a partir de la resignificación de la historia, la cultura y la política desde la óptica de las mujeres. Se preocupa por analizar las posibilidades vitales de lo femenino y lo masculino, e incluso en visiones más modernas de este enfoque, se preocupa por un entendimiento de las posibilidades más allá de lo binario, sus expectativas y oportunidades reales de realización, las complejas relaciones sociales que se dan entre ambos, recursos y la capacidad de acción con que cuentan, así como los conflictos institucionales y cotidianos que deben enfrentar y la manera en que lo hacen.

El enfoque de género desde la perspectiva feminista, y como lo expone Lagarde (1996), se opone por naturaleza al orden patriarcal, critica explícitamente los aspectos nocivos, destructivos y opresivos que se producen como consecuencia de una organización social basada en la desigualdad, la injusticia y la jerarquización política de las personas basada en el género. En esta misma línea, Ana de Miguel, en la búsqueda de la construcción de dos procesos paralelos, deslegitimación de la violencia contra las mujeres y un nuevo marco de interpretación de este fenómeno, asegura que la primera obedece a que,

> La ideología patriarcal está tan firmemente interiorizada, sus modos de socialización son tan perfectos que la fuerte coacción estructural en que se desarrolla la vida de las mujeres, violencia incluida, presenta para buena parte de ellas la imagen misma del comportamiento libremente deseado y elegido. Estas razones explican la crucial importancia de la teoría dentro del movimiento feminista o, dicho de otra manera, la crucial importancia de que las mujeres lleguen a deslegitimar “dentro y fuera” de ellas mismas un sistema que se ha levantado sobre el axioma de su inferioridad y su subordinación a los varones. La teoría feminista tiene entre sus fines conceptualizar adecuadamente como conflictos y producto de unas relaciones de poder determinadas, hechos y

> relaciones que se consideran normales o naturales, en todo caso, inmutables. (Sección El movimiento feminista. Políticas reivindicativas y políticas de redefinición. párrafo 6).

Siguiendo este planteamiento, la interiorización de los preceptos patriarcales, junto con la adopción de un orden genérico del mundo, los estereotipos sociales y sus normas, son fundamentales en la configuración de la subjetividad de cada individuo, superando incluso, barreras culturales, religiosas, o de idioma. Se hace necesario entender que esa inmersión en una cultura patriarcal tiene como resultado que ciertos comportamientos violentos hacia las mujeres se aprenden desde el principio de la vida y no se den de manera aleatoria.

En mayor o menor medida, tanto hombres como mujeres son permeados por constructos de la ideología patriarcal y derivan inevitablemente en la construcción de representaciones sociales sobre, las mujeres, sobre el fenómeno de la violencia contra las mujeres y para el caso de la presente investigación, sobre la violencia intrafamiliar-de pareja. Esas representaciones están en permanente deconstrucción y/o renovación y de estos procesos dependen en gran medida el lenguaje utilizado para referirse al fenómeno, la actitud y las valoraciones frente a este.

Dado que las representaciones sociales frente a la violencia intrafamiliar-de pareja obedecen a patrones sociales y culturales que son inherentes a los seres humanos y dependen de los contextos individuales, se hace necesaria una mirada a través de la perspectiva de género feminista, la cual permite evidenciar hechos que históricamente han sido invisibilizados y los resignifica. Como lo expone Lagarde (1996), esta perspectiva tiene el propósito de revolucionar las relaciones y roles de mujeres y hombres, busca entonces cambiar la sociedad, las normas, las creencias, al Estado y la manera en que este asume y trata problemáticas como las violencias de género, por lo cual puede ocasionar malestar en las personas y a las instituciones más rígidas y consensuadas por el orden patriarcal.

Teniendo esto en cuenta, se hace necesario comprender la vigencia del fenómeno de la violencia contra las mujeres, volver la mirada hacia el pasado para estudiar e interiorizar

el hecho de que durante siglos la sociedad en su conjunto ha legitimado este fenómeno y sin esas *lentes* que aporta el enfoque de género feminista no sería posible descubrir y desarticular las múltiples y a veces contrapuestas formas de legitimación ancladas en nuestra sociedad. (De Miguel, 2005). Es este marco el que permite la problematización del fenómeno y la discusión del mismo, la identificación de las representaciones sociales por si sola solo entrega una mirada sobre las razones de revictimización, pero es desde el enfoque de género que es posible la construcción de un análisis que nutra las recomendaciones sobre lo que se debe construir y formular en adelante para evitar que las mujeres denunciantes de violencia intrafamiliar-de pareja sean víctimas de revictimización por parte de las entidades que se suponen deben atender la situación y guiarla en los procesos a emprender como resultado de su denuncia.

3.3 LA LEY 1257 DE 2008 … UNA DÉCADA DESPUÉS

Como se ha mencionado previamente, la visibilización de la violencia intrafamiliar-de pareja como un problema que excede el ámbito privado y afecta la salud pública de cualquier sociedad, fue un resultado de la incidencia de los movimientos de mujeres. En Colombia una de las luchas ganadas de estos movimientos por el reconocimiento de este fenómeno fue hace más de dos décadas cuando a través de la Ley 294 de 1996, se penalizó la violencia intrafamiliar. Sin embargo, esta no tuvo el alcance suficiente en tanto la mayoría de los casos quedaban reducidos a querellas. (Rueda, 2018)

Díez años después de la expedición de la ley 294 de 1996, los movimientos de mujeres emprenderían una nueva lucha, conseguir que se expidiera una ley que impulsara la erradicación de toda forma de violencia de la que pudieran ser víctimas las mujeres. A principios del 2006, resultado del arduo trabajo mancomunado entre la Bancada de Mujeres del Congreso, diversas organizaciones de mujeres y la academia, se impulsó el proyecto de ley, el cual sentó las bases para que el cuatro de diciembre de 2008 fuera expedida esta ley.

En el año 2018 se cumplieron diez años de la expedición de la Ley 1257 de 2008 y con esto se dio paso a la publicación de diversos informes sobre los avances y retos en la implementación de esta ley, la cual tiene como objetivo principal garantizar el derecho a una vida libre de violencias para las mujeres. A continuación, se presentan algunos de los aportes y conclusiones de estos informes, sumado a notas de prensa, en lo relacionado a las medidas de protección estipuladas por la ley, permitiendo así ampliar la mirada, desde una óptica de las organizaciones de mujeres, sobre cómo se da realmente la implementación de esta ley.

En concordancia con los parámetros y definiciones dados por organismos internacionales esta ley define y reconoce que las mujeres pueden ser víctimas de violencia sexual, económica, física y psicológica y que estas se perpetúan tanto en el ámbito público como en lo privado, imposibilitando que se logre un real desarrollo del proyecto vital de las mujeres. No se puede negar que la expedición de esta ley trajo consigo un gran avance socio-jurídico en materia de reconocimiento de los derechos de las mujeres, principalmente los de aquellas víctimas de violencias, exhortando al Estado colombiano a intervenir de manera integral para sensibilizar, prevenir, proteger y atender cualquier situación que victimice a una mujer.

Frente al fenómeno de las violencias contra las mujeres, la Mesa por el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias, en adelante MDMVLV, (2018) asegura que:

> Es un delito que se mantiene por prácticas de poder, desigualdad y discriminación, que se gestan, reproducen y naturalizan desde las diferentes instituciones sociales (…) Se sustenta en una violencia estructural que no es ocasional, sino sistemática, y hace parte de una amalgama de relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres en los ámbitos públicos y privados. (p. 3)

Esta definición evidencia que para los movimientos y organizaciones de mujeres el acceso real y efectivo a la justicia se ha convertido en uno de los indicadores más controvertidos al momento de valorar los avances de esta ley. Si bien se reconoce que las medidas de protección adoptadas por la Ley 1257 de 2008 (Ver cuadro 1) son claras, la ejecución de estas se ve obstaculizada, creando así una brecha entre lo acordado por

la norma y la puesta en marcha de esta. En el 2015 la MDMVLV en un informe de evaluación de esta ley asegura que las brechas en la implementación son resultado de:

> Una gran variedad de factores que afectan la atención de los casos de las mujeres víctimas de violencia por parte de sus parejas o ex –parejas, como: la percepción de que el caso no es grave y que la mujer exagera o miente cuando expone su situación; la influencia de estereotipos y prejuicios socioculturales al inicio y/o durante el desarrollo de la intervención institucional; dejarle la carga de la prueba a la mujer y exigirle que demuestre el daño físico, porque si no hay esto, pues no existe violencia (desconociendo la violencia psicológica); considerar que cuando una mujer se defiende legítimamente de una violencia, ella también es agresora; negarle o limitarle el derecho a expresar libremente sus preocupaciones y sentimientos cuando denuncia o durante una audiencia de imposición de medida de protección, entre otros. (p.15)

Se evidencia entonces que previo a las sentencias proferidas por la Corte Constitucional, mencionadas en los primeros apartados de esta investigación y que reconocen que el Estado puede ser considerado como segundo agresor cuando revictimiza a una mujer denunciante de algún tipo de violencia, la sociedad civil organizada ya había hecho llamados de atención sobre este fenómeno. Es así como la revictimización de las mujeres se consolida como una de las mayores preocupaciones frente a la garantía del acceso a la justicia. Rueda (2018) afirma que esta vulneración empieza desde el primer contacto entre una víctima y el sistema de justicia, ya que al denunciar las mujeres generalmente no reciben la atención adecuada, por diversos factores, entre estos, los horarios manejados por las entidades y la alta demanda, además de esto, en ocasiones pueden incluso llegar a ser cuestionadas por funcionarios que llegan al punto de justificar al agresor.

En una línea similar, la Red Nacional de Mujeres (2018), hace también un ejercicio de evaluación de los diez años de esta ley y concluye a grandes rasgos sobre las medidas de protección estipuladas por la ley 1257 que, aun con una década de vigencia, siguen existiendo vacíos en el conocimiento y comprensión de estas por parte de algunas entidades estatales y sus funcionarios, lo cual dificulta el entendimiento de los ciclos de violencia y causa que algunos casos sean considerados de menor intensidad o gravedad, ignorando así, que el hecho denunciado puede ser solo el principio de un ciclo de

violencia y que de no ser atendidos de la manera correcta y oportuna pueden llegar a tener un desenlace fatal.

Respecto a las medidas de protección, en su mayoría responsabilidad de las Comisarías de Familia, la MDMVLV (2018) concluye que los procesos de formación con las Comisarías no han tenido los resultados esperados, dado que *continúan siendo espacios violentos y de revictimización ineficaces para la protección de los derechos de las mujeres* (p. 13) Frente a esto se señala que se prioriza en muchas ocasiones los casos de violencia sexual frente al tratamiento de otros tipos de violencias y que debido al enfoque familiarista de la entidad, en ocasiones se propende por llegar a la conciliación entre las partes y no necesariamente dar la prioridad necesaria a la atención de la violencia de la que fue víctima la mujer denunciante. Frente a esto, Rueda (2018) asegura que, si bien la ley 1257 de 2008 reconoce cinco tipos de violencia, las entidades respondientes frente a estas desconocen la aplicación de las normas, lo que conlleva una constante revictimización,

> Es así como en la encuesta que realizó la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, con funcionarios públicos, el 54% de ellos todavía piensan que, en los casos de violencias contra las mujeres, “la ropa sucia se lava en casa”. (Sección Una Ley Luchada. párrafo 5).

Situaciones como las mencionadas previamente en muchas ocasiones pasan por alto debido al desconocimiento que las mujeres tienen sobre las medidas consagradas en la Ley 1257 de 2008. Si bien las mujeres acuden a las Comisarías de Familia a denunciar las situaciones de violencia de las que son víctimas, en la mayoría de los casos lo hacen porque son las instituciones respondientes más cercanas territorialmente a su entorno, pero esto no significa que tengan conocimiento pleno de sus derechos, de cómo se deben atender las situaciones de violencia que denuncian y las medidas que deben ser impuestas para su protección.

Como lo expone la Secretaria Técnica de la Mesa de Seguimiento a la Ley 1257 de 2008, Adriana Alquichides (citada por Rueda, 2018), en ocasiones, las medidas otorgadas no son suficientes y/o adecuadas para resolver la situación de violencia de la cual es víctima, por ejemplo, cuando se presenta un caso de violencia intrafamiliar-de pareja, muchas

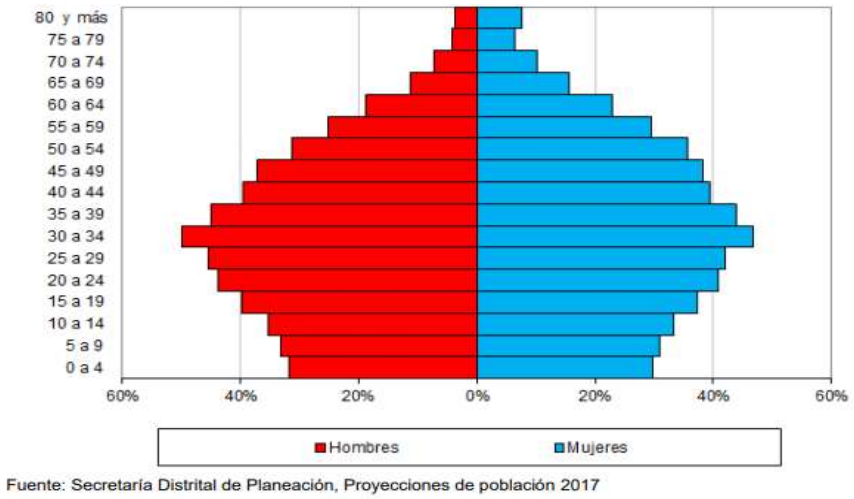
veces no se ordena al agresor el desalojo de la vivienda, solamente se le prohíbe volver a agredir a la mujer, exponiendo a las mujeres a una posible repetición del hecho víctimizante.

Las conclusiones generales de los informes de evaluación indican que aún hay un largo camino para lograr que el avance social y jurídico estipulado en la Ley 1257 de 2008 se concrete y realmente garantice el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias. Esto no se va a consolidar sin una verdadera articulación interinstitucional para la capacitación y sensibilización de funcionarios y funcionarias de las diferentes entidades responsables del tratamiento de las violencias y el seguimiento a las medidas de protección que cada mujer reciba.

3.4 CONTEXTO DEL ESTUDIO DE CASO: LOCALIDAD DE SUBA

La localidad de Suba se encuentra ubicada en el extremo noroccidental de la ciudad de Bogotá. Limita al sur con las localidades de Barrios Unidos y Engativá, al norte con el municipio de Chía, al oriente con la localidad de Usaquén y al occidente con el municipio de Cota. Posee 10.056 ha., abarcando el 6.14% del área total del Distrito Capital y ubicándose en el cuarto lugar de mayor extensión territorial, después de Sumapaz, Usme y Ciudad Bolívar (IDPAC, 2017). Es además la localidad más poblada con más de 1.381.597 habitantes, de los cuales 697.016 (51%) son mujeres según datos de la Secretaría Distrital de Planeación (2017). La distribución etaria de la población según proyecciones del año 2017 se presenta en el siguiente cuadro, en este se evidencia que el grueso de la población femenina de la localidad se encuentra entre los 15 y los 49 años.

Gráfico 1. Pirámide poblacional por sexo. Suba 2017.



Tomado de: Secretaría Distrital de Planeación (2017). Monografía 2017 Diagnóstico de los principales aspectos territoriales, de infraestructura, demográficos y socioeconómicos p. 90.

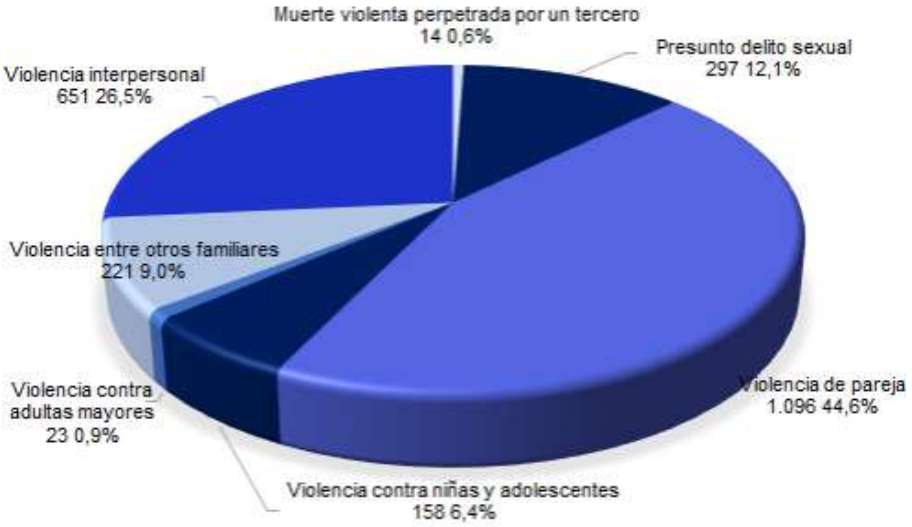
En términos socioeconómicos, según datos de la Secretaría Distrital de Planeación (2017) Suba es una de las 3 localidades que cuenta con todos los estratos socioeconómicos dentro de su territorio, con predominancia de los estratos 2 (44%) y 3 (28%) seguidos por el estrato 5 (10,7%) y en menor medida estrato 4 (9%) y estrato 1 (0,5%) y tiene un 10% del territorio sin estratificación definida.

