

Evaluación de la ruta de atención a las víctimas de violencia intrafamiliar (VIF) en la Casa de Justicia de Floridablanca y formulación de una estrategia de intervención social

Luz Marina Ardila Valderrama

Trabajo de Grado para Optar al Título de Magíster en Intervención Social

Directora

Bárbara Zapata Cadavid

Magister en Intervención en Sistemas Humanos

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Trabajo Social

Maestría en Intervención Social

Bucaramanga

2025

Dedicatoria

Para Aleidy, mi flor amarilla:

Tu viaje, mi viaje. Con nuestra risa y en la misma fe, nos reencontraremos.

Mientras tanto, te esperaré en mis sueños, te llevaré en mis recuerdos

y seguiré los consejos y alegría con los que iluminaste mi existir.

Te amaré por siempre, “hermana mala”.

Agradecimientos

Sin lugar a dudas agradezco a Dios por ayudarme a alcanzar mi sueño de ser magíster, pese a los obstáculos que la vida me puso durante el proceso, él nunca me abandonó.

A mi esposo e hijo, Leandro y Juan Pablo, por el apoyo y sobre todo por la paciencia ante las innumerables ausencias durante mis tiempos de estudio.

A mi mamita, por cuidar de mi familia y mi casa para que yo pudiera alcanzar la meta que me ayudó a forjar teniendo 17 años, cuando me dijo que debía ir a la universidad, sin importar de dónde venía o como me veía.

A mis compañeros de estudio y profesores, por enseñarme que el conocimiento es inacabado y que en la diversidad y con curiosidad se encuentra el verdadero valor que tiene lo que se hace.

A Bárbara Zapata, a quien admiro y veo como ejemplo a seguir. Le agradezco por sus valiosos aportes maestra.

Y por último a Karen, sin quien no lo hubiera logrado. Gracias hija mía.

Contenido

	Pág.
Introducción	20
1. Planteamiento del Problema	24
2. Justificación	29
3. Objetivos	31
3.1 Objetivo General.....	31
3.2 Objetivos Específicos.....	31
4. Marco de Referencia	31
4.1 Familia, un Todo Integrador	33
4.2 Identificación de Facilitadores y Limitantes para la Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar.	35
4.3 Referente Contextual	36
4.4 Referente Normativo.....	45
4.5 Antecedentes	47
5. Metodología	49
5.1 Tipo de Investigación.....	49
5.2 Técnicas e Instrumentos.....	50
5.3 Selección de la Muestra	53
5.4 Procedimiento	53
5.5 Principios Éticos	58
6. Resultados.....	59

RUTA DE ATENCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIF EN FLORIDABLANCA	5
6.1 Datos Demográficos Usuarios (Denunciantes, Denunciados y Testigos)	59
6.1.1 Categoría de Análisis I.....	60
6.1.2 Categoría de Análisis II.....	69
6.2 Actores Institucionales.....	76
6.2.1 Categoría de Análisis I.....	76
6.2.2 Categoría de análisis II.....	86
6.2.3 Categoría de Análisis III.....	98
6.2.4 Categoría de Análisis IV	104
6.2.5 Categoría de Análisis V	106
6.3 Resultados a partir de los talleres grupales con usuarios de la ruta por VIF	108
6.3.1 Propuesta de Acciones para el mejoramiento de la Ruta de VIF – desde la perspectiva de los Denunciantes	109
6.3.2 Propuesta de Acciones para el mejoramiento de la Ruta de VIF – desde la perspectiva de los Denunciados	112
6.4 Análisis de Resultados	113
6.4.1 Hallazgos y factores limitantes que interfieren en el desarrollo de la ruta de violencia intrafamiliar desde la perspectiva de usuarios	113
6.4.2 Hallazgos de factores limitantes y facilitadores que interfieren en el desarrollo de la ruta de violencia intrafamiliar desde la perspectiva de actores institucionales	117
6.4.3 Hallazgos sobre acciones de mejora propuestas por los usuarios a partir de la ejecución de los talleres grupales.....	120
6.5 Propuesta de intervención social integral	122
6.5.1 Justificación	124

6.5.2 Objetivo.....	124
6.5.3 Tipo de Beneficiarios.....	125
6.5.4 Productos / Resultados.....	125
6.5.4.1 Diplomado en Fortalecimiento de capacidades teórico prácticas.	125
6.5.4.2 Elaboración de Cartilla	128
6.6. “Escuela para la Recuperación de la Autodeterminación con Responsabilidad para usuarios de la Ruta de VIF”.	130
6.6.1 Alcance	133
6.6.2 Desarrollo.....	134
7. Conclusiones.....	141
8. Recomendaciones	144
Referencias.....	147
Apéndices.....	153

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Reporte de casos denunciados por VIF en las comisarías del municipio de Floridablanca</i>	28
Tabla 2. <i>Instituciones responsables del acceso a la justicia ante casos de VIF en Colombia</i>	39
Tabla 3. <i>Leyes y decretos para la protección de la VIF</i>	45
Tabla 4. <i>Procedimiento metodológico de la investigación</i>	54
Tabla 5. <i>Fundamento teórico para el Diplomado en Fortalecimiento de capacidades teórico prácticas para la promoción e implementación de la Ruta de Violencia Intrafamiliar en Floridablanca, Santander</i>	126
Tabla 6. <i>Modelo de sesión 1. Escuela de Autodeterminación con Responsabilidad para usuarios de la Ruta de VIF</i>	134

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Fases de la Ruta de Atención en las Comisariías de familia en Colombia</i>	36
Figura 2. <i>Actores que intervienen de manera activa en la ruta de atención de violencia intrafamiliar en el municipio de Floridablanca</i>	38
<i>Instituciones responsables del acceso a la justicia ante casos de VIF en Colombia</i>	39
Figura 3. <i>Pregunta #17 del instrumento de recolección de información para usuarios</i>	51
Figura 4. <i>Pregunta #18 del instrumento de recolección de información para usuarios</i>	51
Figura 5. <i>Pregunta # 31 del instrumento de recolección de información de los usuarios</i>	52
Figura 6. <i>Géneros</i>	60
Figura 7. <i>¿Cuál fue la primera institución en la que usted denunció su caso por VIF?</i>	61
Figura 8. <i>Dirección de la Mujer de Floridablanca como una de las instituciones con menor porcentaje de reconocimiento de sus funciones frente a la prevención y atención de VIF</i>	62
Figura 9. <i>Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander como una de las instituciones con menor porcentaje de reconocimiento de sus funciones frente a la prevención y atención de VIF</i>	62
Figura 10. <i>Medios que fueron tomados en cuenta para iniciar el proceso de denuncia</i>	63
Figura 11. <i>Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como una de las instituciones con mayor número de remisión de denuncias por parte de la Comisaria de Familia de Floridablanca</i>	64
Figura 12. <i>Instituto de Medicina Legal institución como una de las instituciones con mayor número de remisión de denuncias por la Comisaria de Familia de Floridablanca</i>	64
Figura 13. <i>Policía Nacional institución como una de las instituciones con mayor número de remisión de denuncias por la Comisaría de Floridablanca</i>	65

Figura 14. *Medida de protección otorgada por las autoridades administrativas con mayor porcentaje de selección por los denunciantes* 66

Figura 15. *Percepción de efectividad de la medida de protección otorgada por la autoridad administrativa* 66

Figura 16. *Percepción de seguimiento de la medida de protección otorgada por la autoridad administrativa* 67

Figura 17. *Vinculación de los denunciantes en capacitaciones, talleres o procesos de intervención sobre VIF* 68

Figura 18. *Vinculación de los denunciados en capacitaciones, talleres o procesos de intervención sobre VIF* 68

Figura 19. *Percepción de los usuarios respecto a espacios limpios y seguros en la Comisaría de Floridablanca* 69

Figura 20. *Percepción de los usuarios respecto a la privacidad para la atención en la Comisaría de Floridablanca*..... 70

Figura 21. *Percepción de los usuarios respecto a recibir actitud de respeto, cordialidad, orientación, comunicación y trato humano por parte del personal que recibió su proceso en la Comisaría de Floridablanca*..... 71

Figura 22. *Percepción de los usuarios respecto a recibir algún tipo de maltrato verbal por parte del personal que recibió su proceso en la Comisaría de Floridablanca*..... 72

Figura 23. *Percepción de los denunciados respecto a recibir algún tipo de maltrato verbal por parte del personal que recibió su proceso en la Comisaría de Floridablanca* 73

Figura 24. *Percepción de los usuarios respecto a recibir trato discriminatorio o irrespetuoso por parte del personal que recibió su proceso en la Comisaría de Floridablanca* 73

RUTA DE ATENCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIF EN FLORIDABLANCA	10
Figura 25. <i>Percepción de los usuarios en torno a recibir conductas machistas o sexualizadas por parte de los funcionarios</i>	74
Figura 26. <i>Percepción de los usuarios en torno a recibir conductas de rechazo por su nivel económico por parte del personal que recibió su denuncia.</i>	75
Figura 27. <i>Percepción de los usuarios en torno a recibir una atención apropiada de acuerdo a su grupo étnico, comunidad campesina o grupo diverso por parte del personal que recibió su denuncia.</i>	76
Figura 28. <i>Tiempo de vinculación con la entidad y en el cargo cuya función es la implementación de la ruta de VIF</i>	77
Figura 29. <i>Máximo nivel académico alcanzado por los actores institucionales</i>	77
Figura 30. <i>Percepción de los funcionarios en relación a las funciones de la Dirección de la Mujer de Floridablanca con la Ruta de VIF</i>	78
Figura 31. <i>Percepción de los funcionarios en relación a las funciones de la Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander con la Ruta de VIF</i>	79
Figura 32. <i>Percepción de los funcionarios en relación a las funciones de la Gestora Social del municipio con la Ruta de VIF</i>	79
Figura 33. <i>Comisaría de Familia como una de las instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca</i>	80
Figura 34. <i>Fiscalía General de la Nación como una de las instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca</i>	81
Figura 35. <i>Instituciones Educativas Públicas y Privadas como una de las instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca</i>	81

Figura 36. <i>Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como una de las instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca.</i>	82
Figura 37. <i>Instituto de Medicina Legal como una de las instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca</i>	82
Figura 38. <i>Juzgados (penales) como instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca</i>	83
Figura 39. <i>Policía Nacional como instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca</i>	83
Figura 40. <i>Conocimiento por parte de los funcionarios sobre mecanismos de articulación en el municipio de Floridablanca.</i>	84
Figura 41. <i>Participación por parte de los funcionarios sobre mecanismos de articulación en el municipio de Floridablanca.</i>	85
Figura 42. <i>Percepción de los funcionarios en relación a los sistemas de información de la entidad donde se encuentran vinculados</i>	86
Figura 43. <i>Percepción de los funcionarios en relación a los servicios públicos de la entidad donde se encuentran vinculados.</i>	87
Figura 44. <i>Percepción de los funcionarios en relación al servicio de internet en la entidad donde se encuentran vinculados</i>	88
Figura 45. <i>Percepción de los funcionarios en relación con los elementos de dotación electrónicos y de papelería en la entidad donde se encuentran vinculados</i>	89
Figura 46. <i>Percepción de los funcionarios en relación al mantenimiento de equipos electrónicos en la entidad donde se encuentran vinculados.</i>	90

RUTA DE ATENCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIF EN FLORIDABLANCA	12
Figura 47. <i>Percepción de los funcionarios en relación a espacios limpios y seguros en la entidad donde se encuentran vinculados</i>	91
Figura 48. <i>Percepción de los funcionarios en relación a la privacidad para la atención de los usuarios</i>	92
Figura 49. <i>Percepción de los funcionarios en relación al material pedagógico y/o educativo para los usuarios de la Ruta de VIF</i>	93
Figura 50. <i>Percepción de los funcionarios en relación a espacios como aulas múltiples para realizar reuniones, capacitaciones, talleres, etc., sobre la Ruta de VIF</i>	94
Figura 51. <i>Percepción de los funcionarios en relación a los canales de comunicación de la entidad para usuarios sobre la Ruta de VIF</i>	95
Figura 52. <i>Percepción de los funcionarios en relación a las estrategias de medios para visibilizar el trabajo en Pro de la Ruta de VIF</i>	96
Figura 53. <i>Percepción de los funcionarios en relación al funcionamiento de hogares de paso para Niñas, Niños y Adolescentes víctima de VIF</i>	97
Figura 54. <i>Percepción de los funcionarios en relación al funcionamiento de Casa refugio para víctimas de VIF</i>	98
Figura 55. <i>Percepción de los funcionarios en relación a sobre carga emocional y agotamiento a causa de la atención con casos de VIF</i>	99
Figura 56. <i>Percepción de los funcionarios en relación a recibir apoyo por parte de la entidad antes situaciones adversas durante el proceso de atención con los usuarios</i>	100
Figura 57. <i>Percepción de los funcionarios en relación a la mitigación de riesgos psicosociales inherentes a su labor como funcionarios de la Ruta de VIF</i>	101

Figura 58. <i>Percepción de los funcionarios en relación a recibir algún tipo de agresión física o verbal por parte de los usuarios de la Ruta de VIF</i>	102
Figura 59. <i>Percepción de los funcionarios en relación a la cantidad de personal asignado para la atención de usuarios de la Ruta de VIF</i>	103
Figura 60. <i>Percepción de los funcionarios en relación a la asignación de funciones adicionales</i>	103
Figura 61. <i>Percepción de los funcionarios en relación a la recepción de casos de la Ruta de VIF con presuntos comportamientos o actitudes de revictimización por parte de la institucionalidad</i>	104
Figura 62. <i>Percepción de los funcionarios en relación a la garantía de intimidad y confidencialidad al usuario</i>	105
Figura 63. <i>Percepción de los funcionarios en relación a brindar atención diferenciada (discapacidad, menores de edad, LGBTQ+, etc.) a los usuarios de la Ruta de VIF</i>	106
Figura 64. <i>Percepción de los funcionarios en relación a capacitación específica sobre Ruta de VIF por la entidad al momento de su ingreso</i>	107
Figura 65. <i>Percepción de los funcionarios en relación a capacitaciones y/o reinducción frente a su participación en la Ruta de VIF durante su permanencia en la entidad</i>	107
Figura 66. <i>Acción de mejora #1 Aumentar el número de consultas en domicilio por parte de los equipos interdisciplinarios</i>	109
Figura 67. <i>Acción de mejora # 2 Presencia institucional en las Comisarías</i>	110
Figura 68. <i>Acción de mejora # 3 Jornadas o “Denunciatones” para agilizar los procesos judiciales</i>	110
Figura 69. <i>Acción de mejora # 4 Atención por salud mental individual y familiar</i>	111

RUTA DE ATENCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIF EN FLORIDABLANCA	14
Figura 70. <i>Acción de mejora # 5 Capacitación jurídica y familiar</i>	112
Figura 71. <i>Equipos psicosociales con mayor empatía y profesionalismo</i>	113
Figura 72. <i>Modelo de portada para cartilla: Una guía moderna para comprender la Violencia Intrafamiliar</i>	129
Figura 73. <i>Taller llevado a cabo con denunciantes 29 de abril de 2024</i>	130
Figura 74. <i>Taller llevado a cabo con denunciados 30 de abril de 2024</i>	132

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. <i>Cronograma para procedimiento metodológico</i>	153
Apéndice B. <i>Cronograma para fase empírica y entrega de resultados de la investigación</i>	154
Apéndice C. <i>Consentimiento informado para usuarios y actores institucionales</i>	155
Apéndice D. <i>Instrumento para recolección de información para actores institucionales</i>	156
Apéndice E. <i>Instrumento para recolección de información para actores institucionales</i>	162
Apéndice F. <i>Ley 2126 2021 Capítulo IV de las medidas que pueden adoptar los comisarios de familia. Artículo 5.</i>	167
Apéndice G. <i>Certificado de asistencia para los participantes de la escuela para la Recuperación de la Autodeterminación con Responsabilidad para usuarios de la Ruta de VIF.</i>	168

Glosario

Familia: una institución articulada a la sociedad, con una dinámica interna en la cual se reproducen relaciones de poder. Solo nos es posible reconocer que, como toda institución humana, el grupo familiar está conformado por personas, lo que nos lleva a pensar que convivimos en medio de solidaridades y conflictos, fruto de la diversidad humana de quienes componen las familias y como respuesta a los múltiples problemas sociales que las asedian. (Puyana, 2007, pág. 264)

Al ser el grupo familiar una institución social, su conformación cambia y es imposible atribuirle las mismas propiedades, cuando se conforman en distintos contextos culturales y sociales. Por tanto, solo existen tipos particulares de ordenamientos domésticos y de sistemas de parentesco que, desde el punto de vista de la convivencia, podrían llamarse familias. (Puyana, 2007, pág. 267)

Formas familiares: A partir de lo planteado por Ricardo Cicerchia “cuando se converse sobre la familia se emplee el concepto de formas familiares para hacer referencia a una organización que, como sujeto histórico complejo, es receptor de cambios y de determinaciones sociales y afirma: “la diversidad familiar debe legitimarse enfatizando en la naturaleza social, histórica y multicultural de la organización familiar en contraposición de aquellas imágenes que la condenan a constituirse en una unidad natural, sacramentada, permanente, universal, rígida e ideal”. (Puyana, 2007, pág. 267)

Facilitadores y limitantes: Factores potencializadores y barreras que repercuten en la atención integral, la cual es el conjunto de acciones articuladas que responden a los mandatos normativos para garantizar la protección de las víctimas, su recuperación y la restitución de los derechos. Comprende las actuaciones internas de cada institución para abordar a la persona de

acuerdo con sus competencias y la coordinación de las intervenciones intersectoriales (Ministerio de Salud, s.f.).

Ruta de atención: Guías o mapas que dan cuenta de los pasos que los ciudadanos deben seguir para acceder al sistema local de justicia y así recibir una respuesta efectiva frente a una conflictividad particular. (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2012)

Resumen

Título: Evaluación de la ruta de atención a las víctimas de violencia intrafamiliar en la Casa De Justicia de Floridablanca y formulación de una estrategia de intervención social*.

Autor: Luz Marina Ardila Valderrama **

Palabras Clave: Familia, Facilitadores, Limitantes, Ruta, Violencia Intrafamiliar.

Descripción: La presente investigación permite evaluar la implementación de la ruta de atención a las víctimas de violencia intrafamiliar (VIF) en la Casa De Justicia de Floridablanca, sus facilitadores y limitantes desde la perspectiva de los usuarios y actores institucionales. Tomando como referencia la teoría ecológica o teoría de los sistemas ecológicos, propuesta por Urie Bronfenbrenner.

La violencia intrafamiliar es un fenómeno social complejo que puede acontecer al interior de las familias y que se expresa en comportamientos y/o conductas de uno o varios miembros del sistema familiar que agreden o vulneran los derechos de uno o más integrantes en la familia. En Colombia existen diversas estrategias para abordar la violencia intrafamiliar, derivadas a su vez de intensos, aunque no suficientes, debates en torno al tema, entre las cuales se encuentra consolidada una ruta de atención a víctimas de violencia intrafamiliar como mecanismo para acceder al sistema de justicia.

La investigación sobre la cual trata el presente escrito se desarrolló a partir del método cuantitativo con un diseño no experimental transeccional descriptivo. El proceso de recolección de información se realizó mediante la elaboración de tres instrumentos tipo Likert y dos talleres presenciales con denunciantes y denunciados; cuyos resultados mas relevantes se encuentran el que la ruta requiere fortalecimiento significativo en herramientas tecnológicas, infraestructura, talento humano y estrategias de atención, entre otros aspectos. Asimismo, se evidenciaron fortalezas como alto nivel educativo y vinculación permanente en los servidores públicos que implementan la ruta, e interés por parte de los usuarios y usuarias por vincularse a espacios de intervención y orientación psicosocial.

A partir del proceso de investigación se dio paso a la construcción de una propuesta de intervención social integral, la cual pretende contribuir en el fortalecimiento de capacidades y manejo adecuado de la ruta, mediante la ejecución de un Diplomado y Cartilla pedagógica, la Escuela para la Recuperación de la Autodeterminación con Responsabilidad para usuarios de la ruta de atención por VIF y la Socialización de resultados a la Administración Municipal.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Maestría en Intervención Social. Directora: Bárbara Zapata Cadavid. Magíster en Intervención en Sistemas Humanos.

Abstract

Title: Evaluation of the Care Pathway for Victims of Intrafamilial Violence (IFV) at the Casa de Justicia in Floridablanca and Formulation of a Social Intervention Strategy*

Author(s): Luz Marina Ardila Valderrama**

Key Words: Family, Facilitators, Limiters, Route, Intrafamilial Violence.

Description: This research allows us to evaluate the implementation of the care pathway for victims of Intrafamilial Violence (IFV) at the Casa de Justicia of Floridablanca, examining its facilitators and limitations from the perspective of both users and institutional actors. The study takes as a reference the ecological theory, or systems ecological theory, proposed by Urie Bronfenbrenner.

Domestic violence is a complex social phenomenon that can occur within families, manifested through behavior and/or actions of one or more members of the family system who harm or violate the rights of one or more members of the family. In Colombia, various strategies exist to address domestic violence, stemming from intense, though insufficient, debates on the issue. Among these strategies is a consolidated care pathway for victims of domestic violence, which serves as a mechanism for accessing the justice system.

The research discussed in this paper was developed using a quantitative method with a non-experimental, cross-sectional descriptive design. The data collection process was carried out making use of three Likert-type instruments and two in-person workshops with both complainants and defendants, allowing us to deeper understanding of the variables involved in the intervention proposal.

The research process concludes with the proposal of a comprehensive social intervention, aimed at strengthening capacities and insuring the proper management of the pathway, through the implementation of a Diploma and Pedagogical Booklet, the proposal of the School for the Recovery of Self-Determination with Responsibility for VIF users and the dissemination of results to the Municipal Administration.

* Thesis

** Faculty of Humanities. School of Social Work. Master's in Social Intervention. Director: Bárbara Zapata Cadavid. Master's in Human Systems Intervention.

Introducción

Intentar hallar el origen de la violencia intrafamiliar es como la búsqueda incesante por encontrar una aguja en un pajar, pues se trata de un fenómeno social con múltiples causales y que ha logrado afectar las relaciones más íntimas del ser humano: las familiares. Y esta, al ser una institución inmersa en contextos sociopolíticos, históricos, económicos y culturales más amplios, tanto influye en ellos como se ve impactada por sus dinámicas, sean estas positivas o negativas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, en el presente trabajo de aplicación se parte de la necesidad de analizar el proceso de atención que se brinda a las personas en Floridablanca. Por ende, se plantea como una investigación relevante que surge a partir de las preocupantes cifras de violencia intrafamiliar, no solo en el municipio, sino también en Colombia.

Ahora bien, reportes institucionales señalan 93.630 casos de VIF procesados por la Fiscalía General de la Nación en Colombia en el año 2024, el Centro de Referencia Nacional Sobre Violencia reportó a su vez 63.982 casos de niñas, niños y adolescentes víctimas de este delito (Revista C-Level, 2024) y, el género femenino, abanderando los niveles más altos de violencia en el país, tal como reportó el Boletín de comportamiento del delito de violencia intrafamiliar (VIF) 2016 – 2023, del Ministerio de Justicia (2024), afirmando que, el 70 – 77% de los casos registrados en el período corresponden a mujeres víctimas de VIF.

Esto lleva a dos puntos básicos de análisis: primero, que la violencia intrafamiliar (VIF) continúa siendo un flagelo, y que las cifras únicamente permiten cuantificar su magnitud sin reflejar la totalidad del panorama; y segundo, que la VIF, aunque afecta a todos los miembros del sistema familiar, se acentúa en los grupos poblacionales más vulnerables: niñas, niños,

adolescentes, mujeres, hombres, adultos mayores y la comunidad LGBTQ+. Sin embargo, es evidente que las principales víctimas de la violencia son siguen siendo las mujeres.

De acuerdo a este escenario, y por función constitucional es el Estado Colombiano el que se debe ver abocado a mitigar la violencia y proteger a quienes conforman las familias de la misma, más allá de su raza, sexo, condición socioeconómica, entre otros. Pues desde la Corte Constitucional y en representación del Estado, se ha avanzado en la concepción de la familia desde verla como núcleo fundamental de la sociedad (y por ende como principal responsable de todos los males que allí ocurren y de las soluciones a los mismos, desresponsabilizando al Estado y a la sociedad de la parte que les corresponde), a vislumbrarla como una institución a que se le debe apoyar para cumplir, desde la diversidad, sus principales funciones: la construcción de lazos de solidaridad, apoyo, cariño, amor y convivencia. (Puyana, 2019, pág. 55)

Para ello, el Estado ha trazado y ejecutado leyes para prevenir, sancionar y erradicar la violencia, como la Ley 248 del 29 de diciembre de 1995, Ley 294 de 1996, Código de la Infancia y la Adolescencia; Ley 1631 de 2009. Ley de Protección Integral de la Familia, Ley 2089 de 2021, Ley 2126 de 2021, entre otras; de igual forma la consolidación de la Ruta de Violencia Intrafamiliar, considerada como un recurso más para acceder al sistema de justicia. Logrando despertar el interés en la investigadora por evaluar su implementación, debido al ejercicio profesional como Trabajadora Social en la Casa de Justicia de Floridablanca, generando la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores que limitan y/o contribuyen a la implementación de la ruta de atención a víctimas de VIF en el municipio a partir de la perspectiva de los usuarios de la Casa De Justicia de Floridablanca y de los actores institucionales?

El interés por evaluar la implementación de las Rutas de VIF, no es exclusivo de la presente investigación, pues estudios como el de Loaiza, Rendón y Pérez (2018), titulado “Ruta de Atención

para las Denuncias de Violencia Intrafamiliar en las Comisarías de Familia de Rionegro - Antioquia”, plantearon como objetivo, “Evaluar la aplicación de la ruta de atención dispuesta para los casos de violencia Intrafamiliar en las comisarías de familia de Rionegro”, concluyendo que, “ la víctima no encuentra una ruta eficaz y oportuna para la atención de su problemática” (Loaiza, Rendón y Pérez, 2018, p. 25).

Ahora bien, la presente investigación tomó como referente la teoría de los sistemas ecológicos, propuesta por Urie Bronfenbrenner, considerando que, abordar el tema familiar implica interpretarla desde las diversas realidades que la rodean a nivel jurídico, social, cultural, económico y político. Entendiendo que la familia es una:

Institución articulada a la sociedad, con una dinámica interna en la cual se reproducen relaciones de poder. Solo nos es posible reconocer que, como toda institución humana, el grupo familiar está conformado por personas, lo que nos lleva a pensar que convivimos en medio de solidaridades y conflictos, fruto de la diversidad humana de quienes componen las familias y como respuesta a los múltiples problemas sociales que las asedian (Puyana, 2007, pág. 264)

A nivel metodológico la investigación se desarrolló a partir del método cuantitativo con un diseño no experimental transeccional descriptivo. El proceso de recolección de información se realizó mediante la elaboración de tres instrumentos tipo Likert, bajo las categorías de análisis de, acceso, percepción subjetiva de efectividad, articulación institucional, capacidad instalada, cualificación y conocimiento de competencias institucionales. Como segunda técnica, se ejecutaron dos talleres presenciales con usuarios de la ruta de VIF de la Comisaría de Floridablanca, empleando el diálogo intencionado y lluvia de ideas.

Considerando el interés de la investigadora y la profesión de Trabajo social como una disciplina de las ciencias sociales la cual debe garantizar la producción y aporte a la investigación, mediante la interpretación y análisis de distintos problemas sociales, con los resultados de la investigación se espera, no solo visibilizar los limitantes y facilitadores de la Ruta de Violencia Intrafamiliar en el municipio, sino proponer acciones que puedan contribuir en el fortalecimiento de capacidades y manejo adecuado de la ruta, mediante la ejecución de la propuesta de intervención social integral de, un Diplomado y Cartilla pedagógica, que permitirá contribuir en mejorar los procesos de atención desde la acción sin daño, humana y eficiente, garantizando el respeto y restitución de los derechos de las víctimas, a través de una ruta de atención efectiva y comprometida. Así como la Escuela para la Recuperación de la Autodeterminación con Responsabilidad para usuarios de VIF, como un espacio de aprendizaje grupal pedagógico y de reconstrucción del tejido social, que busca el reconocimiento del cambio de las pautas de relación entre los involucrados, es decir que, víctimas y agresores reconozcan su responsabilidad en la continuidad de la violencia y su reconstrucción como superación de la violencia intrafamiliar.

Finalmente, como última acción de la propuesta de intervención social integral, se espera socializar los hallazgos, resultados y propuestas a la Alcaldía de Floridablanca, Santander, con el fin de incentivar su compromiso institucional con la ruta de violencia intrafamiliar en el municipio.

1. Planteamiento del Problema

La violencia en Colombia es un fenómeno con raíces históricas que se manifiesta en las esferas política, social, económica, laboral e intrafamiliar. Abarca diversos espacios de la vida cotidiana, de modo que todo sujeto social puede verse afectado en calidad de víctima, victimario o testigo, a través de representaciones frecuentes como el homicidio, la desaparición, el maltrato, el chantaje y el suicidio (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2006). Actualmente, los hechos violentos no cesan; la carrera desmedida de violencia continúa y los escenarios siguen siendo los mismos: eventos desafortunados con resultados fatales. Sin embargo, se deja de lado el que la violencia no es un fenómeno insuperable ni innato, sino que requiere de acciones diferenciadas y desde diversos sectores para ser abordada. Esto sin olvidar, como lo plantea Mauricio García Villegas en *El País de las Emociones Tristes* (2020): "Los seres humanos nos empeñamos menos en buscar la verdad que no conocemos, que en respaldar las verdades que ya adoptamos" (p. 211).

Aunque el panorama de la violencia es amplio y permea distintas esferas y espacios de la vida social y cotidiana, para los intereses del presente trabajo de investigación, su focalización es clara en la violencia que ocurre en la intimidad del hogar y afecta a las familias y a todos sus integrantes. Lo anterior, dado que tal y como se planteó previamente, los sistemas familiares se ven permeados por los contextos en los que están inmersos, con el agravante o aliciente, según se vea, que los entrecruzan lazos de afecto y parentalidad.

De este modo, y atendiendo a la vinculación entre quienes viven la violencia intrafamiliar y los esfuerzos del Estado y la sociedad (desde la academia, organizaciones sociales, entre otros) por visibilizarla y denunciarla, se ha evidenciado un incremento en las estadísticas. Aunque estas

cifras no reflejan de manera exhaustiva el fenómeno de la VIF, permiten registrar lo que ocurre y sirven de apoyo analítico para su abordaje:

De acuerdo con el Ministerio de Justicia y del Derecho (2024) en su Boletín de comportamiento del delito de violencia intrafamiliar (VIF) 2016 – 2023 reveló un incremento en las denuncias de VIF registradas por la Policía Nacional, destacando que, la tasa de VIF en Colombia para el año 2023 fue de 228,8 casos por cada 100.000 habitantes, lo que representa un total de 119.483 casos. Esta tasa ha experimentado un crecimiento del 10,3% desde el año 2016, cuando se registraron 207,4 casos por cada 100.000 habitantes. Sin embargo, es importante destacar que la tasa nacional alcanzó su pico en el año 2021 con 250,9 casos por cada 100.000 habitantes. Es de anotar que, durante los años 2020 y 2021, la pandemia del Covid 19 generó afectaciones significativas a nivel de la salud mental, siendo preciso señalar que el confinamiento y los altos niveles de estrés individual y familiar podrían explicar en parte tal incremento de casos.

Estas cifras permiten pensar que la familia se convierte en un ente generador y receptáculo de hechos violentos donde los actos son cometidos por un miembro del grupo íntimo: cónyuges, padres, hijos, hermanos, en contra de otros de la misma institución familiar, sin diferenciar sexo, edad, raza o posición social (Cerdeña, 1992). Cuando se habla de violencia, se debe tener en cuenta lo complejo de la misma, sin caer en visiones unicasales o simplistas, pues la violencia “es la capacidad de ejercer en otro, otra u otros (grupos humanos) formas ilegítimas de coacción física o no física para someter y constreñir sus voluntades, aspecto que genera la vulneración sistemática de sus derechos e integridad física” (Young, I, 2000; pp 23-24).

Y es por ello que algunos autores invitan a pensar la violencia en plural (violencias), pues “se enfatiza en que las formas de manifestación de la agresión son complejas pues en ellas

confluyen múltiples factores, pero el fin siempre es el mismo: infligir dolor, daño, sufrimiento a otra persona utilizando diferentes medios”. Lineamientos para el servicio de atención en Comisarías de Familia Tomo II, pág. 50.

Y es por lo anterior, que resulta insuficiente limitarse a definir la violencia sin invitar a una reflexión que la conciba como un fenómeno complejo, en el cual se reconoce que toda acción humana, en este caso la violencia intrafamiliar, encuentra sus raíces en componentes de índole colectiva, es decir, en dimensiones socioeconómicas, políticas, relacionales, culturales e históricas. Dichos componentes resaltan la relevancia de la construcción social como un factor fundamental, a partir del cual se configuran significados y creencias que deben ser comprendidos al abordar el estudio de la violencia en el ámbito familiar.