Para el caso particular de la localidad de Suba, el 3,4% de la población se encuentra en pobreza multidimensional, la dimensión de este índice de pobreza en la que más personas se encuentran en Suba es la de la salud (49,9%) y la dimensión de pobreza que menos registra personas es la de vivienda (4,0%). A nivel general, y en cuanto al porcentaje de personas en pobreza multidimensional la localidad de Suba ocupa el décimo puesto comparación a las veinte localidades. Según la información de la Encuesta Multipropósito para Bogotá del año 2017, en la localidad de Suba se encuestaron 440.995 hogares, de los cuales el 62,5% son de tipo nuclear, el 1,2% compuestos, el 17,3% de tipo extenso y el 18,9% de tipo unipersonal.

Además de los indicadores demográficos y socioeconómicos, es importante para el desarrollo de esta investigación resaltar que según cifras de Medicina Legal (2019) las

cuales indican que de los 16.925[18] casos de violencia intrafamiliar denunciados en Bogotá durante ese año, 10.914 correspondieron a violencia de pareja. Para el caso de la Localidad de Suba, los indicadores de violencia intrafamiliar se comportan de manera similar, para este mismo año, se presentaron 3013 casos, de esta cifra, 1267 casos corresponden a violencia de pareja al interior de la localidad, según datos de SALUDATA[19]. Suba presenta proporciones alarmantes en lo referente a la violencia de pareja, la cual para el 2017 representaba el 44,6% de los números de casos reportados, seguido de violencia interpersonal con un 26.5% y presunto delito sexual con 12.1%. (Secretaría Distrital de Planeación, 2017)

Gráfico 2. Número de casos de violencias contra las mujeres según tipo de violencia. Suba 2017



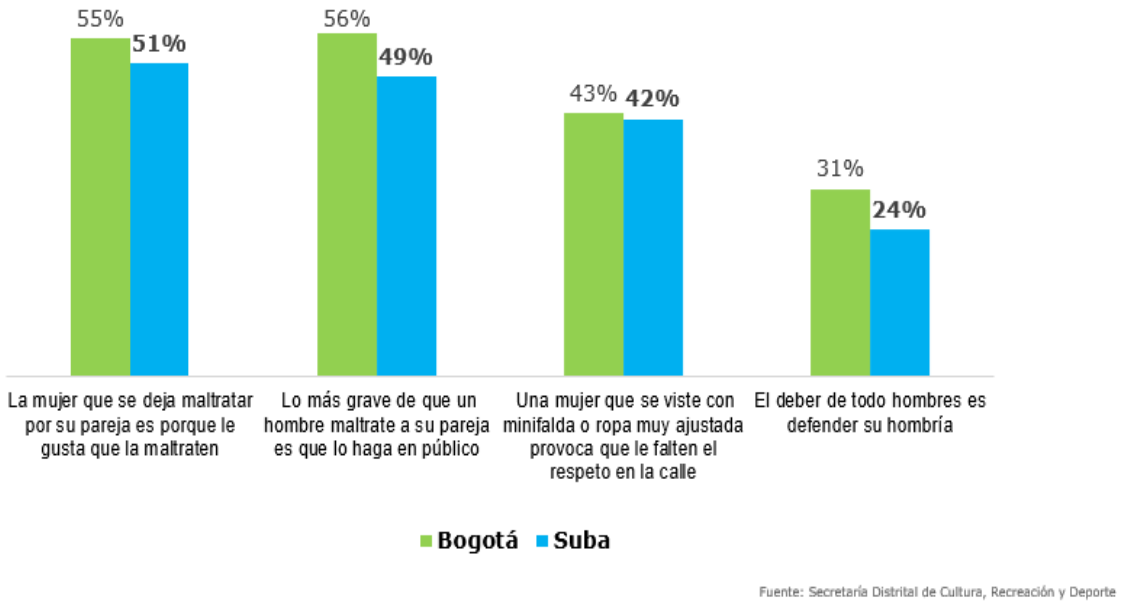
Tomado de: Secretaría Distrital de Planeación (2017). Monografía 2017 Diagnóstico de los principales aspectos territoriales, de infraestructura, demográficos y socioeconómicos p. 90.

Además de los altos índices de violencia presentados en la gráfica anterior es altamente preocupante que los imaginarios colectivos y las representaciones sociales que cada individuo construye en el trasegar de su vida, permitan que públicamente e incluso de manera inconsciente, las personas justifiquen violencias contra las mujeres en algunos contextos. La siguiente gráfica evidencia la manera en la cual, según como se expresen

[18] Cifras con corte a noviembre de 2019.
[19] Observatorio de Salud de Bogotá.

y comuniquen las ideas, las personas pueden incluso llegar a justificar situaciones claras de violencias de género.

Gráfico 3. Personas que están de acuerdo con las siguientes afirmaciones, las cuales denotan justificaciones de las violencias de género. EBC Suba 2017



Tomado de: Secretaría Distrital de Cultura (2017). Encuesta Bienal de Cultura ciudadana 2017.

Teniendo en cuenta el número de casos que anualmente registra Suba en cifras de violencia de pareja, sumado a otros tipos de violencias que se presentan al interior de las familias subanas, esta localidad cuenta con cuatro (4) de las 36 Comisarías de Familia de la ciudad de Bogotá, distribuidas a lo largo de su territorio, cada una de las cuales procesa entre 1165 y 3491 casos al año, tal como lo evidencia el mapa elaborado por Friedmann y Grieve (2019) (Ver Anexos. Mapa 2).

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA INVESTIGACIÓN: ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

La entrevista es un instrumento técnico que, a manera de diálogo coloquial, busca la obtención de datos e información en el marco de una investigación de carácter cualitativo. Canales (2006) la define como una técnica social que pone en relación de comunicación directa cara a cara a un investigador/entrevistador y a un individuo entrevistado (p. 219). Tiene como ventaja principal, que a diferencia de otros

instrumentos de pregunta-respuesta, esta permite la obtención de información más completa y profunda, posibilita, además, esclarecer dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles para el desarrollo de la investigación. El uso de este instrumento tiene como propósito obtener información sobre un tema determinado, busca que la información obtenida sea lo más precisa posible y pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013) lo cual, teniendo como marco los objetivos planteados para esta investigación, permite el acercamiento al reconocimiento de las representaciones sociales.

Existen diversos tipos de entrevista, para el desarrollo de esta investigación se realizaron entrevistas semiestructuradas, en palabras de Díaz et. Al (2013) estas se caracterizan por un nivel mayor de flexibilidad, en comparación con las estructuradas, dado que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse según cómo se vaya desarrollando el ejercicio de entrevista. Su ventaja principal es la de adaptarse al entrevistado o entrevistada, con la posibilidad hacer aclaraciones, identificar diferencias en los conceptos centrales, lograr interpretaciones acordes con los propósitos del estudio y guiar la manera en la que se da el diálogo. Frente a esto, Martínez (1998) propone 11 recomendaciones para llevar a cabo entrevistas semiestructuradas, a continuación, se presentan las más relevantes:

Cuadro 4. Recomendaciones para la realización de entrevistas semiestructuradas, Martínez (1998).

Tener una guía de entrevista, con preguntas agrupadas por categorías, con base en los objetivos del estudio y la literatura en la que se basa la investigación	Presentar al entrevistado los propósitos de la entrevista y solicitar autorización para grabarla.
Tomar los datos personales que se consideren apropiados para los fines de la investigación.	La actitud general del entrevistador debe ser receptiva y sensible, no mostrar desaprobación en los testimonios.
Seguir la guía de preguntas de manera que el entrevistado hable de manera libre y espontánea, de ser necesario se modificará el orden y contenido de las preguntas según lo requiera el proceso de la entrevista.	No interrumpir el curso del pensamiento del entrevistado y dar libertad de tratar otros temas que el entrevistador considere se relacionan con las preguntas.

Con prudencia solicitar al entrevistado aclarar o profundizar aspectos relevantes para el propósito del estudio.	Invitarlo a que "diga algo más", "profundice", "clarifique" o "explique" aspectos que parezcan de mayor relevancia o no estén suficientemente claros, como al usar ciertas palabras o símbolos especiales o al asumir ciertos presupuestos.

Fuente: Realización propia. A partir de lo propuesto por Martínez (1998)

Como complemento a estas recomendaciones, Díaz et. al (2013) indican que al momento de realizar la entrevista puede suceder que el entrevistado responda previamente una pregunta que aún no se ha formulado. En estos casos, se deberán decidir si se requiere más información al respecto o si, por el contrario, no es necesario volver a plantear esta pregunta con el fin de no alargar los tiempos ni perder el interés del entrevistado.

Teniendo esto en cuenta, es posible identificar las siguientes ventajas y desventajas de las entrevistas semiestructuradas como instrumento de recolección de información. Frente a las primeras, Heinemann (2003, citado por Díaz et. al (2013) asegura que este permite indagar e identificar hechos no visibles como: significados, motivos, puntos de vista, opiniones, valoraciones, emociones, entre otros. Además, posibilita orientar las preguntas hacia un objetivo específico. Permite también consultar al entrevistado sobre observaciones y opiniones sobre situaciones propias y ajenas. Frente a las segundas, Canales (2006) identifica en primer lugar el tiempo como un factor que puede causar inconvenientes en el desarrollo de la investigación, en tanto estos no dependen totalmente del investigador. En segundo lugar, la discordancia entre lo que expresa en entrevistado y lo que efectivamente hace. Finalmente, identifica problemas potenciales de validez y confirmación de la información recibida, para lo que sugiere utilizar otras técnicas de recolección para hacer una triangulación de los datos.

Con base en lo planteado y reconociendo la utilidad, ventajas y desventajas, para el desarrollo de esta investigación se hace uso de entrevistas semiestructuradas como instrumento de recolección de información, con el fin de, mediante preguntas de identificación, contexto y otras de carácter específico, identificar conceptos y categorías comunes en los relatos del entrevistado y las entrevistadas, asociadas al fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja y sobre los momentos de atención de mujeres víctimas

de este tipo de violencia y la implementación de las medidas de protección de la Ley 1257 de 2008.

1. Entrevistas semiestructuradas a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja: Si bien en un principio se había planteado la idea de realizar un grupo de discusión con mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja que en algún momento hubieran tenido procesos con las Comisarías de Familia de la Localidad de Suba, como consecuencia del aislamiento preventivo y pensando en la salud de las entrevistadas y la investigadora, se procedió a cambiar la metodología y realizar entrevistas individuales de manera virtual y/o telefónica a mujeres con las características descritas previamente. Las preguntas formuladas para el ejercicio de entrevista a estas mujeres tuvieron como finalidad identificar la percepción y vivencia sobre la violencia institucional que tienen o han tenido estas mujeres en el proceso de denuncia. Las mujeres escogidas se encuentran entre las edades de 18 y los 60 años, es decir desde la juventud hasta la adultez; pero, además, en este rango de edad se presenta el mayor número de denuncias por violencia intrafamiliar-de pareja.

Posterior al momento de contacto y presentación inicial, se procedió a la lectura del documento de consentimiento informado (Ver anexo. Formato 1) y dado que las entrevistas no se realizaron de manera presencial, dicho formato no contó con la firma de las mujeres entrevistadas; sin embargo, en el registro de audio de las entrevistas se evidencia la lectura del documento. A continuación, se da la etapa de presentación de la entrevistada, en los casos donde no fue solicitada la medida de confidencialidad. Posteriormente se realizan preguntas sobre la noción y causas de la violencia intrafamiliar-de pareja; se indaga sobre la actitud de los funcionarios, las asesorías recibidas, el tratamiento y resultado del proceso de denuncias, así como las medidas adoptadas y su grado de satisfacción con el proceso y/o el resultado.

PROPUESTA METODOLÓGICA DE LA ENTREVISTA		**OBJETIVO**
PREGUNTAS DE IDENTIFICACIÓN	Nombre, edad.	Identificación de la entrevistada

PREGUNTAS DE CONTEXTO	-Para usted ¿Qué es la violencia intrafamiliar-de pareja? - ¿Cuáles considera usted son las posibles causas? **-** En general, ¿Cómo describiría la situación de violencia intrafamiliar-de pareja en la localidad? - ¿Conoce la Ley 1257 de 2008? / Si responde si ¿Conoce las medidas de protección estipuladas por esta ley?	Identificación de las nociones asociadas a la violencia intrafamiliar-de pareja Identificar nivel de conocimiento de la Ley 1257 de 2008
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	- ¿Recurrió a alguna otra entidad antes o después de acudir a la Comisaría de Familia? - ¿Hace cuánto acudió a la Comisaría de Familia? - ¿A qué Comisaría de Familia Asistió? - ¿Cómo ha sido o fue su proceso de solicitud de información y denuncia con la Comisaría de Familia? - ¿Cómo se sintió con las decisiones, orientaciones, informaciones brindadas por el/la funcionario/a a cargo? - ¿En general cómo describiría la actitud y vocabulario de los y las funcionarias? - ¿En general cómo describiría su experiencia al momento de denunciar?	Reconocimiento del contexto del momento de la denuncia o solicitud de información en las Comisarías de familia posterior al hecho principal víctimizante.

2. Entrevistas semiestructuradas individuales a funcionarios y funcionarias de Comisarías de Familia de Suba frente a la violencia intrafamiliar-de pareja: Con el fin de indagar la manera en la cual desde las Comisarías de Familia se dan lineamientos para el tratamiento de las denuncias de violencia intrafamiliar, qué manuales e instrucciones reciben los funcionarios para la atención de estos casos, se hacen preguntas abiertas a los funcionarios y funcionarias previo consentimiento informado. En primer lugar, se hacen preguntas relacionadas con el perfil profesional, teniendo en cuenta que dentro de las Comisarías de Familia existen 4 niveles de atención, en la identificación de los funcionarios se solicita también información sobre el nivel al que pertenece y las funciones de su cargo, con el fin de contextualizar las labores desarrolladas y las responsabilidades asignadas. En segundo lugar, se indaga sobre las percepciones que, en el caso de los funcionarios de las Comisarías de Familia, se tiene sobre el fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja y la percepción que tienen sobre el manejo que se les da a las denuncias de este tipo de violencia. En las preguntas específicas se indaga sobre la Ley 1257 y las responsabilidades que esta asignó a las Comisarías de Familia, si conoce casos de violencia institucional, su opinión al respecto y de conocer casos si sabe de medidas que se tomen para su prevención.

PROPUESTA METODOLÓGICA DE LA ENTREVISTA		OBJETIVO
PREGUNTAS DE IDENTIFICACIÓN	**-** Nombre, edad, profesión. - Comisaría local en la que trabaja, tiempo de vinculación a la entidad. - Nivel de atención al que pertenece (es menester identificar si se presenta Violencia Institucional en otros niveles de atención) - Funciones del cargo.	Identificación de los funcionarios, lugar del trabajo, tiempo de vinculación y funciones del cargo.
PREGUNTAS DE CONTEXTO	- Para usted, ¿Qué es la violencia intrafamiliar? - ¿Qué la causa? **-** ¿Cómo describiría en general la situación de violencia intrafamiliar-de pareja en la localidad?	Identificación de las nociones asociadas a la violencia intrafamiliar- de pareja y la situación en la localidad de Suba.
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	- ¿Qué opina de la Ley 1257 de 2008? ¿Considera que ha habido cambios desde la expedición esta ley? - ¿Considera que las medidas de protección de esta ley son suficientes para resolver las situaciones de violencia que las mujeres denuncian? - ¿Considera que se implementan de manera correcta las medidas de protección estipuladas por dicha ley? - ¿Qué piensa cuando sabe de mujeres denunciantes que cuestionan o critican el accionar de los funcionarios de las Comisarías de Familia? - ¿Sabía usted que la sentencia T-735 de 2017 de la Corte Constitucional por primera vez reconoce y condena la violencia institucional contra las mujeres denunciantes, quienes encuentran nuevos escenarios de violencia, basados en estereotipos de género, al acercarse a las entidades que deberían garantizar sus derechos como víctimas? - ¿Considera que en alguna medida las mujeres denunciantes son víctimas de violencia institucional por parte de funcionarios de las Comisarías de Familia? - ¿Conoce algún caso? - ¿Qué opina sobre estos casos? - ¿Existen en la entidad medidas para prevenir la violencia institucional?	Reconocimiento del conocimiento y opiniones sobre la ley 1257 de 2008. Identificar conocimiento sobre el reconocimiento de la violencia institucional por parte de funcionarios y funcionarias de la Comisaría de Familia. Reconocimiento de las nociones alrededor de la violencia institucional.