Ahora bien, la violencia en el contexto familiar se entiende, desde la legislación colombiana (artículo 5, Ley 2126 de 2021) como:

Comprende toda acción u omisión que pueda causar o resulte en daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, patrimonial o económico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión que se comete por uno o más miembros del núcleo familiar, contra uno o más integrantes del mismo, aunque no convivan bajo el mismo techo. También se configura violencia en el contexto familiar la que se cometa por las y los cónyuges o compañeros permanentes, aunque se hubieren separado o divorciado; el padre y la madre de familia, aun cuando no convivan en el mismo hogar, si el maltrato se dirige contra el otro progenitor o progenitora; las personas encargadas del cuidado de uno o varios miembros de una familia en su domicilio o residencia o cualquier lugar en el que se realice la conducta, que no sean parte del núcleo familiar, y de los integrantes de la familia; personas que residan en el mismo hogar o integren la unidad doméstica sin

relación de parentesco; personas con las que se sostiene o se haya sostenido una relación de pareja, cohabitacional o no, de carácter permanente que se caracterice por una clara e inequívoca vocación de estabilidad.

Al hablar de un entorno familiar y expresiones cotidianas pareciera que es un asunto netamente privado, sin embargo, cualquier acto violento afecta las dimensiones estructurales y simbólicas que determinan el actuar individual y colectivo de los sujetos (Otero, 2019). Lo anterior, se convierte en uno de los motivos que evidencian la necesidad de reconocer la VIF como un problema de salud pública pues atenta directamente contra el goce y disfrute pleno de los derechos humanos y afecta la salud física y mental de quienes la sobreviven, ya que las acciones violentas se desarrollan en el interior de la familia y esta institución es socializadora primaria, articuladora social y fuente de gran parte de las habilidades, destrezas y oportunidades para el ser humano. Un ejemplo de ello son las cifras alarmantes del Boletín estadístico de Medicina Legal (2023), quienes reportaron 63.982 casos de violencia intrafamiliar, lo que permite identificar un aumento en comparación con el año 2022, pues la cifra reportada fue de 61.672 casos por VIF.

En este sentido, la VIF se convierte en un factor de riesgo para la salud, el bienestar y el ejercicio de los derechos humanos; trae consigo la posibilidad de desarrollar diversidad de problemas en el ámbito sexual, reproductivo, psicológico, familiar, social y comunitario (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2006). Por este motivo, el gobierno nacional ha trabajado juntamente con algunas instituciones para prevenir, atender y mitigar la reproducción de formas de vida violentas en el seno de las familias; algunas de ellas son: la Fiscalía General de la Nación, las Comisarias de Familia, la Policía Nacional, el Instituto de Bienestar Familiar, el sector salud, el Instituto Nacional de Medicina Legal y las Casas de Justicia.

Con el propósito de delimitar el tema de investigación, se planteó trabajar el fenómeno social en el municipio de Floridablanca- Santander, territorio que no es ajeno a la problemática y que es actor protagónico en la atención de la violencia intrafamiliar liderada por la Casa de Justicia, instancia adscrita a la administración municipal y en cuyo funcionamiento se encuentran las comisarías de familia. Uno de los ejes de actuación institucional consiste en la implementación de una ruta de atención diseñada a partir de las leyes reglamentarias donde se interactúa y coordinan acciones con entidades de índole nacional.

En el año 2022 la Casa de Justicia reporta, en el municipio de Floridablanca, 678 denuncias de VIF; sin embargo, esta cifra representa un aumento de ciento trece (118) incidentes en la vigencia 2023. A partir de la consulta con comisarías del municipio de Floridablanca y los reportes internos que cada una tiene sobre los casos de VIF, se construye la siguiente tabla:

Tabla 1.

Reporte de casos denunciados por VIF en las comisarías del municipio de Floridablanca

COMISARÍA	2022	2023	Variación 2022 – 2023	2024	Variación 2023 – 2024
Turno 1	175	193	18	231	38
Turno 2	113	231	118	319	88
Turno 3	171	242	71	372	130
Turno 4	219	130	89	311	181
TOTAL	678	796	118 casos adicionales.	1233	437 casos adicionales.

Nota. Esta tabla evidencia una comparación del aumento en número de denuncias por VIF reportados en los años 2022, 2023 y 2024 en los diversos turnos de la Casa de Justicia de Floridablanca. Fuente elaboración propia.

Los números anteriormente expuestos, revelan dos escenarios posibles, aunque no necesariamente antagónicos: El primero de ellos hace referencia a que ha aumentado la conciencia

de la ciudadanía por denunciar la VIF ante instancias legales; mostrando con ello confianza en el Estado. En segundo lugar, se establece el reto para todas las instancias gubernamentales responsables de atender y prevenir la VIF, pues deben crear, adaptar y ejecutar acciones articuladas que permitan reducir tan altos índices de hechos violentos que se presentan en el entorno familiar. Es así como, a partir de la experiencia profesional y personal de la investigadora se familiariza con la Ruta de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar y Violencia de Género y surge como interés evaluar la capacidad que tiene para responder a las necesidades que presenta el municipio de Floridablanca en los casos de VIF. Para avanzar en esta dirección, la pregunta que orientó el ejercicio investigativo fue: *¿Cuáles son los factores que limitan y/o contribuyen a la implementación de la ruta de atención a víctimas de VIF en el municipio a partir de la perspectiva de los usuarios de la Casa De Justicia de Floridablanca y de los actores institucionales?*

Bajo este interrogante, se plantea una propuesta de intervención social cuyo eje principal sea afianzar los facilitadores y abordar los limitantes identificados, así como exponer los hallazgos a la Administración Municipal y propiciar una incidencia en el establecimiento de acciones en la calidad de atención que se le brinda en materia de VIF a las personas que habitan en el municipio de Floridablanca.

2. Justificación

Las principales razones que motivan el presente ejercicio de investigación e intervención responde a las cifras de casos de VIF que se siguen presentando en el municipio de Floridablanca y la necesidad de preguntarse por los factores que limitan la implementación de la ruta de atención a víctimas de violencia intrafamiliar y la representatividad de la estrategia en temas de mitigación

o reducción de las agresiones que vulneran la integridad personal, salud mental, sexual y reproductiva de los miembros de un grupo familiar.

Otra razón relevante es la pertinencia de la temática en la formación como Magíster en Intervención Social donde, con el acompañamiento de los profesionales competentes, la investigadora consolidó un estudio con mirada dialéctica del continuum investigación-intervención (Méndez, 2015). De manera que, desde la generación y análisis de información, evaluación de necesidades, limitaciones y fortalezas de la ruta de atención a víctimas de violencia intrafamiliar se puedan plantear estrategias para robustecerla.

Responder a la pregunta que guía el ejercicio investigativo desde la perspectiva del Trabajo Social resulta ser una tarea relevante porque la profesión tiene el compromiso de velar por “los principios de defensa de los derechos humanos y justicia social con vistas a combatir la desigualdad social y situaciones de violencia, opresión, pobreza, hambre y desempleo” (Consejo Nacional de Trabajo Social, 2015, p.23). Específicamente en las comisarías de familia y de acuerdo con la Ley 2126 de 2021-artículo 15, Trabajo Social hace parte de los equipos psicosociales cuya responsabilidad respecto a las violencias en la familia es abordar integral e interdisciplinariamente a los grupos primarios. Así mismo la Ley 1878 de 2018 demanda del Trabajo Social la tarea de efectuar valoración del entorno familiar, redes vinculares e identificación de elementos protectores y de riesgo para la garantía de los derechos (Ley 1878 de 2018).

Esto significa, en consecuencia, que Trabajo Social interviene en los vínculos problemáticos entre las personas y sus contextos y fundamenta sus prácticas en los derechos humanos y la justicia social (Krmptic, C., 2013). En este orden de ideas, el profesional tiene las competencias para evaluar los instrumentos y mecanismos que se implementan en la atención de

hechos violentos como también de proponer planes de mejoramiento que respondan a las realidades del espacio donde se aplican.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Evaluar la implementación de la ruta de atención a las víctimas de violencia intrafamiliar en la Casa de Justicia de Floridablanca, sus facilitadores y limitantes, desde la perspectiva de los usuarios y actores institucionales, que oriente la formulación de una estrategia de intervención social congruente.

3.2 Objetivos Específicos

Analizar los facilitadores y limitantes respecto a la implementación de la ruta de atención a víctimas de violencia intrafamiliar en el municipio a partir de la perspectiva de los usuarios de la Casa de Justicia de Floridablanca y de los actores institucionales.

Formular una propuesta de intervención social que posibilite los facilitadores y reducir los limitantes identificados en el análisis a la implementación de la ruta de atención a víctimas de violencia intrafamiliar.

4. Marco de Referencia

Tanto la familia como la violencia tienen desarrollos teóricos relevantes y variados, no obstante, para el presente trabajo de investigación - aplicación se escogió la teoría ecológica o teoría de los sistemas ecológicos dado que desde la práctica y recorrido profesional de la autora,

es la visión epistemológica que posibilita una mejor aproximación a aspectos relevantes para su comprensión no solo de tipo individual (actitudinal, comportamental, intrapsíquicos) sino que permite la comprensión de la interconexión de los diversos factores sociales, familiares, culturales e institucionales que intervienen en la violencia.

Es preciso apuntar que la teoría ecológica fue propuesta por Urie Bronfenbrenner (1979) plantea una comprensión del desarrollo del ser humano en relación e interacción con los entornos y las relaciones que en ellos se establecen de forma bidireccional con los contextos que se podrían considerar más amplios. En dicha conceptualización, se establece que el ser humano “es una entidad creciente, dinámica, que va adentrándose progresivamente y reestructurando el medio en que vive” (p. 40 y 41), con el que interactúa de forma recíproca sin limitarse a un único entorno inmediato porque se extiende para incluir las interconexiones entre éste y las influencias externas que emanan de los entornos más amplios.

Con base en ello, para el autor referido, existirían cuatro niveles (Microsistema, Mesosistema, Exosistema y Macrosistema), en el ambiente ecológico del ser humano, los cuales influyen en su comportamiento y en la forma cómo se establece relaciones entre ellos.

La familia se encontraría inmersa dentro del Microsistema, pues es el entorno que incide con mayor fuerza en el desarrollo del ser humano, la persona interactúa directamente, aprendiendo y adquiriendo los comportamientos, actitudes y valores que se desarrollan en la misma, sin embargo se ha identificado y mostrado con datos estadísticos que en ocasiones la familia puede llegar a transformarse en un factor de riesgo y vulnerabilidad para el desarrollo de conductas violentas o desajustadas de su armonía, lo cual establece uno de los principales problemas de la familia moderna que trasciende barreras culturales, socioeconómicas, políticas, educativas y religiosas.

4.1 Familia, un Todo Integrador

Cuando se piensa sobre la familia, no como una construcción única, sino como organización familiar diversa, se puede llegar a tener una idea casi que individualizada de lo que para cada ser humano representa, pues en la modernidad, la evolución de los sistemas familiares ha llevado a situarla en el espacio afectivo individual, además del social institucional desde el cual se ha abordado su estudio, es por ello que aproximarse a la familia implica revisar realidades diversas a nivel jurídico, social, cultural, económico y político, como una sinergia de identidades que la atraviesan. Es precisamente por ello que el estudio de la familia no es potestativo de una sola área del conocimiento humano, dada su transversalidad a todos los procesos sociales. Con ello, se puede entrever la importancia de la familia para el ser humano y el entorno y/o entornos que le rodean, lo que sugiere que se la asuma conceptualmente como una noción polisémica.

Sin embargo, para la presente investigación se concibe a la:

Familia como una institución articulada a la sociedad, con una dinámica interna en la cual se reproducen relaciones de poder. Solo nos es posible reconocer que, como toda institución humana, el grupo familiar está conformado por personas, lo que nos lleva a pensar que convivimos en medio de solidaridades y conflictos, fruto de la diversidad humana de quienes componen las familias y como respuesta a los múltiples problemas sociales que las asedian. (Puyana, 2007, pág. 264)

Y es por ello que Barbara Zapata (2012) propone que en los procesos de intervención y acompañamiento familiar en casos de VIF, además de considerar las narrativas dominantes que atraviesan las historias de las familias (ya que estas se expresan en comportamientos y acciones que tienden a retroalimentarse, pero que también pueden ser transformadas al identificar narrativas alternativas) se preste principal atención al lenguaje analógico y a los significados que los propios

miembros de la familia construyen entre ellos y en interacción con su comunidad. Para la autora, resulta fundamental no solo reconocer los distintos niveles de comunicación y significado presentes en el ámbito familiar, sino también analizar la relación que las familias establecen con su espacio habitacional, su barrio y su entorno local. En este sentido, abordar la violencia en el contexto familiar implica interpretar una diversidad de factores —socioculturales, económico-políticos y relacionales-subjetivos— y valorar las redes de sustento y apoyo como elementos clave para fortalecer cualquier proceso de intervención.

Y es precisamente por la ubicación bidireccional de la familia entre lo micro y macrosocial, por lo que su conservación y las problemáticas que se suscitan allí se han convertido en una amplia gama y tipología de leyes, planes, programas y proyectos a nivel mundial, regional y local, los cuales se traducen pragmáticamente en rutas de atención. Al consultar el término ruta, ésta hace alusión “al camino o dirección que se toma para lograr un propósito” (RAE, 2022). Según el Instituto Nacional de Mujeres, en México, el término ruta de atención y/o ruta crítica – como se señala en diversas fuentes de la literatura consultada- en temas de violencia intrafamiliar y de género se empezó a utilizar en el marco de la administración y gestión de proyectos y programas, así lo menciona Pérez (2016).

La ruta crítica se define como la dimensión máxima que puede durar un determinado proceso y las diferencias con las otras rutas que no sean la crítica, se denominan tiempos de holgura. Estos conceptos fueron traspuestos a la evaluación del camino que debe recorrer una mujer que ha sido víctima de violencia de género para recuperar sus capacidades ciudadanas al cien por ciento. En ello se incluye, desde luego, el proceso que la lleva, si así lo desea, ante los espacios de procuración y administración de justicia (p.21).

En línea con el planteamiento anterior, es importante destacar que la ruta de VIF no solo es un recorrido del género femenino, dicha ruta es un camino que deben recorrer todas aquellas personas víctimas del delito de la VIF, independiente de su edad, género, orientación sexual, religiosa, nivel académico o socioeconómico. De igual forma, es el tránsito que deben dar quienes son acusados de generar violencia al interior de la familia, pues hacia ellos y ellas es dable enfocar acciones que busquen una restitución real de derechos y deberes en el hogar.

4.2 Identificación de Facilitadores y Limitantes para la Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar.

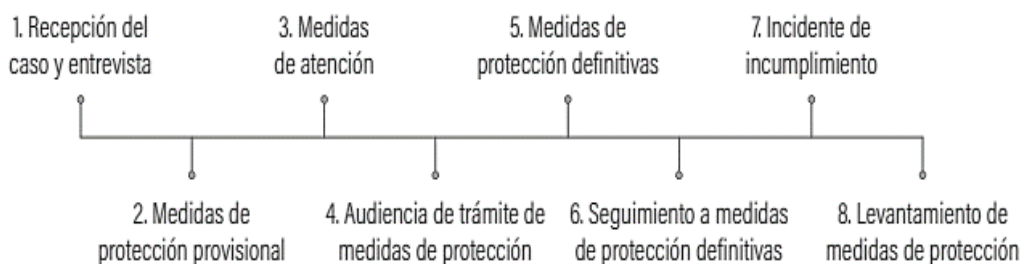
El término facilitador nace del verbo facilitar, y según la RAE (2001) su significado es “hacer fácil o posible la ejecución de algo o la consecución de un fin”. En contraposición, limitante, es aquello que restringe total o parcialmente, la implementación de una acción. En extrapolación de estos antónimos a las rutas de atención en violencia intrafamiliar, se pueden conceptualizar como aquellos factores potencializadores y barreras que inciden en la atención integral a las personas que han sido víctimas y victimarios al interior de la familia. Siendo preciso señalar que la atención integral hace alusión al conjunto de acciones articuladas que responden a los mandatos normativos para garantizar la protección de las víctimas, su recuperación y la restitución de los derechos. Comprende las actuaciones internas de cada institución para abordar a la víctima de acuerdo con sus competencias y la coordinación de las intervenciones intersectoriales (Ministerio de Salud, 2022).

Según Rojas, Fernández y Gutiérrez (2019), los facilitadores y las barreras en el abordaje de la violencia pueden encontrarse en distintos niveles de atención: prevención, la detección, intervención, seguimiento, y, permiten ajustar las intervenciones a las necesidades desde el nivel individual, social e institucional, pero también al entorno de los sujetos sociales.

Actualmente en Colombia, y específicamente en las Comisarias de Familia ante una situación de denuncia presentada por VIF se desarrolla el siguiente procedimiento:

Figura 1.

Fases de la Ruta de Atención en las Comisarías de familia en Colombia



Nota: El gráfico representa las ocho fases de la Ruta de Atención en VIF. Fuente. Justicia Formal: Tomo V: Lineamientos para el servicio de atención en comisarías de familia (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2022).

4.3 Referente Contextual

Floridablanca es un municipio ubicado en el departamento de Santander – Colombia, cuya extensión es de 97 km², siendo el segundo en relevancia en dicha unidad territorial. Se encuentra categorizado como un municipio de primera categoría; es decir, según la Ley 617 de 2000 corresponde a un municipio con una población comprendida entre cien mil uno (100.01) y quinientos mil (500.000) habitantes y cuyos ingresos corrientes de destinación anuales sean superiores a 50,000 y hasta 100,000 salarios mínimos legales mensuales.

Floridablanca cuenta con una zona urbana y ocho veredas. Tiene un total de 316.200 habitantes según el Censo 2018, de los cuales el 47.43% son hombres y el 52.57% son mujeres. El 92% de la población se encuentra ubicada en los estratos 1, 2 y 3. Y tan solo 7,6%, en estratos 4, 5 y 6 (Alcaldía de Floridablanca, 2022).

Este municipio cuenta con una distribución administrativa como unidad territorial en la que se encuentra la Secretaría del Interior, de cuya área depende la Casa de Justicia del municipio. De acuerdo a lo estipulado en la página web del Ministerio de Justicia, ésta es una de tan solo dos Casas de Justicia ubicadas en todo el departamento de Santander, creadas a partir de la reforma constitucional de 1991, artículos 229 y 116, en donde se impulsó el desarrollo de programas cuyo objetivo fue garantizar el acceso al servicio de justicia y se faculta al Estado para otorgar a particulares la función de administrar justicia en ciertas circunstancias. Al respecto, el Ministerio de Justicia (2022) como ente coordinador las conceptualiza como:

Las Casas de Justicia en Colombia se conciben como un modelo de atención (infraestructura y equipamiento) para el acceso a la justicia donde se ofrecen servicios de información, orientación, resolución de conflictos y se aplican y ejecutan los mecanismos de justicia formal y no formal existentes en el municipio, a través de entidades del orden nacional y local. Con ellas se pretende acercar la justicia al ciudadano orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. Los servicios que se prestan en las casas de justicia son gratuitos (párr. 1).

De acuerdo al ente coordinador, las Casas de Justicia están compuestas por entidades del orden municipal y nacional, que, para el caso de Floridablanca y del tema del presente trabajo de aplicación (violencia intrafamiliar), es preciso resaltar que en su interior cuenta con: cuatro comisarías de familia, compuestas por cuatro comisarios e igual número de equipos psicosociales; una fiscalía local; un médico general que cumple el rol de servidor público y está adscrito a la planta de personal de la administración municipal con calidad de perito de Medicina Legal, encargado de realizar valoraciones en casos de violencia intrafamiliar, salvo reconocimientos

sexológicos y práctica de ayudas de laboratorio para corroborar diagnósticos. La Casa cuenta con jueces de paz, practicantes en psicología y derecho. Nótese la falta de practicantes en Trabajo Social. Por último, y de forma parcial o intermitente representantes de la Personería Municipal y del Ministerio del Trabajo.

Para complementar la información anterior, se construye la siguiente gráfica que permite identificar los actores que intervienen de manera directa en la ruta de atención de violencia intrafamiliar en el municipio objeto de estudio.

Figura 2.

Actores que intervienen de manera activa en la ruta de atención de violencia intrafamiliar en el municipio de Floridablanca



Nota: El gráfico representa las instituciones competentes que dan respuesta ante algún caso de violencia intrafamiliar. Fuente. Elaboración propia.

Para la interpretación de la gráfica es necesario mencionar que cada caso de violencia intrafamiliar que se presenta en el municipio de Floridablanca debe ser puesto en conocimiento de las siguientes entidades: Fiscalía y Comisaría de Familia; por este motivo se encuentran en la circunferencia interior del esquema. Eso no quiere decir que sean las únicas instituciones que

tienen obligaciones y compromisos para conocer y reportar las agresiones físicas, sexuales, psicológicas, verbales y/o económicas; también están las Instituciones de Salud, Medicina Legal, la Sociedad Civil, las ONG's, la Personería y la Procuraduría Municipal y, la oficina de la Mujer.

Tabla 2.

Instituciones responsables del acceso a la justicia ante casos de VIF en Colombia

Instituciones Responsables del Acceso a la Justicia ante Casos de Violencia Intrafamiliar	
Institución	Función
Fiscalía General De La Nación	<p>Se asegura que los presuntos agresores en VIF y VBG, comparezcan al proceso penal, la conservación de la prueba y la protección de la comunidad en especial de las víctimas. * Coordina las funciones de policía judicial que en forma permanente cumplen la Policía Nacional y los demás organismos que señale la ley como en el caso de las comisarías de familia que también tienen funciones de policía judicial. * Protege las víctimas, testigos e intervinientes. * Solicita examen médico legal al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. * En casos de violencia intrafamiliar solicita al juez de control de garantías la imposición de medidas de protección. Cuando sean casos de violencia en ámbitos diferentes del familiar, solicitará al Juez de control de garantías la imposición de medidas de protección encaminadas a garantizar la seguridad y el respecto a la intimidad de las víctimas de conformidad con Art. 11 y 134 de la ley 906 de 2004, así como las medidas de protección provisionales establecidas en la ley 1257 de 2008. * Conforme con la ley 1257 de 2008 la Fiscalía General de la Nación tiene el deber de informar a las víctimas sobre su derecho a no ser confrontadas con su agresor, a no conciliar, a participar o no en cualquier procedimiento o diligencia administrativa, civil o penal ante cualquiera de las autoridades competentes.</p> <p>La Fiscalía cuenta con centros de atención ciudadana los cuales se definen como “modelos de gestión para garantizar la permanente, oportuna y eficaz atención a</p>

Instituciones Responsables del Acceso a la Justicia ante Casos de Violencia Intrafamiliar

Institución	Función
Comisarías De Familia	<p>víctimas de delitos y otros intervinientes”, estos son: URI (Unidad de Reacción Inmediata), SAU (Sala de Atención al Usuario), CAIVAS Y CAVIF.</p> <p>* Frente a situaciones de violencia intrafamiliar garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de las personas que integran la familia.</p> <p>* Atender, orientar a NNA e integrantes del grupo familiar en el ejercicio y restablecimiento de sus derechos. * Recibir denuncias y adoptar las medidas de protección en los casos de violencia intrafamiliar. * Definir provisionalmente sobre custodia y cuidado personal, cuota alimentaria, reglamentación de visitas, la suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros permanentes. * Desarrollar programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y delitos sexuales.</p>
Policía Nacional	<p>Brindar apoyo especialmente a través de la policía de infancia y adolescencia a las autoridades judiciales, los defensores y comisarios/ as de familia, personeros municipales e inspectores de policía en las acciones de policía y protección de los niños, las niñas y los adolescentes y de su familia, y trasladarles cuando sea procedente, a los hogares de paso o a los lugares en donde se desarrollen los programas de atención especializada de acuerdo con la orden emitida por estas autoridades. Garantizar la efectividad de las medidas de protección cuando la autoridad competente solicite el acompañamiento. Prestando el acompañamiento a las víctimas o siguiendo las órdenes impartidas, para lo cual deberá:</p> <p>* Adoptar medidas de seguridad en favor de las víctimas (medidas de protección).</p> <p>* Aprender con fin judicial a una persona cuando sea sorprendida en flagrante delito (justo en el momento en que estén ejerciendo violencias u otros delitos). * Ejercer, de manera permanente, las funciones de Policía Judicial, respecto de los delitos y contravenciones, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución y la ley. * En</p>

Instituciones Responsables del Acceso a la Justicia ante Casos de Violencia Intrafamiliar	
Institución	Función
	trámite de incumplimiento de la medida de protección, deben proceder con el arresto de quien incumplió, a partir de la orden por parte del juez de familia, juez civil municipal o promiscuo municipal. * Garantizar la efectividad de la medida de protección de desalojo del agresor de la casa o habitación que comparte con la víctima.
Casas De Justicia	* Orientación e información, de derechos humanos y obligaciones legales, con énfasis en la protección de la familia y el menor. * Mecanismos alternativos de solución de conflictos. * Consultorio jurídico. * Justicia formal como centros de recepción de quejas y denuncias, peritaje médico, defensoría de familia, investigación penal a cargo de la Fiscalía General de la Nación. Además, se podrán realizar brigadas con la Registraduría Nacional del Estado Civil y la Superintendencia de Notariado y Registro relacionadas con la cedulación, notariado y registro y protección de víctimas de violencia intrafamiliar. * Prevención de conflictos y de los delitos en particular. * Articulación entre la comunidad y los programas del Estado en temas de justicia y afines. * Todos los demás servicios que se consideren necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Programa de Casas de Justicia.
Instituto Colombiano De Bienestar Familiar – ICBF	Cuando las víctimas son niños, niñas o adolescente, debe iniciar proceso para restablecer sus derechos, brindar atención psicológica y tomar medidas de protección inmediatas.
Sector Salud	Las entidades del sector salud tienen como fin garantizar el derecho a la salud física y mental de las víctimas de violencias dentro y fuera del ámbito familiar. Este sector interviene principalmente a través de Secretarías de Salud Departamental, Distrital y Municipal, Empresas administradoras de planes de beneficios (EAPB), e Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS). E igualmente, para acceder a servicios médicos

Instituciones Responsables del Acceso a la Justicia ante Casos de Violencia Intrafamiliar

Institución	Función
	<p>integrales se puede acudir o ser trasladada a un centro de salud, hospital o clínica, centros de atención Primaria en Salud - CAPS, Unidades de Servicios de Salud - USS (antes llamados hospitales), Puntos de Atención Primaria en Salud-PAPs.</p>
<p>Instituto Nacional De Medicina Legal Y Ciencias Forenses</p>	<p>Realizar el dictamen médico legal. * Recomendar todos los exámenes o actuaciones en salud que se consideren pertinentes. * Apoyar a las instituciones de salud para la toma de muestras. Prestar asesoría y absolver consultas sobre medicina legal y ciencias forenses a las unidades de fiscalías, tribunales y demás autoridades competentes. * Definir los reglamentos técnicos que deben cumplir los distintos organismos y personas que realicen funciones periciales asociadas con medicina legal, ciencias forenses y ejercer control sobre su desarrollo y cumplimiento. * Establecer los niveles de riesgo de las víctimas frente a violencia intrafamiliar o riesgo de feminicidio. * Realizar valoraciones forenses. Es importante mencionar que en la valoración del riesgo debe contarse con múltiples miradas disciplinares (médico legista para determinar lesiones físicas), profesional en Psicología y Trabajo Social para hacer la valoración del riesgo de violencia, grave o mortal.</p>
<p>Autoridades Indígenas</p>	<p>Las autoridades indígenas en materia de acceso a la justicia para las víctimas de violencia dentro de la familia tienen las siguientes funciones y responsabilidades: * Administran justicia en los casos en que corresponde a la Jurisdicción Especial Indígena. * Competentes para conocer los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades indígenas, en desarrollo de la jurisdicción especial prevista por la Constitución Política en el artículo 246. (Ley 1257 de 2008, art 16). * Articulan acciones con las autoridades estatales para la atención en casos de mujeres indígenas víctimas.</p>

Instituciones Responsables del Acceso a la Justicia ante Casos de Violencia Intrafamiliar

Institución	Función
Organizaciones De La Sociedad Civil Y ONG	<p>* Denunciar hechos que constituyen violencias basadas en género y violencia intrafamiliar. * Activar las redes interinstitucionales para la atención, salud, protección, justicia y restablecimiento de los derechos vulnerados a las víctimas. * Poner el caso en conocimiento de las autoridades competentes. * Acompañar y orientar a las víctimas y sus familias. * Realizar actividades para el conocimiento, respeto y promoción los derechos.</p>
<p>SECTOR EDUCACIÓN</p> <p>(Secretarías de Educación, instituciones educativas de preescolar, básica y media y entidades de educación superior)</p>	<p>Las entidades territoriales y las instituciones educativas en el ámbito de sus competencias deberán “Orientar y acompañar a las niñas, adolescentes y jóvenes que han sido víctimas de violencia de género para la atención integral y el restablecimiento de sus derechos”, es decir que les compete no solo una función preventiva de VIF y VBG, si no el verificar y garantizar la activación de las rutas de atención las violencias. (Artículo 2.3.3.4.3.1 del Decreto 1075 de 2015).</p>
Organismos De Control	<p>Procuraduría General de la Nación:</p> <p>Vigilar el actuar de los servidores públicos y advertir cualquier hecho que pueda ser violatorio de las normas vigentes. * Intervenir en defensa de los derechos fundamentales ante las autoridades judiciales y las autoridades administrativas y de policía. * Iniciar, adelantar y fallar las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelanten contra los servidores públicos y contra los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del Estado.</p> <p>Personerías Municipales</p> <p>Estar presente en las audiencias cuando las víctimas sean personas con discapacidad en indefensión. * Ejercer funciones del Ministerio Público ante las Comisarías de</p> <hr/>

Instituciones Responsables del Acceso a la Justicia ante Casos de Violencia Intrafamiliar	
Institución	Función
	<p>Familia e intervenir en defensa de los derechos y garantías fundamentales, así como del debido proceso. * Vigilar el ejercicio diligente y eficiente de las funciones públicas y ejercer el control de gestión. * Intervenir, en ausencia del defensor/a de familia, en los procesos de medidas de protección cuando estén involucrados menores de edad, sea como agresores o como víctimas. * Estar presente en las audiencias cuando las víctimas sean personas con discapacidad en indefensión. * Solicitar la terminación de las medidas de protección cuando las circunstancias que dieron origen a estas hayan sido superadas.</p> <p>Defensoría del Pueblo</p> <p>La misión constitucional de la Defensoría del Pueblo, en calidad de Ministerio artículo 17.c/Ley 1257 de 2008). * Regular provisionalmente las visitas y custodia de hijos e hijas (artículo 17.c/ Ley 1257 de 2008). * Decidir provisionalmente la regulación de las pensiones alimentarias (artículo 17.j/Ley 1257 de 2008). * Protección temporal especial de la víctima en su lugar de domicilio y/o lugar de trabajo por parte de la Policía Nacional (artículo 17.f/Ley 1257 de 2008). * Suspender al agresor el porte y uso de armas (artículo 17.i/Ley 1257 de 2008). * Prohibir al agresor comercializar bienes de su propiedad cuando existe sociedad conyugal o patrimonial vigente (artículo 17.l/Ley 1257 de 2008). * Ordenar al agresor devolver los objetos personales y documentos de identidad de la víctima (artículo 17.m/Ley 1257 de 2008). * Cualquier otra medida necesaria para proteger de forma inmediata y poner fin a la violencia (Art. 17 literal n y Artículo 18 literal c).</p>

Nota: En este cuadro se pueden identificar las funciones de las instituciones responsables del acceso a la justicia en Colombia ante casos de VIF. Fuente. Documento de Línea Técnica para la Prevención de la VBG y la VIF para los programas Familias en Acción y Jóvenes en Acción. Ministerio de Justicia.

4.4 Referente Normativo

Según el ámbito jurídico existen diferentes instrumentos que sancionan la VIF. A continuación, se van a presentar los que cobran relevancia en el proceso de análisis de la investigación.

Tabla 3.

Leyes y decretos para la protección de la VIF

Leyes y decretos en cuanto la protección de la VIF	Disposiciones
Constitución Política De Colombia de 1991	Artículo 42. La familia es el núcleo fundamental de la sociedad.
Ley 248 del 29 de diciembre de 1995	Por medio de la cual se aprueba la Convención Internacional para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, Belem Do Para (Resolución de la Asamblea General 48/104 del 20 de diciembre de 1993. Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer).
Ley 294 de 1996	Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política de Colombia de 1991 y se dictan normas para prevenir y sancionar la violencia intrafamiliar. Esta Ley fue parcialmente modificada por la Ley 575 de 2000, haciendo cambios en materia de violencia intrafamiliar, otorgando competencia ya no a los jueces de familia sino a los comisarios de familia y a falta de estos a los inspectores de policía. Genera medidas de asistencia a las víctimas de maltrato.
Decreto 652 de 2001	Reglamenta las Leyes 294 de 1996 y 575 de 2000, fundamentalmente, respecto de los criterios para adelantar conciliaciones, responsabilidades de la Policía

Leyes y decretos en cuanto la protección de la VIF	Disposiciones
	Nacional frente a la efectividad de las medidas de protección y práctica de los dictámenes medico legales, entre otros.
Ley 1098 de 2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Mediante la cual se establecen normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y adolescentes.
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.
Ley 1361 de 2009	Por medio de la cual se crea la Ley de Protección Integral a la Familia
Decreto 4799 De 2011	Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 294 de 1996, 575 de 2000 y 1257 de 2008.
Ley 1761 de 2015	Por la cual se crea el tipo penal de feminicidio como delito autónomo y se dictan otras disposiciones. (Rosa Elvira Cely)
Ley 2126 De 2021	Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarías de familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones

Nota: En esta tabla se evidencian las leyes y decretos vigentes que rigen en Colombia frente a la Violencia Intrafamiliar. Fuente. Elaboración propia.

4.5 Antecedentes

Los avances científicos y académicos sobre las temáticas de violencia son objeto de estudio para diversas disciplinas. Se reconoce la relevancia que tiene para el presente ejercicio la búsqueda de investigaciones previas que profundizan y avanzan en temas teóricos, conceptuales, metodológicos y de intervención para la comprensión del fenómeno social de la VIF.

Un primer estudio consultado es el de Torres (2014) quien se interesa por evaluar el cumplimiento de la ley 1257 del 2008. Esta norma proporciona las medidas de atención a las mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar. Para lograr los objetivos la investigadora recurre al proceso metodológico mixto: por un lado, recopila información verbal sobre la eficacia en la aplicación de las medidas de atención a las mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar y por el otro, analiza datos cuantitativos sobre variables estadísticamente medibles. Como resultado relevante, se logra identificar el desconocimiento de algunos artículos de la ley por parte de las instituciones (Comisaría de Familia, Fiscalía, Defensoría del Pueblo, Medicina Legal, Programa Mujer y Equidad de Género de la Alcaldía de Bucaramanga, Oficina de Mujer y Género de la Gobernación de Santander), situación que entorpece el ejercicio efectivo para la adecuada atención y prevención de VIF en el municipio porque se proporciona escasa o incompleta información a las víctimas.

En la búsqueda bibliográfica se encuentra el trabajo de Amado, Roa, Rueda y Sepúlveda (2019) quienes diseñaron una propuesta para mejorar la atención integral de víctimas de violencia sexual de los niños, niñas y adolescentes abusados sexualmente y que ingresaron al Servicio de Urgencias en la Clínica Chicamocha de Bucaramanga en el año 2019. Las investigadoras aplicaron una encuesta a quince (15) profesionales de medicina y enfermería que prestan sus servicios en el área de Urgencias en la Clínica Chicamocha donde se consulta sobre el grado de conocimiento que

tienen de la guía de atención integral de víctimas de violencia sexual de menores. La investigación evidenció un nivel intermedio en la apropiación de la guía. Para superar el desconocimiento de la ruta, se crearon espacios donde se ofrecía información asertiva a los profesionales, permitiéndole a la institución desarrollar estrategias didácticas para fomentar la capacitación de los profesionales del servicio de Urgencias.

Un ejercicio similar al que se pretende en este trabajo de grado es el de Loaiza et al. (2018), titulado “ruta de atención para las denuncias de violencia intrafamiliar en las comisarías de familia de Rionegro” (Antioquia). Las investigadoras en un primer momento evaluaron la aplicación de la ruta de atención dispuesta para los casos de violencia Intrafamiliar en las comisarías de familia de Rionegro, establecido en el formato P08CF y luego diseñaron un protocolo a las comisarías de familia para la atención integral de las víctimas de violencia intrafamiliar. La información fue recolectada a partir del análisis documental para luego ser analizada.

Otro estudio que cobra relevancia como antecedente para el ejercicio es el de Casallas, Rodríguez y Ardila (2019) porque se propusieron fortalecer la ruta de atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en la comuna IV del municipio de Soacha. Para alcanzar dicho objetivo, en un primer momento se plantean una búsqueda bibliográfica; luego construyen y aplican una encuesta a 47 mujeres de manera que se pueda evidenciar las condiciones positivas o negativas de la implementación de la ruta de prevención de violencia. Allí logran concluir que un 32% de las mujeres encuestadas desconocen la ruta y un 47% menciona que si se presenta un evento de violencia intrafamiliar acudiría a familiares y amigos; es decir, las mujeres les tienen más confianza a personas conocidas o cercanas, lo que permite inferir la importancia de las redes de apoyo para las víctimas de la VIF.

Las cifras que generan alarma y se convierten en una limitante para que las personas denuncien los casos de VIF o permanezcan en la ruta son las que vinculan a los funcionarios. Por ejemplo, un 45% de las mujeres encuestadas expresa haber sido criticada e ignorada por el funcionario que la atendió lo que permite inferir que para un 49% de encuestadas, acudir a la institucionalidad significó perder el tiempo y no logró el apoyo requerido. Estas evidencias constituyeron un antecedente importante en el presente estudio que pretendió no solo evaluar la ruta sino la ejecución de la misma desde la perspectiva de diversos actores que intervienen de manera directa e indirecta.

Finalmente, las autoras formulan lineamientos que permiten fortalecer la ruta de atención para las mujeres en el municipio de Soacha. Uno de ellos es la definición de los canales de comunicación que permitan divulgar información sobre la ruta a todos los niveles de la comunidad del municipio de Soacha; y, es la capacitación, formación y entrenamiento según los cargos y funciones de cada uno de los funcionarios.

5. Metodología

5.1 Tipo de Investigación

Este proyecto se propuso como un ejercicio de corte cuantitativo. El diseño investigativo responde al enfoque transeccional-descriptivo que tiene como objetivo “indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.155). Se evaluó la evolución de la atención que se da a las víctimas de violencia o el proceso de implementación a través de los años. Se realizó la observación del fenómeno social en un momento único, con la medición de dos variables fundamentales: facilitadores y limitantes,

y de acuerdo con la información generada y analizada se espera poder construir una propuesta de intervención social.

Las categorías centrales del estudio fueron:

Para denunciantes y denunciados:

Acceso: Conocimiento y claridad de la ruta, trámites, presencia institucional.

Percepción subjetiva de efectividad: Tiempos de respuesta, calidad frente a la atención y efectividad de la misma.

Para actores institucionales:

Articulación institucional: Mecanismos de coordinación, presencia institucional, tiempos de respuesta.

Capacidad instalada: Dotación, servicios públicos, enseres, infraestructura, sistemas de información, recursos.

Cualificación: Claridad en funciones, capacitación, condicionales laborales, carga laboral.

Conocimiento de competencias institucionales: Acciones de prevención, atención y seguimiento.

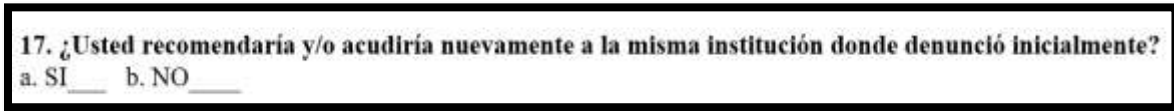
5.2 Técnicas e Instrumentos

Para la identificación de factores que limitan y/o contribuyen en la implementación de la ruta de víctimas de violencia intrafamiliar fue necesario el empleo de dos técnicas de recolección de datos: encuestas como técnica con el cuestionario como instrumento. Esta técnica resulta ser la adecuada porque permite observaciones indirectas de los hechos, situaciones manifestadas por los encuestados; permite la obtención de datos sobre una variedad de temas; y, la información se recoge de modo estandarizado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.155).

Los instrumentos (cuestionarios) se plantearon con preguntas cerradas, con única opción de respuesta, con múltiple opción de respuesta y escalamiento de Likert (ver figuras 3, 4 y 5).

Figura 3.

Pregunta #17 del instrumento de recolección de información para usuarios



Nota: El gráfico ilustra el modelo de pregunta cerrada con única opción de respuesta, tomado del instrumento de recolección de información para usuarios. Fuente: Elaboración propia.

Figura 4.

Pregunta #18 del instrumento de recolección de información para usuarios

31. Frente a las siguientes afirmaciones califique:					
Percepción del usuario durante el proceso de su denuncia	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho
31.1 El personal tuvo actitud de respeto, cordialidad, orientación, comunicación y trato humano.					
31.2 El personal que lo atendió demostró un comportamiento profesional, sin prejuicios.					
31.3 La cantidad de personal asignado permite brindar una atención oportuna y de calidad.					

Nota: El gráfico muestra el modelo de pregunta cerrada con múltiple opción de respuesta, tomado del instrumento de recolección de información para usuarios. Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.

Pregunta # 31 del instrumento de recolección de información de los usuarios

18. Señale si alguna o algunas de las siguientes instituciones NEGÓ algún tipo de atención u orientación sobre su denuncia por Violencia Intrafamiliar:

Institución	X
a. Comisaría de Familia – Casa de Justicia de Floridablanca	
b. Dirección de la Mujer de Floridablanca	
c. Fiscalía General de la Nación	
d. Inspección de Policía	
e. Instituciones de Salud	
f. Instituciones educativas públicas y privadas	
g. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	
h. Instituto de Medicina Legal	
i. Juzgados (penales)	
k. Policía Nacional	
l. Personería	
m. Secretaría de Educación Municipal	
n. Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander	
o. Secretaría de Salud Municipal	
p. Gestora Social del Municipio	
q. Otro, ¿Cuál?	

Nota: El gráfico ilustra el modelo de pregunta cerrada con múltiple opción de respuesta, tomado del instrumento de recolección de información para usuarios. Fuente: Elaboración propia.

El cuestionario fue autoadministrado, es decir, se proporcionó directamente a los participantes, quienes lo contestaron sin intermediarios y las respuestas fueron marcadas por ellos mismos. El análisis de la información se realizó mediante Microsoft Excel, herramienta que permitió organizar y analizar los datos de manera rápida y eficaz.

Finalmente, se desarrollaron dos talleres participativos, en espacios y tiempos diferentes con denunciantes y denunciados con el objetivo de socializar los resultados obtenidos del cuestionario y así mismo, construir las propuestas de mejora como base para el planteamiento de la intervención social de acuerdo a su propia perspectiva con la ruta de VIF. Es de suma importancia mencionar que, dichos espacios permitieron establecer una mayor cercanía con la población sujeto de estudio, abordando sus propias perspectivas desde sus sentires no solo individuales, pues la colectividad permitió unificar situaciones, opiniones y experiencias facilitando la construcción de las propuestas de mejora.

5.3 Selección de la Muestra

La selección de la muestra del presente proyecto de investigación se fundamenta en el muestreo no probabilístico o dirigido, con la técnica muestra de expertos, pues esta permite al investigador la selección no probabilística de sus participantes. Según Hernández et al. (2014) “La ventaja de una muestra no probabilística desde la visión cuantitativa es su utilidad para determinados diseños de estudio que requieren no tanto una cuidadosa y controlada elección de casos con ciertas características especificadas” (p.190).

La selección de participantes no es una elección al azar o aleatoria, es una muestra con criterios por parte del investigador, que, por razones de tiempo, acceso o recursos, no puede acceder a la totalidad de la población de estudio.

Teniendo como referente lo anterior, se tomó como universo de muestra los usuarios de la Comisaría de Familia de Floridablanca, que asistieron de lunes a viernes en la segunda semana del mes de abril de 2024, en turno 1, en la jornada de 7:00 am a 3: 00 pm. Como criterio representativo se seleccionaron los usuarios ya vinculados con la Ruta de VIF, es decir, casos que denunciaron con anterioridad y se encontraban en diferentes fases de la ruta, esto con el fin de conocer la perspectiva de usuarios ya vinculados con el proceso de atención.

Por otro lado, respecto a la muestra representativa de actores institucionales se tomaron como universo de muestra, profesionales vinculados con la Ruta de VIF en Floridablanca.

5.4 Procedimiento

Desarrollar una investigación científica implica la ejecución y planeación de diversas acciones cronológicas u organizadas que permiten dar respuesta al problema de investigación, sin embargo, dicha cronología u orden varía de acuerdo a la perspectiva teórica con la que se estudia

el objeto. La presente investigación sustenta su proceso metodológico bajo la perspectiva de las cinco fases propuestas por Polit y Hungler, 1994, como se citó en Monje (2011).

Fase 1. Conceptual

Fase 2. Planeación y diseño

Fase 3. Empírica

Fase 4. Analítica

Fase 5. Difusión

Se consideró pertinente incluir la fase de intervención, teniendo en cuenta la formulación de la propuesta de intervención, que se espera llevar a cabo. A partir de dicha información se construyó la siguiente tabla:

Tabla 4.

Procedimiento metodológico de la investigación

Fases	Objetivo	Actividades	Técnicas	Instrumentos	Resultados esperados
Conceptual	Formular el esquema teórico metodológico del proceso de investigación	-Delimitar el problema de investigación. -Definir los objetivos. -Preparación de un marco conceptual, temático y metodológico.	Revisión documental	Matriz de revisión bibliográfica.	Primer informe de investigación

Fases	Objetivo	Actividades	Técnicas	Instrumentos	Resultados esperados
Planeación y diseño	Diseñar, seleccionar y probar los instrumentos de recolección de información que permitan identificar los facilitadores y/o limitantes de la ruta de atención a las víctimas de VIF.	-Identificar la población con la que se iba a trabajar. -Selección de métodos e instrumentos. -Diseño del plan de muestreo. -Prueba piloto con sus respectivas revisiones.	Revisión documental Encuesta	Cuestionario cerrado. Escalamiento Likert Cuestionario preguntas abiertas	Participantes seleccionados. Instrumentos de recolección de datos.
Empírica	Identificar facilitadores y limitantes respecto a la implementación de la ruta de atención a víctimas de violencia intrafamiliar en el municipio a partir de la perspectiva	-Recolección de datos -Preparación de datos para el análisis.	Encuesta Selección de software adecuado para el análisis de datos	Guía de encuesta con el método de escalamiento de Likert.	Acopio de datos.

Fases	Objetivo	Actividades	Técnicas	Instrumentos	Resultados esperados
	de los usuarios de la Casa de Justicia de Floridablanca y de los actores institucionales.				
Analítica	Clasificar y triangular la información obtenida a partir de los diversos instrumentos de recolección de información, permitiendo identificar los facilitadores y/o limitantes de la ruta de atención a las víctimas de VIF.	-Análisis de datos. -Interpretación de resultados.	Software para analizar los datos.	Microsoft Excel	Análisis preliminar de los datos. Análisis final de los datos.

Fases	Objetivo	Actividades	Técnicas	Instrumentos	Resultados esperados
Intervención	Formular una propuesta de intervención social que permita afianzar los facilitadores y abordar los limitantes identificados en el análisis efectuado a la implementación de la ruta de atención a víctimas de violencia intrafamiliar	-Diseñar de forma participativa una estrategia de intervención social que permita abordar los limitantes y fortalecer los facilitadores de la ruta.	Taller participativo con usuarios de Casa de Justicia	Presentación (power point) de hallazgos de fase de investigativa.	Informe preliminar a entregar a la Alcaldía municipal
Difusión	Exponer los hallazgos a la administración municipal, generando incidencia en el establecimiento de acciones en la	-Reunión con tomadores de decisión.	Reunión con tomadores de decisión dentro de la administración municipal	Presentación power point e informe ejecutivo	Entrega de informe final de la investigación.

Fases	Objetivo	Actividades	Técnicas	Instrumentos	Resultados esperados
	calidad de atención que se le brinda en materia de VIF a las personas que habitan en el municipio de Floridablanca.				

Nota: Esta tabla evidencia de manera sistemática la manera como se planeó y ejecutó la investigación, mediante seis fases, cada una de ellas con su respectivo objetivo, actividad, técnica, instrumento y resultado esperado. Elaboración propia.

5.5 Principios Éticos

El trabajo investigativo se desarrolló según los principios éticos de la investigación en seres humanos. La base normativa que guio el proceder metodológico con las personas participantes cumple con lo dispuesto en la Resolución 008430 de 1993: se informó sobre los objetivos, la justificación y el propósito de la investigación; se respetó la autonomía de participar o abstenerse de hacerlo, y de responder el instrumento completo o de rehusarse a digitar información de algunas preguntas que les resultaran incómodas. Vale la pena mencionar que el instrumento incluyó el consentimiento informado, como puede apreciarse en el apéndice C.

6. Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados de forma ordenada y relacionada con los parámetros y criterios que permitieron aplicar el instrumento de recolección de datos, a 78 participantes de la Ruta de Violencia Intrafamiliar del municipio de Floridablanca, los cuales se distribuyeron de la siguiente manera: 20 denunciantes (14 mujeres y 6 hombres), 8 testigos (6 mujeres, 2 hombres), 18 denunciados (6 mujeres, 12 hombres), dos funcionarios de la Alcaldía, dos funcionarios (a) de la personería y 28 funcionarios (as) de la Comisaría de Familia de Floridablanca, (22 mujeres y 10 hombres).

6.1 Datos Demográficos Usuarios (Denunciantes, Denunciados y Testigos)

De acuerdo con la información obtenida, el 57% de los participantes correspondieron al género femenino, el 43% al género masculino y 0% para el género intersexual. Respecto al estado civil el 52,174% afirmó ser soltero, el 30,435% en unión libre, 13,043% casado y el 4,348% divorciado. En cuanto al nivel de formación académica, el 48% afirmó haber culminado la secundaria, el 15% bachiller incompleto, el 13% primaria completa, el 9% tecnólogos, el 9% profesional y el 4% técnico y el 2% aún se encuentra en formación de secundaria.

A nivel territorial la ubicación geográfica de los participantes es del 91% en localidad urbana y el 9% en localidad rural. En cuanto al municipio de residencia el 82,6% de los participantes residen en el municipio de Floridablanca, el 8,7% afirmó residir en Bucaramanga y el 8,7% restante en Girón. A nivel socioeconómico el 60,87% afirmó residir en estrato 1 y 2, el 26,087% en estrato 3, y el 13,043% en estrato 4.

En cuanto a ocupación el 50,00% afirmó ejercer labores como trabajador informal, el 32,6% empleado formal, el 4,35% pensionado, el 4,35% hogar, sin empleo el 4,35% y otros 4,35%.

Respecto a la nacionalidad, el 96% afirmó tener nacionalidad colombiana y el 4% extranjera (venezolanos).

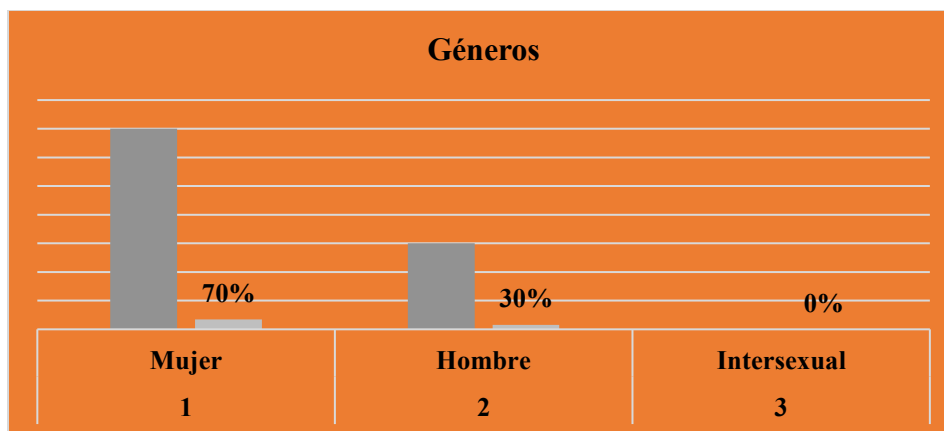
A continuación, se exponen los principales hallazgos obtenidos en la fase de análisis de la información.

6.1.1 Categoría de Análisis I

Acceso: Conocimiento y claridad de la ruta, trámites y presencia institucional. Como primer hallazgo significativo, el 70% de las denuncias fueron impuestas por mujeres, y el 30% de los denunciante corresponde al género masculino (ver figura 6).

Figura 6.

Géneros

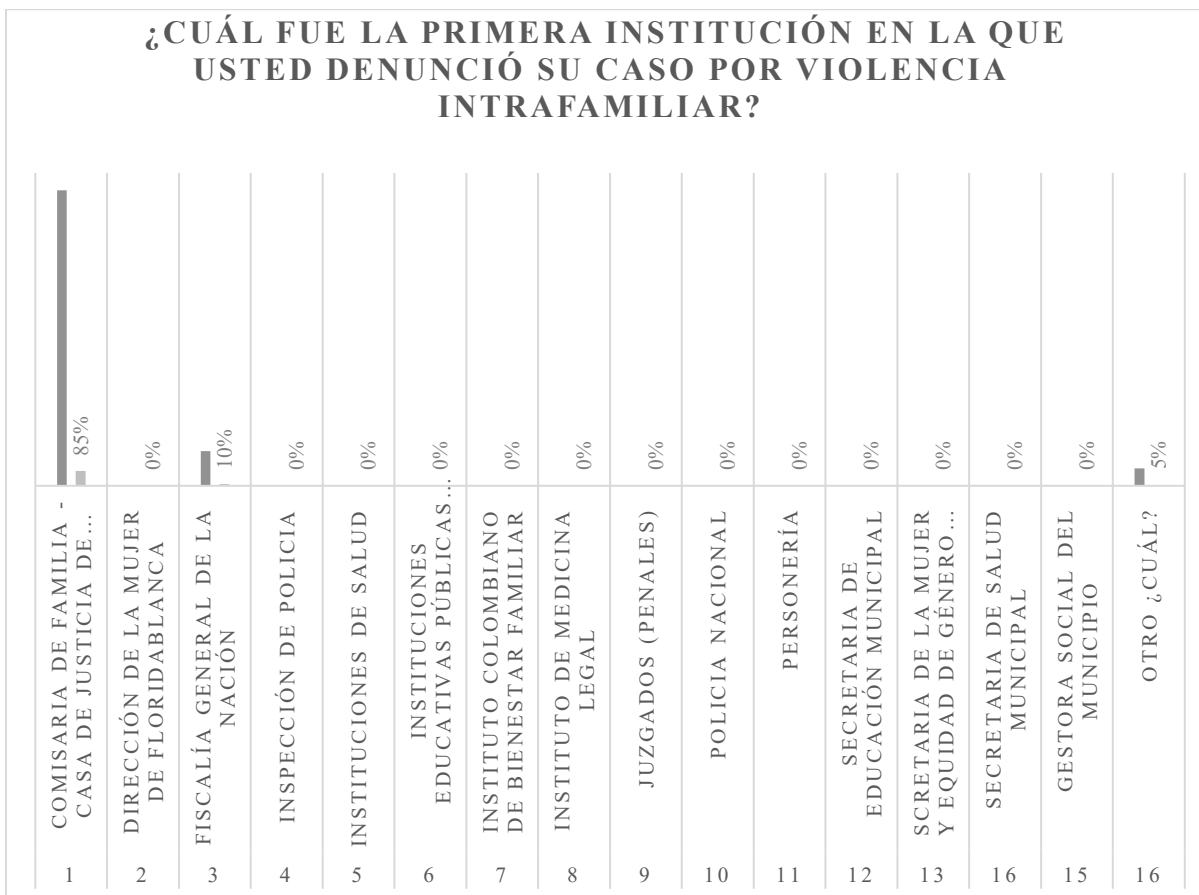


Nota: La gráfica representa la distribución por géneros de los denunciante en la Comisaría de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia.

Un segundo aspecto sobre el cual se indagó fue el referido con la primera institución a la cual acudieron los denunciante para iniciar el proceso de denuncia, lo que permitió identificar la Comisaria de Familia del municipio de Floridablanca como la primera institución tenida en cuenta para denunciar. (ver figura 7).

Figura 7.

¿Cuál fue la primera institución en la que usted denunció su caso por VIF?

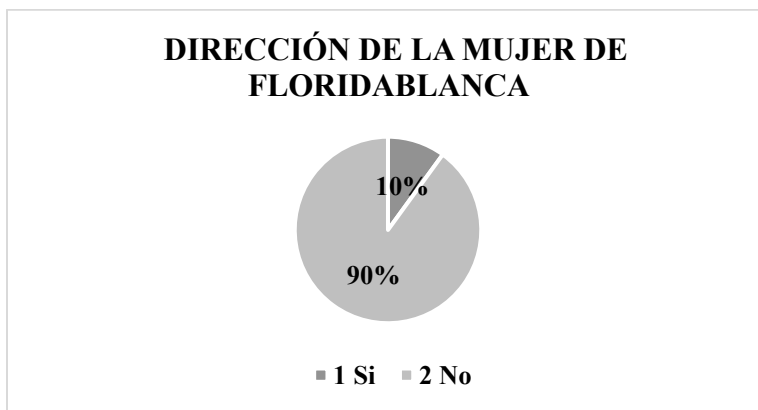


Nota: La gráfica representa las instituciones a las cuales puede acudir la ciudadanía a interponer su caso por VIF. Fuente: Elaboración propia.

Dado lo anterior, se identifica la necesidad de revisar la funcionalidad de las instituciones en el municipio de Floridablanca, en torno al delito de la VIF. También se logró identificar las instituciones con menor reconocimiento de sus funciones frente a la prevención y atención en VIF en el municipio de Floridablanca: Dirección de la Mujer de Floridablanca y la Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander (ver figura 8 y 9).

Figura 8.

Dirección de la Mujer de Floridablanca como una de las instituciones con menor porcentaje de reconocimiento de sus funciones frente a la prevención y atención de VIF



Nota: La gráfica representa el conocimiento por parte de los denunciantees respecto a las funciones de la Dirección de la Mujer en VIF. Fuente: Elaboración propia.

Figura 9.

Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander como una de las instituciones con menor porcentaje de reconocimiento de sus funciones frente a la prevención y atención de VIF



Nota: La gráfica representa el conocimiento por parte de los denunciantees respecto a las funciones de la Secretaría de la Mujer y Equidad de Género en Santander en VIF. Fuente: Elaboración propia.

También se indagaron los diversos medios por los cuales los denunciantes tuvieron conocimiento para iniciar su proceso de denuncia, lo que permitió identificar que, los medios de comunicación como, internet, líneas telefónicas, radio, televisión y campañas de prevención no están influyendo en la ciudadanía como estrategias para orientar, sensibilizar o prevenir delitos como la VIF. (ver figura 10).

Figura 10.

Medios que fueron tomados en cuenta para iniciar el proceso de denuncia



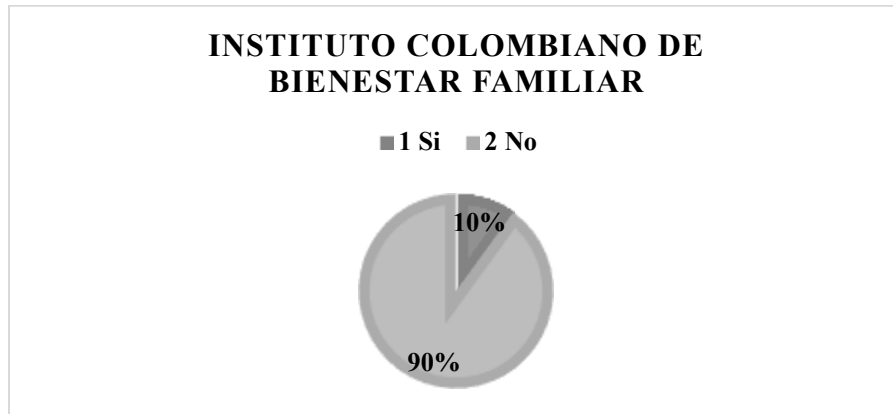
Nota: La gráfica representa los diversos medios los cuales fueron tomados en cuenta al momento de iniciar el proceso de denuncia. Fuente: Elaboración propia.

Dado lo anterior, se evidencia la importancia de promover, invertir y fomentar la participación de la institucionalidad en los medios informativos, esto obedeciendo a la transformación digital que se viene desarrollado en los últimos años, teniendo en cuenta el impacto e influencia de los medios digitales como las redes sociales.

Respecto a la articulación institucional, se identificó al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Instituto de Medicina Legal y la Policía Nacional, como las instituciones con mayor porcentaje de remisiones de denuncias por parte de la Comisaría de Familia (ver figura 11, 12 y 13).

Figura 11.

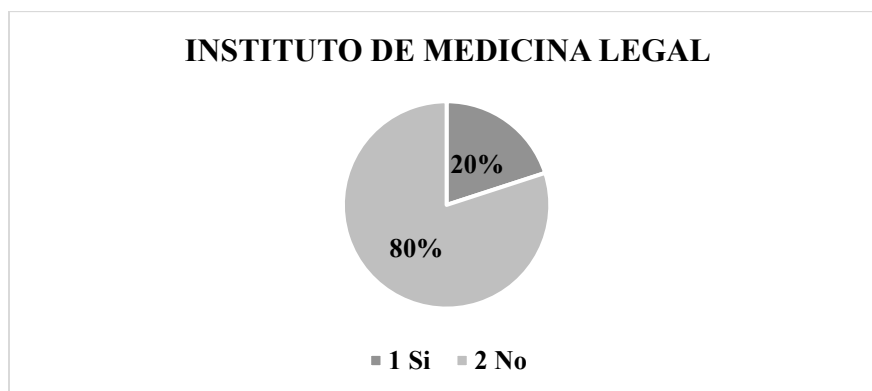
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como una de las instituciones con mayor número de remisión de denuncias por parte de la Comisaría de Familia de Floridablanca



Nota: La gráfica representa al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como institución a la cual fueron remitidas denuncias recibidas por la Comisaría de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia.

Figura 12.

Instituto de Medicina Legal institución como una de las instituciones con mayor número de remisión de denuncias por la Comisaría de Familia de Floridablanca



Nota: La gráfica representa al Instituto de Medicina Legal como institución a la cual fueron remitidas denuncias recibidas por la Comisaría de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia.

Figura 13.

Policía Nacional institución como una de las instituciones con mayor número de remisión de denuncias por la Comisaría de Floridablanca



Nota: La gráfica representa la Policía Nacional como institución a la cual fueron remitidas denuncias recibidas por la Comisaría de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia.

Dado lo anterior, se infiere la importancia del trabajo conjunto y comprometido por parte de las instituciones, dada la diversidad y complejidad de los casos las remisiones son base fundamental para el desarrollo de la denuncia, reivindicación de derechos y seguimiento de los casos.

En cuanto a la aplicación, efectividad y seguimiento de las medidas de protección otorgadas por las autoridades administrativas a los denunciantes, se obtuvo que, la medida de protección con mayor porcentaje de asignación fue, “Protección temporal especial de la víctima por parte de las autoridades de policía, tanto en su domicilio como en su lugar de trabajo cuando el maltrato reviste gravedad”. (ver figura 14).

Figura 14.

Medida de protección otorgada por las autoridades administrativas con mayor porcentaje de selección por los denunciantes

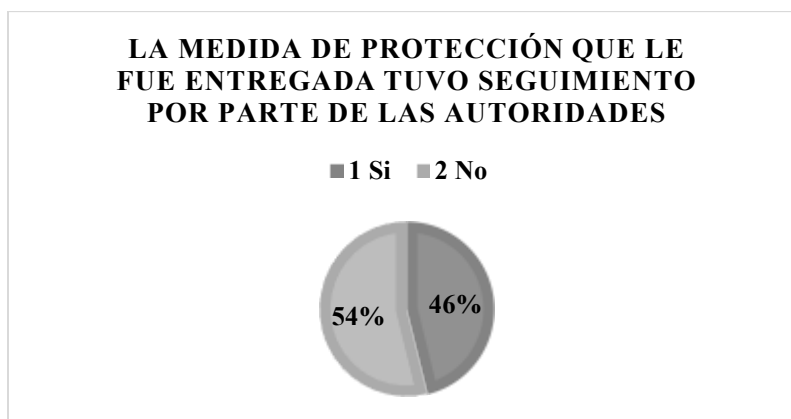


Nota: La gráfica representa la medida de protección con mayor porcentaje de asignación a los denunciantes por las autoridades administrativas. Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la efectividad de la medida de protección se hallaron resultados negativos por parte de las y los denunciantes, quienes no perciben la efectividad de la misma. (ver figura 15).

Figura 15.

Percepción de efectividad de la medida de protección otorgada por la autoridad administrativa

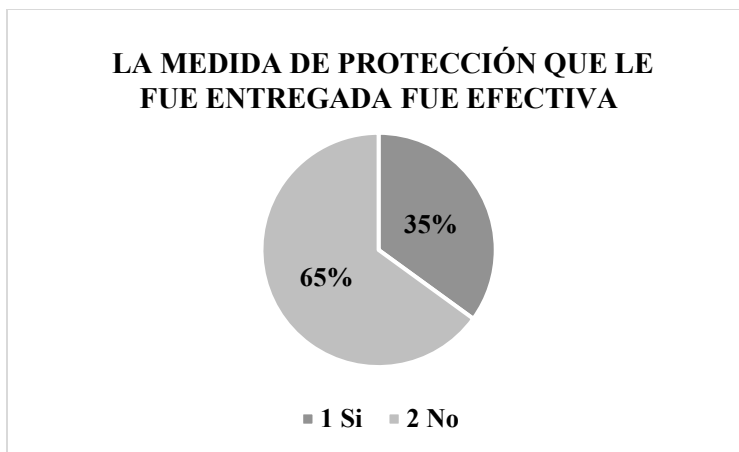


Nota: La gráfica representa la percepción de efectividad que tienen los denunciantes respecto a la medida de protección otorgada. Fuente: Elaboración propia.