3. Entrevistas semiestructuradas individuales a funcionarios de entidades locales respondientes frente a la violencia intrafamiliar: Con el fin de indagar la manera en la cual desde las instituciones se dan lineamientos para el tratamiento de las denuncias de violencia intrafamiliar, se hacen preguntas abiertas a tres funcionarias de instituciones locales, diferentes a las Comisarías de Familia, a saber: Alcaldía Local y Secretaría Distrital de Mujer, previo consentimiento informado. Con el fin de identificar la percepción que desde estas instituciones se tiene sobre el manejo dado en las Comisarías de Familia a la denuncia de violencia intrafamiliar-de pareja y qué información reciben por parte de

las mujeres denunciantes de este tipo de violencia sobre el trato recibido en las Comisarías de Familia.

PROPUESTA METODOLÓGICA DE LA ENTREVISTA		OBJETIVO
PREGUNTAS DE IDENTIFICACIÓN	**-** Nombre, edad, profesión. - Institución local en la que trabaja, tiempo de vinculación a la entidad. - Funciones del cargo.	Identificación de los funcionarios, lugar del trabajo, tiempo de vinculación y funciones del cargo.
PREGUNTAS DE CONTEXTO	**-** ¿Cómo describiría en general la situación de violencia intrafamiliar en la localidad? - Para usted, ¿Qué es la violencia intrafamiliar-de pareja? ¿Qué la causa?	Identificación de las nociones asociadas a la violencia intrafamiliar-de pareja y la situación en la localidad de Suba.
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	- ¿Qué opina de la Ley 1257 de 2008, considera que ha habido cambios desde su expedición? - ¿Considera que las medidas de protección de esta ley son suficientes para resolver las situaciones de violencia que las mujeres denuncian? - ¿Considera que se implementan de manera correcta las medidas de protección y atención estipuladas por dicha ley? - ¿Sabía usted que la sentencia T-735 de 2017 de la Corte Constitucional por primera vez reconoce y condena la violencia institucional contra las mujeres denunciantes, quienes encuentran nuevos escenarios de violencia, basados en estereotipos de género, al acercarse a las entidades que deberían garantizar sus derechos como víctimas? - ¿Considera que en alguna medida las mujeres denunciantes son víctimas de violencia institucional por parte de funcionarios de las Comisarías de Familia? - ¿Conoce algún caso? - ¿Qué cree usted causa estas situaciones?	Reconocimiento del conocimiento y opiniones sobre la ley 1257 de 2008. Identificar conocimiento sobre el reconocimiento de la violencia institucional por parte de funcionarios y funcionarias de la Comisaría de Familia. Reconocimiento de las nociones alrededor de la violencia institucional.

3.6 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Es importante aclarar que este estudio no pretende hacer generalizaciones que involucren a todos los funcionarios y funcionarias de las Comisarías de Familia de la ciudad o el país, sino que, a partir de los resultados obtenidos, dar cuenta del fenómeno de violencia institucional hacia mujeres denunciantes de violencias de género, para identificar características comunes y diferenciales en las representaciones sociales que se tienen sobre la violencia intrafamiliar-de pareja y lograr establecer recomendaciones para la prevención de este tipo de situaciones.

En la primera etapa de planeación metodológica se esperaba realizar, además de las entrevistas, un ejercicio de observación participante únicamente en los espacios comunes de las Comisarías de Familia y no en los espacios privados, donde las mujeres generalmente dan su testimonio y reciben la atención por parte los funcionarios y funcionarias de las Comisarías de Familia, esto con el objetivo de hacer lo posible por no incurrir en ningún tipo de revictimización de las mujeres denunciantes al tener que someterlas a la presencia de un extraño al momento de dar su declaración y de alguna manera hacer que se sintieran juzgadas, observadas o usadas como objeto de estudio. Sin embargo, debido a la emergencia sanitaria derivada de la Pandemia causada por el COVID-19 no fue posible la realización de este ejercicio con la metodología y meticulosidad requerida. No obstante, en la realización de las dos entrevistas presenciales, durante el tiempo de espera fue posible evidenciar algunas situaciones que serán compartidas en el apartado de resultados, pero se aclara que no hacen parte de un ejercicio riguroso, sino un hallazgo fortuito resultado del ejercicio de las entrevistas.

4. RESULTADOS

Tal como se expuso previamente, la información se recoge de las entrevistas semiestructuradas realizadas a funcionarias de entidades locales, a saber, Secretaría Distrital de la Mujer y Alcaldía Local de Suba; funcionarios y funcionarias de las Comisarías de Familia de Suba y Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja que han tenido procesos con alguna de las cuatro Comisarías de Familia de la Localidad de Suba. Para su análisis, en una primera etapa se eligieron categorías centrales que agruparan las preguntas realizadas y subcategorías para cada una, con base en estas se seleccionaron fragmentos y conceptos expuestos por los entrevistados y las entrevistadas. Posteriormente, desde los conceptos asociados a las respuestas, se generaron subcategorías que recogen estos conceptos, esto fue consignado en una matriz (Ver Anexos), para posteriormente agruparlos en las siguientes grandes líneas de análisis para el fenómeno de violencia institucional hacia mujeres denunciantes de violencia intrafamiliar-de pareja en las Comisarías de Familia.

En este sentido, se tiene en cuenta las siguientes categorías de análisis: capacidad institucional; representaciones sociales sobre el fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja en el ejercicio profesional; el reconocimiento de una problemática social que desemboca en la inadecuada atención e implementación de las medidas de protección de la Ley 1257 de 2008; violencia intrafamiliar como factor de exclusión. Así que, con base en la información recolectada, los aportes de la teoría de las representaciones sociales y del enfoque de género, se espera exponer los resultados de la presente investigación, con fin de dar respuesta a la pregunta planteada.

Capacidad institucional

Si bien la investigación se centra en la identificación de las representaciones sociales frente al fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja, la revisión del funcionamiento de las Comisarías de Familia y dentro de este la atención e implementación de medidas de protección estipuladas por la Ley 1257 de 2008, es menester tener en cuenta el análisis los factores de capacidad institucional que, sumado a la incidencia de las representaciones sociales, se consolidan como barreras para el acceso pleno a los derechos de las mujeres.

Como se mencionó previamente y siguiendo lo planteado por Rosas (2008), la capacidad institucional deberá ser analizada desde dos factores fundamentales, el recurso humano y la organización; adicional a estos factores, también se identifican cuellos de botella, asociados a la capacidad de crear sinergias y articulación con otras entidades.

En primer lugar, frente al recurso humano, Rosas (2008) resalta la importancia del número, variedad y cargos de funcionarios; la promoción, la formación/capacitación del recurso humano y el desarrollo del aparato organizacional estatal, entre otros aspectos. Frente a esto, se identifican tres aspectos fundamentales; el primero se relaciona con la insuficiencia en el recurso humano asignado a cada Comisaría de Familia, tal como lo indica Camilo Rodríguez, Comisario de Familia de Suba 1 "(…) *Las leyes están bien diseñadas, pero si una Comisaría de Familia no tiene los funcionarios para prestación*

del servicio pues difícilmente va a poder acometer el ejercicio (…)" (C. Rodríguez entrevista telefónica, 05 de junio de 2020) Tal como lo expusieron otras entrevistadas, la realidad del fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja desborda la capacidad de atención, por los horarios y cantidad de funcionarios asignados a cada Comisaría de Familia, es así, como se identifica que pese a lo completo de la Ley 1257, resaltado en general por todas las personas consultadas, y las medidas de protección estipuladas en esta, su implementación se ve debilitada por la falta de funcionarios para atender la demanda.

El segundo aspecto se relaciona con las formas de contratación al interior de la entidad. Si bien la entidad cuenta con funcionarios de planta de carrera y provisionales de planta, la gran mayoría son contratados por prestación de servicios. Este tipo de contratación genera falta de continuidad de los funcionarios y frena los procesos de atención y gestión cuando los tiempos contractuales no empatan; es decir, cuando los funcionarios pese a continuar en la entidad no pueden hacer atenciones dado que su contrato ha finalizado y no han sido vinculados nuevamente, estos tiempos pueden ser incluso de más de un mes, creando inestabilidad en la atención e inestabilidad socioeconómica para quienes hacen parte de la entidad bajo esta modalidad de contratación. Acorde a este planteamiento, Blidny Velásquez, funcionaria de la Comisaría de Familia Suba 2 indica que,

> *Como somos contratistas (…) no tenemos las mismas ventajas que los que son de planta, entonces el contratista siempre está pendiente de un informe que va a decir sigo o no sigo, entonces muchas veces tiene uno que agachar la cabeza, por ejemplo, tengo recomendaciones médicas por el estrés laboral, pero no las paso porque si las paso no me van a dar el próximo contrato porque estoy enferma, eso hace parte de la violencia laboral. (B. Velásquez entrevista personal, 30 de mayo de 2020)*

Como lo evidencia el aporte realizado por esta funcionaria, hay afectaciones importantes, incluso consideradas como violencia laboral, entre quienes hacen parte de la entidad, relacionadas con las formas de vinculación laboral. Si bien no es expresado directamente por las personas entrevistadas, estas también inciden en la manera en la que se da la

atención e implementación de las medidas de protección en las Comisarías de Familia, en tanto, tal como se evidenciará más adelante, si la psique de los funcionarios se ve afectada por los relatos recibidos y además por la falta de seguridad laboral, difícilmente cumplirá con una atención y gestión óptima.

Finalmente, el tercer aspecto, es el relacionado con los procesos de capacitación, sensibilización y formación de los funcionarios y funcionarias de las Comisarías de Familia. Existen ejercicios de formación y sensibilización a funcionarios, pero no se dan de manera sistemática ni con la rigurosidad necesaria, en muchos casos se convierte en un ejercicio de cumplimiento de requisitos mas no de aprehensión de los elementos socializados.

Tal como lo expresa la funcionaria de la Alcaldía local de Suba, "*La no formación de los operadores jurídicos para destruir como todos los estereotipos y mitos alrededor de las violencias también es un factor importante"*. *(Funcionaria Alcaldía Local, entrevista telefónica, 10 de junio de 2020)* Frases como estas evidencian que inevitablemente como seres humanos existe la propensión a desarrollar ideas, sobre cada fenómeno, situación u objeto a nuestro alrededor; sin embargo, sin una formación consciente y adecuada sobre cómo se debe dar la atención y la transversalización del enfoque de género en esta, existirá siempre el riesgo de revictimizar a las personas que se acerquen a denunciar.

Para esto, y tal como lo indica el informe del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (2014),

> Los estereotipos de género son incompatibles con los Derechos Humanos y los Estados deben tomar medidas para erradicarlos (…) Se ha logrado constatar que los prejuicios de género y la falta de sensibilidad de las funcionarias y funcionarios públicos en el tema de género siguen siendo obstáculos para que las normas para prevenir y sancionar la violencia contra las mujeres sean plenamente aplicadas. (p.37)

Ahora bien, frente al segundo factor, la capacidad organizativa, que alude, según Rosas (2008), a la importancia de la disponibilidad de recursos financieros necesarios para la

realización de tareas previstas, de la autoridad jurídica para hacer que otras instituciones acaten sus programas y de la relación, coordinación y colaboración entre entidades e instituciones.

Frente a la disponibilidad de recursos, Camilo Rodríguez, Comisario de Familia de Suba 1, hace dos anotaciones de vital importancia, señala, tal como se presentó previamente que la falta de recursos no permite la materialización de los preceptos estipulados en la Ley, en sus palabras señala que,

> *¿Por qué no se materializan si en la ley ya están determinados? Yo lo que siento que hacen falta son presupuestos, es decir dinero, recursos, o que los recursos están limitados (…) Las leyes están bien diseñadas, pero si una Comisaría de Familia no tiene tinta, impresora, no tiene los funcionarios para prestación del servicio pues difícilmente va a poder acometer el ejercicio. (*C. Rodríguez entrevista telefónica, 05 de junio de 2020)

Este planteamiento permite ver la manera en la que el objetivo de asegurar a las mujeres una vida libre de violencias se ve minado por la falta de corresponsabilidad entre los objetivos y acciones planteadas, frente los presupuestos asignados para tan importantes tareas. Preocupa, además, pensar en que, si esa demanda desbordada y la carencia de recursos impiden el acceso a las mujeres al sistema judicial en Bogotá, seguramente en los territorios más apartados del país, estas barreras condenan al fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja y por supuesto a las mujeres víctimas, a continuas situaciones de victimización y revictimización.

Adicionalmente, la información compartida por Camilo Rodríguez deja ver que también, de alguna manera, los funcionarios se ven afectados por esa limitación en los recursos, además de las formaciones y sensibilizaciones de tan importante necesidad, de las que se habló previamente, el momento de asignar los recursos no se tienen en cuenta factores de vital importancia para la salud de quienes hacen parte de estas entidades y que de alguna manera interfieren en la manera en que se dan las atenciones y la implementación de las medidas de protección, así como las gestiones generales asociadas a las funciones de cada trabajador,

> *"No hay recursos para la atención en la psique de los seres humanos que atendemos, eso genera unas afectaciones, estamos sujetos a un riesgo psicosocial porque las historias que nos cuentan y que nos comparten son dolorosas (…) Por el riesgo psicosocial los funcionarios y funcionarias que se dedican a las atenciones de las víctimas o sobrevivientes de las violencias también debieran tener unas horas y debieran ser medidas" (*C. Rodríguez entrevista telefónica, 05 de junio de 2020)

Tal como lo expone la teoría de las representaciones sociales, estas están en constante construcción, deconstrucción y evolución. Al respecto, Doise (1991) indica que se trata de un saber práctico, del sentido común, que permite racionalizar las prácticas sociales diarias y dotar de sentido y significado las situaciones en las que se desenvuelven los individuos, produciendo una construcción social de la realidad que orienta las acciones y formas de comunicación de los seres humanos. Cobra, así, vital importancia el planteamiento sobre la necesaria atención en la psique de los trabajadores de las Comisarías de Familia, en tanto, adicional a las preconcepciones y constructos creados y desarrollados desde las primeras etapas de la vida sobre las mujeres y las violencias contra estas. Las cargas emocionales, laborales y psicológicas también se constituyen como un cuello de botella en el cumplimiento de los objetivos planteados por leyes como la 1257 de 2008 y tienen afectaciones en la manera en las que se prestan servicios de atención y protección a las víctimas.

La escasez en los recursos es una realidad de la mayoría de las entidades encargadas de la atención y tratamiento de violencias de género, esto impide que se logre un abordaje total de los casos que llegan a instancias de denuncia y solicitud de algún tipo de ayuda. Si bien las Comisarías de Familia son respondientes frente a la mayoría de los tipos de violencia contra las mujeres, para cumplir sus funciones es necesario que, tal como lo indica la norma exista una articulación interinstitucional para dar respuesta a las situaciones de violencia contra las mujeres, según sea necesario. Sin embargo, esto no siempre es posible en tanto aun cuando se expiden medidas de protección, las entidades encargadas de hacerlas cumplir no siempre tienen la capacidad institucional para atender estas solicitudes, generando situaciones de violencia institucional e impidiendo que las mujeres escapen a los círculos de violencia en los que se encuentran.

A continuación, se presentan apartes de diferentes entrevistas, en las cuales se evidencian situaciones donde la capacidad institucional no permite la implementación de las medidas de protección. En primer lugar, Funcionaria 1 indica que,

> *Ellas salen con un documento que se llama una medida de protección, pero cuando vuelven a ser agredidas en la casa ellas acuden a la Policía, pero la Policía tiene una alta demanda de trabajo entonces no pueden responder de manera inmediata, cuando llegan una o dos horas después el agresor se fue. (Funcionaria 1,* entrevista personal, 30 de mayo de 2020)

En el mismo sentido Camilo Rodríguez expone que,

> *Hay desafíos y obstáculos, la Comisaría de Familia puede remitir a una mujer a refugio cuando se encuentra que puede estar en peligro su vida (…) hay que revisar si hay cupos o no en los refugios para las mujeres en Bogotá (…) La oferta institucional de la Secretaría de la Mujer, para que no se convierta en violencia institucional, también deberá ser armonizada con los enfoques de género en las debidas garantías a las víctimas y sobrevivientes de las violencias de género. (*C. Rodríguez entrevista telefónica, 05 de junio de 2020)

Se hace evidente que la insuficiencia de recursos en las entidades, sumada a la debilidad en su articulación, se convierte en un escenario adicional para la revictimización de mujeres denunciantes de violencia intrafamiliar-de pareja. La incapacidad de cumplir con los requerimientos de las medidas de protección expone la vida de las mujeres y vulnera su dignidad en tanto se dejan de proteger sus derechos. Sin embargo, la capacidad en la oferta de servicios no es el único problema en la articulación interinstitucional, existen graves problemas de revictimización por la manera en la que se prestan estas atenciones, algunos responden a imaginarios y preconcepciones frente al fenómeno, pero existen problemas asociados también a la manera en la que están concebidos estos servicios.

Nubia, una de las mujeres víctimas de violencia comparte en su relato una grave situación que ha sido ya mencionada en apartados anteriores de esta investigación, la desestimación del testimonio. Para muchas mujeres víctimas de violencia al interior de la pareja seguir viviendo con su agresor es una realidad de la que difícilmente pueden escapar, para el caso de Nubia, aun contando con una medida de protección, cuando los

hechos de violencia se repetían, la Policía a pesar de atender al llamado, no emprendió acción alguna para garantizar su protección. En palabras de la entrevistada,

> *"Había una medida de protección y se presentaron en 2 ocasiones dos agentes de policía, pero él (el agresor) sacaba la historia clínica y decía que yo soy una loca, bipolar y que él es inocente, entonces siempre le dieron la razón a él (…) más a mi como víctima nuca recibí un apoyo certero para mi protección" (Nubia, entrevista telefónica, 05 de junio de 2020)*

Frente a la manera como están concebidos los servicios de protección, Camilo Rodríguez, hace una importante anotación la cual visibiliza que en la búsqueda de salvaguardar la vida de las mujeres, estas encuentran en medidas de protección como la Casa Refugio la anulación de su autonomía, y aún más cuando no es posible la judicialización del agresor, pues la amenaza es latente; en estos casos, la mujer y quienes dependen de ella, a saber hijos o padres adultos mayores, son separados totalmente de su entorno, incluyendo el laboral, familiar y social en aras de proteger sus vidas..

Estas realidades escapan de esa transversalización del enfoque de género promulgadas por diferentes leyes, convenciones y tratados internacionales para, según lo expuesto por Scott (1996), al momento de pensar y formular los programas y acciones para la protección de las mujeres, no dejar de lado el análisis de los roles sociales, las interrelaciones establecidas con los otros y los impactos generados en las oportunidades de las mujeres a razón de estos. Se debe velar entonces por la construcción de una nueva configuración social a partir de la resignificación de la historia, la cultura y la política desde la óptica de las mujeres. No hay sentido en que las mujeres, siendo víctimas de violencia, deban separarse de sus redes de apoyo, arriesgarse a perder su empleo, entre otras graves consecuencias, porque el Estado no tiene la capacidad de protegerla y separar al agresor de su entorno. Es así como en palabras den entrevistado se propone que,

> *"Habría que también hacer una revisión de si una vez dado el cupo cuáles son las condiciones en que las mujeres acceden a los programas, al refugio, cuáles son las indicaciones que les dan o las restricciones que tiene, para el manejo del celular o para realizar su trabajo ¿qué pasa con la autonomía de la mujer que van a los refugios?"*

Vale la pena revisar también aportes como los planteados por Berna, una de las mujeres víctimas de violencia entrevistadas que, al igual que la investigación realizada por Marvall (2016), reconoce la importancia de trabajar con los agresores, no solo con sanciones judiciales y disciplinares sino desde un componente psicológico que permita el tratamiento del problema desde la raíz. Al respecto Berna indica que es menester,

> *Trabajar con el maltratador que es un enfermo (…) Digamos que las comisarías manejen un departamento de psicología donde ese hombre que van a demandar lo vamos a mandar a una reunión, no a esa conciliación (…) El enfermo es el maltratador, al que deberían tratar hasta con psicología especial, intervenir la casa, el hogar (…) A veces hay hombre que son maltratadores por la misma crianza" (Berna, entrevista telefónica, 08 de junio de 2020)*

El reconocer la violencia de pareja como un fenómeno presente en todas las sociedades, culturas, niveles socioeconómicos y en general en la vida de gran parte de las mujeres, es necesario que este sea abordado desde todas sus aristas y se vele por la erradicación desde su raíz. Se deben aunar esfuerzos institucionales y gestiones políticas y administrativas que velen por la prevención y atención de este fenómeno, pero además que se reconozca y se vele porque el Estado desde sus instituciones deje de revictimizar a las mujeres que se atreven a denunciar, tal como lo reconoce Claudia Mendieta, funcionaria de la Secretaría Distrital de la Mujer,

> *"Sabemos que no solo desde las Comisarías de* Familia (las mujeres son víctimas de violencia institucional) *sino desde las diferentes instituciones (…) La Corte Constitucional emite un concepto el año pasado donde dice que los segundos agresores más grandes después de los victimarios somos las instituciones" (C. Mendieta, entrevista telefónica, 27 de mayo de 2020)*

Representaciones sociales sobre el fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja en ejercicio profesional

Los seres humanos en el proceso de desarrollo y relacionamiento están en un trabajo continuo de observación de las situaciones que los rodean, el contexto en el que estas se dan, el vocabulario y la cultura que los rodea, así como del sistema de valores en el que se inscriben. En este sentido, estas representaciones de la realidad se configuran como una forma de conocimiento presente en los intercambios de la vida cotidiana, orientando la comprensión y explicación de los hechos de la vida diaria, y define la

construcción social de la realidad. Un ejemplo de cómo actúan esas representaciones sociales sobre la realidad y los objetos y situaciones asociadas a esta, es la significación atribuida a la violencia intrafamiliar-de pareja, la cual pese a ser una situación rodeada por concepciones negativas, las representaciones sociales e imaginarios alrededor de esta son diversas. Es así como para algunas personas es una situación que no puede ni debe tolerarse, para algunas personas es una situación normal que se debe resolver en el seno familiar. Frente a esto, Herrera y Romero (2014) exponen que,

> El proceso de naturalización de la violencia está sujeto a estereotipos, imaginarios socioculturales y prácticas del patriarcado que, gracias a la socialización, principalmente en el hogar, han "permeado la conciencia femenina" y en general a la sociedad, arraigándose (…) para aceptar y justificar las violencias (P. 29)

El tránsito del fenómeno de violencia intrafamiliar-de pareja de lo privado a lo público, ha conseguido que instancias internacionales y movimientos locales ordene a los Estados y se promueva en el conjunto de la sociedad, la consolidación de esfuerzos para la prevención y erradicación de este fenómeno. Sin embargo, aun cuando se han evidenciado avances, entre estos la promulgación de leyes como la 1257 de 2008, como resultado de un sistema machista y patriarcal inserto en la sociedad, en lugar de contar con un rechazo generalizado, se ha convertido en algo polémico y se ha generado una significación social diferenciada que permite en algunos casos se tolere o naturalicen situaciones de esta índole, e incluso que ni siquiera los Estados logren asegurar que sus instituciones no sean segundos agresores de mujeres víctimas de violencias.

Frente a estas realidades, lo aportado por Kelly de Los Reyes, la Funcionaria de Alcaldía Local de Suba, Nubia y Liliana, estas últimas mujeres víctimas de violencia entrevistadas, evidencia la manera en la que esas representaciones sociales están presentes en los funcionarios y funcionarias de las Comisarías de Familia y afectan de manera negativa la atención e implementación de las medidas de protección en esta entidad. Tal como fueron enunciadas, las entrevistadas aseguran que, *Los imaginarios de funcionarios y funcionarias son ese primer obstáculo para muchas mujeres,*

> *Por ello la importancia de deconstruir esos imaginarios, patrones culturales, sociales e históricos que reproducen acciones y omisiones discriminatorias que generan un prejuicio irremediable a las*

mujeres víctimas y a su entorno familiar (…) Se debe replantear cómo estamos abordando los distintos tipos de violencia y que los pensamientos o concepciones personales no caben al momento de emitir una medida de protección (…) La ley es el faro que nos muestra cómo debemos atender de manera efectiva y eficaz a las víctimas de violencia y que realmente todas acciones o medidas que decidamos otorgar respondan a las necesidades que tiene la víctima y que sean realmente un mecanismo de protección y prevención. (K. de los Reyes, entrevista telefónica, 06 de junio de 2020)

Esta percepción que tienen funcionarias de otras entidades se materializa en los testimonios de Nubia quien asegura que "*Le daban la razón al agresor mas no a mis palabras, me sentí ofendida cuando la Dra. que me entrevistó me dijo es que tú tienes que seguirte tomando la medicina y depender del señor aquí presente" (Nubia, entrevista telefónica, 05 de junio de 2020)* y Liliana quien se acercó a denunciar violencia intrafamiliar, *"(…) pero no había signos físicos (…) me atendió una psicóloga, pero la atención fue terrible, no hubo apoyo en ningún momento, sino al contrario, desde el momento de la presentación juzgan mucho, juzgan las situaciones (…) me afectó mucho, se puso en mi contra. (Liliana, entrevista telefónica, 08 de junio de 2020)*

Si bien se debe propender por el cumplimiento de la ley y en el ejercicio del debido proceso se deberán escuchar a ambas partes y actuar desde los parámetros legales y de justicia, es inaceptable que las mujeres se acerquen a denunciar y el vocabulario y actitud de los funcionarios y las funcionarias, así como los imaginarios de estos alrededor del fenómeno de las violencias contra las mujeres, den lugar a la desestimación del testimonio y una atención que revictimice y afecte negativamente a las denunciantes, minando la confianza en las instituciones, lo que causa que muchas mujeres desistan de los procesos o decidan no denunciar en futuras ocasiones.

Se asume que esos imaginarios influyen en la manera en la que se atiende, informa y gestionan los requerimientos de las mujeres denunciantes en tanto, tal como lo expone Abric (2001) las representaciones sociales tienen cuatro funciones específicas, entre estas la de orientación, la cual es enfática en que el desenvolvimiento del sujeto en una situación no dependerá de cómo se dé esta, sino que esta está precedida y determinada

por las imaginarios insertos en cada individuo y el sistema de valores en el que este se inscribe. Dado que se mueven en el marco de los valores y reglas sociales a los que los individuos se adhieren, las representaciones sociales son prescriptivas de comportamientos, definen lo lícito, tolerable o inaceptable en un contexto social dado.

Adicionalmente, siguiendo también lo expuesto por Abric (2001) y Martinic (2006), expuestos en el capítulo dos, los autores plantean que toda representación social tiene un carácter relacional, por lo que se asume la existencia categorías adicionales que se relacionan entre sí y construyen significados en el contexto de cada individuo. Es así como el sentido no se produce de manera aislada e individual, sino que se construye en relación con otros sujetos y con otras categorías. En este ejercicio de construcción colectiva cobran importancia los espacios de capacitación y sensibilización para funcionarios y funcionarias de las Comisarías de Familia, que permitan desde la rigurosidad de estas acciones, que se generen en los trabajadores de esta entidad un desarrollo de nuevos significados y la deconstrucción de esos imaginarios que influyen en los momentos de atención y la implementación de medidas de protección y pueden llegar a desembocar en situaciones de violencia institucional.

Cobra importancia también que al interior de los grupos de trabajo de las Comisarías de Familia se compartan espacios de socialización de las vivencias de funcionarios y funcionarias, donde se compartan las experiencias del día a día y se reconozcan avances y falencias en la prestación del servicio. Si bien a lo largo de la investigación se ha enfatizado en la recurrencia de las situaciones de violencia institucional, se parte del precepto de que no es un fenómeno sistemático ni intencional, sino el resultado de la inserción de los individuos en un sistema patriarcal y machista, que convierte en sistémico este fenómeno. En este sentido, vale la pena resaltar en los equipos de trabajo nociones positivas frente a la atención e implementación de medidas de protección. Al respecto, Camilo Rodríguez y Funcionaria 1 exponen en las entrevistas realizadas dos planteamientos de vital importancia, los cuales se presentan a continuación respectivamente,

> *Hay una cultura impregnada, estamos impregnados de estereotipos y de cosas que tenemos que seguir revisando. Yo por supuesto desde mi masculinidad reviso todos los días, investigo en mí*

*mismo cómo me relaciono con mi entorno (…) cómo me relaciono con una mujer, cómo me relaciono con una persona con identidad sexual diversa (…) esa en una pregunta que a los equipos de trabajo se les invita a revisar, pero esas conciencias se construyen con pedagogía y esto es tiempo e implica educación. (*C. Rodríguez entrevista telefónica, 05 de junio de 2020)

Yo tengo una concepción y es una persona que llega a una entidad como es Comisaría de Familia nunca va a llegar con una historia feliz, llega es porque tiene un problema, entonces aparte de que llega emproblemada que le hagan un llamado de atención como que no es justo, entonces bueno, por lo menos que salgan tranquilos, satisfechos, con alguna solución de la petición que venían a hacer. (Funcionaria 1, entrevista personal, 30 de mayo de 2020)

Hacer explícito el sentido común consensuado alrededor de determinada representación social, para este caso particular, la violencia intrafamiliar-de pareja, es una tarea compleja, que requiere más allá de esfuerzos académicos, cambios culturales y sociales reales. Sin embargo, son esos ejercicios de reflexividad los que permiten abrir la posibilidad de transformación contemplando entonces la posibilidad de una mejora en la atención y el desmonte de esas barreras de acceso a la justicia y garantía plena de los derechos que por tanto tiempo han tenido que afrontar las mujeres, en especial aquellas víctimas de violencias de género.

Al momento de consultar a los funcionarios y funcionarias de las Comisarías de Familia sobre violencia institucional y las quejas de mujeres respecto su accionar, las respuestas estuvieron más orientadas hacia temas de tiempos de atención y factores subjetivos y emocionales de las mujeres que las hacen sentir revictimizadas. Esto preocupa porque indica que pese a ser una situación reconocida por las mujeres y por otras entidades, tanto del nivel local como por entidades rectoras como la Corte Constitucional de Colombia, pareciera que la violencia institucional originada por los imaginarios, prejuicios y representaciones sociales no hace parte de las causas principales de la violencia institucional en el entendimiento de los funcionarios.

La situación descrita preocupa en tanto no se reconoce pues, difícilmente, podrán construirse acciones para mejorarla y trabajar en ella. La falta de reconocimiento impide que se lleve a cabo el proceso de objetivación, nombrado por Moscovici (1979) y definido

como la posibilidad de reabsorber un conjunto de significados y materializarlos, solo cuando esto se logra será posible entenderlo y controlarlo. Frente a esto, tal como lo expresa Claudia Mendieta, funcionaria de la Secretaría de la Mujer,

> *Faltaría colocar* (en la ley) *el tema de la violencia institucional, de cómo todas las entidades tenemos que ser garantes de esa norma pero cuando llegamos a la realidad, no solamente en el contexto de la Comisaría de Familia, sino de salud y todas la entidades que debemos dar respuesta, pues no conocemos la norma, nos quedamos cortas y viene todo el tema de los imaginarios para no implementar esa norma, entonces cuando hablamos de este tema es "ay qué pereza otra vez hablar de protección a las mujeres, si finalmente una mujer está con su pareja es que le gusta que le den o porque es una mantenida" … Hay un montonón de construcciones en el funcionario que tiene que hacer la implementación de la norma y no la hace porque priman más sus prejuicios que el cumplimiento de la norma" (C. Mendieta, entrevista telefónica, 27 de mayo de 2020)*

Respecto a la última parte de este aporte, se identifica cómo actúan las funciones justificadoras de las representaciones sociales, las cuales obstaculizan los ejercicios de formación y sensibilización en respuesta a esa justificación de los comportamientos adoptados por los individuos pertenecientes a un grupo frente a otros. Se presenta entonces una suerte de refuerzo de la posición social del grupo involucrado. Las representaciones sociales, sin un ejercicio de deconstrucción terminan por perpetuar y justificar la diferenciación social y los estereotipos que exacerban la discriminación o la distancia social entre los grupos respectivos (Abric, 2001). Es así como se vuelve necesario alertar sobre este fenómeno en todo su espectro, desde las demoras en la atención hasta la revictimización de las mujeres y para esto Funcionaria de la Alcaldía Local de Suba señala que "N*o existe una sanción ejemplar a los funcionarios que visibilice que no es correcto este tipo de acciones u omisiones discriminativas que generen cierto malestar entre las mujeres" (Funcionaria Alcaldía Local, entrevista telefónica, 10 de junio de 2020).*

Reconocer una problemática social que desemboca en la inadecuada atención e implementación de las medidas de protección de la Ley 1257 de 2008

De la mano de lo planteado en la descripción de las categorías anteriores, se describe a continuación cómo esa problemática desemboca en la inadecuada atención e implementación de las medidas de protección estipuladas por la Ley 1257 de 2008 en las Comisarías de Familia. Adicional a los aportes de las entrevistas realizadas, en este apartado se expone, tal como se anunció en las consideraciones éticas, lo observado en la sala de espera de una de las Comisarías de Familia, que resultó siendo un hallazgo no esperado, dado que no fue obtenido como resultado de un ejercicio juicioso de observación.