Dado lo anterior, también se evaluó el seguimiento a las medidas de protección, donde se logró percibir que, las medidas de protección no están siendo vigiladas por parte de la autoridad competente. (ver figura 16).

Figura 16.

Percepción de seguimiento de la medida de protección otorgada por la autoridad administrativa

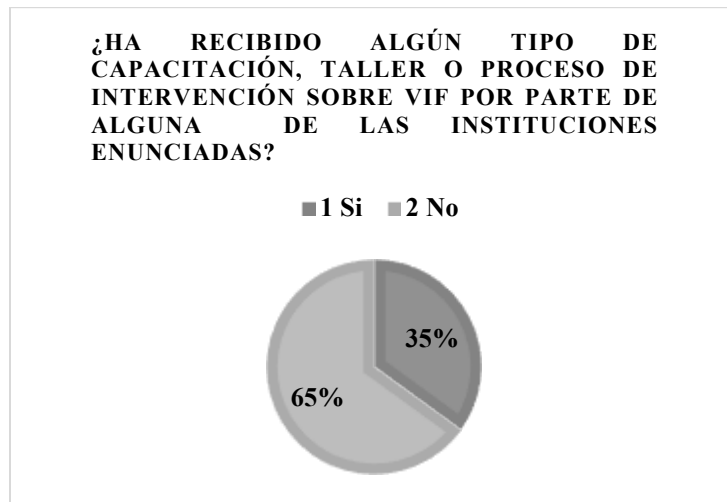


Nota: La gráfica representa la percepción de seguimiento que tienen los denunciantes respecto a la medida de protección otorgada. Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, también se exploró acerca de talleres, capacitaciones procesos de intervención sobre VIF, lo que permitió identificar que, el 35% de los denunciantes recibieron algún tipo de capacitación, taller o proceso de intervención (ver figura 17). En contraposición a ello, el 100% de los denunciados afirmó no recibir ninguna de las estrategias referidas (ver figura 18); por cuanto es importante resaltar como la institucionalidad ha dejado de lado dotar a la sociedad de herramientas que permitan reconocer los signos de violencia, comprender las dinámicas entre víctimas y agresores, y fomentar una corresponsabilidad social en la eliminación de la violencia y la discriminación en el entorno familiar.

Figura 17.

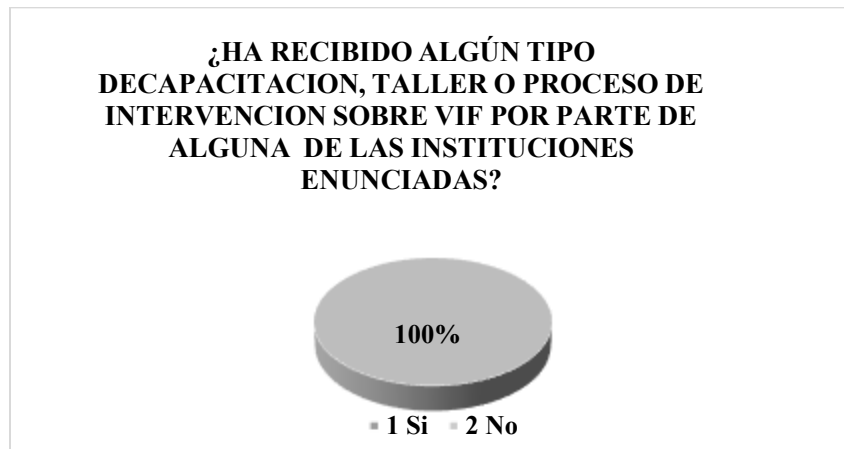
Vinculación de los denunciante en capacitaciones, talleres o procesos de intervención sobre VIF



Nota: La gráfica representa la vinculación de los denunciante en capacitaciones, talleres o procesos de intervención sobre VIF. Fuente: Elaboración propia.

Figura 18.

Vinculación de los denunciados en capacitaciones, talleres o procesos de intervención sobre VIF



Nota: La gráfica representa la vinculación de los denunciados en capacitaciones, talleres o procesos de intervención sobre VIF. Fuente: Elaboración propia.

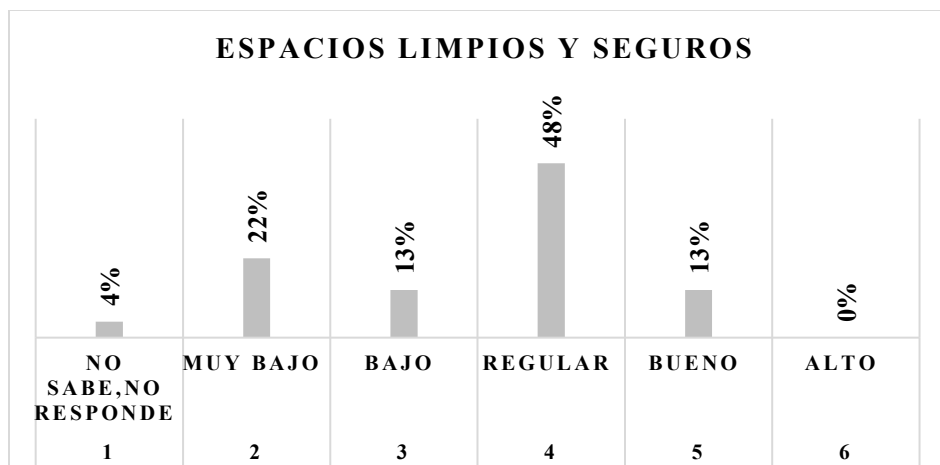
6.1.2 Categoría de Análisis II.

Percepción subjetiva de efectividad: Tiempos de respuesta, calidad frente a la atención y efectividad de la misma.

A nivel de las condiciones de infraestructura se evaluó la percepción de los usuarios en cuanto a espacios limpios y seguros, lo que permitió identificar una percepción con intervalos negativos, es decir, para el 22% muy bajo, 13% bajo, el 48% regular, el 13% consideró bueno el espacio y el 4% no sabe, no responde. (ver Figura 19).

Figura 19.

Percepción de los usuarios respecto a espacios limpios y seguros en la Comisaría de Floridablanca

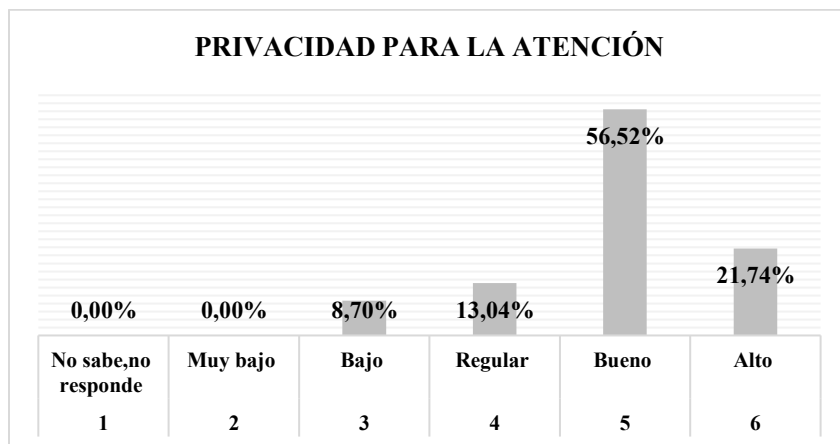


Nota: La gráfica representa la percepción de los usuarios en torno a espacios limpios y seguros en la Comisaría de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se evaluó la percepción respecto a la privacidad para la atención brindada lo que permitió identificar que, el 56,52% es Buena, para el 21,74% Alta, para el 13,04% Regular y, para el 8,70% Baja. De acuerdo a los hallazgos se resalta la importancia de garantizar a los usuarios espacios seguros y confiables, donde puedan expresarse sin temor y libremente sin la angustia de ser escuchadas o escuchados por personas externas a su proceso de atención. (ver figura 20).

Figura 20.

Percepción de los usuarios respecto a la privacidad para la atención en la Comisaría de Floridablanca



Nota: La gráfica representa la percepción de los usuarios en torno a la privacidad para la atención en la Comisaría de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia.

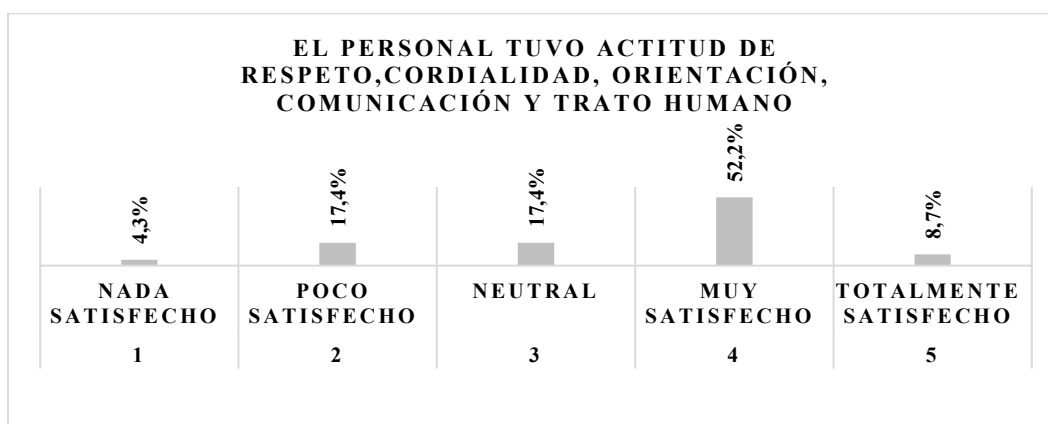
Ahora bien, respecto a la percepción del usuario o usuaria en cuanto a cordialidad, orientación, comunicación y trato humano por parte de los funcionarios, se hallaron variables negativas, aspectos que pueden incidir en la revictimización de los usuarios al no recibir tratos cordiales, orientaciones, comunicación y trato humano, no obstante, es deber de la institucionalidad brindar un espacio de reivindicación de derechos. (ver figura 21). Las condiciones físicas de las comisarías de familia, como el orden, la limpieza y la privacidad, influyen significativamente en la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad de la atención recibida. Espacios adecuados y bien mantenidos pueden generar una experiencia más positiva y respetuosa, mientras que la falta de estos puede afectar negativamente la confianza y satisfacción de los usuarios.

Además, la alta carga de casos que enfrentan estas entidades limita la capacidad de los servidores públicos para ofrecer una atención integral y personalizada. La sobrecarga laboral puede

impedir que los funcionarios dediquen el tiempo necesario a cada caso, afectando la calidad del servicio y la eficacia en la protección de los derechos de las personas atendidas. Por lo tanto, es esencial mejorar tanto las condiciones físicas de las comisarías como gestionar adecuadamente la carga laboral, para garantizar una atención efectiva y digna a quienes acuden en busca de protección y justicia.

Figura 21.

Percepción de los usuarios respecto a recibir actitud de respeto, cordialidad, orientación, comunicación y trato humano por parte del personal que recibió su proceso en la Comisaría de Floridablanca

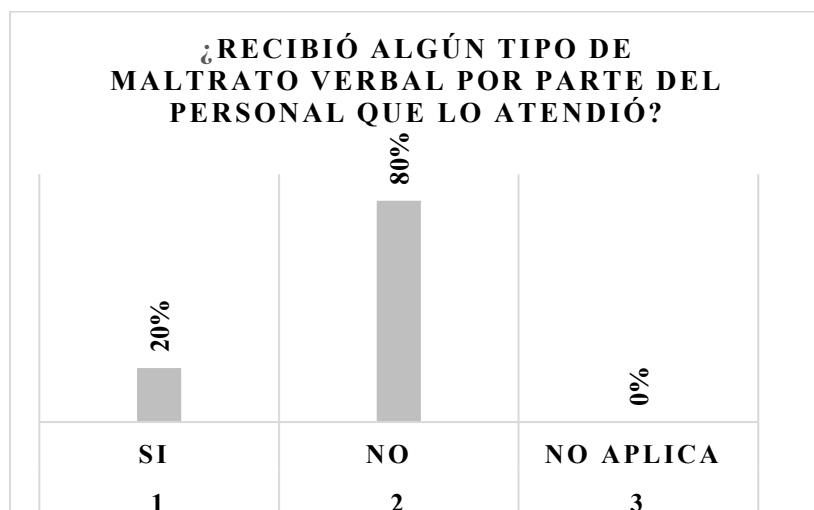


Nota: La gráfica representa la percepción de los usuarios en torno a recibir actitud de respeto, cordialidad, orientación, comunicación y trato humano por parte del personal que recibió su proceso de denuncia en la Comisaría de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia. Si bien los usuarios de las comisarías de familia reconocen, en términos generales, una actitud respetuosa por parte de los servidores públicos que los atienden, se evidencia una preocupación latente relacionada con la posibilidad de que sus historias de vida, atravesadas por situaciones complejas, sean divulgadas a terceros.

También se exploró acerca del comportamiento verbal por parte de los funcionarios de la Comisaría de Floridablanca, aspecto que permitió identificar que, el 20% afirmó recibir dicho Maltrato verbal (ver figura 22).

Figura 22.

Percepción de los usuarios respecto a recibir algún tipo de maltrato verbal por parte del personal que recibió su proceso en la Comisaría de Floridablanca



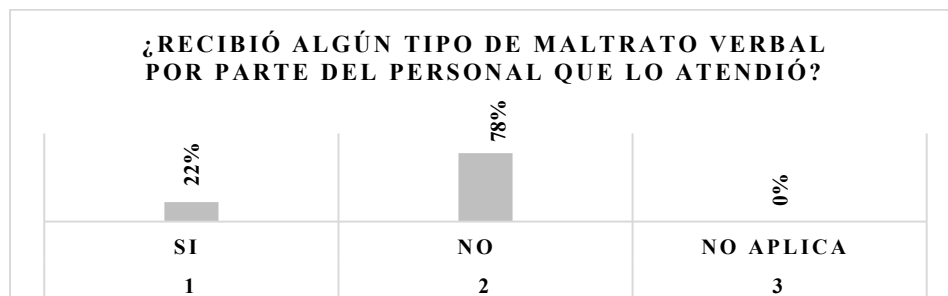
Nota: La gráfica representa la percepción de los usuarios en torno a recibir algún tipo de maltrato verbal por parte del personal que recibió su proceso de denuncia en la Comisaría de Floridablanca.

Fuente: Elaboración propia.

A partir de dicho resultado es importante revisar el comportamiento por parte de los funcionarios, quienes presuntamente podrían estar abusando de su relación de autoridad, incurriendo en malos tratos con un vocabulario inapropiado, aspecto que se logra confirmar con los resultados también obtenidos con la percepción de los denunciados (ver figura 23).

Figura 23.

Percepción de los denunciados respecto a recibir algún tipo de maltrato verbal por parte del personal que recibió su proceso en la Comisaría de Floridablanca



Nota: La gráfica representa la percepción de los denunciados en torno a recibir algún tipo de maltrato verbal por parte del personal en la Comisaría de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia.

En línea con los hallazgos anteriores, también se percibieron comportamientos discriminatorios por parte de los funcionarios con los usuarios (ver figura 24).

Figura 24.

Percepción de los usuarios respecto a recibir trato discriminatorio o irrespetuoso por parte del personal que recibió su proceso en la Comisaría de Floridablanca



Nota: La gráfica representa la percepción de los usuarios en torno a recibir trato discriminatorio o irrespetuoso por parte del personal que recibió su proceso de denuncia en la Comisaría de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se indagó en relación a conductas machistas o sexualizadas por parte de los funcionarios con los usuarios, resultados que permitieron interpretar dichas tendencias o comportamientos (ver Figura 25).

Figura 25.

Percepción de los usuarios en torno a recibir conductas machistas o sexualizadas por parte de los funcionarios



Nota: La gráfica representa la percepción de los usuarios en torno a recibir conductas machistas o sexualizadas por parte de los funcionarios por parte del personal que recibió su proceso de denuncia en la Comisaría de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia.

No obstante, también se evaluó la percepción en torno a recibir algún tipo de conductas de rechazo por su nivel económico, aspecto que se logró identificar en la percepción del 4% de los usuarios, quienes afirmaron dicha conducta (ver figura 26).

Figura 26.

Percepción de los usuarios en torno a recibir conductas de rechazo por su nivel económico por parte del personal que recibió su denuncia.

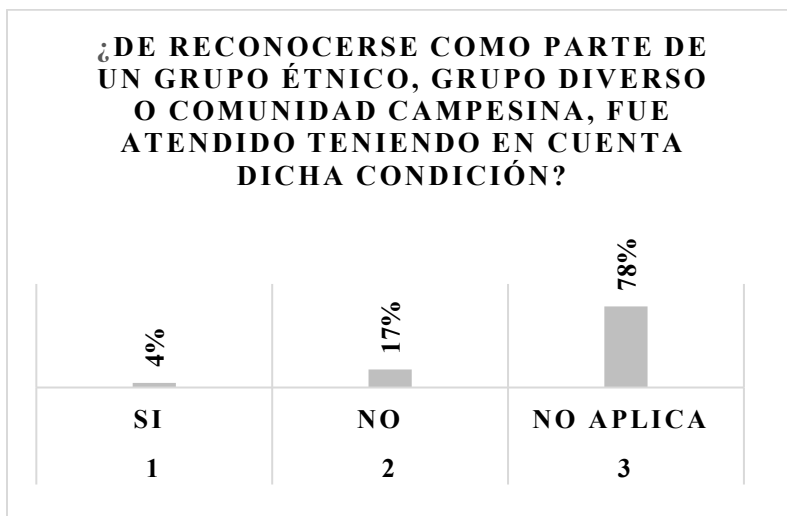


Nota: La gráfica representa la percepción de los usuarios en torno a recibir conductas de rechazo por su nivel económico por parte del personal que recibió su proceso de denuncia en la Comisaría de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia. Esto tiene que ver con la existencia de una cultura muy, pero muy clasista en Santander.

Finalmente, dentro de los hallazgos obtenidos se logró identificar que, el 17% de los usuarios percibieron que debido a su grupo étnico, comunidad campesina o grupo diverso la atención brindada no fue apropiada de acuerdo a su condición (ver figura 27).

Figura 27.

Percepción de los usuarios en torno a recibir una atención apropiada de acuerdo a su grupo étnico, comunidad campesina o grupo diverso por parte del personal que recibió su denuncia.



Nota: La gráfica representa la percepción de los usuarios en torno a recibir una atención apropiada de acuerdo a su grupo étnico, comunidad campesina o grupo diverso por parte del personal que recibió su denuncia en la Comisaría de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia.

6.2 Actores Institucionales

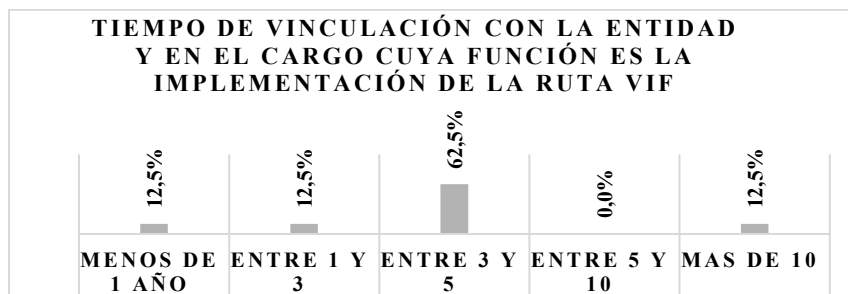
6.2.1 Categoría de Análisis I.

Articulación institucional: Mecanismos de coordinación, presencia institucional, tiempos de respuesta.

Como primer aspecto a indagar, se evaluó el tiempo de vinculación del personal en la institución, lo que permitió identificar que, el 62,5% se encuentra vinculado entre 3 y 5 años con la entidad. (ver figura 28). Con este porcentaje, se puede evidenciar que la permanencia de los funcionarios y funcionarias a la entidad vinculada a la ruta, está alrededor de un quinquenio, por cuanto su nivel de conocimiento práctico e interventivo es alto si se correlaciona con que en su mayoría tiene experiencia previa relacionada con la VIF.

Figura 28.

Tiempo de vinculación con la entidad y en el cargo cuya función es la implementación de la ruta de VIF

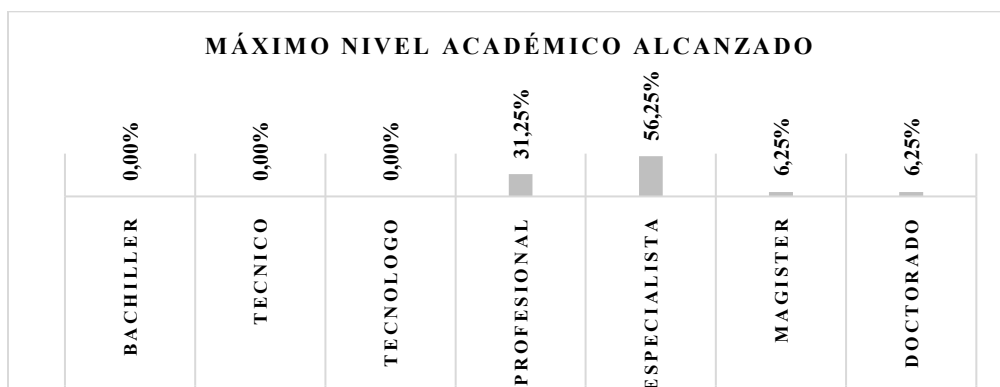


Nota: La gráfica representa el tiempo de vinculación de los funcionarios en la entidad y cargo, cuya función sea la implementación de la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

Como segundo aspecto sobre el cual se indagó está relacionado con la formación académica de los actores institucionales, identificando que, el 56,25% es Especialista, el 31,25% cuenta con título Profesional, el 6,25% Magister y el 6,25% cuenta con un Doctorado. (ver figura 29).

Figura 29.

Máximo nivel académico alcanzado por los actores institucionales

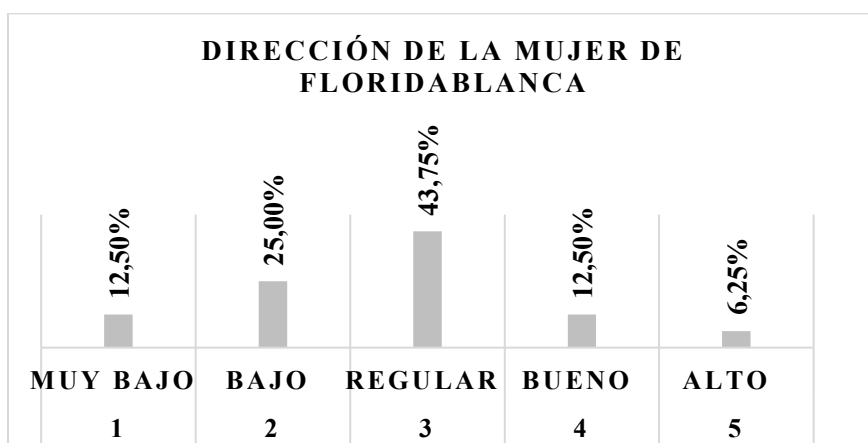


Nota: La gráfica representa el máximo nivel académico de los actores institucionales. Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, como tercer aspecto que se logró investigar estuvo relacionado con el conocimiento que tienen los funcionarios respecto a las funciones de la Ruta de Violencia Intrafamiliar en el municipio de Floridablanca. aspecto que permitió identificar que, la Dirección de la Mujer, Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander y Gestora social del municipio, fueron las instituciones con porcentajes más altos en las variables Regular, Bajo o, Muy bajo. (ver figuras 30, 31 y 32).

Figura 30.

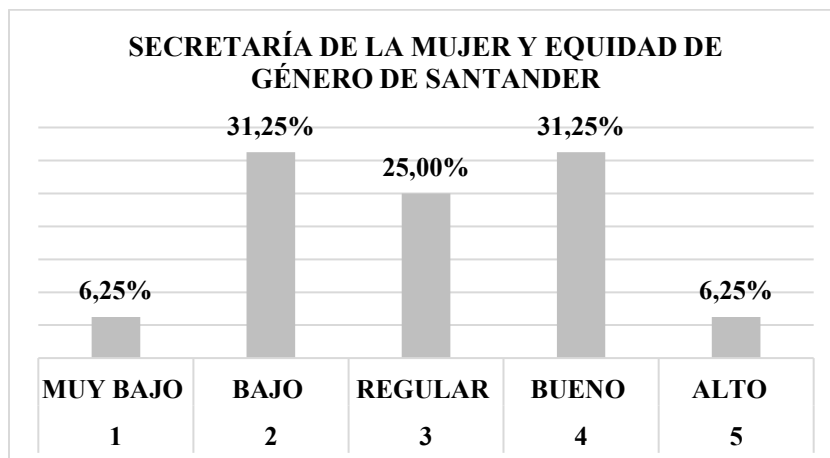
Percepción de los funcionarios en relación a las funciones de la Dirección de la Mujer de Floridablanca con la Ruta de VIF



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación con las funciones de la Dirección de la Mujer con la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

Figura 31.

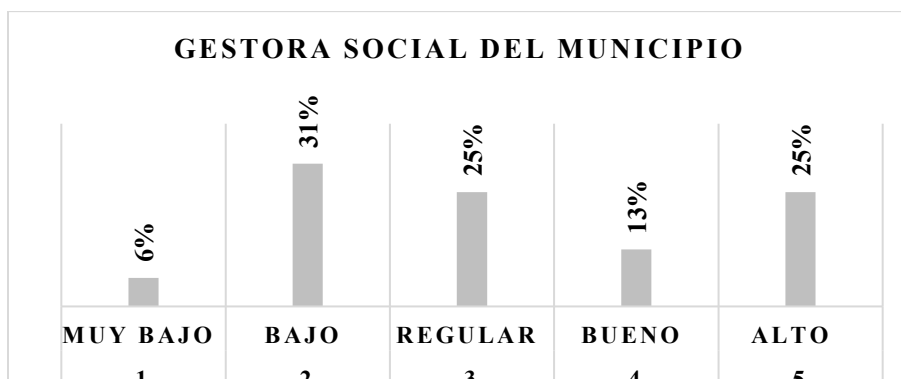
Percepción de los funcionarios en relación a las funciones de la Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander con la Ruta de VIF



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a las funciones de la Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander con la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia. Muy interesante.

Figura 32.

Percepción de los funcionarios en relación a las funciones de la Gestora Social del municipio con la Ruta de VIF

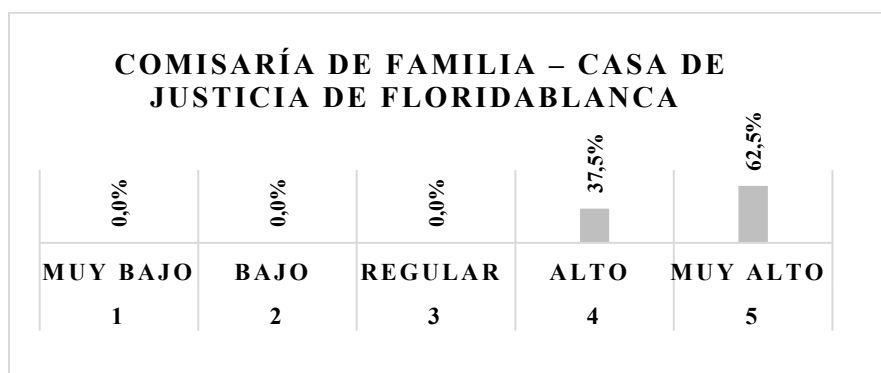


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a las funciones de la Gestora Social del municipio con la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

En línea con lo referido anteriormente, se evaluaron los niveles de articulación institucional en el municipio de Floridablanca, permitiendo identificar que, las entidades con mayor articulación ante los casos de VIF fueron: Comisaría de Familia, Fiscalía General de la Nación, Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Instituto de Medicina Legal, Juzgados y Policía Nacional (ver figuras 33,34,35,36, 37,38, y 39).

Figura 33.

Comisaría de Familia como una de las instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca

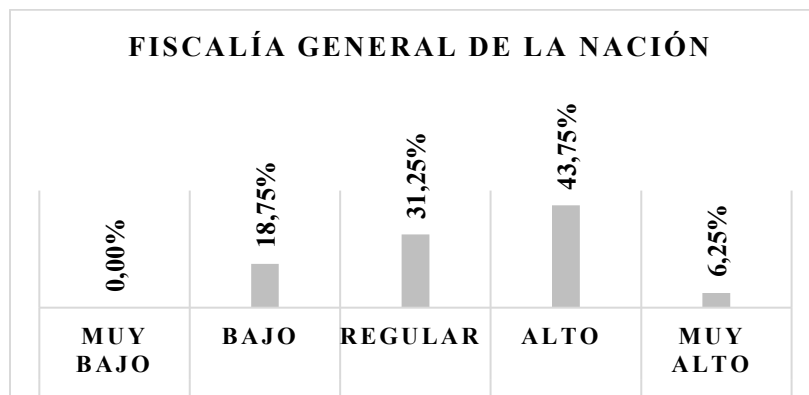


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios acerca de la articulación de la Comisaría de Familia con las demás instituciones vinculadas con la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

Frente a estos resultados, es importante resaltar como las Comisarías de Familia son instancias altamente reconocidas no solo por la ciudadanía, sino se han engranado como un eje fundamental para la implementación de la ruta por VIF en el municipio de Floridablanca.

Figura 34.

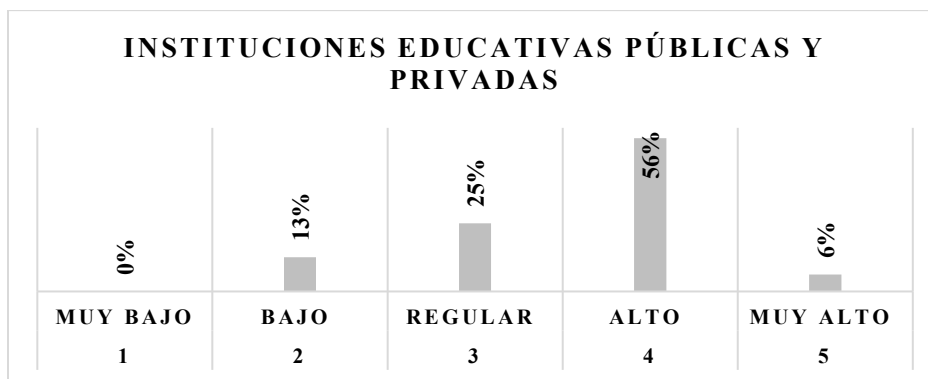
Fiscalía General de la Nación como una de las instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios respecto a la articulación de la Fiscalía General de la Nación con las demás instituciones vinculadas con la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

Figura 35.

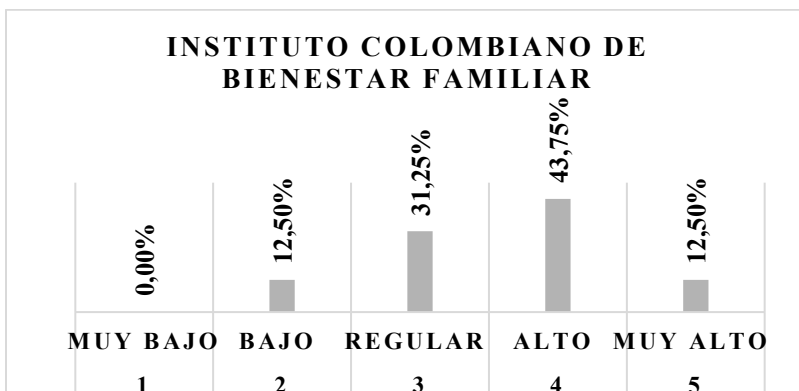
Instituciones Educativas Públicas y Privadas como una de las instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios sobre la articulación entre las Instituciones Educativas Públicas y Privadas con las demás instituciones vinculadas con la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

Figura 36.

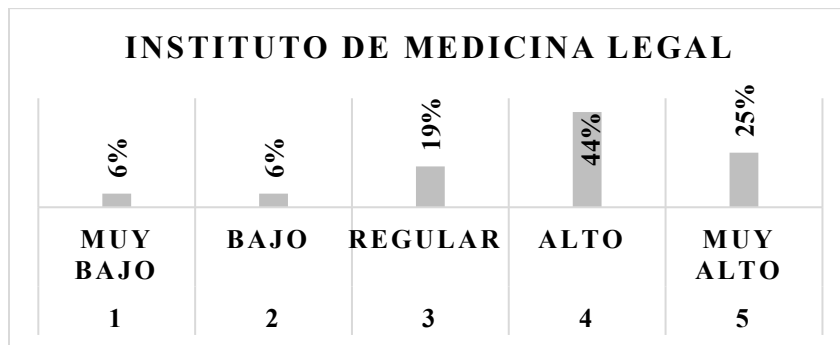
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como una de las instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca.



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios respecto a la articulación entre el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar con las demás instituciones vinculadas con la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

Figura 37.