Si bien no fue mencionado en el acápite de capacidad institucional, el hecho de que la mayoría de las Comisarías de Familia compartan espacios con otras entidades, sin tener infraestructuras dedicadas solo al desarrollo de sus tareas, tiene como consecuencia que algunas atenciones no se hagan de la manera adecuada, dado que las áreas comunes son compartidas. En la observación realizada, fue posible identificar la manera en la que se hace la primera atención en esta entidad, mientras esperaba para ser atendida llega a la entidad una mujer y en la puerta el celador, antes de dejarla seguir le pregunta qué necesita, la mujer le cuenta su situación, este la deja entrar y la hace sentar, al ver que ya habían más de 6 personas en la sala, llama a alguien de la Comisaría de Familia ubicada en el segundo piso para que brinde la información a quienes estaban esperando, la funcionaria que baja llama a cada persona al puesto del vigilante, solicita que le indiquen qué necesitan para brindarles la información.

La mujer mencionada previamente es la última en ser atendida, la funcionaria le pregunta displicentemente qué necesita, ella le informa, al igual que cuando el celador le preguntó que fue víctima de violencia intrafamiliar, a lo que la funcionaria pregunta si realmente le pegaron o solo la trataron mal, la mujer indica que sí, que fue golpeada, mientras tanto todos los presentes, incluyendo tres maestros de obra que realizaban arreglos en la edificación, escuchábamos el relato de la mujer; la funcionaria, de nuevo con actitud displicente le pregunta y cuánto tiempo había transcurrido desde el hecho y la mujer le indica que había sido el día anterior y se dispone a quitarse la chaqueta, para demostrar que era reciente y le permitieran seguir, solo hasta ese momento pudo subir a la

Comisaría de Familia a denunciar, para seguramente tener que contarle a un tercer funcionario el hecho de violencia en un lapsus corto de tiempo.

Frente a este suceso y tal como lo expuso Blidny Velásquez, funcionaria de la Comisaría Suba 2, es común que muchos funcionarios sufran del síndrome de *burnout*, el cual provoca que las personas pierdan su lado humano y empiecen a actuar como robots. La funcionaria que atendió a esta mujer no reparó en que casi 9 personas estaban escuchando el doloroso relato de esta mujer, violando su intimidad y vulnerando su dignidad. Seguramente en el ejercicio diario de la atención hay muchas situaciones como esta que se pasan por alto y la falta de espacios no permite una primera atención en lugares más privados. Sin embargo, los derechos de las personas víctimas, más allá de su género, raza, edad, religión u orientación sexual, no pueden verse vulnerados por fallas o carencias en la infraestructura y más aún, si estas vienen acompañadas de actitudes displicentes que desde el primer contacto revictimiza a las mujeres.

Tal como lo indica Rueda (2018) esta revictimización se da incluso desde el primer contacto con el sistema de justicia, ya que en esta primera instancia las mujeres generalmente no reciben la atención adecuada, por factores como, horarios de atención, la atención en los espacios comunes y la subvaloración de los relatos. La mujer mencionada en menos de 10 minutos se vio afectada por la atención en espacios comunes, expuesta al escarnio público y la subvaloración de su relato, a tal punto de querer mostrar las heridas para que la funcionaria pudiese verificar. Frente a esto, Kelly de Los Reyes asegura que,

> *La mayor barrera que encuentran las mujeres es la violencia institucional y esto lo que dice es que no es la institución como tal sino finalmente las personas que están en la institución. (K. de los Reyes, entrevista telefónica, 06 de junio de 2020)*

Así mismo, Nubia, mujer víctima de violencia entrevistada, al relatar su experiencia en la Comisaría de Familia expuso que *"Me atendió muy bruscamente, se siente empoderado por un puesto que tiene y debe uno ejercer sumisión ante las palabras de ese señor (…) no me sentí a gusto y decidí no regresar". (Nubia, entrevista telefónica, 05 de junio de*

2020) Estos casos indican que esa distancia que ponen los funcionarios al momento de atender y orientar a las mujeres denunciantes causa en las mujeres la sensación de insatisfacción y rompen los lazos de confianza de las víctimas con la institucionalidad, quienes prefieren no volver a consultar estos espacios para no encontrarse nuevamente con estas situaciones, permitiendo que el fenómeno sea invisibilizado.

Violencia intrafamiliar como factor de exclusión

Cuando se le preguntó a todos los entrevistados y entrevistadas por los factores que consideraba como causas de la violencia intrafamiliar-de pareja, en repetidas ocasiones se mencionaron los factores económicos como determinantes de esta situación. Al respecto, como lo expone Nussbaum (2002) En gran parte del mundo, las mujeres no tienen el apoyo para las funciones fundamentales de una vida humana (…) En todo el mundo, a las mujeres les ha faltado el apoyo para realizar ciertas funciones humanas centrales, y esa falta de apoyo se debe, hasta cierto punto, al hecho de que son mujeres.

Las carencias en el desarrollo de las funciones fundamentales de la vida humana de las mujeres, así como las barreras de acceso a bienes y servicios; las exclusiones y opresiones históricas han relegado a las mujeres a un desarrollo diferenciado de sus capacidades y proyecto de vida, condenándolas a círculos de desigualdades e inequidades. Para las mujeres es difícil escapar a estas realidades en tanto, las situaciones de desigualad han hecho que una gran proporción de mujeres dependan económicamente de miembros de su familia o de transferencias estatales. En este sentido, se hace necesario entonces entender la política social como el camino a asegurar el acceso a derechos para todos los ciudadanos. Tal como lo propone Rico et al. (2002, citado en CEPAL 2002), deberá entenderse la política social como la oportunidad de creación de oportunidades y el fortalecimiento de instrumentos que le permitan alcanzar la equidad o al menos cerrar las brechas entre diferentes grupos sociales.

Frente a esto, Funcionaria Alcaldía Local de Suba indica que *No se deben analizar solo las cifras de violencia, es menester que se generen acciones preventivas que identifiquen las causas reales de este fenómeno y de manera mancomunada se trabaje en ellas. (Funcionaria Alcaldía Local, entrevista telefónica, 10 de junio de 2020).* Si no se trabaja en la creación de oportunidades para que las mujeres que lo deseen y lo necesiten puedan salir de las situaciones de opresión de la violencia intrafamiliar-de pareja, muchas tendrán que volver y convivir con el agresor con tal de poder garantizar techo y comida para ellos y sus hijos.

Como es sabido, las situaciones de violencia, sobre todo la psicológica, aleja a las mujeres de sus redes de apoyo y adicionalmente, como lo expone Kelly de Los Reyes, las *Finanzas y situación económica son determinantes en la violencia intrafamiliar,* cuando se presentan casos de violencia de pareja, asociados a dependencia económica, las medidas de protección se quedan cortas en ocasiones, en tanto imparten un orden que no asegura que las mujeres salgan de estos círculos. Frente a esto, Funcionaria Alcaldía Suba, propone que,

> *Hay que crear las condiciones integrales para que un integrante de la familia víctima de violencia intrafamiliar pueda salir de estos ciclos violentos, porque muchas de las medidas adoptadas para la prevención, sanción y erradicación quedan rezagadas en medidas de protección y a estas no se les hace el seguimiento debido para observar o analizar su efectividad. (Funcionaria Alcaldía Local, entrevista telefónica, 10 de junio de 2020)*

Lo propuesto por esta funcionaria es de vital importancia en tanto, las vivencias de Liliana y Berna, mujeres víctimas de violencia entrevistadas visibilizan que los factores económicos pueden llegar a determinar las decisiones de los funcionarios de las Comisarías de Familia y adicionalmente superan el alcance de las medidas de protección. Los testimonios de las mujeres entrevistadas visibilizan lo descrito anteriormente. Para el caso de Liliana, al solicitar medida de protección y custodia de su hija, la respuesta de la funcionaria a cargo fue: *La señora me callaba me hacía muecas como que usted qué le pasa "Si usted no tiene la plata para mantener a su hija para qué la quiere". (Liliana, entrevista telefónica, 08 de junio de 2020)* Berna por su parte expone

la realidad de muchas mujeres que deben volver con su agresor al no recibir apoyo familiar o institucional, *Yo me separé pensando como dicen ¡Sepárense, las mujeres podemos! Y yo creí que podía (…) ¿Qué me tocó hacer? Volver a la casa y más por mi hijo (…) yo me di cuenta de que parte de la violencia es la dependencia económica. (Berna, entrevista telefónica, 08 de junio de 2020)*

Es así como se evidencia que la carencia en la creación de oportunidades y capacidades para las mujeres dificulta el escape a las diversas situaciones de violencia a las que se puedan ver expuestas a lo largo de su vida. Se convierte entonces la ausencia de capacidades en una propensión a ser víctima de violencia intrafamiliar-de pareja y esta a su vez en un factor de exclusión de las mujeres, quienes en mayor medida sufren las consecuencias de este fenómeno y con mayor dificultad logran escapar de él.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos y presentados en el apartado anterior permiten generar conclusiones y proponer algunas recomendaciones con el fin de que desde las esferas institucionales se revisen y promuevan estrategias que faciliten en primer medida y a futuro aminoren la frecuencia de los casos de violencia institucional hacia mujeres víctimas denunciantes de violencia intrafamiliar-de pareja y por supuesto, hacia cualquier persona que se acerque a una entidad en búsqueda de asesoría, información, ayuda o denuncia de un hecho que vulnere su integridad, dignidad y vida.

En primer lugar, es innegable que se presentan situaciones de violencia institucional contra las mujeres víctimas de violencia de pareja, sin embargo, no es una situación que se presente con intencionalidad sistemática. Los factores culturales y las representaciones sociales asociadas a este fenómeno, así como falencias en la capacidad institucional son las grandes responsables de la ocurrencia sistémica de estas situaciones. Es así como se hace necesario el reforzamiento de la capacidad institucional, entre esta, la asignación de recursos a la formación y sensibilización del personal de cada nivel de atención de las Comisarías de Familia, desde quienes están

encargados de la recepción y vigilancia hasta quien ejerce como comisario y comisaria de familia.

De igual manera, es necesario que se implementen acciones de bienestar para el recurso humano, tal como lo exponía uno de los funcionarios entrevistados, la carga emocional derivada de las funciones de las Comisarías de Familia no es reconocida en su totalidad como un factor que afecta al funcionario como ser humano y no debe ignorarse en tanto afecta la psique y la conducta de este. Adicionalmente, la inestabilidad laboral asociada a las formas de contratación de las entidades distritales, contratos de prestación de servicios principalmente, genera la pérdida de memoria institucional y de los avances logrados con las capacitaciones recibidas por funcionarios y funcionarias que después de un tiempo dejan de ser contratados y son reemplazados por personas que pueden no estar sensibilizados frente al tratamiento de las violencias e incurrir en situaciones revictimizantes hacia mujeres que piden orientación o denuncian violencia intrafamiliar-de pareja. Se recomienda entonces, que en virtud de un accionar que prevenga la violencia institucional hacia las mujeres, deberán priorizarse formas de contratación más estables, que generen seguridad para los funcionarios, y que además no permita que se retrasen o dilaten procesos de denuncia, afectando a las mujeres víctimas, a causa de demoras en la contratación.

Asociados también a factores de capacidad institucional, la falta de cohesión y trabajo mancomunado entre instituciones, locales, distritales y nacionales, así como la no existencia de sinergia entre las entidades, se consolidan como factores fundamentales en la revictimización de mujeres denunciantes. Si bien las Comisarías de Familia expiden medidas de protección, la capacidad en términos de recursos físicos y humanos de las entidades que deben velar por el cumplimiento y seguimiento de estas medidas, no tienen una correlación real con la demanda de los servicios. Adicionalmente, la falta de capacitación y sensibilización de los funcionarios de todas las entidades genera desconocimiento de la norma y por ende mina la implementación de las medidas y recomendaciones determinadas por las Comisarías de Familia.

Es necesario también que sumado al avance de la Ley 1257 de 2008, dentro de esa idea de garantizar el derecho a una vida libre de violencias para las mujeres, esta tenga un alcance que reconozca, prevenga, haga seguimiento y sancione los casos de violencia institucional y revictimización por parte de funcionarios y funcionarias de cualquier entidad que atiendan cualquier tipo de violencias contra las mujeres.

Es necesario además que, adicional a una difusión más amplia de las normas que amparan a las mujeres, lo cual es realmente necesario en tanto muchas mujeres las desconocen, en el ejercicio de socialización de sus derechos, a las mujeres se les indique que las acciones revictimizantes van en contra de las normas establecidas y que de ninguna manera podrá verse obstaculizada la garantía de acceso real a la justicia por ningún motivo y especialmente no podrán dejar de recibir la atención adecuada a razón de representaciones sociales e imaginarios construidos alrededor de las violencias contra las mujeres.

Si bien las circunstancias asociadas a una pandemia difícilmente se pueden controlar, la emergencia sanitaria declarada por el brote de COVID-19 puso en evidencia que fenómenos como el de la violencia de pareja desbordan la oferta institucional. Aunque el aumento de las denuncias de violencia de pareja durante los meses de cuarentena ha sido asociado al confinamiento, demuestra que contrario a las construcciones sociales idealizadas de la familia como un espacio seguro, es el escenario privado del hogar el que representa un mayor peligro para las mujeres.

Un factor *positivo* asociado al confinamiento fue el aumento de la publicidad y socialización de derechos de las mujeres y canales de denuncia en medios de comunicación masiva. Así, si las mujeres conocen y reconocen sus derechos y que las situaciones de violencia al interior del hogar no son algo *normal* y debe ser denunciado y puesto en conocimiento de las autoridades, es posible visibilizar este fenómeno, para que las instituciones puedan aumentar y fortalecer su oferta para realmente poder abordar el fenómeno en su totalidad.

Sin embargo, poco se avanza en la protección de las mujeres si posterior al reconocimiento de sus derechos, al momento de denunciar encuentran barreras de acceso y debido a esto prefieren no seguir con los procesos y de presentarse futuros casos de violencia, optan por no acercarse a la entidad, basadas en experiencias vividas de revictimización o en experiencias compartidas por personas cercanas. Estas situaciones como la falta de garantías al acceso a la justicia, la confianza en la institucionalidad se ha roto y son necesarias la concesión de acciones que permitan que esa fractura pueda restaurarse.

El aumento en las denuncias, es resultado de la profundización de inequidades socioeconómicas que demuestran que la política social, tal como es concebida actualmente, focaliza su accionar en unos pocos y deja por fuera a sectores poblacionales a quienes no se les garantiza el acceso a bienes y servicios, por no entrar en los mínimos establecidos por las mediciones de pobreza y formalidad laboral; factores culturales ligados a relaciones de poder al interior del hogar; hay carencias en el desarrollo de aptitudes personales como la inteligencia emocional que causan que situaciones tan adversas como las generadas por la crisis socioeconómica resultante de la pandemia desborden a los integrantes de las familiar y en respuesta a esto se reaccione con violencia.

En el ejercicio del reconocimiento de las falencias en el planteamiento de la política social actual, es necesario enfatizar en la carencia de generación de oportunidades y capacidades para lograr garantizar independencia económica y emocional que les permita decidir, si así lo desean, irse del lado de su agresor y acabar con ciclos de violencia, sin verse obligadas a volver a estas situaciones en razón de poder garantizar para ellas y sus hijos el acceso a bienes básicos como techo y alimento.

La política social deberá entonces pensarse y construirse más allá de los planteamientos económicos actuales y reconocer que en el ejercicio de garantizar ciudadanías plenas, incluyentes y diversas, se reconozcan a todas las personas como sujetos de protección social, cultural y económica. Se debe entonces abandonar la idea de focalización que

deja a un sinnúmero de personas fuera del acceso a bienes y servicios aun cuando carecen de ellos y optar por un enfoque de derechos que garantice a la ciudadanía en general y a los sujetos de especial protección específicamente, el desarrollo de sus capacidades vitales y la generación de oportunidades que permita abandonar situaciones de violencia, sin que esto signifique renunciar a los mínimos vitales para su desarrollo.

BIBLIOGRÁFÍA

Abric, J. (2001 [1994]). Prácticas sociales y representaciones. Recuperado de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/403019/Entorno_de_Conocimiento/Lecturas_Complementarias/ Abric_JC_Practicas_Sociales_y_Representaciones.pdf el 15 de abril de 2019.

Araujo, K; Guzmán, V. y Mauro, A. (2000). El surgimiento de la violencia doméstica como problema público y objeto de políticas. Recuperado de: https://www.cepal.org/es/publicaciones/12204-surgimiento-la-violencia-domestica-como-problema-publico-objeto-politicas

Bejarano, M. (2014). El feminicidio es sólo la punta del iceberg. *Región y sociedad*, *26* (especial4), 13-44. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252014000600002&lng=es&tlng=es el 25 de mayo de 2020.

Beristaín, A. (2000). Victimología. Nueve palabras claves. Valencia, España: Tirant lo blllanch. Recuperado de: https://sidn.ramajudicial.gov.co/SIDN/DOCTRINA/TABLAS%20DE%20CONTENIDO%20Y%20TEXTOS%20COMPLETOS/349%20-%20OTROS%20TEMAS/13610_BELM-

17719(Victimolog%C3%ADa%20nueve%20palabras%20clave;%20-Beristain).pdf el 16 de septiembre de 2019.