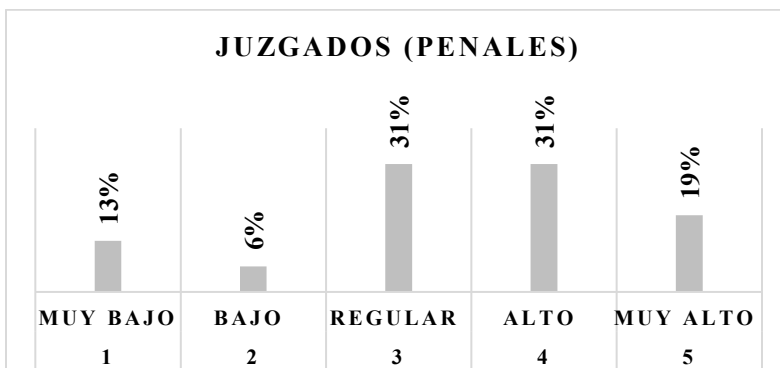
Instituto de Medicina Legal como una de las instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios respecto a la articulación entre el Instituto de Medicina Legal con las demás instituciones vinculadas con la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

Figura 38.

Juzgados (penales) como instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios respecto a la articulación entre los Juzgados (penales) con las demás instituciones vinculadas con la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

Figura 39.

Policía Nacional como instituciones con mayor articulación con las entidades vinculadas con la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca

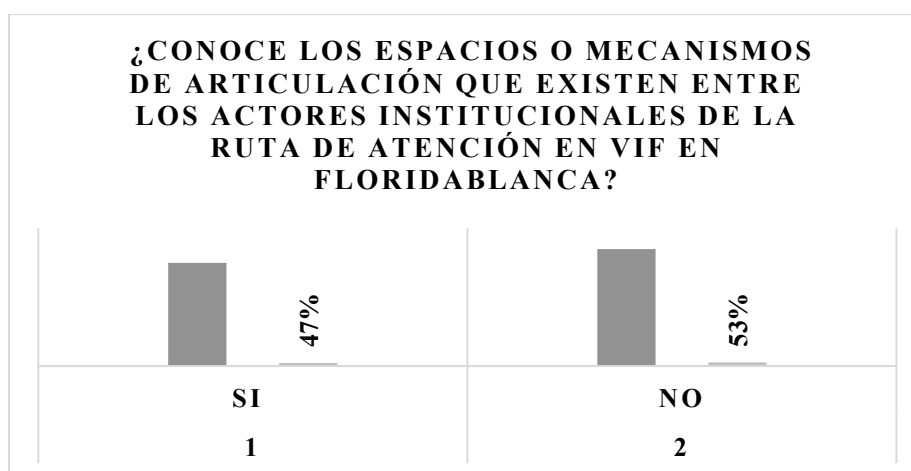


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios acerca de la articulación entre la Policía Nacional con las demás instituciones vinculadas con la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

En línea con la articulación institucional se indagó en relación al conocimiento y participación en los diversos mecanismos de articulación que se realizan en el municipio. Variables que permitieron identificar que, el 53% de los funcionarios no tienen conocimiento de dichos espacios (ver figura 40).

Figura 40.

Conocimiento por parte de los funcionarios sobre mecanismos de articulación en el municipio de Floridablanca

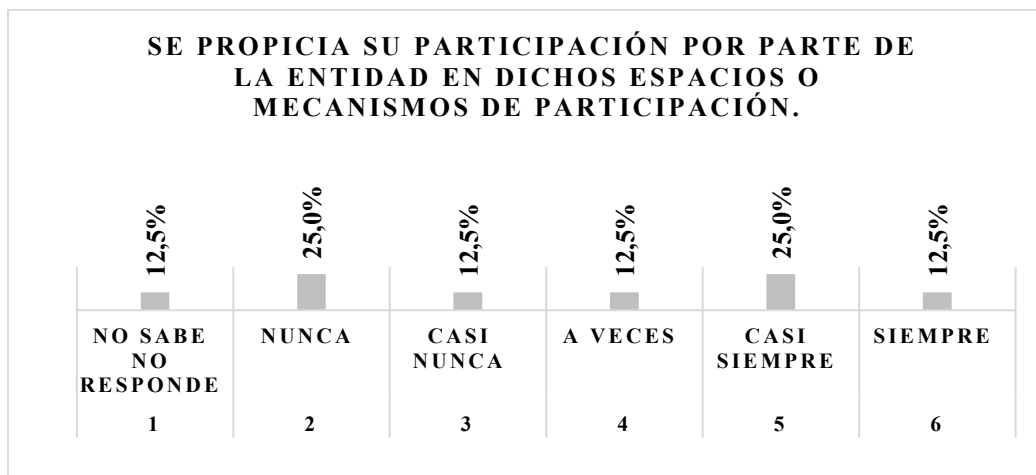


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación al conocimiento sobre los espacios o mecanismos de articulación entre los actores institucionales del municipio de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia.

En relación a la participación se pudo identificar que, el 12,5% No sabe / No responde, el 25,0% Nunca ha participado, el 12,5% Casi nunca, el 12,5% A veces, el 25,0% Casi siempre y el 12,5% Siempre (ver figura 41).

Figura 41.

Participación por parte de los funcionarios sobre mecanismos de articulación en el municipio de Floridablanca

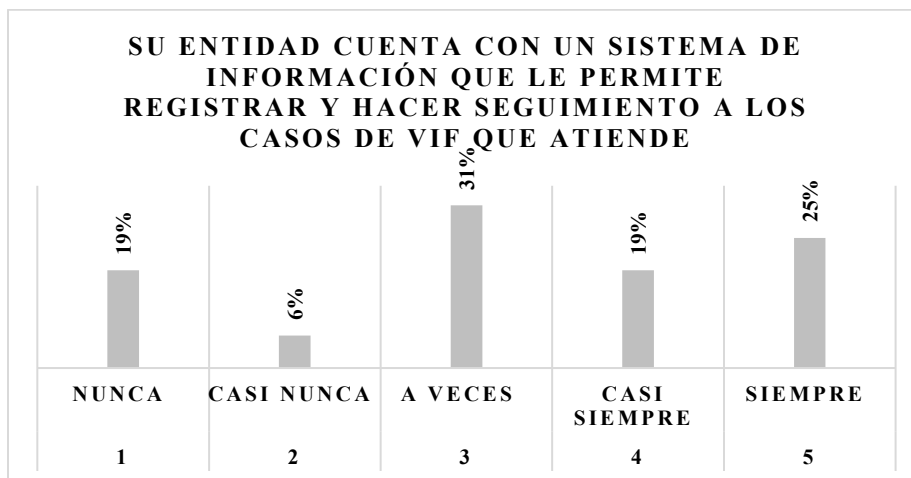


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a la participación en los espacios o mecanismos de articulación entre los actores institucionales del municipio de Floridablanca. Fuente: Elaboración propia.

También se exploró respecto a los sistemas de información para registrar y hacer seguimiento a los casos de VIF, por lo que se logró identificar que, las variables Nunca, Casi nunca, A veces obtuvieron el 56% de la totalidad, el 44% Siempre, y Casi siempre. (ver figura 42).

Figura 42.

Percepción de los funcionarios en relación a los sistemas de información de la entidad donde se encuentran vinculados



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a los sistemas de información para los casos de VIF de la entidad donde se encuentra laborando. Fuente: Elaboración propia.

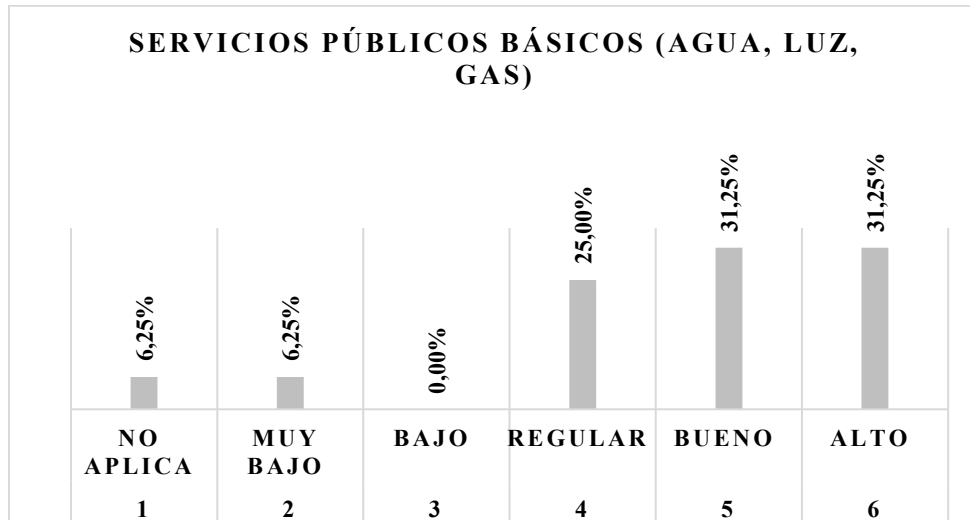
6.2.2 Categoría de análisis II

Capacidad instalada: Dotación, servicios públicos, enseres, infraestructura, sistemas de información, recursos.

Obedeciendo a las categorías de análisis de la presente investigación, se indagaron aspectos importantes de la infraestructura donde se encuentran vinculados los funcionarios, por lo que se evaluó la percepción en torno a los servicios públicos de agua, luz y gas, se perciben por el 31,25% su percepción es Alta, para el 31,25% Buena, para el 25% Regular, para el 6,25% Muy bajo y para el 6,25 No aplica. (ver figura 43).

Figura 43.

Percepción de los funcionarios en relación a los servicios públicos de la entidad donde se encuentran vinculados.

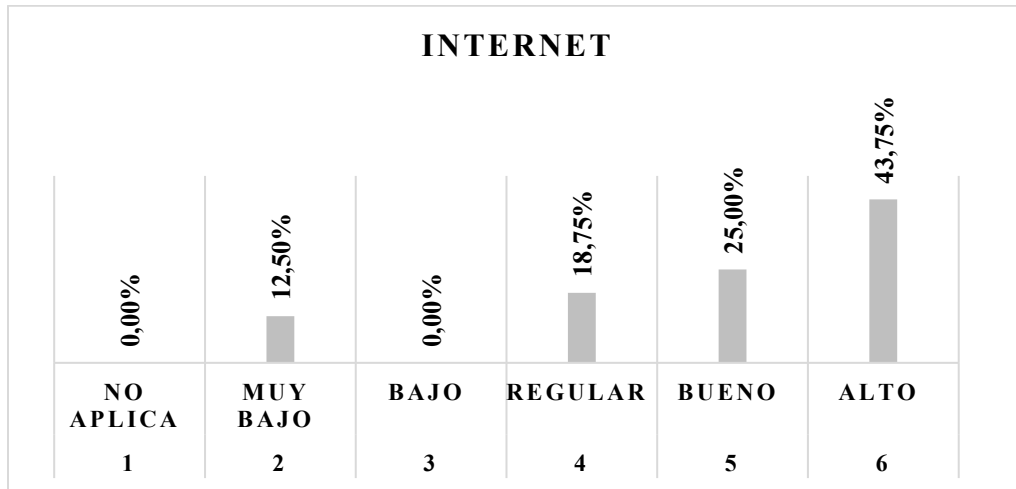


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a los servicios públicos de la entidad donde se encuentran vinculados. Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se exploró acerca de la calidad del internet, como base fundamental para la comunicación vía correo electrónico y demás búsquedas necesarias para la atención de los usuarios, por lo que se logró identificar que, la calidad del servicio de internet para el 12,50% es Muy baja, 18,75% Regular, el 25,00% Bueno y el 43,75% Alta. (ver figura 44).

Figura 44.

Percepción de los funcionarios en relación al servicio de internet en la entidad donde se encuentran vinculados

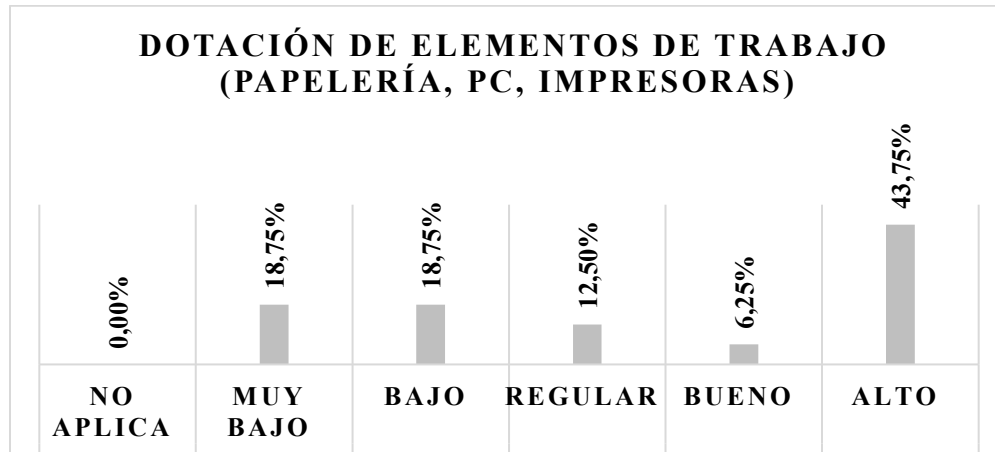


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación al servicio de internet de la entidad donde se encuentran vinculados. Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se indagó respecto a la dotación de elementos en papelería, como lapiceros, resaltadores, lápiz, borrador e impresoras y computadores necesarios para la atención de usuarios, variable que permitió identificar que, para el 18,75% se considera Bajo, así como para el 18,75% Muy bajo, para el 12,50 % Regular, para el 6,25 % Bueno y para el 43,75 Alto (ver figura 45).

Figura 45.

Percepción de los funcionarios en relación con los elementos de dotación electrónicos y de papelería en la entidad donde se encuentran vinculados



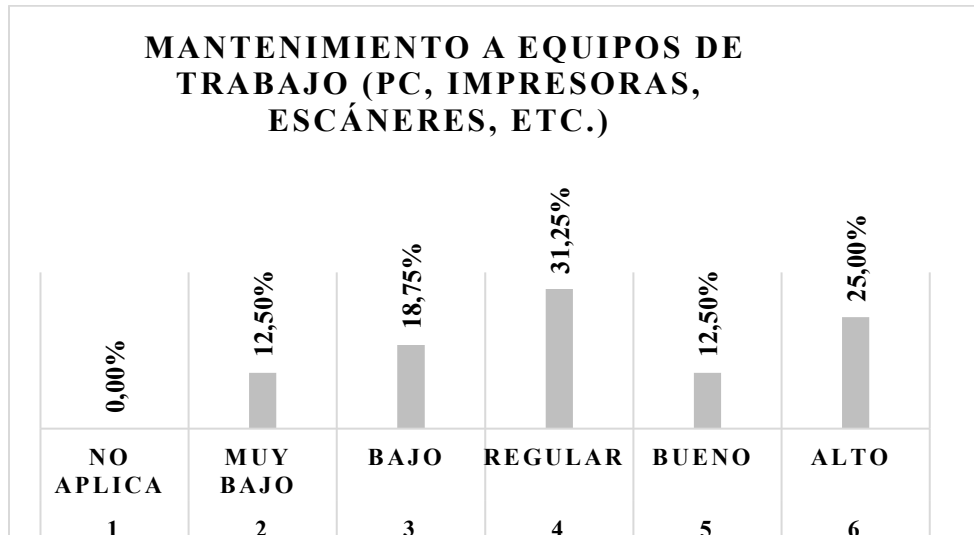
Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a la dotación en elementos electrónicos y de papelería entregados por la entidad donde se encuentran vinculados.

Fuente: Elaboración propia.

En relación al apartado anterior, se evaluó la percepción en relación al mantenimiento de equipos electrónicos como, computadores, impresoras, escáner para documentos, lo que permitió identificar que, el 12,50% lo considera Muy bajo, el 18,75% Bajo, 31,25 Regular, 12,50% Bueno y el 25,00% Alto. (ver figura 46).

Figura 46.

Percepción de los funcionarios en relación al mantenimiento de equipos electrónicos en la entidad donde se encuentran vinculados.



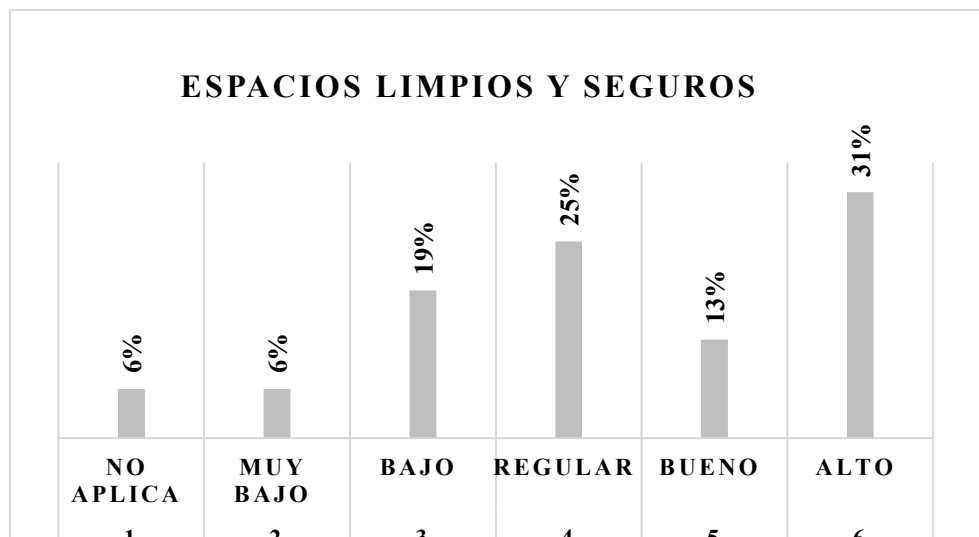
Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a la dotación en elementos electrónicos y de papelería entregados por la entidad donde se encuentran vinculados.

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se evaluó la percepción de los funcionarios en relación a espacios limpios y seguros de la entidad donde desarrollan sus actividades laborales, variable que permitió identificar que, para el 31% Alto, para el 25% Regular, para el 19% Bajo, para el 13% Bueno, para el 6% Muy bajo y para el 6% No aplica. (ver Figura 47).

Figura 47.

Percepción de los funcionarios en relación a espacios limpios y seguros en la entidad donde se encuentran vinculados

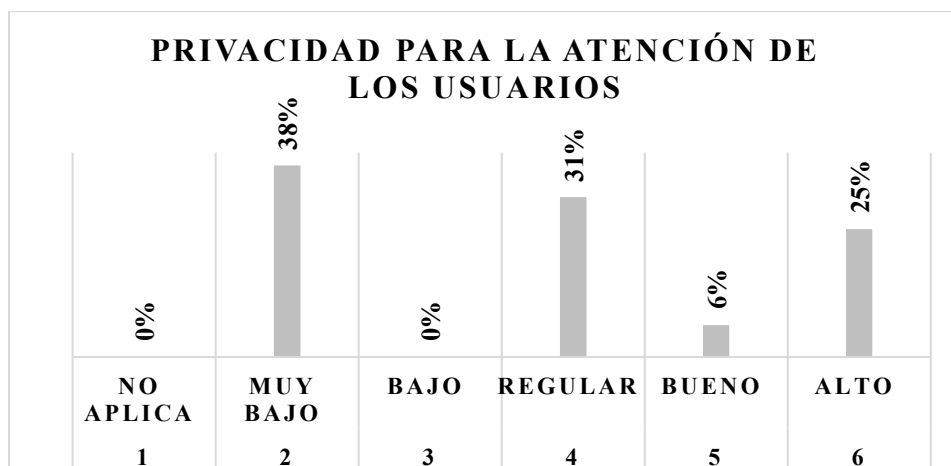


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a espacios limpios y seguros en la entidad donde se encuentran vinculados. Fuente: Elaboración propia.

Otro aspecto relevante que se evaluó estuvo relacionado con la privacidad en las atenciones con los usuarios, aspecto que permitió identificar que, para 38% es Muy bajo, el 31% lo considera Regular, el 6% Bueno y el 25% Alto (ver figura 48).

Figura 48.

Percepción de los funcionarios en relación a la privacidad para la atención de los usuarios

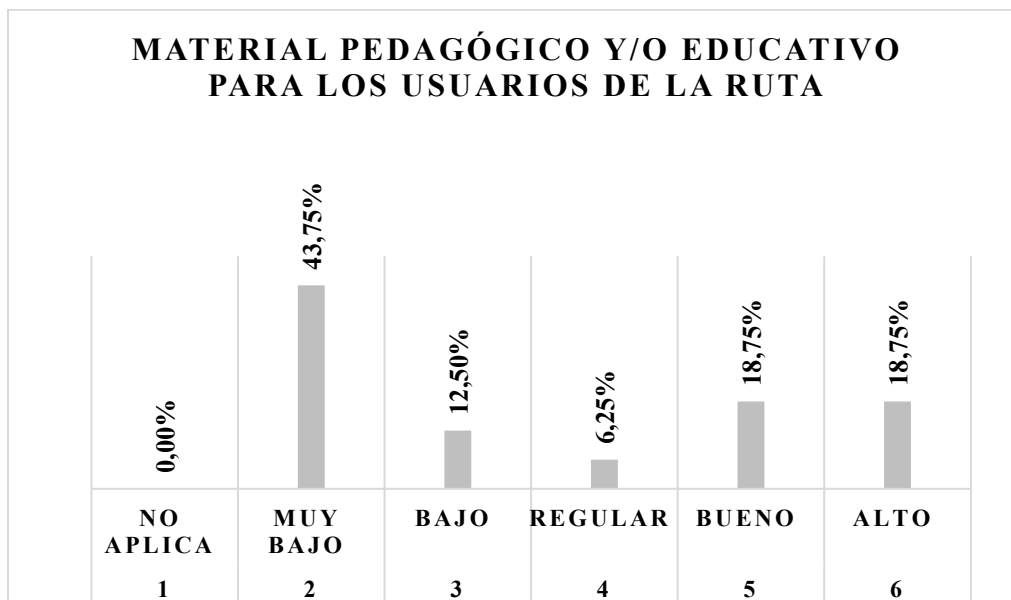


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a la privacidad en la atención de los usuarios. Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se evaluó la percepción de los funcionarios en torno al material pedagógico y/o educativo para usuarios de la Ruta de VIF, lo que permitió identificar que, para el 43,75 Muy bajo, para el 18,75 Bueno, para el 18,75 Alto, para el 12,50 Bajo y para el 6,25 Regular (ver figura 49).

Figura 49.

Percepción de los funcionarios en relación al material pedagógico y/o educativo para los usuarios de la Ruta de VIF

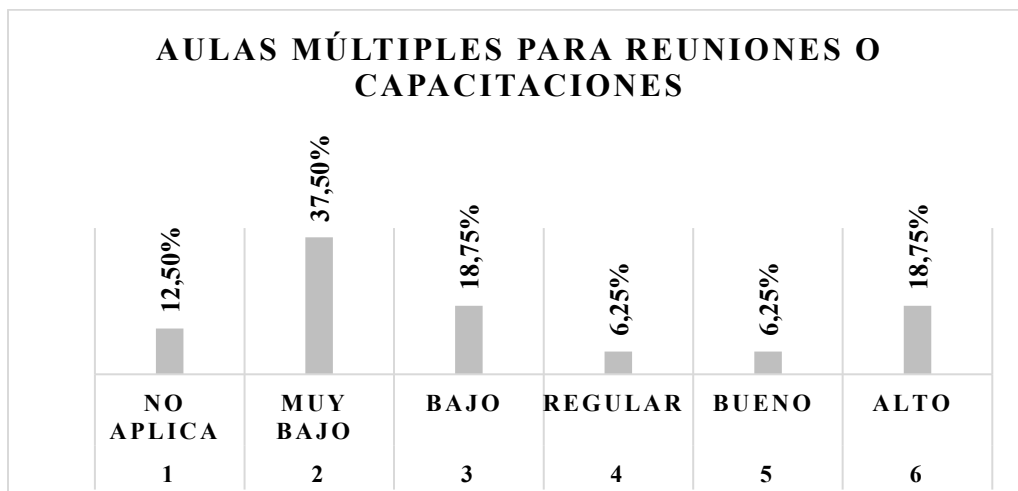


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación al material pedagógico y/o educativo para usuarios de la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se evaluó con los funcionarios espacios como aulas múltiples para reuniones, capacitaciones o talleres para abordar temas relacionados con la Ruta de VIF, arrojando como resultado Muy bajo para el 37,50%, para 18,75% Alto, al igual que para el 18,75% Bajo, Regular para el 6,25%, Bueno para el 6,25 y 12,50% No aplica. (ver figura 50).

Figura 50.

Percepción de los funcionarios en relación a espacios como aulas múltiples para realizar reuniones, capacitaciones, talleres, etc., sobre la Ruta de VIF

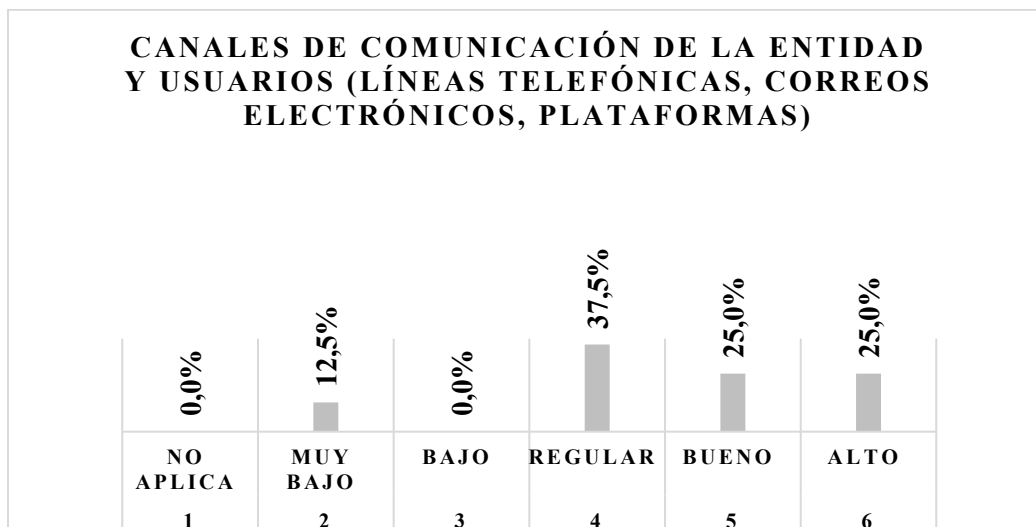


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a espacios como aulas múltiples para reuniones, capacitaciones, talleres, etc., sobre la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

No obstante, se indagó en torno a los canales de comunicación propios de entidad, los cuales informan y orientan a los usuarios de la Ruta de VIF, lo que permitió evidenciar que, el 37,5 Regular, el 25,0 Alto, el 25,0 Bueno y el 12,5 Muy bajo. (ver figura 51).

Figura 51.

Percepción de los funcionarios en relación a los canales de comunicación de la entidad para usuarios sobre la Ruta de VIF

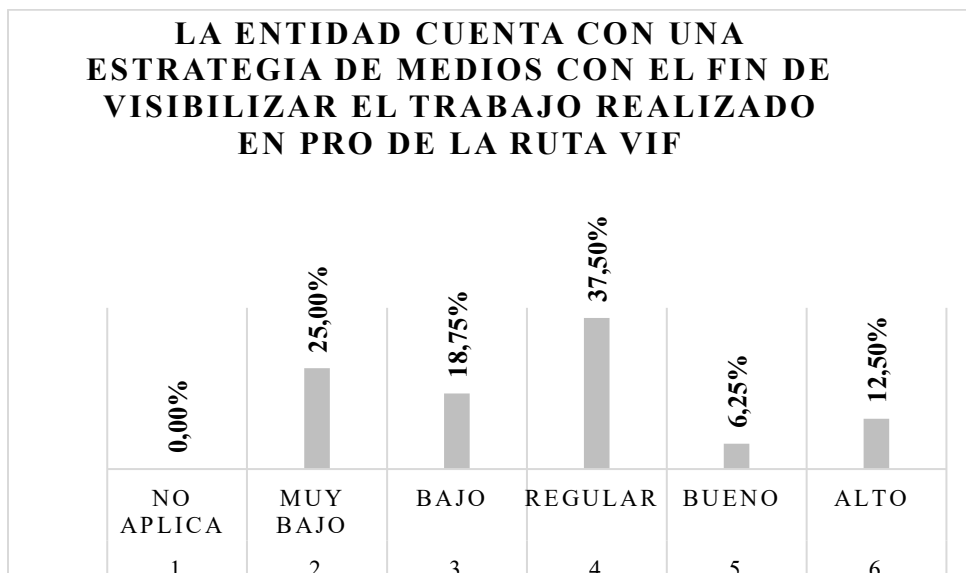


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a los canales de comunicación de la entidad para usuarios de la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

De igual forma, se indagó en relación a, estrategias de medios para visibilizar el trabajo realizado en Pro de la Ruta de VIF, lo que permitió conocer que, para el 37,50% es Regular, para el 25,00% Muy bajo, para el 18,75 Bajo, para el 12,50 Alto y para el 6,25% Bueno. (ver figura 52).

Figura 52.

Percepción de los funcionarios en relación a las estrategias de medios para visibilizar el trabajo en Pro de la Ruta de VIF

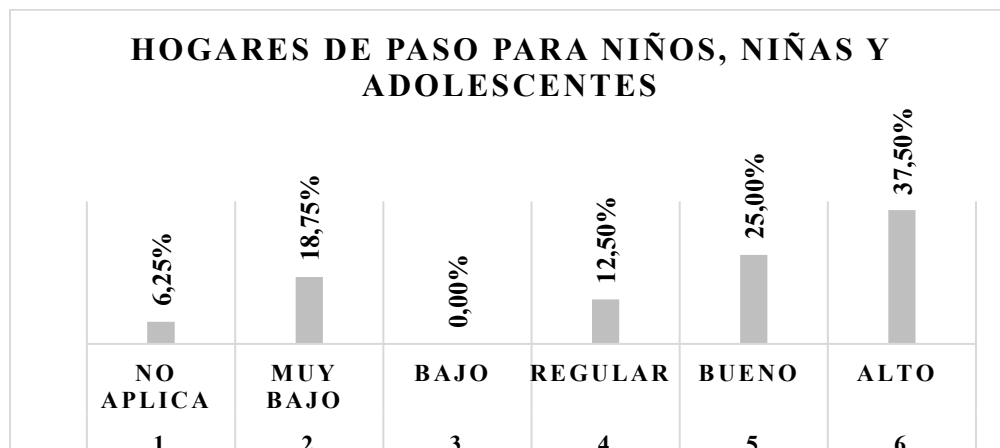


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a las estrategias de medios con el fin de visibilizar el trabajo en Pro de la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, se indagó frente a la perspectiva de los funcionarios en relación a hogares de paso para niños, niñas y adolescentes víctimas de VIF en el municipio de Floridablanca, lo que arrojó como resultado que, para el 37,50% Alto, para el 25,00% Bueno, para el 18,75% Muy bajo, para el 12,50% Regular y para el 6,25% No aplica. (ver figura 53).

Figura 53.

Percepción de los funcionarios en relación al funcionamiento de hogares de paso para Niñas, Niños y Adolescentes víctima de VIF

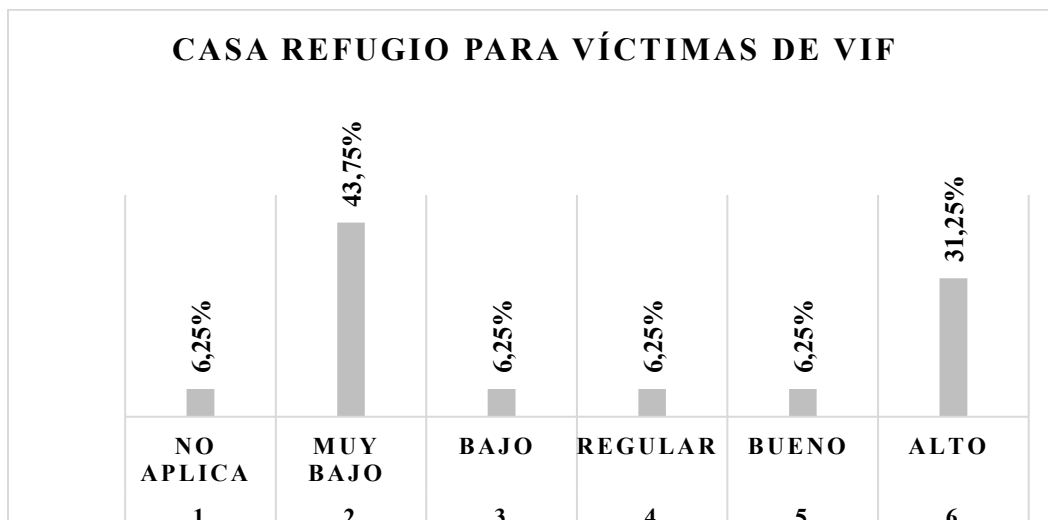


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación al funcionamiento de hogares de paso para Niñas, Niños y Adolescentes víctimas de VIF. Fuente: Elaboración propia.

Con la misma intención del apartado anterior, se evaluó la Casa Refugio para víctimas de VIF, lo que permitió conocer que, para el 43,75% Muy bajo, para el 31,25% Alto, y, para las variables Bueno, Regular, Bajo y No aplica, obtuvieron porcentaje de igual proporción, es decir de 6,25% cada una. (ver figura 54).