Bodelón, E. (2014) Violencia institucional y violencia de género. Anales de la cátedra Francisco Suárez, vol. 48, pp. 131-155. Universidad Autónoma de Barcelona. España. Recuperado de: https://revistaseug.ugr.es/index.php/acfs/article/view/2783/2900 el 13 de julio de 2019

Canales, M. (2006). Metodologías de la investigación social. Recuperado de: https://imaginariosyrepresentaciones.files.wordpress.com/2015/08/canales-ceron-manuel-metodologias-de-la-investigacion-social.pdf el 20 de junio de 2020

Castoriadis, C. (1980). La institución imaginaria de la sociedad. (Vol. 1 y 2): El imaginario social y la institución. Barcelona: Tusquets. Recuperado de: http://www.terras.edu. ar/biblioteca/16/16TUT_Castoriadis_Unidad_2.pdf el 5 de febrero de 2019.

CEPAL (2002) Las políticas sociales en la perspectiva de los derechos y la justicia. Bogotá. Recuperado de: https://www.cepal.org/mujer/noticias/noticias/1/11151/delgado.pdf el 17 de abril de 2020.

Corsi, J. (2006). “Violencia intrafamiliar: conceptos y enfoques”. En: Memorias. Congreso internacional de violencia intrafamiliar. Bogotá: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. p. 17-21

Corte Constitucional. (2017). *Corte Constitucional*. Obtenido de https://www.corteconstitucional.gov.co/noticia.php?T-735/17-Estado-puede-convertirse-en-segundo-agresor-de-una-mujer-cuando-no-es-diligente-en-atender-denuncias-de-violencia-de-genero-8638 el 14 de abril de 2019.

Comisarías de Familia atienden 7 de cada 10 casos de violencia contra la mujer (2015, abril, 09) Recuperado de: http://www.casasdejusticia.gov.co/Home/noticias/comisar237as-de-familia-atienden-7-de-cada-10-casos-de-violencia-contra-la-mujer-47 el 13 de febrero de 2019.

Congreso de la República de Colombia. Ley 1257 de 2008. Bogotá, Colombia. 2008.

Cubells, J; Calsamiglia, A; Albertín, P. (2010) Sistema y Subjetividad: la invisibilización de las diferencias entre las mujeres víctimas de violencia machista. *Quaderns de psicologia*, Vol. 12, Núm. 2 p. 195-207. Recuperado de: https://www.quadernsdepsicologia.cat/article/view/v12-n2-cubells-calsamiglia-albertin/722 el 20 de noviembre de 2018.

De Miguel, A. (2005) La violencia de género: la construcción de un marco feminista de interpretación. Recuperado de: http://www.mujeresenred.net/article.php3?id_article=440 el 20 de marzo de 2020

Del Río Martín, M. (2018). Representaciones sociales de la violencia de género en un grupo de mujeres de Centro Habana. *Revista Sexología Y Sociedad, 24*(1). Recuperadode: http://revsexologiaysociedad.sld.cu/index.php/sexologiaysociedad/article/view/639/662

Díaz, L, & Torruco, U, & Martínez, M, & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en Educación Médica. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf el 20 de junio de 2020

Doise, W. (1991) Las representaciones sociales: presentación de un campo de investigación. Antropos, N° 27. Barcelona. Recuperado de: http://www.comunicacionysociedad.cucsh.udg.mx/index.php/comsoc/article/view/1792 el 12 de noviembre de 2018.

Durkheim, E. (1986). Las reglas del método sociológico. Fondo de Cultura Económica de México. Recuperado de: https://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/45453/mod_resource/content/1/LAS_REGLAS_DEL_METODO_SOCIOLOGICO_-_EMILE_DURKHEIN_-_PDF.pdf el 8 de noviembre de 2018.

Friedmann, G. y Grieve, M. (2019) Comisarías de Familia y violencia contra las mujeres en Colombia: puerta del acceso y retos institucionales. Bogotá. Taller de Edición ROCCA.

González, J. (2015). La injusticia epistémica y la justicia del testimonio. Discusiones Filosóficas. Año 16 Nº 26, enero – junio 2015. pp. 49 – 67. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/difil/v16n26/v16n26a04.pdf el 07 de mayo de 2020.

Herrera, S, & Romero, M. (2014). Vivencias e imaginarios femeninos que naturalizan la violencia intrafamiliar. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962014000100006 el 15 de enero de 2020.

Hoyos, C. y Benjumea, A. (2016) Las medidas de protección a mujeres víctimas de violencia: Análisis de la Ley 1257 de 2008 y recomendaciones para su efectividad. Corporación Humanas Centro Regional de Derechos Humanos y Justicia de Género. Recuperado de: https://www.humanas.org.co/alfa/dat_particular/ar/260716_Medidas_proteccioon_mujeres_vitimas._Analisis_ley__1257_2008_recomendaciones2016.pdf el 18 de noviembre de 2018.

HSB Noticias (19 de septiembre de 2018). Corte: si el Estado no actúa frente a denuncia de agresión, cae en violencia institucional. Recuperado de: http://hsbnoticias.com/noticias/judicial/corte-si-el-estado-no-actua-frente-denuncia-de-agresion-ca-461014 el 10 de Noviembre de 2018

IDPAC (2017). Diagnóstico Integral de Participación ciudadana Bogotá: IDPAC. Recuperado de: http://www.participacionbogota.gov.co/sites/default/files/2019-12/11.%20Diagnostico%20Integral%20de%20Participacion%20Suba.pdf el 20 de abril de 2020.

Jaller, R & Puentes, A. (25 de junio de 2018) Baja la tasa de feminicidios, pero aumenta la de violencia física. El Tiempo. Recuperado de: https://www.eltiempo.com/bogota/cifras-de-violencia-contra-las-mujeres-en-bogota-en-2018-235704 el 07 de noviembre de 2018.

Jodelet, D. (1986 [1984]). La representación social: fenómenos, concepto y teoría. En: S. Moscovici. Psicología social. Vol. II. Editorial Paidós, Buenos Aires. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/327013694_La_representacion_social_fenomenos_concepto_y_teoria/link/5d04bde3a6fdcc39f11be9fd/download el 18 de enero de 2019.

Lagarde, M (2007). Por los derechos humanos de las mujeres: la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, XLIX (200),143-165. ISSN:0185-1918. Recuperado de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421/42120009 el Consulta 24 de marzo de 2020

Lagarde, M. (1996). “El género”, fragmento literal: ‘La perspectiva de género’, en Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia, Ed. horas y HORAS, España, pp. 13-38. Disponible en: https://catedraunescodh.unam.mx/catedra/CONACYT/08_EducDHyMediacionEscolar/Contenidos/Biblioteca/Lecturas-Complementarias/Lagarde_Genero.pdf el 12 de enero de 2020.

Latorre, A. Verardo, M. (2013) Aportes para el abordaje interdisciplinario en casos de violencia de género y familiar. Revista Derecho y Ciencias Sociales. Recuperado

de:http://revista.dcs.jursoc.unlp.edu.ar/images/revista_8/4_2013_8_latorre_verardo.pdf el 12 de enero de 2020.

Lemaitre, J. (2000). Compendio normativo y diccionarios de violencia intrafamiliar. Política Nacional de Construcción de Paz y Convivencia Familiar – Haz Paz. Módulo 1. Bogotá: Consejería Presidencial para la Política Social.

Losada, R. y Casas, A. (2008). Enfoques para el análisis político. Bogotá. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Manrique, A. (2007). Guía para la identificación, atención y prevención de la violencia intrafamiliar. Bogotá: Personería de Bogotá.

Mantilla S. (2015) La revictimización como causal del silencio de la víctima. Rev. cienc. Forenses Honduras. 2015; 1(2): 3-12. Recuperado de: http://www.bvs.hn/RCFH/pdf/2015/pdf/RCFH1-2-2015-4.pdf el 20 de agosto de 2019.

Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: Estrategia metodológica de la investigación científica. Pensamiento y gestión: revista de la División de Ciencias Administrativas de la Universidad del Norte, ISSN 1657-6276, Nº. 20, 2006, págs. 165-193. 20. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf el 27 de febrero de 2020.

Martínez, M. (1998). La investigación cualitativa etnográfica en la educación, manual teórico, práctico. México. Recuperado de: https://www.academia.edu/33357131/La-investigaci%C3%B3n-cualitativa-etnogr%C3%A1fica-martinez.pdf el 20 de junio de 2020

Martinic, S. (2006). El estudio de las representaciones sociales y el análisis estructural del discurso. En M., Canales (coord.), Metodologías de Investigación Social.

Introducción a los oficios. Chile: LOM Ediciones, Recuperado de: http://www.galeon.com/alpuche932/metodo1.pdf el 20 de diciembre de 2019.

Marvall, J. (2016). Violencia de Género y Masculinidad en Chile: una revisión de las políticas públicas en Democracia (1990-2014). Cuestiones de Género: de la Igualdad y la Diferencia, (11), 247-274. doi:10.18002/cg.v0i11.3623. Recuperado de:http://revpubli.unileon.es/index.php/cuestionesdegenero/article/view/3623/2811 el 19 de septiembre de 2018.

Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (2014). Guía para la aplicación de la convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer. Recuperado de: http://www.oas.org/en/mesecvi/docs/BdP-GuiaAplicacion-Web-ES.pdf el 22 de junio de 2020.

Medicina Legal (2019) Boletín Estadístico Mensual noviembre 2019. Obtenido de: https://www.medicinalegal.gov.co/documents/20143/349426/Boletin+noviembre+2019.pdf/bd9592a7-0234-c367-1ed9-ad6e84589fd3 el 13 de mayo de 2020

Mesa Por El Derecho De Las Mujeres A Una Vida Libre De Violencias. (2015). La misma historia otra vez, vivencias de mujeres y barreras de acceso a la justicia: Ley 1257 de 2008. Recuperado de: https://mesaley1257.cdn.prismic.io/mesaley1257%2Fe5f0e538-ca9b-4488-b251-415f73c3b6ae_iii+informe+mesa+1257.pdf el 20 de mayo de 2020.

Mesa Por El Derecho De Las Mujeres A Una Vida Libre De Violencias. (2018). IV Informe de la Mesa por el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencias. 10 años de la Ley 1257 de 2008. Recuperado de: https://mesaley1257.cdn.prismic.io/mesaley1257%2F4c1b2db1-1e90-4ef7-a075-c15ce5504a5f_iv+informe+final+mesa+ley+1257+de+2008+ajustes+solicitados+30+enero+2019-compressed.pdf el 18 de mayo de 2020.

Ministerio de Salud y Protección Social (2018) Informe: Sala situacional mujeres víctimas de violencia de género. Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/sala-situacion-violencia-genero.pdf el 20 de agosto de 2019

Mora, A. (2017). Política social y transformación social. Justicia y movimientos sociales en el campo de la educación superior en Colombia 1998-2014. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.

Moriana, G. (2016) La violencia de género en las historias de vida de las mujeres que inician su trayectoria vital en la situación de vulnerabilidad. Comunitaria N° 11. Pp. 45-67. ISSN 2173-0512. Recuperado de: http://revistas.uned.es/index.php/comunitania/article/view/18923/15815 el 18 de septiembre de 2018.

Moscovici, S. (1979 [1961]). El psicoanálisis, su imagen y su público, Buenos Aires, Huemul. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/266257708_El_psicoanalisis_su_imagen_y_su_publico el 18 de octubre de 2018.

Moscovici, S. (comp). (1986). Psicología social. Buenos Aires: Paidós, Recuperado de: https://books.google.com.co/books/about/Psicolog%C3%ADa_social.html?id=Pz8Hq9QSPsYC&redir_esc=y el 15 de enero de 2020.

Moscovici, S. (1988). Notes toward a description of social representations. En: European Journal of Social Psychology. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/227778646_Notes_Towards_a_Description_of_Social_Representations el 15 de mayo de 2019.

OEA: Convención Interamericana Para Prevenir, Sancionar Y Erradicar La Violencia Contra La Mujer " *Convención de Belém do Pará* " 09 de junio de 1994.

Recuperado de: https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/BelemDoPara-ESPANOL.pdf el 18 de octubre de 2018.

OMEG (2020). Análisis de la atención prestada por la secretaría distrital de la mujer durante el primer mes de confinamiento en Bogotá. Recuperado de: http://omeg.sdmujer.gov.co/phocadownload/2020/boletines/Mujeres%20en%20Cifras%2021.pdf el 14 de mayo de 2020.

OPS (2013). Comprender y abordar la violencia contra las mujeres. Recuperado de: https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/20184-ViolenciaPareja.pdf el 12 de junio de 2020.

Nussbaum, M. (2002). Las Capacidades de las mujeres y la justicia social. En M. Molyneux, & S. Razavi, *Gender justice, development and rights.* Oxford University Press. Recuperado de: https://gruposhumanidades14.files.wordpress.com/2015/10/martha-nussbaum-las-capacidades-de-las-mujeres-y-la-justicia-social.pdf el 12 de febrero de 2020.

Proyectamos Colombia SAS. (2015) Segunda medición del estudio sobre la tolerancia social e institucional de las violencias contra las mujeres. Recuperado de: http://www.equidadmujer.gov.co/ejes/Documents/Segunda-medicion-estudio-tolerancia-violencias-contra-mujeres.pdf el 08 de noviembre de 2018.

Puleo, A. (2005) Lo personal es político: el surgimiento del feminismo radical. En: teoría feminista: de la ilustración a la globalización. Vol. 2. ISBN 84-88123-54-X. Pág. 35-68. Recuperado de: http://www.mujeresenred.net/spip.php?article2061 el 24 de marzo de 2020.

Puyana, Y. y Bernal, M. (2000). Reflexiones sobre violencia de pareja y relaciones de género. Política Nacional de Construcción de Paz y Convivencia Familiar – Haz Paz. Módulo 4. Bogotá: Consejería Presidencial para la Política Social.

Red Nacional de Mujeres. (2018). Análisis de la Ley 1257 de 2008 en sus diez años de implementación. Recuperado de: https://www.rednacionaldemujeres.org/phocadownloadpap/informe_ley_1257_digital_2018.pdf el 18 de mayo de 2020.

Rico, A. Hurtado, M. y Alonso, J. (1999). Naturaleza del conflicto en el área de atención de familia. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana – Consejo Superior de la Judicatura. Recuperado de: http://bdigital.unal.edu.co/51627/11/NaturalezadelconflictoenelareaP1.PDF el 13 de agosto de 2019.

Rico, A. Delgado, A. y Alonso, J. (2003). "Familias, bienestar y políticas sociales en Bogotá D.C." En: Estado del arte, Bogotá 1990 - 2000. Vol. 5. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana – Departamento Administrativo de Bienestar Social. Recuperado de: http://bdigital.unal.edu.co/49607/1/9589723446.pdf el 13 de agosto de 2019.

Rosas, A. (2008). Una ruta metodológica para evaluar la capacidad institucional. Política y cultura, (30), 119-134. Recuperado en 28 de julio de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422008000200006&lng=es&tlng=es. 12 de octubre de 2019.

Rueda, J. (2 de diciembre de 2018). Mal balance, tras 10 años de la ley que debía proteger a las mujeres. El Tiempo. Recuperado de: https://www.eltiempo.com/justicia/delitos/tras-10-anos-de-ley-para-erradicar-violencia-contra-las-mujeres-el-pais-esta-con-saldo-en-rojo-300432 el 02 de junio de 2020.

Sarralde, M. (02 de enero 2019) ¿Por qué el Estado también es responsable de violencia de género? El Tiempo. Recuperado de: https://www.eltiempo.com/justicia/cortes/corte-constitucional-dice-que-el-

estado-es-responsable-de-violencia-institucional-contra-las-mujeres-310944 el 15 de octubre de 2019

Scott, J (1996) El género, una categoría útil para el análisis histórico. En: Lamas Marta Compiladora. El género: la construcción cultural de la diferencia sexual. PUEG, México. 265-302p. Recuperado de: https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/derechos_economicos_sociales_culturales_genero/El%20Genero%20Una%20Categoria%20Util%20para%20el%20Analisis%20Historico.pdf el 27 de febrero de 2020

Secretaría Distrital de Cultura (2017). Encuesta Bienal de Cultura ciudadana 2017. Recuperado de: https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/cultura-ciudadana/subdireccion-observatorio-de-culturas/encuesta-bienal-de-culturas/encuesta-2017 el 13 de mayo de 2020.

Secretaría Distrital de Planeación (2017) Monografía 2017 Diagnóstico de los principales aspectos territoriales, de infraestructura, demográficos y socioeconómicos. Recuperado de: http://www.sdp.gov.co/gestion-estudios-estrategicos/informacion-cartografia-y-estadistica/repositorio-estadistico/monografia-localidad-de-suba-2017%5D el 13 de abril de 2020.

Secretaría Distrital de Salud. Observatorio de Salud de Bogotá-SaluData. Recuperado de: http://saludata.saludcapital.gov.co/osb/ el 12 de junio de 2020.