Figura 54.

Percepción de los funcionarios en relación al funcionamiento de Casa refugio para víctimas de VIF



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación al funcionamiento de Casa Refugio para víctimas de VIF. Fuente: Elaboración propia.

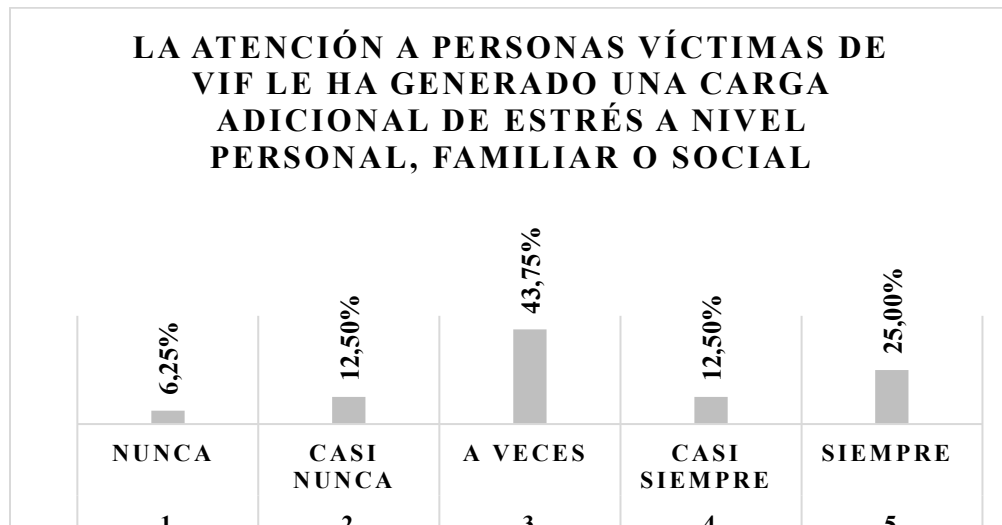
6.2.3 Categoría de Análisis III

Cualificación: claridad en funciones, capacitación, condicionales laborales, carga laboral.

En primera instancia, se indagó respecto a la sobre carga emocional y agotamiento por la atención con casos de VIF, aspecto que arrojó como resultado que, el 6% NUNCA ha experimentado sobrecarga o agotamiento, para el 43,75% A veces, para el 25,00 % Siempre, para el 12,50% Casi siempre, para el 12,50% Casi nunca y finalmente, para el 6,25% Nunca. (ver figura 55).

Figura 55.

Percepción de los funcionarios en relación a sobre carga emocional y agotamiento a causa de la atención con casos de VIF.

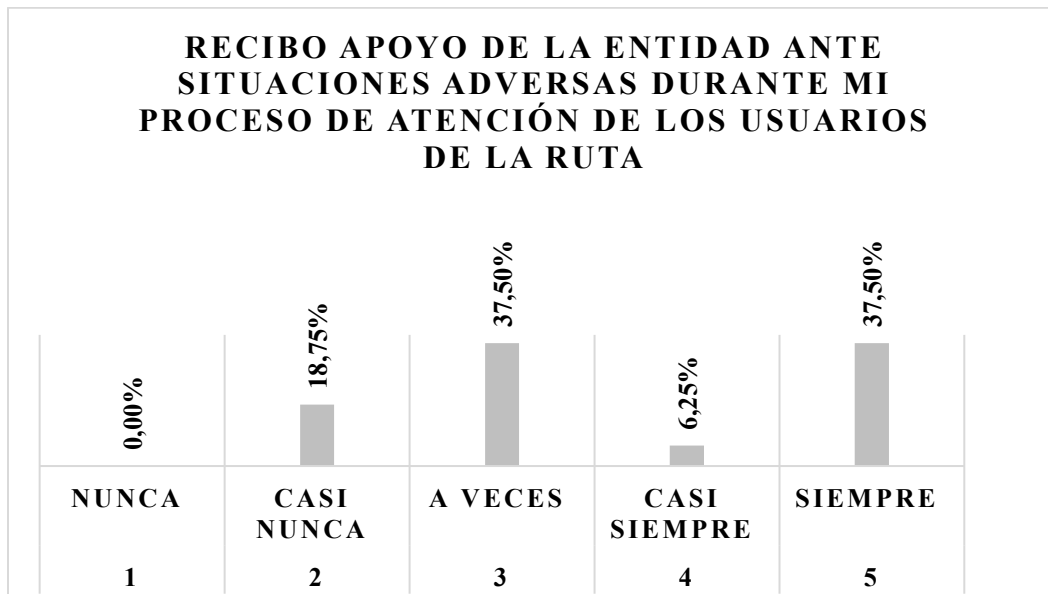


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a la sobrecarga emocional y de agotamiento a causa de la atención con casos de VIF. Fuente: Elaboración propia.

En relación con el apartado anterior, se investigó con los funcionarios el apoyo ofrecido por parte de la entidad, ante situaciones adversas que se puedan presentar durante el proceso de atención con los usuarios VIF, lo que permitió identificar que, el 37,50% Siempre, sin embargo, la variable A veces arrojó el mismo resultado 37,50%, para el 18,75% Casi nunca, y finalmente, para el 6,25% Casi siempre. (ver figura 56).

Figura 56.

Percepción de los funcionarios en relación a recibir apoyo por parte de la entidad antes situaciones adversas durante el proceso de atención con los usuarios.

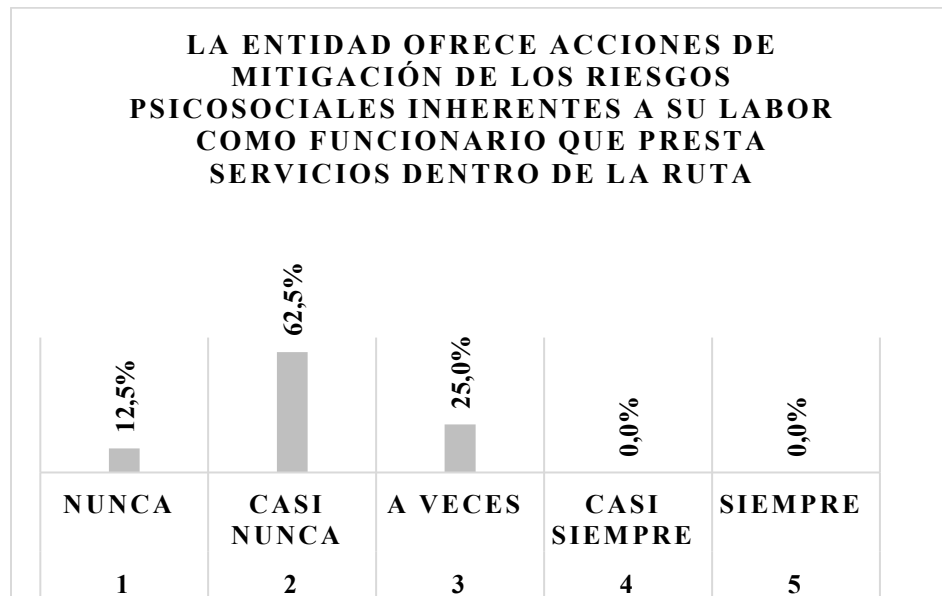


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación al apoyo por parte de la entidad ante situaciones adversas durante el proceso de atención con los usuarios de VIF. Fuente: Elaboración propia.

En relación con lo referido anteriormente, se indagó acerca de la mitigación de riesgos psicosociales, aspecto que permitió identificar que, únicamente fueron seleccionadas las variables negativas tales como: NUNCA, CASI NUNCA y A VECES, por el contrario, variables de carácter positivo no fueron valoradas por los participantes. (ver figura 57).

Figura 57.

Percepción de los funcionarios en relación a la mitigación de riesgos psicosociales inherentes a su labor como funcionarios de la Ruta de VIF.

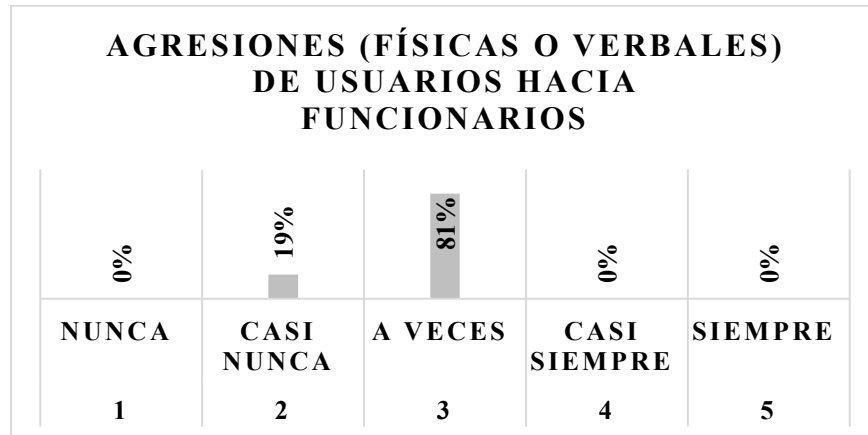


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a la mitigación de riesgos psicosociales por parte de la entidad donde se encuentran vinculados los funcionarios. Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se indagó con los funcionarios en torno a recibir algún tipo de agresión física o verbal por parte de los usuarios de la Ruta de VIF, lo que permitió identificar que, para el 19% CASI NUNCA se presentan y, para el 81% A VECES se presentan. (ver figura 58).

Figura 58.

Percepción de los funcionarios en relación a recibir algún tipo de agresión física o verbal por parte de los usuarios de la Ruta de VIF

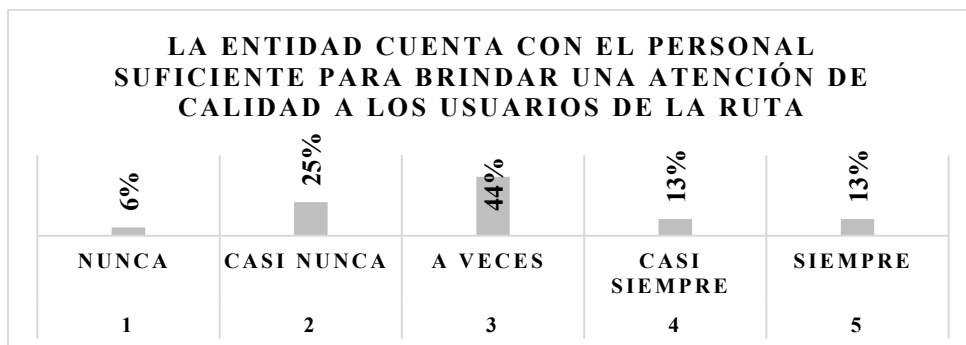


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a recibir algún tipo de agresión física o verbal por parte de los usuarios de la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

De igual manera, se evaluó la percepción de los funcionarios en torno a la contratación de personal suficiente para brindar atención de calidad a los usuarios de la ruta, lo que permitió identificar que, para el 44% A veces, para el 25% Casi nunca, para el 13% Casi siempre, para el 13% Siempre y finalmente para el 6% Nunca (ver figura 59).

Figura 59.

Percepción de los funcionarios en relación a la cantidad de personal asignado para la atención de usuarios de la Ruta de VIF.

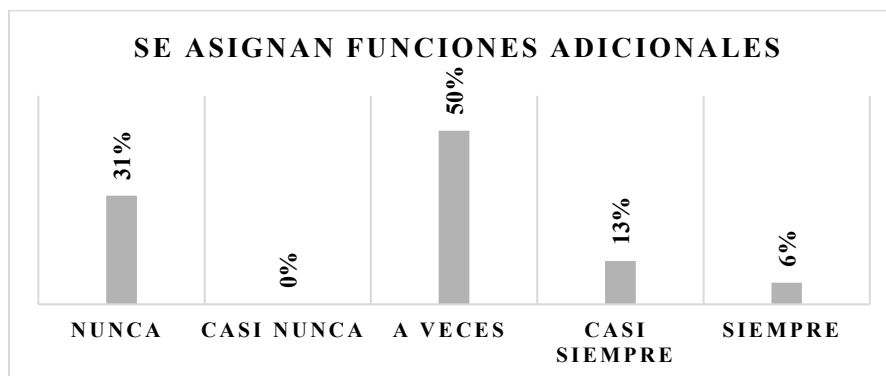


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a la cantidad de personal asignado para la atención de usuarios de la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

Conforme a lo indicado anteriormente, también se evaluó la asignación de funciones adicionales a los funcionarios, lo que arrojó como resultado que, para el 31% Casi nunca se les asignan funciones adicionales, para el 50% A veces, para el 13% Casi siempre y finalmente para el 6% Siempre. (Ver figura 60).

Figura 60.

Percepción de los funcionarios en relación a la asignación de funciones adicionales



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a la asignación de funciones adicionales. Fuente: Elaboración propia.

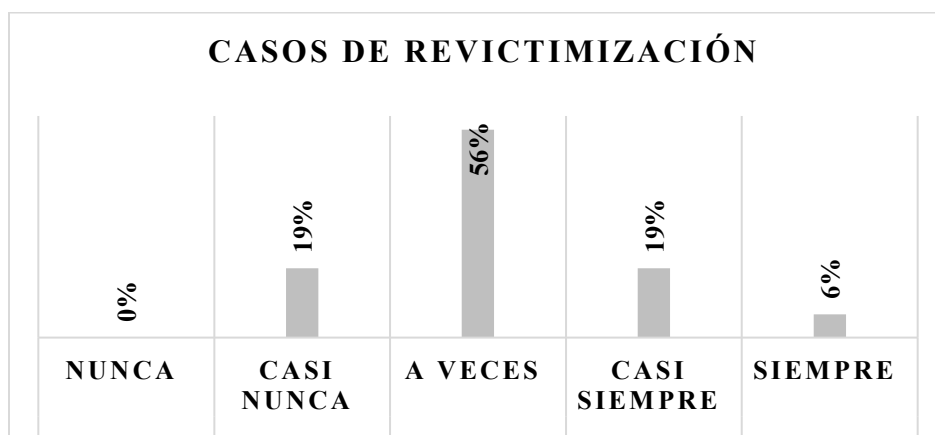
6.2.4 Categoría de Análisis IV

Conocimiento de competencias institucionales: Acciones de prevención, atención y seguimiento).

En línea con el proceso de atención se investigó con los funcionarios frente a situaciones, comportamientos o actitudes durante el proceso de atención a los usuarios de la Ruta de VIF, tales como la revictimización, lo que permitió identificar que, el 6% considera que SIEMPRE se presentan casos de revictimización, para el 19% Casi siempre, 56% A Veces y finalmente, el 19% Casi nunca. (ver figura 61).

Figura 61.

Percepción de los funcionarios en relación a la recepción de casos de la Ruta de VIF con presuntos comportamientos o actitudes de revictimización por parte de la institucionalidad.

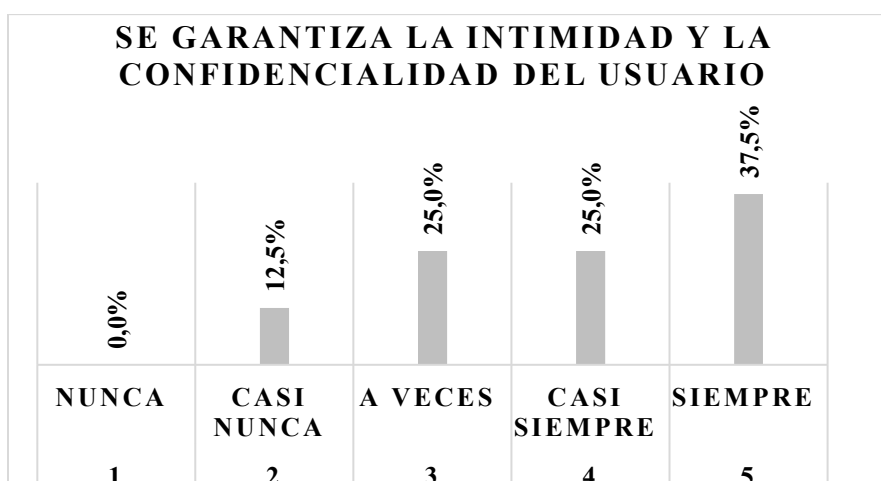


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a la recepción de casos de la Ruta de VIF, con presuntos comportamientos o actitudes de revictimización por parte de la institucionalidad. Fuente: Elaboración propia.

Conforme a lo indicado anteriormente, se evaluó la percepción de los funcionarios en relación a la garantía de la intimidad y confidencialidad del usuario, por lo que se identificó que, para el 37,5% siempre se garantiza la intimidad y confidencialidad de los usuarios, sin embargo, para el 25,0% casi siempre, para el 25,0% a veces y para el 12,5% casi nunca. (ver figura 62).

Figura 62.

Percepción de los funcionarios en relación a la garantía de intimidad y confidencialidad al usuario.

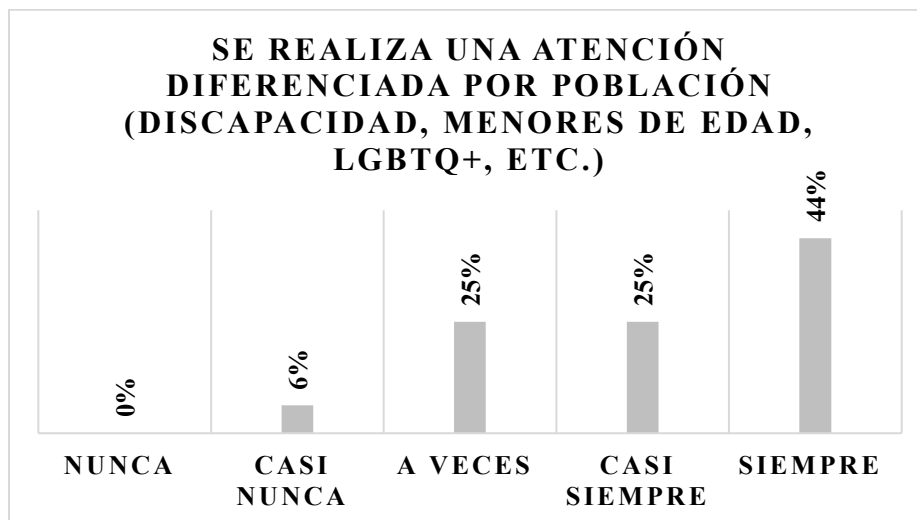


Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a la garantía de intimidad y confidencialidad al usuario. Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se investigó con los funcionarios su percepción en torno a brindar atención diferenciada por población (discapacidad, menores de edad, adultos mayores, LGBTQ+, comunidad Étnica, etc.). Identificando que, para el 6% Casi nunca se realiza, para el 25% A veces, Casi siempre para el 25% y Siempre para el 44%. (Ver Figura 63).

Figura 63.

Percepción de los funcionarios en relación a brindar atención diferenciada (discapacidad, menores de edad, LGBTQ+, etc.) a los usuarios de la Ruta de VIF.



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a brindar atención diferenciada (discapacidad, menores de edad, LGBTQ+, etc.) a los usuarios de la Ruta de VIF.

Fuente: Elaboración propia.

6.2.5 Categoría de Análisis V

Cualificación (claridad en funciones, capacitación, condicionales laborales, carga laboral)

Finalmente, se indagó con los funcionarios capacitaciones o talleres relacionados con la Ruta de VIF ofrecidos por la entidad donde se encuentran vinculados, en dos momentos importantes en primer lugar al momento de su ingreso y durante su permanencia en la entidad. No obstante, el 94% de los funcionarios NO recibió ningún tipo de formación y el 78% NO ha recibido ninguna formación durante su permanencia en la entidad. (ver figuras 64 y 65).

Figura 64.

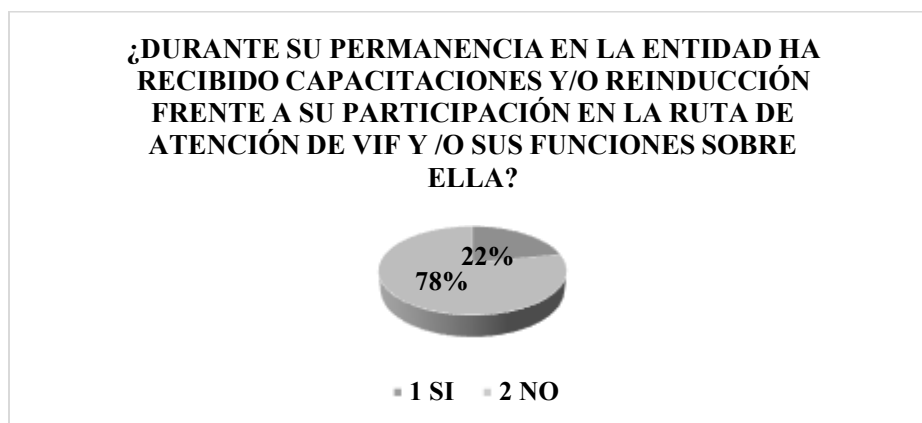
Percepción de los funcionarios en relación a capacitación específica sobre Ruta de VIF por la entidad al momento de su ingreso.



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a *capacitación específica sobre Ruta de VIF por la entidad al momento de su ingreso*. Fuente: Elaboración propia.

Figura 65.

Percepción de los funcionarios en relación a capacitaciones y/o reinducción frente a su participación en la Ruta de VIF durante su permanencia en la entidad



Nota: La gráfica representa la percepción de los funcionarios en relación a capacitaciones y/o reinducción frente a su participación en la Ruta de VIF durante su permanencia en la entidad.

Fuente: Elaboración propia

6.3 Resultados a partir de los talleres grupales con usuarios de la ruta por VIF

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con la segunda técnica de recolección de información, a partir de la ejecución de dos talleres grupales que se realizaron por separado con los usuarios (denunciantes – denunciados) de la Ruta de VIF de la Comisaría de Floridablanca. El cual tuvo como objetivo socializar los hallazgos del cuestionario y consolidar de manera grupal las acciones de mejora para implementar la ruta de VIF.

Sin embargo, dando un mayor aprovechamiento a los talleres, se abordaron temas relacionados con VIF, junto con la ejecución de actividades orientadas a la autoevaluación, titulada “Mi huella, mi historia” considerando estas actividades como un ejercicio para pensar, reflexionar y valorar lo que han aprendido y hecho. Así mismo, se realizó la actividad Caja de Herramientas y Cofre mensajero como trabajo de reflexión, y finalmente, se realizó la actividad Los frutos de mis acciones como actividad de visualización de situaciones de aprendizaje, cuya elaboración fue propia de la autora.

Los talleres se desarrollaron los días 29 y 30 de abril de 2024, de 7:00 am a 10:00 am en el auditorio de la Clínica Guane, Floridablanca, Santander. La convocatoria se realizó de manera presencial en la Comisaría de Familia y vía telefónica, con el apoyo del pasante del área de Psicología, quien participó también en su ejecución.

Los talleres se llevaron a cabo por separado procurando evitar escenarios de confrontación y/o revictimización entre denunciantes y denunciados.

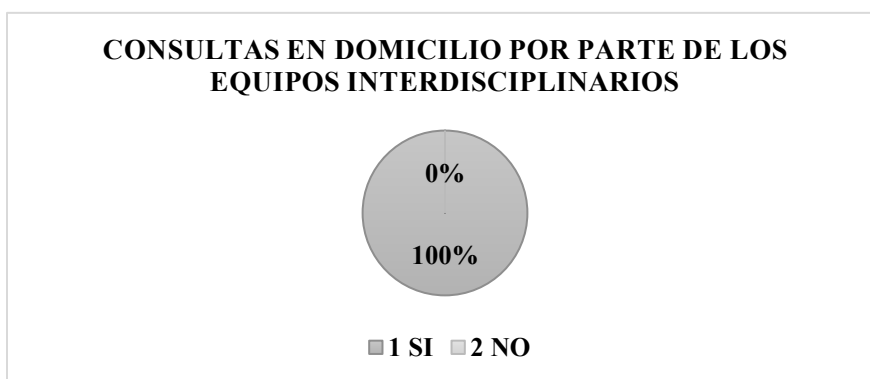
Con el fin de dar cumplimiento al objetivo planteado se llevó a cabo la recolección de información mediante el diálogo intencionado y lluvia de ideas, lo que permitió consolidar las acciones de mejora para implementar en la ruta de VIF.

6.3.1 Propuesta de Acciones para el mejoramiento de la Ruta de VIF – desde la perspectiva de los Denunciantes

La totalidad de los denunciantes consideraron como acción de mejora para la Ruta de VIF aumentar el número de visitas domiciliarias por los equipos interdisciplinarios (ver figura 66).

Figura 66.

Acción de mejora #1 Aumentar el número de consultas en domicilio por parte de los equipos interdisciplinarios



Nota: La gráfica representa la acción de mejora #1 propuesta por los denunciantes como aumentar las consultas en domicilio. Fuente: Elaboración propia

Así mismo, como segunda acción de mejora, los participantes consideraron, necesaria la presencia de la Policía Nacional en la Comisaría de Familia, como mecanismo de protección ante las situaciones violentas o agresivas que se puedan presentar con los denunciados (ver figura 67).

Figura 67.

Acción de mejora # 2 Presencia institucional en las Comisarías

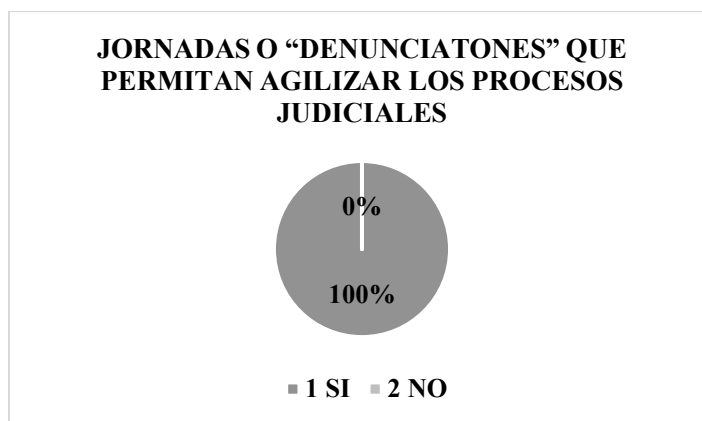


Nota: La gráfica representa la acción de mejora #2, presencia de la Policía Nacional en la Comisaría de Familia propuesta por los denunciantes en relación a la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia

En línea con la tercera acción de mejora, los denunciados consideraron, promover jornadas o “Denunciatones” para agilizar los procesos judiciales (ver figura 68).

Figura 68.

Acción de mejora # 3 Jornadas o “Denunciatones” para agilizar los procesos judiciales



Nota: La gráfica representa la acción de mejora #3 propuesta por los denunciantes en relación a promover jornadas o “Denunciatones” para agilizar los procesos judiciales. Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, como última acción de mejora, los denunciantes propusieron implementar atención en salud mental individual y familiar a los usuarios, resaltando que los procesos de atención son superficiales (ver figura 69).

Figura 69.

Acción de mejora # 4 Atención por salud mental individual y familiar



Nota: La gráfica representa la acción de mejora #4 propuesta por los denunciantes en relación a implementar atención por salud mental individual y familiar. Fuente: Elaboración propia.

Frente a esto, es importante analizarlo a partir de dos sentidos prácticos: la atención en salud mental, por lineamientos del Ministerio de salud en Colombia, le corresponde al sistema de salud efectuar dichos acompañamientos. De igual forma, existe la ambivalencia que, al ser las comisarías de familia contextos socio jurídicos y de control -social-, no cuentan con todas las condiciones requeridas para procesos de intervención terapéuticos; pues desde un enfoque ecosistémico, los profesionales deben evaluar la disponibilidad y disposición del entorno antes de comenzar un proceso de acompañamiento. Esto es especialmente importante en casos de abuso, negligencia, violencia o vulnerabilidad estructural, donde el entorno – por ejemplo, el familiar- puede estar en contra del bienestar del individuo, como es el caso de la VIF. Ahora bien, se puede interpretar como la necesidad de que la ruta articule y genere puentes de atención prioritaria a los

usuarios de la ruta, bien sea denunciante o denunciado; y que se robustezcan las posibilidades de atenciones iniciales o primarias por trabajo social y psicología a través de los equipos comisariales y/o con apoyo de practicantes universitarios.

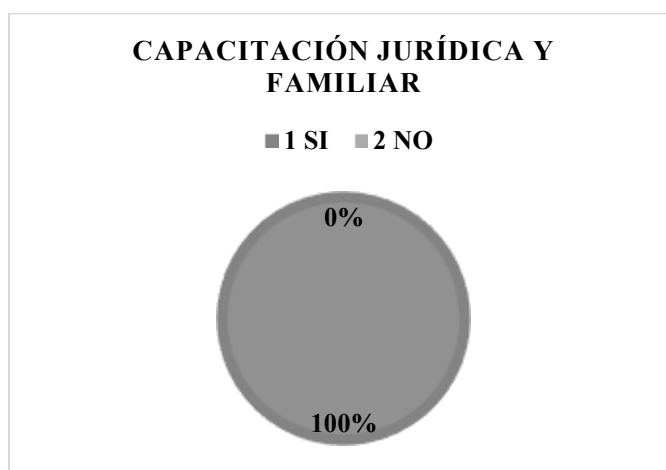
6.3.2 Propuesta de Acciones para el mejoramiento de la Ruta de VIF – desde la perspectiva de los Denunciados

Las propuestas de los denunciados tuvieron convergencia con las propuestas de los denunciantes, en acciones como, aumentar las consultas en domicilio, presencia institucional y atención por salud mental individual y grupal, sin embargo, los denunciados consideraron de manera adicional las siguientes dos acciones:

Como acción adicional para mejorar la ruta de VIF, propusieron brindar capacitación jurídica y familiar, destacando el desconocimiento en temas jurídicos y carencia de recursos económicos para solicitar asesorías privadas. (ver figura 70).

Figura 70.

Acción de mejora # 5 Capacitación jurídica y familiar



Nota: La gráfica representa la acción de mejora propuesta por los denunciados como recibir capacitación jurídica y familiar. Fuente: Elaboración propia.

Como última acción de mejora, los denunciados consideraron la consolidación de equipos psicosociales con empatía y profesionalismo, resaltando el uso de prejuicios y señalamientos por su posición como victimarios. (ver figura 71).

Figura 71.

Equipos psicosociales con mayor empatía y profesionalismo



Nota: La gráfica representa la acción de mejora propuesta por los denunciados como equipos psicosociales con mayor empatía y profesionalismo. Fuente: Elaboración propia.

6.4 Análisis de Resultados

6.4.1 Hallazgos y factores limitantes que interfieren en el desarrollo de la ruta de violencia intrafamiliar desde la perspectiva de usuarios

Como primer hallazgo se identificó que, el porcentaje más alto de las denuncias fueron interpuestas o efectuadas por mujeres, aspecto que permite confirmar las estadísticas nacionales, en donde el género femenino encabeza los niveles más altos de VIF. Sin embargo, se hallaron también denuncias por hombres, aspecto que se puede considerar como un avance en la ruptura de los estereotipos masculinos, que durante años les ha impedido denunciar, incurriendo en la negación, ocultamiento, o minimización de los hechos de violencia.

Lo anterior se concibe como un factor limitante e importante al momento de abordar la violencia intrafamiliar, teniendo en cuenta que, gran parte de la literatura explicita las afectaciones, consecuencias y cuidados del género femenino en los casos de VIF, por lo que se puede inferir como un llamado a la consolidación de material académico nuevo e inclusivo, que se ajuste a las dinámicas sociales del actual contexto.

Se identificó la actividad sobresaliente de la Comisaría de Floridablanca, calificación otorgada por usuarios y usuarias, que la posiciona como una de las principales entidades para la atención de víctimas en violencia intrafamiliar en el municipio. Sin embargo, contrastan estos resultados con los que se refieren a entidades como la Dirección de la Mujer de Floridablanca y la Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander, instituciones con menor reconocimiento por parte de los usuarios, lo que se considera incomprensible dado su propósito institucional de promover y fomentar la protección de los derechos de la mujer.

En línea con los hallazgos institucionales se logró identificar que, las instituciones con mayor articulación con la Ruta de VIF, se encuentran: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Instituto de Medicina Legal, Policía Nacional, aspecto que permite inferir la necesidad de coordinación y trabajo conjunto que les permita brindar un servicio integral y de calidad a los usuarios.

Ahora bien, para que dicho trabajo articulado logre brindar un servicio integral, requiere del compromiso y cumplimiento de cada institución. Sin embargo, la incompetencia en el seguimiento y efectividad de las medidas de protección por parte de la Policía Nacional, fueron identificadas por los denunciantes. Aspecto que se considera como un factor limitante para la implementación de la ruta de VIF; de acuerdo con la ley, “*Es obligación de la Policía Nacional*

dar efectivo cumplimiento a las medidas de protección establecidas por los Comisarios de familia”.

Limitante que permite inferir una clara distancia entre la práctica institucional y lo que ordena la ley, influyendo directamente en la persistencia de los altos índices de VIF y feminicidios donde las víctimas contaban con medidas de protección, pero el acompañamiento nunca llegó.

Por otro lado, se logró identificar que, los diversos medios de comunicación como líneas telefónicas de alguna institución, redes sociales, campañas de prevención en radio o televisión, no están generando ningún impacto en la comunidad, toda vez que, el medio por el cual las víctimas tomaron la iniciativa de denunciar fue por conocimiento propio u orientación de su red de apoyo. Aspecto que permite inferir la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y orientación de la institucionalidad con la ciudadanía.

En consecuencia, como otro factor limitante de la Ruta de VIF se halló la incongruencia en la ausencia de procesos de intervención, capacitación y talleres sobre VIF para agresores, ya que, en el caso de las víctimas confirmaron haber recibido dicha formación. Factor limitante que, permite inferir que, en el contexto psico jurídico, la intervención se reduce únicamente a encontrar un culpable y este debe pagar por su error.

Ahora bien, por otro lado, se identificó como nuevo factor limitante, las condiciones físicas y operativas de la institucionalidad, al señalar condiciones regulares y negativas en el espacio y en la privacidad para la atención de sus casos, lo que propicia una sensación de desconfianza y temor por parte de los usuarios al momento de expresar libremente su situación, a causa de la angustia de ser escuchados desde el cubículo de al lado o las personas que transitan a su alrededor.

Como último factor limitante a destacar se identificaron conductas negativas en el trato de los funcionarios con usuarios y usuarias. Las cuales estuvieron relacionadas con inconformidades

en torno a actitudes de respeto, cordialidad, orientación, comunicación y trato humano, maltrato verbal, trato discriminatorio por características de raza, religión, política, orientación sexual, nivel económico, comportamientos machistas y sexualizados, lo que permite inferir que se crean situaciones que perjudican la confianza en la institucionalidad, además de incidir en la revictimización. Adicionalmente, se identificó el maltrato verbal hacia los denunciados, quienes solicitan la eliminación de la etiqueta de victimarios o personas maltratadoras.

Estos aspectos se consideran importantes para los equipos interdisciplinarios, toda vez que, los señalamientos o dichas etiquetas pueden generar confrontaciones entre profesional y usuario y aumentar la resistencia a procesos de intervención. Frente a que los denunciados (o "victimarios") soliciten dejar de ser etiquetados como tales refleja una tensión entre el derecho al debido proceso y la necesidad social de protección a las víctimas. Esto lleva implícitamente los siguientes elementos:

- Derecho a la presunción de inocencia: En términos jurídicos, toda persona tiene derecho a ser considerada inocente hasta que se demuestre su responsabilidad mediante un proceso legal. Etiquetar anticipadamente a una persona como "victimario" sin una sentencia firme puede vulnerar este principio básico del debido proceso y afectar su dignidad.
- Estigmatización y exclusión social: El uso de etiquetas como "maltratador" o "agresor" antes de un fallo definitivo puede generar procesos de estigmatización, afectando no solo la imagen pública de la persona denunciada, sino también sus oportunidades sociales, laborales y familiares. Esto puede perpetuar ciclos de violencia y exclusión en lugar de promover cambios de conducta.
- Necesidad de un enfoque restaurativo: La solicitud de no ser etiquetados puede interpretarse también como un llamado a procesos de intervención que no se centren únicamente en el castigo, sino en la transformación personal, la reparación y la reintegración. Un modelo de

justicia restaurativa, por ejemplo, busca responsabilizar al agresor sin destruir su dignidad ni su posibilidad de reintegración social.

- Impacto en el proceso de atención a las víctimas: No obstante, es importante considerar que eliminar completamente las categorías de "agresor" o "victimario" en el discurso institucional podría invisibilizar las dinámicas de poder y violencia que sufren las víctimas. El reto está en equilibrar la protección de las víctimas con el respeto a los derechos de las personas denunciadas.

En cuanto a los facilitadores se identificó interés por parte de los usuarios (denunciantes - denunciados), en iniciar procesos de capacitación y/o acompañamiento psicosocial de manera individual y familiar. Aspecto positivo para la activación de la ruta por salud mental, teniendo en cuenta los altos índices de casos de VIF que requieren de atención especializada. Es destacable el hecho de que sean los usuarios y usuarias quienes identifiquen esta necesidad en torno a la salud mental, lo que podría sugerir una mayor conciencia frente a la consideración de la violencia intrafamiliar no sólo como un fenómeno del orden socio jurídico (delito o contravención), sino también como un problema de salud.

6.4.2 Hallazgos de factores limitantes y facilitadores que interfieren en el desarrollo de la ruta de violencia intrafamiliar desde la perspectiva de actores institucionales

A nivel de articulación institucional, como primer hallazgo y factor limitante se identificó el desconocimiento de funciones y/o roles en la Ruta de VIF, de entidades como la Secretaría de la Mujer y la Dirección de la Mujer, limitante que también fue identificado por los usuarios. Por lo que se infiere la necesidad de consolidar estrategias para promover la visibilidad de dichas instituciones.

Así mismo, los actores institucionales identificaron que entre las entidades con mayor articulación en la Ruta de VIF, se encuentra el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar,

Medicina Legal, Juzgados y la Policía Nacional. La respuesta rápida de cada institución ante las remisiones de los casos, así como profesionalismo en la entrega, redacción de informes y evidencias fotográficas, las cuales son herramientas importantes en los procesos judiciales.

Acorde con lo referido anteriormente, también se identificó como factor limitante la ausencia de sistemas de información y seguimiento que permitan hacer seguimiento a los casos. Toda vez que, posterior a la sentencia, los equipos interdisciplinarios no vuelven a tener contacto con los usuarios, desconociendo el impacto de los procesos de atención. De igual forma, la falta de un sistema de información incide en la poca capacidad operativa para dar trazabilidad al caso, evitando retrocesos o duplicidad de esfuerzos y por ende de recursos.

Por otro lado, se identificaron como factores limitantes aspectos de infraestructura y recursos, dadas las inadecuadas condiciones en los servicios públicos, internet, dotación de materiales y mantenimiento de equipos electrónicos, espacios físicos reducidos, lo cual afecta la privacidad y confidencialidad de procesos de atención, así como poca disponibilidad de material pedagógico y educativo para los usuarios y ausencia de aulas múltiples para reuniones y capacitaciones tanto para los equipos interdisciplinarios como para los usuarios.

Así mismo, otro de los hallazgos limitantes más significativos para la Ruta de VIF es la ausencia de disponibilidad de espacios de protección como Hogares de paso para Niñas, Niños y Adolescentes y Casa Refugio para Mujeres en el municipio de Floridablanca, toda vez que, dichos espacios de protección para niños y mujeres no son contratados por la administración municipal de forma oportuna, aduciendo aspectos contractuales y/o administrativos que no deberían constituirse en barreras de acceso para la atención integral que por ley merecen los niños, niñas adolescentes y mujeres víctimas de violencia.

Ahora bien, también se identificaron como factores limitantes la sobrecarga laboral y emocional de los equipos interdisciplinarios, puesto que, los funcionarios reportaron agotamiento emocional y estrés, debido a la complejidad en la atención de casos de violencia, así como carga laboral debido a los altos números de casos atendidos, por lo que se infiere ausencia de suficiente personal. Esto permite generar como análisis:

- **Agotamiento emocional:** Atender de manera continua casos de alta carga emocional, como los de violencia intrafamiliar, puede generar síntomas de fatiga por compasión y desgaste emocional.
- **Carga laboral excesiva:** La atención de un alto volumen de casos, sin suficiente personal para repartir la carga, genera saturación de los equipos, disminuyendo la calidad de las intervenciones y aumentando el riesgo de errores o tratos inadecuados.
- **Impacto institucional:** A largo plazo, esta situación puede conducir al aumento de la rotación del personal, baja satisfacción laboral, deterioro del clima organizacional y pérdida de credibilidad institucional.

Al mismo tiempo, se identificó que, pese al estrés y agotamiento referido por los equipos interdisciplinarios, no se evidencia interés por parte de la institución en brindar mecanismos de autocuidado para los trabajadores, pese a los diversos riesgos psicosociales a los que están expuestos, aspecto que se logró confirmar con las agresiones verbales que los funcionarios confirmaron recibir por parte de los usuarios y usuarias. Limitante que permite inferir la necesidad de capacitar al personal en el autocuidado y manejo de situaciones de alto nivel de complejidad, teniendo en cuenta la diversidad y múltiples niveles de análisis que requiere la atención de los casos y la población que enfrentan a diario.

En línea con las capacitaciones referidas anteriormente, se identificó que, los equipos interdisciplinarios no recibieron ningún tipo de capacitación en torno a la Ruta de Atención a VIF, ni al ingresar a la entidad ni durante su permanencia en la misma, lo que se considera como un factor alarmante considerando que, la mayor parte del personal está vinculado con la entidad entre 3 y 5 años, factor que confirma la necesidad de actualización de temas relacionados con violencia intrafamiliar.

Finalmente, como último factor limitante se identificó la revictimización por parte de la institucionalidad en los procesos de atención. Limitante que refuerza la urgencia de revisar la calidad en las atenciones. aspecto confirmado por los funcionarios donde usuarios fueron revictimizados por los mismos equipos interdisciplinarios.

A nivel de facilitadores se identificaron dos aspectos significativos, en primer lugar, los actores institucionales cuentan con conocimiento especializado, es decir, Especialistas, Magister y Doctorados, característica importante para contribuir en espacios de formación y/o jornadas pedagógicas como en talleres o escuelas para víctimas y victimarios. En segundo lugar, se consideró como facilitador la permanencia de los actores institucionales en su cargo, aspecto que puede contribuir en generar mayor confianza con los usuarios, evitando la múltiple manipulación de la información garantizando la confidencialidad y cercanía con los casos de violencia intrafamiliar.

6.4.3 Hallazgos sobre acciones de mejora propuestas por los usuarios a partir de la ejecución de los talleres grupales

De acuerdo con los resultados obtenidos, los participantes del taller propusieron 6 acciones de mejora que pueden ser aplicadas en la Ruta de Violencia Intrafamiliar. Como primera acción propusieron, la ejecución de consultas en domicilio por los equipos interdisciplinarios, sugerencia

que permite inferir la necesidad de los usuarios de evidenciar mayor involucramiento por parte de los equipos con los casos de VIF, al considerar que la aproximación a su contexto posibilita tener en cuenta en los análisis y procesos de atención los factores sociofamiliares, demográficos, así como, corroborar la información suministrada en las entrevistas.

Como segunda acción de mejora, los participantes propusieron presencia de la Policía Nacional de manera permanente en la Comisaría de Familia, como recurso de protección, teniendo en cuenta la cercanía entre denunciados y denunciantes, lo que se concibe como un escenario de riesgo para confrontaciones físicas o verbales, aspecto que permite deducir el contexto de inseguridad a la que están expuestas las víctimas de VIF incluso en las instalaciones de la institucionalidad.

Como tercera acción de mejora, los participantes manifestaron la necesidad de establecer jornadas o “denunciatones” como estrategia que les permita agilizar los trámites judiciales, lo que permite inferir la percepción que tienen los participantes de la ruta de la congestión y el atraso en el que se encuentran los procesos judiciales de las víctimas de VIF.

Como cuarta acción de mejora, los participantes propusieron recibir atención por salud mental individual y familiar, como herramienta de gran ayuda para mejorar su bienestar mental y emocional, considerando este abordaje como un espacio para aprender a manejar sus propios conflictos, ser escuchados y “desahogarse”. Esto se podría entender, por una parte, como un avance en la comprensión de la violencia como fenómeno relacional y el reconocimiento de las necesidades individuales (herramientas de afrontamiento, expresión emocional, entre otras) que se tienen para resolver de forma autogestionaria sus conflictos y, por otra, de la necesidad que se tiene de que la institucionalidad desarrolle estrategias de atención integrales.

La quinta y sexta acción de mejora propuesta por los denunciados permite identificar la importancia de la calidad en la atención que están brindando los equipos interdisciplinarios, ya que, los denunciados propusieron recibir capacitación jurídica y familiar, como herramienta para conocer y aprender acerca de su situación problema, promoviendo mayor seguridad y compromiso con sus casos.

Por último, los denunciados propusieron equipos psicosociales con mayor empatía y profesionalismo, confirmando la existencia de actitudes prejuiciosas o de discriminación e intolerancia debido a su posición como denunciados.

6.5 Propuesta de intervención social integral

La propuesta de intervención social integral tiene como eje principal afianzar los facilitadores y mitigar los limitantes identificados, exponiendo sus hallazgos a la Administración Municipal como estrategia que incida en el establecimiento de acciones en la calidad de atención que se le brinda en materia de VIF a las personas que habitan el municipio de Floridablanca.

Por otra parte, la propuesta de intervención social integral pretende contribuir en el fortalecimiento de capacidades y manejo adecuado de la Ruta de Violencia Intrafamiliar en el municipio de Floridablanca, Santander, a partir de una visión ecológica de la dinámica familiar y una postura conceptual del *Cuidado* propuesta por Denise Najmanovich (2021).

En cuanto al modelo ecológico, este concibe la interrelación de los sistemas, persona, familia, comunidad, cultura e instituciones y como estos influyen y cooperan entre sí. Pues la violencia, además de ser un fenómeno complejo, tiene distintas expresiones que no siempre se reconocen y atienden de manera apropiada. Uno de esos corresponde a la inoperancia institucional, que, pese a los intentos del Estado Colombiano en proteger la familia, declarándola como un derecho fundamental, consolidando instituciones, programas, proyectos, rutas de atención para

resolver los conflictos generados en la dinámica familiar, los resultados son desalentadores tal como se logró evidenciar en la presente investigación. Es oportuno mencionar que, los hallazgos y la postura de la investigadora no se plantean como una oposición a la intervención institucional, por el contrario, se concibe la idea de pensar acciones para mitigar las barreras que impiden el desarrollo oportuno de la Ruta de VIF. En línea con Denise Najmanovich (2021), “el problema no es que haya un plan o un programa, sino que este se vuelva trascendente, que el objetivo devore al deseo que llevo a gestar el proyecto, que olvidemos el espíritu que le da sentido, para quedar cautivos del cumplimiento de los pasos y metas, presos en los roles preasignados, condenados a una única competencia legitimada” (p.17). En definitiva, más que protocolos rígidos, se requieren cajas de herramientas disponibles y acordes a la particularidad sociofamiliar a atender.

La conjugación de agotamiento, estrés laboral y la irritación que puede producir en algunos casos multiproblemáticos y/o crónicos en el servicio, se convierte en una situación cotidiana de los equipos interdisciplinarios.

En relación a la perspectiva del cuidado de Denise Najmanovich, se considera que “*cuidar no es seguir un protocolo (ni transgredirlo), sino habitar la situación y explorarla con curiosidad para poder pensar lo que resulta más potenciador con ella*” (Najmanovich, 2021, pág. 33); por cuanto los espacios de aprendizaje como capacitaciones, talleres, cursos, diplomados, etc., admiten explorar y profundizar sobre un tema en específico, que, en línea con la presente investigación, se concibe la capacitación a los equipos interdisciplinarios como la acción del cuidado con los usuarios de la ruta de VIF, con el fin de promover procesos de atención más humanos, focalizados en la acción sin daño y respeto por sí mismo y por los otros, profundizando sobre la comprensión de la violencia intrafamiliar.

6.5.1 Justificación

En el municipio de Floridablanca-Santander durante los últimos años ha aumentado considerablemente el número de denuncias por VIF, recordando que, Colombia se ubica como uno de los países en América Latina y el Caribe donde más se perpetra la violencia física y sexual en el marco de una relación afectiva de pareja (Castellanos y Redondo, 2022). Como mecanismo de prevención y respuesta se encuentra consolidada la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca, sin embargo, con base en los resultados obtenidos en la presente investigación y el relacionamiento de la investigadora con la ruta, la implementación se estaría desarrollando de manera inoportuna, lo que coloca a la institucionalidad como un nuevo perpetrador y revictimizador de las personas y familias afectadas por la violencia. Situación que se hace necesario corregir pues las instituciones ejercen un rol fundamental para las víctimas, ya que son considerados los entes que promoverán la reivindicación y protección de sus derechos.

Se considera lo anterior debido en gran medida a, los bajos niveles de capacitación, mecanismos de socialización y participación de la ruta, así como, la carga laboral y agotamiento mental que implican las atenciones en los casos de violencia.

Finalmente, es oportuno mencionar que, superar los limitantes hallados y ejecutar la propuesta de intervención no erradicará o eliminará la VIF, pero si mitigará acciones institucionales que actualmente perpetúan la vulneración de derechos en las víctimas.

6.5.2 Objetivo

Capacitar los equipos interdisciplinarios en el fortalecimiento de capacidades y manejo adecuado de la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca, Santander.

6.5.3 Tipo de Beneficiarios

Los beneficiarios directos de la presente propuesta de intervención serán los equipos interdisciplinarios y los usuarios de la ruta de VIF, pues son quienes reciben las consecuencias de los procesos administrativos de atención y gestión de sus casos.

6.5.4 Productos / Resultados

La ejecución de la propuesta de intervención habrá logrado capacitar a la mayor cantidad posible del personal en el manejo oportuno de la Ruta de VIF en el municipio de Floridablanca, Santander.

6.5.4.1 Diplomado en Fortalecimiento de capacidades teórico prácticas. A partir de lo anterior se propone la ejecución del Diplomado en Fortalecimiento de capacidades teórico prácticas para la promoción e implementación de la Ruta de Violencia Intrafamiliar en Floridablanca, Santander. El cual se encuentra estructurado en 10 componentes: Conocimiento de la Ruta de VIF, conocimiento ético político de la Ruta de VIF, articulación, Perspectivas orientadoras del modelo de atención, transformación epistemológica de la visualización de la violencia intrafamiliar, posturas para la atención psicosocial, calidad y calidez en la atención humana, un enfoque desde la acción sin daño, estudios de caso, construcción conjunta de equidad en la diversidad, manejo del estrés y autocuidado. La duración del diplomado se estima es de aproximadamente tres (3) meses, con una intensidad horario de mínimo tres horas, modalidad presencial, se otorgará el respectivo certificado a los profesionales que logren culminar satisfactoriamente el diplomado. (ver tabla 4).

Tabla 5

Fundamento teórico para el Diplomado en Fortalecimiento de capacidades teórico prácticas para la promoción e implementación de la Ruta de Violencia Intrafamiliar en Floridablanca, Santander

Fundamento Teorico	Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Componente 1. Conocimiento de la Ruta de VIF												
1.1 Capacitación sobre las fases de la Ruta de VIF. (Recepción del caso y entrevista, Medidas de protección provisional, Medidas de atención, Audiencia de trámite de medidas de protección, Medidas de protección definitivas).												
1.2 Capacitación fases de la Ruta de VIF. (Seguimiento a medidas de protección definitivas, Incidente de cumplimiento, Levantamiento de medidas de protección).												
Componente 2. Conocimiento ético político de la ruta de VIF												
2.1 Capacitación en torno a normas que regulan la Ruta de VIF. Acuerdo 155, ley 294, ley 136, ley 1098 de 2006, juicio oral, lineamiento de cierre.												
Componente 3. Articulación												
3.1 Taller y capacitación respecto a: Ecología social, integralidad, interdisciplinariedad, intersectorialidad.												
3.2 Capacitación en torno roles y funciones de los actores institucionales, modelo de redes.												

Fundamento Teorico	Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Componente 4. Perspectivas orientadoras del modelo de atención												
4.1 Capacitación en torno a perspectiva de derechos humanos, perspectiva diferencial, perspectiva de género, ética de la responsabilidad relacional).												
4.2 Capacitación en torno a perspectiva de género, ética de la responsabilidad relacional												
Componente 5. Transformación Epistemológica de la visualización de la VIF												
5.1. La VIF como una experiencia relacional. Transformación epistemológica en su comprensión y abordaje.												
Componente 6. Posturas para la atención psicosocial												
6.1 Capacitación respecto a curiosidad, reflexividad, mirada apreciativa, gestión coordinada del significado, evaluación socio familiar.												
Componente 7. Calidad y Calidez, un enfoque desde la Acción sin daño												
7.1 Taller y capacitación para la atención al usuario con calidad brindar seguridad y confianza, PAP.												
Componente 8. Construcción conjunta de equidad en la diversidad												
8.1 Aceptación y respeto por la diversidad.												
Componente 9. Estudios de Caso												

Fundamento Teorico	Semana				Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
9.1 Taller pedagógico en análisis y simulación de casos reales del ejercicio laboral, identificando errores y lecciones aprendidas para mejorar.												
Componente 10. Ética del cuidado												
10.1 Capacitación en torno al manejo adecuado del estrés y autocuidado.												
Evaluación												

Nota: Esta tabla evidencia el desarrollo de los temas para abordar en el Diplomado en Fortalecimiento de capacidades teórico prácticas para la promoción e implementación de la Ruta de Violencia Intrafamiliar en Floridablanca, Santander, así como el tiempo estipulado de ejecución. Fuente: Elaboración propia.

6.5.4.2 Elaboración de Cartilla: Una guía moderna para comprender la Violencia Intrafamiliar desde su complejidad”. Por otro lado, como segunda acción se materializará la “Cartilla: Una guía moderna para comprender la Violencia Intrafamiliar desde su complejidad”. Como un documento pedagógico que se espera pueda ser empleado por los equipos interdisciplinarios como herramienta para socializar y emplear en los procesos de atención con los usuarios (ver figura 72). La cartilla se estructura a partir de cuatro componentes principales:

Componente 1. Perspectivas modernas

- Enfoque diferencial: Grupos étnicos (pueblos indígenas, Afrocolombianos, negros palenqueros, raizales, Rrom) Género (Identidades diversas – Orientación sexual. Discapacidad. Curso de vida (Niñas, niños y adolescentes, vejez y envejecimiento).
- Tipologías familiares: familia en plural

- Nuevas masculinidades

Componente 2. Perfil de los profesionales en Ruta de VIF

- Escucha activa y empática
- Capacidad de análisis y solución
- Entendimiento del funcionamiento institucional y vínculos institucionales
- Identificación de perspectivas diversas (enfoques diferenciales)
- Gestión de la frustración y tolerancia al estrés

Componente 3. Salud mental “Aquí y allá”

- La motivación como origen de la terapia
- Repercusiones en la salud física y mental de las víctimas de VIF

Componente 4. Generalidades de la VIF

- Infante víctima posible maltratador futuro
- Poder y control
- Revictimización

Figura 72.

Modelo de portada para cartilla: Una guía moderna para comprender la Violencia Intrafamiliar



Nota: La imagen representa el modelo de portada para la cartilla: Una guía moderna para comprender la Violencia Intrafamiliar. Fuente: Elaboración propia.

6.6. “Escuela para la Recuperación de la Autodeterminación con Responsabilidad para usuarios de la Ruta de VIF”.

En línea con las acciones de la propuesta de intervención social integral, se propone la consolidación de la “Escuela para la Recuperación de la Autodeterminación con Responsabilidad para usuarios de la Ruta de VIF”. La creación de la escuela nace como respuesta y apoyo a la medida de protección de tratamiento reeducativo y terapéutico asignado a los usuarios de la ruta de atención por VIF (ver apéndice F). Y, respondiendo a los hallazgos identificados en el ejercicio profesional de la investigadora en la Comisaría de Floridablanca, así como el resultado positivo que se obtuvo de los talleres realizados con denunciantes y denunciados para la recolección de información de la presente investigación (ver figura 73 y 74).

Figura 73.

Taller llevado a cabo con denunciantes 29 de abril de 2024



Nota: La imagen representa la ejecución del taller realizado con denunciantes en el auditorio de la clínica Guane. Fuente: Elaboración propia.

Figura 74.

Taller llevado a cabo con denunciados 30 de abril de 2024



Nota: La imagen representa la ejecución del taller realizado con denunciados en el auditorio de la clínica Guane. Fuente: Elaboración propia.

La escuela es una forma de dar respuesta a las necesidades psicosociales de denunciantes y denunciados a través de sesiones grupales en las cuales la experiencia personal y la de los demás participantes, propician un espacio de aprendizaje pedagógico y de reconstrucción del tejido social, que busca el reconocimiento del cambio de las pautas de relación entre los involucrados, es decir que, víctimas y agresores reconozcan su participación en el ciclo violento y su reconstrucción como superación de la violencia intrafamiliar.

Así mismo, se reconstruye la perspectiva de que la violencia intrafamiliar es un fenómeno relacional, aunque jurídicamente el único responsable sea el o la agresora. Para constituirse la violencia intrafamiliar como un fenómeno social, no unicausal, circular, que compromete a todas

las personas y sistemas que participan de los actos y conductas violentas. Reconociendo a la víctima como partícipe (no en términos de culpa) del ciclo de la violencia. Entendiendo la violencia, como un aprendizaje intergeneracional, como sucede con algunas mujeres víctimas de VIF. “La violencia es aprendida y que es aprehendida por las mujeres, de tal manera que adquiere en muchos tintes de normalidad en las víctimas” (Delgado et al., 2021), por lo que, en ciertos casos no es denunciada o es justificada”. como por ejemplo “por ser hombre” o “Qué hiciste para que te golpeará”, “Él estaba borracho”.

La escuela se desarrollará a través de encuentros grupales, en los que se generará un espacio de seguridad, solidaridad y confianza, entre los participantes buscando fomentar, la autoevaluación, autorregulación emocional, construcción de significados, aprendizaje significativo y resiliente, habilidades socioemocionales, autoestima, convivencia de paz y convivencia armónica y democrática.

6.6.1 Alcance

En la *Escuela para la Recuperación de la Autodeterminación con Responsabilidad para usuarios de VIF* no se podrán atender necesidades intrapsíquicas que requieran tratamiento por salud mental y/u otras necesidades diversas a la violencia intrafamiliar, como por ejemplo tratamiento por consumo de sustancias psicoactivas y otras afectaciones que requieran tratamientos particulares. Sin embargo, mediante la escuela se espera consolidar enlaces institucionales con otros actores institucionales presentes en el municipio de Floridablanca o la zona metropolitana de Bucaramanga, como son: la Secretaría de Salud, EPS o entidades de asistencia socio jurídicas (Prosperidad Social, Secretaria de Desarrollo Social, Oficina de la Mujer, Defensoría del Pueblo, Personería, SENA, Agencia Pública De Empleo -APE, entre otras) que permitan la remisión por

parte de los profesionales psicosociales, o de manera voluntaria, de los participantes en la vinculación a otras rutas de atención complementarias y de apoyo a la superación de la VIF.

6.6.2 Desarrollo

La programación de la escuela será de dos sesiones al mes, un día para denunciadores y otro para denunciados. La duración de cada sesión será de dos horas. La escuela constará de cuatro sesiones por grupo y una de integración entre las partes.

Los encuentros grupales se desarrollarán en tres momentos principales: momento inicial de saludo y presentación; un segundo momento en el que se desarrollan las actividades dando cumplimiento al objetivo del encuentro y, un último momento de reflexión y cierre.

Es importante que, el profesional psicosocial realice un contacto inicial con los participantes en donde se socialice la escuela, resaltando su compromiso con la asistencia. No obstante, la escuela contará con un certificado de asistencia, el cual los participantes podrán presentar en su lugar de trabajo (ver apéndice E) y ante la Comisaría de Familia correspondiente que impuso la asistencia como medida de protección obligatoria (Ley 2126 de 2021 y Ley 1257/08) de esta manera garantizar la participación y compromiso con la escuela.

Tabla 6.

Modelo de sesión 1. Escuela de Autodeterminación con Responsabilidad para usuarios de la Ruta de VIF.

<i>Modelo de Sesión 1.</i>	
<i>Fecha</i>	XX, XX, XXXX.
<i>Hora</i>	XX AM.
<i>Lugar</i>	XX, XX.
Objetivo: Potenciar con los participantes recursos de afrontamiento, capacidad de resistencia y superación de los hechos de violencia intrafamiliar.	

<i>Contenido</i>	<i>Materiales</i>	<i>Duración</i>
<p>Momento 1. Saludo y presentación Se inicia la sesión con la bienvenida al taller, presentación, construcción conjunta de objetivos del taller, orientar respecto a la toma de evidencias fotográficas y listado de asistencia. Actividad de presentación con los participantes. (dinámica grupal).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano 	<p>7:30 – 7:40</p> <p>AM</p>
<p>Momento 2.</p> <p>Ejercicio reflexivo</p> <p>Preguntar a los participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué significa para ustedes estar el día de hoy aquí en este espacio? ✓ ¿Es algo nuevo para ustedes? ✓ ¿Ya habían asistido a un taller similar? ✓ ¿Cuál sería para ustedes un resultado deseable en términos de una nueva idea, una nueva práctica, una distinta emoción? 	<ul style="list-style-type: none"> • Recurso humano • PC • Video beam 	<p>7:40 – 8:00</p> <p>AM</p>
<p>Brindar Información sobre la VIF</p> <p>Proyectar video y complementar con las diapositivas (tipos, manifestaciones, señales de alerta, violentómetro (información en las diapositivas).</p>		
<p>Consecuencias de la VIF en el contexto familiar</p> <p>Proyectar las imágenes y realizar las siguientes preguntas, complementar con las diapositivas.</p>		
<p>Imagen incompleta</p> <p>¿Qué piensan ustedes que está sucediendo en la imagen?</p> <p>¿Qué cosas creen que están ocultas en esa imagen?</p>		
<p>Imagen completa</p> <p>¿Qué te genera esa imagen?</p> <p>¿Quién se está viendo afectado?</p> <p>¿Qué pudo generar esa situación?</p>		

Actividad 1. Mi huella, mi historia

- PC 8:00 – 35
- Video beam AM
- papel Bond
- lana
- Caja de herramientas

Ejecución: Se entrega a cada participante una hoja de papel en blanco, solicitando pintar la planta de sus zapatos y posteriormente, escribir alrededor de la figura aspectos significativos a lo largo de su vida. Posteriormente, se realizan parejas y se brindan unos minutos para socializar sus dibujos e historias de vida. Finalmente, se realiza socialización a nivel grupal de los hallazgos y aprendizajes de las historias de vida.

Actividad 2. Tejiendo la Red.

Ejecución: Se realiza un círculo y cada participante lanza a otro participante el rollo de pita, hasta que todos participen y se logre tejer la “telaraña”.

Opciones para realizar la pregunta que deben contestar antes de lanzar la pita:

¿En este momento con quien cuenta usted para superar la situación que lo / la trajo aquí?

Al finalizar, generar un espacio reflexivo en el cual se destaque la importancia de comprender que, el proceso que cada uno de ellos está llevando a cabo requiere la correlación de múltiples factores, como son las

diversas instituciones, profesionales (psicólogos, abogados, TS, médicos, jueces, etc.), o incluso familiares, ya que juntos hacen parte de sus redes de apoyo o son mecanismos para hacer valer sus derechos y lograr alcanzar la solución a su situación problema.



Actividad 3. Caja de herramientas

Ejecución: Rotar la caja de herramientas con todos los participantes, cada uno deberá leer en voz alta la recomendación, posteriormente se profundizará en la recomendación.

En la caja se ingresarán diferentes recomendaciones en torno a, manejo de emociones, diálogo, recursos, fortalezas, habilidades y las buenas prácticas en la familia.

Recomendaciones que se ubicaran dentro de la caja:

- Establecer normas con la familia para la convivencia
 - Fortalecer los canales de comunicación al interior de la familia
 - Expresar el afecto que se siente hacia todos los miembros de la familia
 - No olvides que el lenguaje no verbal también comunica
-

- Las emociones no son buenas o malas. Solo son la forma en que nos preparamos para actuar. Lo que puede ser bueno o malo es lo que hagamos con las emociones que sentimos. Una de las claves está en aprender a pensar diferente frente a las cosas que pasan para poder responder (actuar mejor), aprender a expresar asertivamente las emociones y no reaccionar (actuar sin control y sin dar manejo a las cosas que sentimos). Es más conveniente decir lo que piensa cuando esté en calma y no reaccionar impulsivamente ante las emociones.



Actividad 4. Cofre mensajero

Ejecución: Se entregará a participante una hoja en blanco y un lapicero, donde plasmarán la respuesta a las siguientes preguntas:

¿Qué mensaje le quisieran transmitir a la persona que denuncia? O ¿Qué mensaje le quisieran transmitir a la entidad que está llevando su proceso de denuncia?

Ubicar las respuestas en el cofre.

En este momento resaltar en los participantes la importancia de confiar en el proceso de las instituciones, así como el gran logro de la denuncia, pues
¡DENUNCIAR YA ES UN GRAN PASO!



Momento 3. Cierre

Actividad 5. Los frutos de mis acciones

Se entregará a cada participante la simulación de una semilla, en la cual escribirá que comportamiento diferente hará la próxima vez que tenga un episodio conflictivo o un episodio relacionado con la razón por la cual fue denunciado, y, por otro lado, se entregará la simulación de un fruto, en el cual el participante escribirá el resultado que espera obtener de su compromiso, es decir de lo que cosechó en la semilla. Cada uno ubicará su semilla y fruto en el esqueleto del árbol.

Reflexionar en torno a la importancia de iniciar un proceso de cambio, nunca es tarde para empezar. Los errores no se pueden eliminar, pero si hacen parte del pasado, es decisión de cada ser humano, si continuar con dicha conducta o mantenerse en el error. Resaltar que, cada vez que en su cotidianidad vean un árbol recuerden la semilla que sembraron y el resultado que obtendrán.

- Cinta 8:35 – 9:00
- Lapiceros AM
- Figuras ilustrativas de manzanas y semillas



Despedida y agradecimientos.