Sisma Mujer (2018). La Corte Constitucional reconoce por primera vez la violencia institucional en contra de mujeres víctimas Comunicado sobre la sentencia T–735 de 2017. Recuperado de: https://www.sismamujer.org/wp-content/uploads/2018/09/comunicado-sentencia-violencia-institucional-t-735-de-2017.pdf el 12 de Noviembre de 2018.

Tapia, A. (2007). Victimar y victimizar: dos procesos distintos pero afines. En: Actas del congreso latinoamericano de psicología jurídica, Bogotá-Colombia y II congreso

de la sociedad española de victimología, San Sebastián-país vasco, (junio del 2007), pp. 1-9. Recuperado de: http://realidadjuridica.uabc.mx/realidad/files/contenidovictimizacion.pdf el 15 de julio de 2019

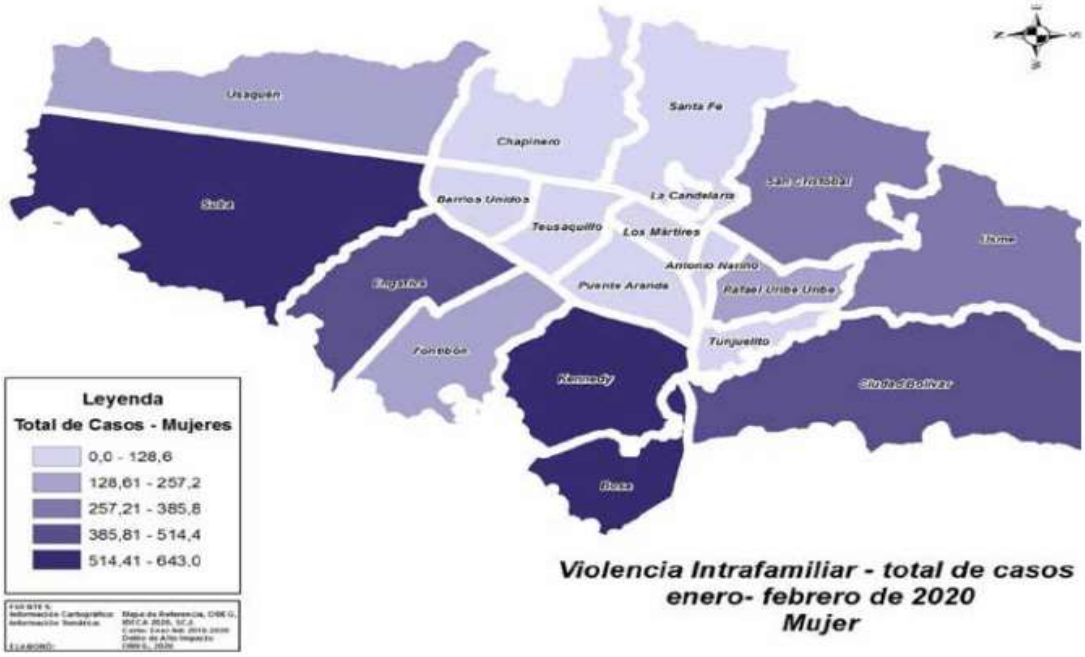
Villarroel, G. (2007) Las representaciones sociales: una nueva relación entre el individuo y la sociedad. Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología, vol. 17, núm. 49, mayo-agosto, pp. 434-454 Universidad de los Andes Mérida, Venezuela. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/705/70504911.pdf

Yin, R. (1989). Case Study Research: Design and Methods, Applied social research Methods Series, Newbury Park CA, Sage. Recuperado de: https://www.academia.edu/30849709/CASE_STUDY_RESEARCH_Design_and_Methods_Second_Edition?auto=download

Zambrano, M. (2006). Introducción. En: Feminicidio: una perspectiva global (1.ª ed., pp. 15–42). Ciudad de México. UNAM. Diana Russel y Roberta Harmes (Ed.)

ANEXOS

Mapa 1. Casos de violencia intrafamiliar por localidad, contra mujeres en Bogotá durante el primer bimestre 2020



Tomado de: OMEG (2020). Análisis de la atención prestada por la secretaría distrital de la mujer durante el primer mes de confinamiento en Bogotá. (p. 6)

Cuadro 2. Marco normativo y legal colombiano en relación con la violencia intrafamiliar-de pareja.

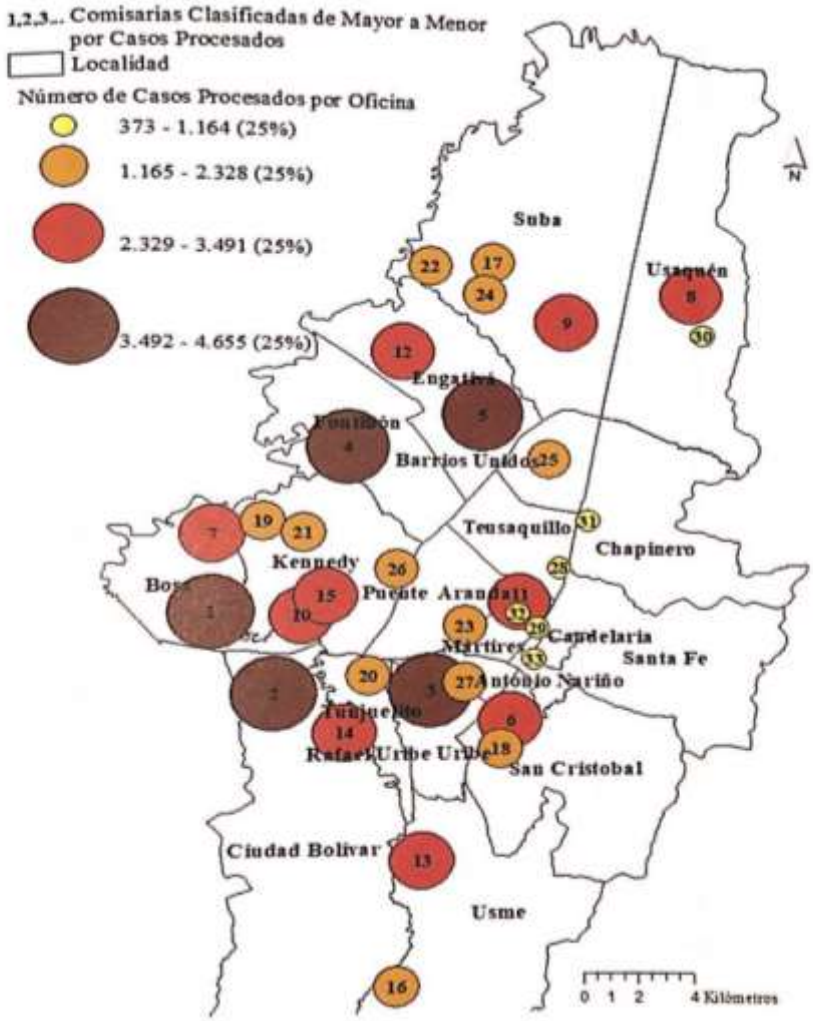
NORMA	OBJETO	DEFINICIÓN
Ley 248 de 1995.	Por medio de la cual se aprueba la Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer", suscrita en la ciudad de Belem Do Para, Brasil, el 9 de junio de 1994	Para los efectos de esta convención debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o sicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. (Ley, 248 de 1995. Artículo 1) Se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y sicológica: a) Que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual; b) Que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros,

		violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, c) Que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, dondequiera que ocurra. (Ley, 248 de 1995. Artículo 2)
Ley 294 de 1996.	Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.	La presente Ley tiene por objeto desarrollar el artículo 42, inciso 5o, de la Carta Política, mediante un tratamiento integral de las diferentes modalidades de violencia en la familia, a efecto de asegurar a ésta su armonía y unidad. (Ley 294 de 1996. Artículo 1)
Ley 575 de 2000.	Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996	Toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico o síquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar, podrá pedir, sin perjuicio de las denuncias penales a que hubiere lugar, al Comisario de familia del lugar donde ocurrieren los hechos y a falta de éste al Juez Civil Municipal o promiscuo municipal, una medida de protección inmediata que ponga fin a la violencia, maltrato o agresión o evite que ésta se realice cuando fuere inminente. (Ley 575 de 2000. Artículo 1)
Ley 599 de 2000	Por la cual se expide el Código Penal.	Violencia intrafamiliar. El que maltrate física, síquica o sexualmente a cualquier miembro de su núcleo familiar, incurrirá, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor, en prisión de uno (1) a tres (3) años. (Ley 599 de 2000. Artículo 299)
Ley 882 de 2004	Por medio de la cual se modifica el artículo 229 de la Ley 599 de 2000.	El artículo 229 de la Ley 599 de 2000 quedará así: El que maltrate física o sicológicamente a cualquier miembro de su núcleo familiar, incurrirá, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor, en prisión de uno (1) a tres (3) años. (Ley 882 de 2004. Artículo 1) La pena se aumentará de la mitad a las tres cuartas partes cuando el maltrato, del que habla el artículo anterior recaiga sobre un menor, una mujer, un anciano, una persona que se encuentre en incapacidad o disminución física, sensorial y psicológica o quien se encuentre en estado de indefensión. (Ley 882 de 2004. Artículo 2)
Ley 1257 de 2008	"Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los códigos penal, de procedimiento penal, la ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones"	La presente ley tiene por objeto la adopción de normas que permitan garantizar para todas las mujeres una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado, el ejercicio de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno e internacional, el acceso a los procedimientos administrativos y judiciales para su protección y atención, y la adopción de las políticas públicas necesarias para su realización. (Ley 1257 de 2008. Artículo 1)
Decreto 4799 de 2011	Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 294 de 1996, 575 de 2000 y 1257	El presente Decreto tiene por objeto reglamentar las Leyes 294 de 1996, 575 de 2000 y 1257 de 2008, en relación con las competencias de las Comisarías de

	de 2008.	Familia, la Fiscalía General de la Nación, los Juzgados Civiles y los Jueces de Control de Garantías, de manera que se garantice el efectivo acceso de las mujeres a los mecanismos y recursos que establece la Ley para su protección, como instrumento para erradicar' todas las formas de violencia contra ellas. (Decreto 4799 de 2011. Artículo 1)
Ley 1542 de 2012	"Por la cual se reforma el artículo 74 de la ley 906 de 2004, Código de procedimiento penal."	La presente ley tiene por objeto garantizar la protección y diligencia de las autoridades en la investigación de los presuntos delitos de violencia contra la mujer y eliminar el carácter de querellables y desistibles de los delitos de violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria, tipificados en los artículos 229 y 233 del Código Penal. (Ley 1542 de 2012. Artículo 1)

Fuente: Elaboración propia.

Mapa 2. Clasificación de las Comisarías de Familia de Bogotá según los casos procesados y la ubicación geográfica.



Tomado de: Friedmann, G. y Grieve, M. (2019) Comisarías de Familia y violencia contra las mujeres en Colombia: puerta del acceso y retos institucionales. (P. 89)

Formato 1. Consentimiento informado para la realización de las entrevistas.

Título del proyecto
Representaciones sociales sobre la violencia intrafamiliar: ¿violencia institucional? Una mirada desde la implementación de las medidas de protección de la Ley 1257 de 2008. Estudio de caso: Comisarías de Familia de la Localidad de Suba

Identificación de los profesionales responsables de la investigación	
Nombre Completo	ERIKA BEATRIZ CUBILLOS QUINTERO
Filiación con la entidad que realizará la investigación	Estudiante
Formación académica	Profesional En Ciencias Políticas - Aspirante a Magister en Política Social – Cuarto semestre
Teléfono - celular	3506144289
Correo electrónico	erikacubillos93@hotmail.com

Procedimientos a los que se someterán los participantes
Entrevista presencial/virtual/telefónica con preguntas identificatorias, de contexto y específicas sobre el tema central de la investigación.

Riesgos potenciales
Se deja en blanco en caso de que la persona entrevistada identifique alguno.

Posibles beneficios
Aportes centrales a la descripción del fenómeno que puedan ser utilizados posteriormente como insumo para la mejora de la situación en cuestión.

Garantías para aclarar dudas
Si en el proceso surge alguna duda la investigadora está en la obligación de aclararla

Libertad de levantar el consentimiento informado
El entrevistado (a) tiene el derecho de levantar este consentimiento informado y si así se considera no se tendrá en cuenta la entrevista dentro de la realización de la investigación.

Confidencialidad
Se deja en blanco en caso de que la persona entrevistada solicite confidencialidad.

Compromiso de entregarle información
La investigadora se compromete a compartir los resultados de la investigación

Declaración de consentimiento
"Certifico haber leído y entendido todos los procesos y procedimientos consignados en el estudio mencionado, por tanto, manifiesto mi interés y estoy de acuerdo en participar en la investigación. El permiso que otorgo se da de forma voluntaria, sin presiones ni coacciones, entiendo los riesgos y beneficios que se derivan del estudio, y tengo claro que puedo interrumpir mi participación en el momento que así lo considere. Se me suministrará una copia firmada de este consentimiento bajo mi petición".

_____ _____

Firma del participante **Investigador principal**

Matriz 1. Análisis respuestas entrevistas semiestructuradas.

CATEGORÍA PREGUNTA	SUBCATEGORÍAS	GRUPO DE ENTREVISTAS	RESPUESTAS	SUBCATEGORÍAS RESPUESTAS
Violencia Intrafamiliar-de pareja.	**Definición**	Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja	Los gritos, el menosprecio, las palabras soeces, infidelidades, el consumo de drogas, el machismo, la falta de libre pensamiento, la violencia económica y psicológica también hacen parte de la violencia intrafamiliar. Cualquier tipo de agresión por parte de la persona con quien convive, falta de respeto hacia el cónyuge y maltrato físico.	**Agresiones de todo tipo hacia la pareja.**
		Funcionarias entidades locales	Los hechos que generan daño a cualquier integrante de la familia, pero en temas conyugales nos referimos mayoritariamente a las mujeres. Toda acción u omisión que causa sufrimiento físico, psicológico que afecte la integridad de una persona. Se amenaza a algún miembro de familia, no solo la nuclear sino también que hagan parte de la unidad familiar o doméstica.	**Acciones u omisiones que generan daño a los integrantes de la familia.**
		Funcionarias Comisarías de Familia	Cualquier tipo de agresión que tenga un miembro de la familia ya sea físico, psicológico, verbal o socioeconómico. Toda acción u omisión destinada a causar una serie de daños contra las personas en su vida o su integridad, daño puede ser físico, psicológico, económico y sexual. Es como esa ruptura de la comunicación en la pareja. Muchas veces algo chiquito va detonando hasta que llega a las amenazas de muerte.	**Acciones u omisiones que generan daño a los integrantes de la familia.** **Los hombres tienden a agredir físicamente y las mujeres psicológicamente.** **Ausencia de comunicación y tolerancia**

			La violencia de los hombres hacia las mujeres es diferente que de las mujeres a los hombres; pues ellos agreden físicamente, pero ellas amenazan a los papás con no dejar ver más a los niños.	
	Suba	Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja	Es más grande de lo que se denuncia, algunas instituciones no están preparadas para ayudar a mujeres violentadas, es común este tipo de violencia en parejas jóvenes y de estratos bajos. Algunas veces por ser ellos quienes trabajan, piensan que tienen derecho de maltratar y humillar a las mujeres. Debido al nivel económico difícil, en los estratos 1 y 2, es muy notoria la violencia de pareja.	**Es más grande de lo que se denuncia.** **El factor económico es determinante.**
		Funcionarias entidades locales	Se evidencia que permanentemente estos tipos de violencia son gigantescos. Suba tiende a ser una de las localidades con el mayor número de registros con casos de violencia intrafamiliar. Hay 4 comisarías de familia y en cada una de estas redes el tema de la violencia de género es un tema repetitivo y desbordante en términos de atenciones. La situación es desbordante. La violencia es un delito recurrente, en esta localidad las más perjudicadas son las mujeres, día a día la situación de violencia intrafamiliar aumenta en la localidad, es tanto que ocupa la posición número 2 en estos delitos.	**Situación desborda la oferta institucional.** **Las mujeres son las más perjudicadas.**
		Funcionarias Comisarías de Familia	Es una situación que aumenta cada día la gente es menos tolerante a los conflictos familiares y se ha incrementado el reporte de denuncias sobre todo el género femenino.	**Situación que va en aumento.**

			Es una situación que se ha incrementado a lo largo de los años, aunque hoy en día incrementó la violencia de la mujer hacia el hombre, los casos que más se presentan es la violencia de los hombres a las mujeres. Acá vemos violencia física y psicológica, no se ve mucho la patrimonial.	**Las mujeres también agreden a sus parejas.** **Las más comunes son la física y psicológica.**
	Causas	Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja	-Incompatibilidad -Cultura -Problemas psicológicos y sociales -Intolerancia -Monotonía -Privación de la libertad -Machismo -Falta de respeto -Permisividad con el primer acto de violencia -No tener diálogo -No resolver conflictos de manera tranquila -Permitir que un hombre se sobrepase	**Cultura machista.** **Factores asociados al diálogo y resolución de conflictos.** **Permisividad por parte de las mujeres.**
		Funcionarias entidades locales	-Construcción cultural que permite y valida que los agresores siempre sean los mismos miembros de familia. -Prácticas asociadas a la condición de ser mujer. -Históricamente las mujeres han sido anuladas, lo que ha sido un impedimento al momento de tomar decisiones. -Cuando se rompe el pensamiento de que la mujer debe someterse al mandato masculino, en muchos casos eso da pie para que haya violencia intrafamiliar. -Falta educación y corrección en el seno familiar cuando se reproducen conductas inapropiadas que se naturalizan y se normalizan ignorar este	**Construcción cultural.** **Falta de educación.** **Naturalización de las situaciones de violencia.**

			tipo de acciones puede generar futuros agresores y agresoras. -Patrones culturales que han sido enseñados de generación, en generación.	
		Funcionarias Comisarías de Familia	- La intolerancia - Infidelidad - Ingresos económicos - Interferencia de otros miembros de familia en la pareja - Duelos no resueltos por la separación de la relación, en exparejas. - Falta de comprensión, escucha y de una comunicación asertiva. - Es un fenómeno de causa y efecto. - Es una afectación sobre la dignidad no solo de quien la recibe, también quien decide incurrir en un acto de violencia asume las consecuencias en su propia psique. - Se ve más la violencia en excónyuges que en las parejas que están juntas, ya que los ex tienen el pensamiento de que aún esa persona les sigue perteneciendo.	**Además de factores culturales, económicos, dinámicas propias de las relaciones de pareja, que causan este fenómeno.**
Ley 1257 de 2008	**Conocimiento de la norma**	Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja	Solo 2 de las 5 mujeres conocen la Ley 1257 de 2008.	**No hay conocimiento y socialización de la Ley.** **Las mujeres no conocen sus derechos.**
	Opinión	Funcionarias entidades locales	Aunque tiene vacíos, es muy completa puesto que aborda todo tipo de violencias. Falta incluir la violencia institucional. Reconoce otras violencias que viven las mujeres no solamente el interior de las familias. Está calificada a nivel internacional como una de las mejores y más completas regulaciones para	**Es una ley completa.** **Reconoce los diferentes tipos de violencia en ámbitos fuera del familiar.**

			sensibilizar y prevenir la violencia contra las mujeres.	
		Funcionarias Comisarías de Familia	Es una ley que se implementó, sin embargo, las mujeres la conocen más por referencia que por información general. Cuando las mujeres llegan a las comisarías afirman que están acá porque las recomendaron. Ahora en esta cuarentena la publicidad sobre la violencia intrafamiliar aumentó, por ello se han recibido más casos de este tipo. La ley es increíble, es el resultado de un trabajo y reivindicaciones de las mujeres. Sin embargo, está lejos de la construcción de las realidades que quisiéramos para la vida de los seres humanos. Lo que fija la ley queda ya concretado como derroteros legales, pero falta la concesión material y poder superar las barreras que están en la psique de los individuos en la construcción de una cultura que ha tenido muchas taras para el reconocimiento de la expresión diversa de los sujetos. Estamos aún lejos, pero menos lejos que antes.	**No hay conocimiento de la norma por parte de las mujeres.** **Si bien es un logro, falta concreción material para superar las barreras de acceso.**
	Cambios	Funcionarias entidades locales	Ha sido muy lento para lo que realmente implica. Es una norma bien construida pero no se le da el peso que necesita El aporte más significativo de la ley es que sacó la violencia al espacio privado en el que viven las mujeres para ponerlas en la escena de lo público, en el ámbito comunitario y laboral.	**No se le da la importancia requerida** **Cambios sean lentos.** **Reconoce que las mujeres son víctimas de violencia en espacios públicos y privados.**

			Amplió las medidas de protección que estaban contempladas en leyes anteriores. Se empezaron a contemplar muchas más posibilidades para abordar las violencias. Pone en el centro del debate la condición en la que viven las mujeres y es importante porque antes de expedirse esta ley, la violencia intrafamiliar se sancionaba, pero todos desconocían la condición histórica de la mujer.	**Amplía las medidas y opciones para abordar las violencias.** **Reconoce la condición histórica de violencia contra las mujeres.**
		Funcionarias Comisarías de Familia	El cambio fue a nivel cultural, pues antes eran las mujeres quienes denunciaban, ahora hasta los hombres vienen y comentan sus casos. Si, ha habido cambios culturales. Se han reducido los niveles de temor y miedo al denunciar. Si, cada vez se procura garantizar mayor protección para las mujeres y se han adoptado medidas más amplias para brindarle seguridad a quien está expuesto a este tipo de violencia. Sí, hay muchos cambios. Esta ley también favorece a los hombres. Algo para tener en cuenta es que el agresor a veces no sabe que es agresor y esta ley ayuda a crear conciencia sobre esto.	**La norma beneficia a hombres y mujeres.** **Se ha reducido el temor a denunciar.** **Permite reconocer a los agresores que lo son.**
	Implementación medidas de protección	Funcionarias entidades locales	Los imaginarios hacen difícil implementar estas normas. La norma está bien construida, y hay algunas medidas que se implementan como casa refugio. La ley contempla que, si es necesario crear una medida de protección específica para esa	**Los imaginarios obstaculizan la implementación.** **Desconocimiento de la norma.**

			realidad, se haga. Sin embargo, muchas veces eso no se hace por el desconocimiento de la norma, también deberían sancionar a quienes no cumplen con estas leyes A pesar de estas 14 medidas muchas instituciones desconocen medidas que brinda esta ley, lo cual hace que a las mujeres denunciantes no se les ayude completamente a cerrar el proceso de violencia.	
		Funcionarias Comisarías de Familia	Sí, porque se toma una medida, pero a veces para las entidades es muy difícil dar una respuesta oportuna. Todavía hay un campo de desafíos asociados a la falta de presupuestos. Si. Muchas veces se ve un poco de deficiencia con la atención que se requiere a nivel de salud en psicología. El trabajo de la Comisaría es sin perjuicio de lo que tiene que hacer la Fiscalía bajo su cargo, para la sanción de las personas que incurran en actos de violencia al interior de la familia. Hay desafíos y obstáculos, la Comisaría de Familia puede remitir a una mujer a refugio cuando se encuentra que puede estar en peligro su vida.	**Es difícil para las entidades dar respuestas oportunas.** **Falta de presupuesto.** **Falta acompañamiento psicológico.** **La oferta no es suficiente.**
	Suficiencia medidas de protección	Funcionarias entidades locales	Las medidas nunca serán suficientes si no tienen un ejercicio de acompañamiento. La ley plantea 14 medidas de protección, de estas se destacan: el desalojo del agresor, limitación en la custodia de menores, la consistente en casa refugio, entre otras. Al momento de dar sanciones para que la mujer se sienta segura, las instituciones deben buscar	**Faltan ejercicios de acompañamiento y seguimiento.** **Se debe abordar el problema desde su origen.**

			cuáles medidas son las adecuadas para que le pongan fin a la violencia que viven las mujeres, más allá de la sanción, se deberían generar herramientas para que las mujeres superen ese tipo de violencia en términos emocionales. Se podría decir que son suficientes en el sentido que aplicándolas de manera efectiva y eficaz generarían la protección y amparo que se requiere con la expedición de las mismas. El hecho que haya gran cantidad de medidas de protección no asegura que se aborde el problema desde su origen.	
		Funcionarias Comisarías de Familia	Si, le da la posibilidad para que cada caso se vaya adaptando. No, yo le digo a mis usuarios 'tristemente lo que le entrego a usted son hojas, papeles'. Pero con esta hojita no me puedo defender de una puñalada. La norma está bien escrita pero las instituciones no la implementan. No, pero no es culpa de la norma, es culpa de la sociedad y cómo hemos sido criados, hay que trabajar en la prevención desde el colegio y tratar de cambiar el chip en los adultos. Las instituciones no tienen suficiente recurso humano para implementarla.	**Adaptabilidad.** **Difícil implementación.** **Factores culturales impiden la correcta implementación.** **No hay suficiente recurso humano.**

Violencia Institucional	**Mujeres cuestionan accionar de funcionarios**	Funcionarias Comisarías de Familia	Si porque algunos dicen que cuando procesan documentos, los funcionarios se demoran mucho. Sin embargo, estos son documentos extensos. Uno no les puede decir listo llegue y a la media hora está lista. Esa es la mayor queja; la demora en la atención. Cada persona a partir de su experiencia saca criterios acerca de los funcionarios. Son cuestiones subjetivas, en algunos casos quien denuncia tiene sustento y en otros tiene que ver con el estado emocional de las personas. Sé que hay funcionarios que hacen esto sin amor y si no hacen lo que les gusta se enojan. A muchos funcionarios se les dificulta ponerse en los zapatos del otro. Muchos por la carga laboral.	**Tiempo de atención por carga laboral.** **Responde a estado emocional de las personas.**
	Sentencia de la Corte Constitucional	Funcionarias entidades locales	La sentencia hace visible un tipo de violencia por parte del estado, cuando sus acciones u omisiones generan la prolongación de violencia, cuando las decisiones adoptadas de los funcionarios se basan en preconcepciones u opiniones. Es un antecedente importante para quienes están en la institucionalidad entiendan que más allá de su consideración personal respecto a la violencia, tienen que operar en el marco de sus competencias. Hay que hacer más pedagogía en las instituciones.	**Las decisiones adoptadas se basan en preconcepciones u opiniones.**

		Funcionarias Comisarías de Familia	Reconoce un caso de violencia institucional en la Comisaría de Familia de Usaquén. Es un logro y una conquista. Hay otras sentencias que instan a nunca ponderar los derechos del agresor por encima de los de la mujer.	**Logro en el reconocimiento de los derechos de las mujeres**
	Mujeres denunciantes son víctimas de violencia institucional en las Comisarías de Familia	Funcionarias entidades locales	Permanentemente, no solo desde las Comisarías de Familia, sino que se da en muchas entidades. Hay un camino de revictimización, pues los segundos victimarios después de los agresores, son las entidades Totalmente, puesto que algunas veces los funcionarios consideran cuándo es necesario generar una medida a las mujeres, es decir que algunas denuncias las tramitan como conflictos familiares, cuando en realidad lo que necesitan es una medida de protección. Si, en oportunidades son víctimas de violencia institucional cuando han ido en búsqueda de orientación para el freno de violencias en el seno familiar y realmente el funcionario no responde según como la ley lo determina para responder a la situación del momento.	**Estado como segundo victimario.** **Se asume que son conflictos familiares y no se aplica la medida de protección.** **No se toman decisiones según lo determina la ley.**
		Funcionarias Comisarías de Familia	Sí, pero considero que en esta comisaría somos muy juiciosos con la atención y el respeto hacia los usuarios. Si una persona que llega a una entidad como la comisaria de familia, es porque tiene un problema y brindarle una mala atención no es justo, entonces bueno por lo menos que salgan con una solución le ayuda. Puede ser, sin embargo, no se puede generalizar.	**Sí, pero no se debe generalizar.** **No es un fenómeno sistemático.**

			En algunos casos si hay sustentos y en otros puede haber aspectos personales que causan esa percepción. No, las comisarías nos hemos cuidado y nuestro nombre, eso se ha tratado de darle el respeto al otro. El trabajo de los funcionarios es ser objetivos y escuchar a ambas partes. Hay que entender que la violencia institucional no es un tema de las Comisaría de Familia. Cuando no hay sinergias se generan rupturas en la confianza. Es algo que está diagnosticado y no es el deber ser, pero ocurre de facto.	
	Conocimiento de casos	Funcionarias entidades locales	Sí, permanentemente las atenciones que tenemos en la Secretaría de la Mujer. Pasa seguido esto con las Comisarías de Familia, sin embargo, al no tener todos los datos no se puede hacer seguimiento. Sí casos de mujeres que se han acercado y expresan la falta de credibilidad con los funcionarios, porque muchas veces se han sentido revictimizadas, culpadas, juzgadas por parte de los funcionarios. Sienten que no hay respuesta efectiva a su situación. Apatía para resolver sus problemáticas a través de una instancia formal, entonces prefieren quedarse calladas o buscar otras redes de apoyo.	**Es difícil hacer seguimiento a casos de violencia institucional** **Falta de credibilidad.** **No se dan respuestas efectivas.** **Prefieren no denunciar.**

		Funcionarias Comisarías de Familia	La otra vez una señora me comentó que cuando pidió atención en la Policía, un señor le dijo que, porque se dejaba pegar, después de que ya le habían pegado. No Conocimos un caso de un señor que fue víctima y le estaban vulnerando todos los derechos al señor. Podemos caer en ese error por ser subjetivos. Siempre hay que ser objetivos y saber los dos lados de la historia	**Hay violencia institucional en otras entidades.** **Por dar prioridad a la versión de las mujeres, se pueden revictimizar a los hombres.**
	Causas de estas situaciones	Funcionarias entidades locales	Como en la violencia intrafamiliar, se debe a los abusos de poder. Por creer tener el poder ante los ciudadanos, además la ciudadanía no conoce cuáles son sus derechos. Los imaginarios como: 'las mujeres son permisivas' limitan la actuación institucional, pues atender un caso no significa partir de lo que un funcionario considere, es partir de lo que la institucionalidad es capaz de hacer, indistintamente de los criterios de la mujer. Cultura arraigada al machismo La no formación de los operadores judiciales No existe una sanción ejemplar a los funcionarios que visibilice que no es correcto este tipo de acciones u omisiones. Las mujeres que han sido víctimas de violencia institucional no tienen el conocimiento que esas actuaciones de los funcionarios van en contra de los presupuestos legales.	**Ejercicios de poder.** **Imaginarios limitan la actuación estatal.** **Cultura machista.** **No hay formación de operadores, ni sanciones.** **No hay conocimiento de las leyes que permita identificar la violencia institucional.**
		Funcionarias Comisarías de Familia	Pocos funcionarios deben atender muchos casos y esto ocasiona que los funcionarios desarrollen	**Falta de personal.**

			el síndrome de burnout, el cual provoca que las personas pierdan su lado humano y empiecen a actuar como robots. Hay una cultura impregnada, estamos impregnados de estereotipos y de cosas que tenemos que seguir revisando.	**Funcionarios pierden el lado humano.** **Cultura machista y estereotipos.**
	Medidas para prevenir la violencia institucional en la institución	Funcionarias Comisarías de Familia	Trabajamos con las herramientas de gestión de calidad, ser atento con el usuario, la escucha y tratar de generar una solución. Se sigue una ruta de modelo de atención para que no suceda eso. Primero es una medida que se adopta a nivel grupal, actuamos como velando porque nuestras funciones se cumplan a cabalidad y garanticen los derechos de las personas víctimas de violencia, los usuarios tienen la posibilidad de pasar denuncias o quejas. Si el problema es interno se abren procesos disciplinarios al funcionario. Se adoptan procesos de formación y capacitación, procesos de incidencia en la atención misma, de la atención inicial de quien recibe a la persona para darle orientación respectiva hasta la culminación del proceso con la decisión.	**Modelos de gestión de calidad.** **Procesos de formación y capacitación.** **Procesos disciplinarios.**
	Recurrió a alguna otra entidad antes o después de acudir a la Comisaría de Familia.	Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja	La mayoría de las mujeres se acercaron primero a la Comisaría de Familia más cercana, sin embargo, al no recibir la atención indicada, se dirigieron a entidades como la Secretaría de la Mujer, Personería Distrital, Defensoría del Pueblo, a La Fiscalía, entre otras entidades que brindan atención a las personas vulnerables.	**Secretaría de la Mujer.** **Fiscalía.**

	Proceso de solicitud de información y denuncia con la Comisaría de Familia.	Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja	Es un proceso difícil porque muchas veces los funcionarios cuestionan la palabra de las denunciantes y les hacen sentir que están a favor del abusador. No escuchan a las personas, no son empáticos, no ponen atención y les da pereza leer las denuncias. Si no hay signos de violencia física no atienden a la mujer violentada, por casos de corrupción dentro de la entidad, las mujeres se sienten violentadas también por los funcionarios.	**Cuestionamientos.** **Falta empatía.** **Se favorece al agresor.** **Desestimación de violencias que no son físicas.**
	Decisiones, orientaciones, informaciones brindadas por el/la funcionario/a a cargo.	Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja	Todas se sintieron desprotegidas, puesto que a las entidades en las cuales pidieron ayuda las ignoraron, chantajearon y las juzgaron.	**Desprotección.**
	Actitud y vocabulario de los y las funcionarias.	Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja	Respecto a actitudes algunas personas estuvieron dispuestas a escuchar, sin embargo, hubo quienes fueron displicentes. En cuanto al vocabulario, muchas afirmaron que no fueron groseros.	**No hay maltrato verbal.** **No escuchan.** **No son empáticos.**
	Experiencia al momento de denunciar.	Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar-de pareja.	La experiencia en su mayoría fue mala, ninguna sintió apoyo por parte de la institución.	**No hay un apoyo real.**