Nota: La tabla representa el modelo de orden cronológico y metodológico de la sesión 1. de la Escuela para la Recuperación de la Autodeterminación con Responsabilidad para usuarios de la Ruta de VIF. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al espacio de integración de denunciados y denunciante, se plantea un taller en donde el foco principal sea la construcción conjunta de perdón y resignificación de acciones que permitan resarcir, en lo posible, la interacción intrafamiliar. El enfoque planteado será desde la justicia restaurativa. Por su parte, Braithwaite (2016) la define como:

(...) el proceso en el cual todas las personas afectadas por una injusticia tienen la oportunidad de discutir cómo han sido afectadas y decidir qué debe hacerse para reparar el daño (...) En un proceso de Justicia Restaurativa se intenta que la justicia sane el daño causado (...) Algo central en el proceso son las conversaciones entre aquellos que han sido dañados y aquellos que han infringido el daño.

Para este espacio, se plantea convocar a los profesionales en Derecho de cada una de las comisarías (integrantes del grupo interdisciplinario) y jueces de paz de Floridablanca, con el fin de generar estrategias articuladoras y que conlleven procesos exitosos.

Finalmente, como última acción de la propuesta de intervención social integral se llevará a cabo **la socialización de los resultados a la Administración Municipal** con el fin de dar a conocer los limitantes de condiciones irregulares en la infraestructura de la Casa de Justicia y los hallazgos en infraestructura y talento humano, así como, la posible consolidación de convenios con el sector comercial del municipio, que permita promover la vinculación laboral de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, y, a cambio las empresas recibir reducción en el porcentaje de impuestos. Estrategia que permitirá apoyar y fomentar la autonomía e independencia de la mujer. Toda vez que, el proceso de superación de la mujer víctima de VIF, es el resultado de diversos elementos como, “el nivel de formación de las mujeres de hoy, la autosuficiencia e independencia económica, el acceso ilimitado a la información”.

7. Conclusiones

El proceso académico desarrollado permitió dar cumplimiento al objetivo propuesto, en la medida que fue posible evaluar la implementación de la ruta de atención a las víctimas de violencia intrafamiliar en la Casa de Justicia de Floridablanca.

No obstante, las categorías de análisis de acceso, percepción subjetiva de efectividad, y articulación institucional, capacidad instalada, cualificación y conocimiento de competencias institucionales, permitieron interrelacionar y organizar en cuatro limitantes principales, los cuales se enmarcaron en: articulación y visibilidad institucional, calidad en la atención, carga laboral y ausencia de capacitación y condiciones de infraestructura.

En primer lugar, **articulación y visibilidad institucional**, evidenciaron el desconocimiento de roles y funciones de entidades como Dirección de la Mujer y Secretaría de la Mujer en

Santander, la carente inoperancia en el seguimiento de las medidas de protección por la Policía Nacional, el uso insuficiente de los medios digitales y de comunicación, permiten inferir que, la omisión de deberes y el desempeño insuficiente de los trabajadores afecta la perspectiva de cumplimiento y compromiso institucional con los usuarios de la Ruta de VIF.

En segundo lugar, *calidad en la atención*, se identificaron comportamientos carentes de respeto, cordialidad, orientación, comunicación y trato humano, trato discriminatorio por razones de religión, política, raza, condición económica o académica, conductas machistas o sexualizadas, casos de revictimización por parte de los equipos interdisciplinarios, así como, prejuicios en contra de los denunciados, entorpeciendo su derecho a ser escuchados.

En tercer lugar, *carga laboral y ausencia de capacitación*, permitió identificar, el elevado número de casos atendidos por los equipos interdisciplinarios, asignación de funciones adicionales y carencia de equipos interdisciplinarios, lo que estaría propiciando un desgaste físico y emocional en los trabajadores, sumado a los riesgos psicosociales a los que ya se encuentran expuestos debido a su labor. En relación con la ausencia de capacitación, se evidencian posibles vacíos conceptuales en los equipos, toda vez que, el mayor porcentaje de trabajadores no recibió ningún tipo de formación sobre Ruta de VIF al ingresar, ni durante su permanencia con la entidad, teniendo en cuenta que, la mayor parte de trabajadores llevan vinculados entre tres y cinco años.

Aspecto que puede afectar indirectamente los procesos de atención, considerando que, los procesos de intervención deben ir línea con las variaciones que se van dando en el ser humano, como los enfoques de género y diversidad, como se halló en la presente investigación con el género masculino y su trascendencia de denunciado a denunciante. En línea con los procesos de intervención, capacitación y talleres, estos deben ir dirigidos a todos los usuarios de la Ruta y no

exclusivamente para los denunciantes, es necesaria la participación de los involucrados, de manera individual y grupal.

Como última limitante, las *condiciones de infraestructura* presentan falencias, desde la dotación de elementos en papelería, mantenimiento de equipos, espacios limpios y seguros, así como oficinas y/o cubículos no garantes de privacidad en las atenciones, afectando la confidencialidad en los procesos de atención, así como la carencia de espacios de protección como Hogar de Paso para Niñas, Niños y Adolescentes y Casa Refugio para Mujeres en el municipio de Floridablanca.

Lo referido con anterioridad confirma la relación con el modelo ecológico de Bronfenbrenner, en el contexto de la violencia intrafamiliar, puesto que, todos los sistemas influyen y cooperan entre sí. La “multiplicidad de causas del maltrato operan en los diferentes niveles (Microsistema, Mesosistema, Exosistema, Macrosistema) de modo simultáneo, independiente o interactivo” (Alencar y Cantera, 2012 pag.124). Ubicando a las entidades gubernamentales en el Macrosistema es decir que, el funcionamiento inoportuno de las instituciones legitima y/o perpetúan la violencia intrafamiliar. Sin embargo, es oportuno resaltar que, lograr cambios no solo implica la acción de un solo sector, es la conjugación de las acciones de prevención y atención de las instituciones municipales y departamentales, propiciando mesas de trabajo que permitan evaluar la ruta, identificando falencias, rediseñando y proponiendo acciones de mejora.

Ahora bien, en torno a los facilitadores hallados se conciben de manera positiva para la ejecución de la propuesta de intervención social integral, toda vez que; los equipos psicosociales cuentan con formación académica y experiencia laboral que puede ser aplicada en las sesiones de la escuela. Así mismo, el facilitador de interés por vinculación en procesos de atención psicosocial

de los usuarios propicia un escenario futuro favorable de correspondencia por parte de los participantes en la escuela. Forjando la reconstrucción del tejido social, mediante la pedagogía y el acompañamiento profesional.

En ese sentido, la ejecución de la propuesta de intervención social integral, permitirá minimizar el impacto de los limitantes como la calidad en la atención; considerando que, la capacitación a los equipos interdisciplinarios permitirá adquirir nuevos conocimientos, habilidades, herramientas y actitudes en el ejercicio laboral de los equipos interdisciplinarios, evitando las atenciones inapropiadas con los usuarios de la ruta y contribuyendo en la credibilidad institucional.

Finalmente, el presente trabajo académico no pretende de manera directa reducir los índices de violencia en el municipio o en el país, pero, si representa un avance significativo para visibilizar las deficiencias de la Ruta y de esta manera contribuir en mejorar los procesos de atención desde la acción sin daño, humana y eficiente, garantizando el respeto y restitución de los derechos de las víctimas, a través de una ruta de atención efectiva y comprometida.

8. Recomendaciones

De acuerdo con los limitantes y facilitadores identificados se puede concluir que la implementación de la Ruta de VIF en municipio de Floridablanca, requiere en primer lugar y de carácter urgente la consolidación de los espacios permanentes de protección, como Hogar de Paso para Niñas, Niños y Adolescentes y Casa Refugio para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar. Espacios que permitirán brindar seguridad y protección inmediata a las víctimas.

No obstante, se recomienda implementar medidas disciplinarias y de acompañamiento y capacitación a los funcionarios que no cumplan con sus funciones y no brinden un servicio de atención con calidad. Como estrategia se recomienda implementar encuestas de expectativa y percepción anónimas obligatorias en los procesos de atención que puedan ser diligenciados por los usuarios (con buzones) y posteriormente, de manera trimestral evaluarlas.

En cuanto a la Comisaría de Floridablanca se recomienda ampliar y plantear nuevos convenios con instituciones de educación superior haciendo posible la consolidación de un consultorio psicosocial, con practicantes en el área de Psicología y Trabajo Social, para los usuarios de la ruta de violencia intrafamiliar. Estrategia que permitirá incentivar y profundizar los procesos de intervención, así como apoyar los procesos de atención de los equipos interdisciplinarios.

En cuanto a la ausencia de capacitación a los equipos interdisciplinarios, se recomienda la búsqueda de información en páginas web como, Ministerio de Justicia y Derecho, donde se encuentra variedad de información para los servidores públicos en torno a Violencia Intrafamiliar.

A nivel de visibilidad institucional, se recomienda un mayor aprovechamiento de los medios de comunicación a través de las emisoras del municipio, así mismo, elaborar pautas publicitarias (videos) o campañas preventivas que puedan ser promovidas en las redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok), teniendo en cuenta el gran impacto en los sectores poblacionales. Incluso se recomienda una línea de atención telefónica que tenga funcionalidad real y efectiva; e instaurar en la sala de espera un televisor que permita difundir la ruta de atención, servicios estatales integrados a la misma e información pedagógica relevante.

A nivel comunitario, se recomienda fortalecer el trabajo con la ciudadanía, con líderes sociales y comunales, a través de reuniones o mesas de trabajo donde se aborden temáticas sobre

Ruta de Violencia Intrafamiliar y a su vez dar a conocer y vincular las diversas instituciones participes en la misma.

Finalmente, consolidar y fortalecer espacios pedagógicos para la convivencia y prevención de Violencia Intrafamiliar, mediante el arte y el juego, en el sector educativo con los colegios públicos y privados del municipio, propiciando la participación de alumnos, padres de familia, docentes, área administrativa, servicios generales y de seguridad. Esto teniendo en cuenta que, las campañas de prevención en el sector educativo por lo general van dirigidas únicamente a los estudiantes, dejando a un lado un porcentaje considerable de la comunidad educativa.

Referencias

- Alcaldía de Floridablanca (25 de noviembre de 2021). 616 casos de violencia intrafamiliar reportaron en Floridablanca el año pasado. Recuperado de 616 casos de violencia intrafamiliar reportaron en Floridablanca el año pasado - Ciudad Florida
- Alencar-Rodrigues, R., & Cantera, L. (2012). *Violencia de género en la pareja: una revisión teórica*. *PsiCo*, 43(1), 116-126.
https://www.academia.edu/download/37574106/violencia_de_genero.pdf
- Alcaldía de Floridablanca (9 de julio de 2022). Recuperado de: Información del Municipio (floridablanca.gov.co)
- Amado, S., Roa, L., Rueda, L., y Sepúlveda, A. (2019). Diseño de una propuesta de mejora para la atención integral de víctimas de violencia sexual de los niños, niñas y adolescentes abusados sexualmente que ingresan al Servicio de Urgencias en la Clínica Chicamocha de Bucaramanga en el año 2019 (tesis de especialización). Repositorio institucional de Universidad de Santander.
- Braithwaite, J. (2016). Delito, vergüenza y reintegración. *Delito y Sociedad*, 2(32).
https://www.researchgate.net/publication/305413666_Delito_vergüenza_y_reintegracion
- Bronfenbrenner, Urie (1979). *La Ecología del Desarrollo Humano. Experimentos En Entornos Naturales Y Diseñados*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S. A.
- Casallas, Rodríguez y Ardila (2019) Lineamientos para el fortalecimiento de la ruta de atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar entre los 20 y 50 años en la comuna IV del municipio de Soacha. Repositorio institucional de UNIMINUTO.

- Castellanos-Delgado, L. J. y Redondo, J. (2022). Violencia de pareja: reflexión desde el enfoque sistémico comunicacional. *Revista Eleuthera*, 24(1), 236-248. <http://doi.org/10.17151/elev.2022.24.1.12>
- Cerda, H. (1992). *Problemática del niño colombiano*. Bogotá: Usta.
- Consejo Nacional de Trabajo Social. (8 de julio de 2022). Código de ética de los trabajadores sociales en Colombia. Recuperado de El Código – Consejo Nacional de Trabajo Social
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 6. 7 de julio de 1991 (Colombia).
- Diccionario de la lengua española (10 de julio 2022) Recuperado de: <https://www.rae.es/drae2001/facilitar>
- Delgado-Castillo, G., Lip-Licham, C., & Martínez-López, E. (2021). *Aprendizaje intergeneracional de la violencia familiar: experiencias de vida*. 593 Digital Publisher CEIT, 6(4-1), 127-139. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.4-1.661>
- García Villegas, Mauricio. (2020). *El País de las Emociones Tristes*
- Gualdrón, T. (2022). *Identidades discursivas de mujeres agentes de cambio desplazadas y asentadas en el barrio Café Madrid en Bucaramanga, Colombia (tesis de maestría)*. Repositorio institucional de la Universidad Industrial de Santander.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill
- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. (2020). *Forensis 2019. Datos para la vida. Información de lesiones de causa extrema y desaparecidos. Violencia intrafamiliar y homicidios. Colombia 2019 Forensis - Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses*

Infobae. (2022). La violencia intrafamiliar en Colombia ha aumentado en un 10 % en los últimos años. Infobae. La violencia intrafamiliar en Colombia ha aumentado en un 10 % en los últimos años - Infobae□

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2013). *La familia: el entorno protector de nuestros niños, niñas y adolescentes colombianos* (Publicación No. 15). Recuperado de <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/publicacion-47-a.pdf>

Loaiza Osorio, B. L., Pérez Echeverri, D., y Rendón Zapata, B. E. (2018). *Ruta de atención para las denuncias de violencia intrafamiliar en las comisarías de familia de Rionegro*. (Tesis Magistral). (Repositorio universitario EAFIT) [.https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13553/BlancaLuz_LoaizaOsorio%3bDuberney_P%c3%a9rezEcheverri%3bBeatrizEugenia_Rend%c3%b3nZapata_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/13553/BlancaLuz_LoaizaOsorio%3bDuberney_P%c3%a9rezEcheverri%3bBeatrizEugenia_Rend%c3%b3nZapata_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2024, 11 de julio). MinJusticia presenta relevante informe sobre el fenómeno de la violencia intrafamiliar en Colombia (2016-2023). Recuperado de [https://www.minjusticia.gov.co/Sala-de-prensa/Paginas/MinJusticia-presenta-relevante-informe-sobre-fenomeno-de-violencia-intrafamiliar-en-Colombia-\(2016-2023\).aspx](https://www.minjusticia.gov.co/Sala-de-prensa/Paginas/MinJusticia-presenta-relevante-informe-sobre-fenomeno-de-violencia-intrafamiliar-en-Colombia-(2016-2023).aspx)

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2022). Lineamientos técnico operativos comisarías de familia. Recuperado de [https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/conexion-justicia/Documents/LineamientosGuiasDocumentos/Lineamientos%20Tecnico%20operativos%20Comisarias%20de%20Familia%20%20\(1\).pdf](https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/conexion-justicia/Documents/LineamientosGuiasDocumentos/Lineamientos%20Tecnico%20operativos%20Comisarias%20de%20Familia%20%20(1).pdf)

Ministerio de Justicia y del Derecho (2012). JUSTICIA Y GÉNERO. II Lineamientos técnicos en violencias basadas en género para las comisarías de familia Ministerio de Justicia y del Derecho 2012. Ministerio de Justicia y del Derecho. <https://www.minjusticia.gov.co/Sala->

de-

prensa/PublicacionesMinJusticia/II%20Lineamientos%20t%C3%A9cnicos%20en%20violencias%20basadas%20den%20g%C3%A9nero%20para%20las%20comisar%C3%ADas%20de%20familia.pdf

Ministerio de Salud. (consulta: 29 de abril 2022). Ruta de atención integral para víctimas de violencias de género. [Sitio web]. Recuperado de: Ruta de atención integral para víctimas de violencias de género (minsalud.gov.co)

Ministerio de Salud. (consulta: 9 de julio de 2022). Casas de Justicia. Recuperado de: Ministerio de Justicia y del Derecho (minjusticia.gov.co)

Monje Álvarez, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica. Universidad Surcolombiana. <http://200.14.49.130/Informaciones/CPE-A/2%20A%C3%91O/M%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N/TEMA%201%200MI/TEMA%20I%20BIBLIOGRAF%C3%8DA/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Najmanovich, D. (2021). Ciudadanía: ecología de los saberes y cuidados. Parainfo Digital, (33), ecuali21c01. Recuperado a partir de <https://ciberindex.com/c/pd/ecuali21c01>

Otero, M. (2019). Normatividad y políticas públicas para la protección de la mujer de la violencia intrafamiliar (tesis de especialización). Repositorio institucional de la Universidad de Cali. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/1399/1/NORMATIVIDAD%20Y%20POLITICAS.pdf>

Pérez, A. (2016). Ruta crítica para la atención integral y coordinada de las mujeres víctimas de violencia de género en el estado de San Luis Potosí. INMUJERES.

Personería Municipal de Floridablanca. [Sitio web]. [Consulta: 29 de abril 2022]. Disponible en:

<https://personeriadefloridablanca.gov.co/personera-delegada-para-la-defensa-y-promocion-de-los-recursos-humanos-la-familia-y-el-menor-pddh/>

Puyana, Yolanda. (2007) El familismo una crítica desde la perspectiva de género al familismo. En

Puyana, Yolanda y Ramírez María Himelda. (Comp y autora) Familias, Cambios y Estrategias. Universidad Nacional y Secretaría de Integración Social del Distrito, Centros de Estudios Sociales. ISBN978-958- Consejo de Estado Ley 2013.

Puyana Villamizar, Y. (2019). El familismo, sus fuentes y su articulación con la legislación

colombiana. *Revista Palabra yquot;Palabra Que obra&Quot;*, 19(1), 42–61.

<https://doi.org/10.32997/2346-2884-vol.19-num.1-2019-2466>

Pineda, J y Otero, Luisa Otero. GÉNERO, VIOLENCIA INTRAFAMILIAR E INTERVENCIÓN

PÚBLICA EN COLOMBIA. *Revista de Estudios Sociales*, no. 17, febrero de 2004.

Procuraduría General de la Nación. [Sitio web]. [Consulta: 29 de abril 2022]. Disponible en:

https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/PREGUNTAS_FRECUENTES.pdf

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], Jóvenes en Acción, y Familias en

Acción. (s.f). Ruta de Atención para Víctimas de Violencia Intrafamiliar y Violencia

Basada en Género [Infografía]. Gobierno Nacional de Colombia Ruta_Digital

(prosperidadsocial.gov.co)

Quintero, A. (2010). Del concepto de familia: visión social. *Revista CUHSO*, 20(2), pp. 9-22.

Revista C-Level. (2024, 14 de abril). Violencia intrafamiliar en Colombia: las cifras siguen con

saldo en rojo. Recuperado de <https://revistaclevel.com/violencia-intrafamiliar-en-colombia-las-cifras-siguen-con-saldo-en-rojo>

- Rojas, K., Fernández, A., y Gutiérrez, T. (2019). Barreras y facilitadores del abordaje de la violencia contra las mujeres: perspectivas profesionales entre Cataluña y Costa Rica. *Población y Salud en Mesoamérica*, 17(1), pp. 174-200.
- Sierra, R., Macana, N., y Cortes, C. (2006). Impacto social de la violencia intrafamiliar. En Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses [DRIP]. *Forensis datos para la vida 2006. Herramientas para la interpretación, intervención y prevención de lesiones de causa extrema en Colombia*. Forensis.
- Torres, L. (2014). Evaluación del cumplimiento a la ley 1257 del 2008 en las medidas de atención a las mujeres víctimas de la violencia intrafamiliar del municipio de Bucaramanga en el periodo 2012 – 2013 (tesis de maestría). Repositorio institucional de la Universidad de Santander.
- Zapata, Cadavid Bárbara (2012). Trabajo Social Familiar. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Young, Iris (2000). *La Injusticia Y La Política De La Diferencia*, Edit. Cátedra.

Apéndice B. *Cronograma para fase empírica y entrega de resultados de la investigación*

Fases de la investigación	MESES											
	Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Validación del instrumento de recolección de información												
Prueba de pilotaje con actores institucionales y usuarios												
Aplicación del instrumento a usuarios y actores institucionales.												
Análisis de la información												
Elaboración de informe final												
Entrega de informe final												
Sustentación final												

Apéndice C. Consentimiento informado para usuarios y actores institucionales

 	CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA USUARIOS Y ACTORES INSTITUCIONALES DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER	Versión: 1 Fecha: marzo de 2024
	MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	Pág. 1 de 1

Fecha de aprobación del consentimiento

Consentimiento No.

La consolidación y producción de conocimiento en cualquier área de investigación requieren el acceso a fuentes de información cuyo origen puede variar con base al objeto de estudio. La profesión de Trabajo Social como una disciplina de las ciencias sociales debe garantizar la producción y aporte a la investigación, interpretando y analizando las diversas realidades sociales, es por esto que, la presente investigación social, plantea como objetivo *“Evaluar la implementación de la ruta de atención a las víctimas de violencia intrafamiliar en la Casa de Justicia de Floridablanca desde sus limitantes y facilitadores de manera que se logre la formulación de una estrategia de intervención social desde la teoría ecológica de los sistemas”*. Investigación dirigida y ejecutada por Luz Marina Ardila Valderrama, Trabajadora Social, Especialista en Familia, cuyo fin será la obtención de su título como Magister en Intervención Social de la Universidad Industrial de Santander.

El proceso metodológico de la presente investigación se desarrollará bajo el método cuantitativo, con un diseño no experimental transeccional descriptivo. El instrumento que se llevará a cabo para la recolección de la información será el cuestionario tipo Likert, bajo cuatro categorías de análisis, las cuales permitirán abordar de manera precisa y detallada el objetivo de la investigación.

En línea con los principios de la profesión de Trabajo social, la información obtenida será tratada bajo los principios de justicia, igualdad, respeto, y confidencialidad, entendiéndose por esta última, como “Otorgar a la información obtenida el carácter de secreto profesional, respetando la privacidad de los sujetos”. Así como el artículo 15. De la Constitución Política de Colombia, el cual establece “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlo y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”.

A partir de las consideraciones anteriores declaro que:


- ✓ No recibiré ninguna clase de recompensa material o económica por la participación en la presente investigación.
- ✓ La participación en la presente investigación es libre y voluntaria, permitiéndome el retiro de la misma en cualquier momento.
- ✓ La información suministrada en la presente investigación será usada únicamente con fines académicos.
- ✓ Puedo solicitar copia del trabajo final o de las publicaciones que se deriven de la presente investigación.


Finalmente hago constar que el presente consentimiento ha sido leído y entendido, por tanto, doy mi consentimiento.

 Firma del participante
 Nombres y apellidos:
 Número de contacto:

 Firma del investigador (a)
 Nombres y apellidos del investigador (a):
 Número de contacto del investigador (a):

Apéndice D. Instrumento para recolección de información para actores institucionales

	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN A SER APLICADO A ACTORES INSTITUCIONALES DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER	Versión 1 Fecha: marzo de 2014 Pág. 1 de 6																																																											
MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL																																																													
CONFIDENCIALIDAD: Los datos que se solicitan en este instrumento son estrictamente CONFIDENCIALES y en ningún caso tienen fines fiscales, ni pueden utilizarse como prueba judicial (ley 79 de 1993). Hacen parte de un proceso de investigación como trabajo de aplicación para obtener título de maestría en intervención social por parte de la autora, Luz Marina Ardila Valderrama, cuyo objetivo de investigación es "Evaluar la implementación de la ruta de atención a las víctimas de Violencia Intrafamiliar en la Casa de Justicia de Floridablanca, desde sus limitantes y facilitadores de manera que se logre la formulación de una estrategia de intervención social".																																																													
Consideraciones para el encuestado: ✓ Lea detenidamente cada enunciado y de tener alguna duda infórmeselo a la encuestadora. ✓ Lea el consentimiento informado. ✓ Utilice tipo de letra y número legibles ✓ Utilice lapicero tinta negra. En caso de ser necesario, No haga tachones, borre completamente.																																																													
Fecha de captura de información	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	Formulario No. <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>																																																											
I. IDENTIFICACIÓN DEL ACTOR INSTITUCIONAL																																																													
1. Edad: _____ 2. Sexo: <input type="radio"/> 1 Mujer <input type="radio"/> 2 Hombre <input type="radio"/> 3 Intersexual																																																													
3. Entidad en que labora: _____																																																													
4. Nivel jerárquico: 1 <input type="checkbox"/> Directivo 2 <input type="checkbox"/> Profesional 3 <input type="checkbox"/> Técnico 4 <input type="checkbox"/> Auxiliar 5 <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____	5. Tipo de vinculación laboral 1 <input type="checkbox"/> Planta (Carrera Adm. / Provisionalidad). 2 <input type="checkbox"/> Libre nombramiento y remoción. 3 <input type="checkbox"/> Prestación de servicios, CPS 4 <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____																																																												
6. Tiempo de vinculación con la entidad 1 <input type="checkbox"/> Menos de un año 2 <input type="checkbox"/> Entre 1 y 3 años 3 <input type="checkbox"/> Entre 3 y 5 años 4 <input type="checkbox"/> Entre 5 y 10 años 5 <input type="checkbox"/> Más de 10 años	7. Nivel académico 1 <input type="checkbox"/> Bachiller 2 <input type="checkbox"/> Técnico 3 <input type="checkbox"/> Tecnólogo 4 <input type="checkbox"/> Profesional 5 <input type="checkbox"/> Especialista 6 <input type="checkbox"/> Magister 7 <input type="checkbox"/> Doctorado ¿Cuál? _____ ¿Cuál? _____ ¿Cuál? _____																																																												
II. CONOCIMIENTO DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIF																																																													
8. Califique el grado de conocimiento que como funcionario tiene frente a la ruta de atención en violencia intrafamiliar en cada uno de los niveles:																																																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th colspan="3">8.1 Prevención</th> <th colspan="3">8.2 Atención</th> <th colspan="3">8.3 Seguimiento</th> </tr> <tr> <th>Alto</th> <th>Medio</th> <th>Bajo</th> <th>Alto</th> <th>Medio</th> <th>Bajo</th> <th>Alto</th> <th>Medio</th> <th>Bajo</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	8.1 Prevención			8.2 Atención			8.3 Seguimiento			Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo																																											
8.1 Prevención			8.2 Atención			8.3 Seguimiento																																																							
Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo																																																					
9. Frente a los demás actores, califique cuanto es su conocimiento respecto a las funciones que dichas entidades cumplen dentro de la ruta de atención de VIF:																																																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th rowspan="2">ACTOR</th> <th colspan="5">Conocimiento de las funciones de los actores institucionales</th> </tr> <tr> <th>5 Alto</th> <th>4 Bueno</th> <th>3 Regular</th> <th>2 Bajo</th> <th>1 Muy bajo</th> </tr> <tr> <td>9.1 Comisaría de Familia – Casa de Justicia de Floridablanca</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>9.2 Dirección de la Mujer de Floridablanca</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>9.3 Fiscalía General de la Nación</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>9.4 Inspección de Policía</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>9.5 Instituciones de Salud</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>9.6 Instituciones Educativas</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>9.7 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>9.8 Instituto de Medicina Legal</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	ACTOR	Conocimiento de las funciones de los actores institucionales					5 Alto	4 Bueno	3 Regular	2 Bajo	1 Muy bajo	9.1 Comisaría de Familia – Casa de Justicia de Floridablanca						9.2 Dirección de la Mujer de Floridablanca						9.3 Fiscalía General de la Nación						9.4 Inspección de Policía						9.5 Instituciones de Salud						9.6 Instituciones Educativas						9.7 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar						9.8 Instituto de Medicina Legal							
ACTOR		Conocimiento de las funciones de los actores institucionales																																																											
	5 Alto	4 Bueno	3 Regular	2 Bajo	1 Muy bajo																																																								
9.1 Comisaría de Familia – Casa de Justicia de Floridablanca																																																													
9.2 Dirección de la Mujer de Floridablanca																																																													
9.3 Fiscalía General de la Nación																																																													
9.4 Inspección de Policía																																																													
9.5 Instituciones de Salud																																																													
9.6 Instituciones Educativas																																																													
9.7 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar																																																													
9.8 Instituto de Medicina Legal																																																													

	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN A SER APLICADO A ACTORES INSTITUCIONALES DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER	Versión: 1 Fecha: marzo de 2024
	MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	Pág. 2 de 6

9.9 Juzgados					
9.10 Policía Nacional					
9.11 Personería					
9.12 Secretaría de Educación Municipal					
9.13 Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander					
9.14 Secretaría de Salud Municipal					
9.15 Otro. ¿Cual? _____					

10. Frente a las siguientes afirmaciones, califique:

ACTOR	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
10.1 Su entidad cuenta con un sistema de información que le permite registrar y hacer seguimiento a los casos de VIF que atiende.					
10.2 Considera que los actores institucionales tienen claras las funciones respecto a la ruta de atención en VIF.					
10.3 Considera que la entidad en que trabaja cuenta con un adecuado reconocimiento por parte de los demás actores de la ruta de atención en VIF.					
10.4 Considera que la entidad en que trabaja cuenta con un adecuado reconocimiento de las funciones que cumple por parte de los usuarios de la ruta de atención en VIF.					
10.5 Los usuarios de la ruta VIF hacen un uso adecuado de los recursos que su entidad pone a su disposición.					


III. ARTICULACIÓN DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIF ENTRE ACTORES INSTITUCIONALES

11. Califique de 0 al 5 el grado de articulación que existe entre su entidad y los siguientes actores institucionales de la ruta de atención en VIF en Floridablanca:

ACTOR	Grado de articulación				
	Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Alto
	1	2	3	4	5
11.1 Comisaría de Familia – Casa de Justicia de Floridablanca					
11.2 Dirección de la Mujer de Floridablanca					
11.3 Fiscalía General de la Nación					
11.4 Inspección de Policía					
11.5 Instituciones de Salud					
11.6 Instituciones Educativas					
11.7 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar					
11.8 Instituto de Medicina Legal					
11.9 Juzgados					
11.10 Policía Nacional					
11.11 Personería					
11.12 Secretaría de Educación Municipal					
11.13 Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander					
11.14 Secretaría de Salud Municipal					
11.15 Otro. ¿Cual? _____					

12. ¿Conoce los espacios o mecanismos de articulación que existen entre los actores institucionales de la ruta de atención en VIF en Floridablanca? 1. Si 2. No

13. Si la respuesta anterior fue afirmativa, por favor mencione los espacios o mecanismos de articulación que existen entre los actores institucionales de la ruta de atención en VIF en Floridablanca:

	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN A SER APLICADO A ACTORES INSTITUCIONALES DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER	Versión: 1 Fecha: marzo de 2024
	MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	Pág.3 de 6

14. De acuerdo con los espacios o mecanismos de articulación mencionados con anterioridad califique las siguientes afirmaciones:

ACTOR	Participación y divulgación				
	5 Siempre	4 Casi siempre	3 A veces	2 Casi siempre	1 Nunca
14.1 Se propicia su participación por parte de la entidad en dichos espacios o mecanismos de participación.					
14.2 Los acuerdos o estrategias abordadas durante los espacios de articulación son divulgados entre los empleados de la entidad.					


15. Frente a cada actor institucional, califique el conocimiento que usted tiene frente a la oferta de dicha entidad para la atención, prevención y seguimiento de las personas víctimas de violencia intrafamiliar

ACTOR	Grado de conocimiento de la oferta institucional					
	Nulo	Bajo	Moderado	Intermedio	Bueno	Avanzado
15.1 Comisaría de Familia – Casa de Justicia de Floridablanca.						
15.2 Dirección de la Mujer de Floridablanca.						
15.3 Fiscalía General de la Nación.						
15.4 Inspección de Policía.						
15.5 Instituciones de Salud.						
15.6 Instituciones Educativas.						
15.7 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.						
15.8 Instituto de Medicina Legal.						
15.9 Juzgados.						
15.10 Policía Nacional.						
15.11 Personería						
15.12 Secretaría de Educación Municipal.						
15.13 Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander.						
15.14 Secretaría de Salud Municipal.						
15.15 Otro. ¿Cual? _____						

16. Frente a cada actor institucional, califique la calidad de respuesta ante una remisión desde su entidad.

ACTOR	Calidad de respuestas ante una remisión				
	Baja	Moderada	Intermedia	Buena	Excelente
16.1 Comisaría de Familia – Casa de Justicia de Floridablanca.					
16.2 Dirección de la Mujer de Floridablanca.					
16.3 Fiscalía General de la Nación.					
16.4 Inspección de Policía.					
16.5 Instituciones de Salud.					
16.6 Instituciones Educativas.					
16.7 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.					
16.8 Instituto de Medicina Legal.					
16.9 Juzgados.					
16.10 Policía Nacional.					
16.11 Personería					
16.12 Secretaría de Educación Municipal.					
16.13 Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander.					
16.14 Secretaría de Salud Municipal.					
16.15 Otro. ¿Cual? _____					

17. Frente a cada actor institucional, califique el cumplimiento de sus funciones con la ruta de atención en VIF en Floridablanca:

	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN A SER APLICADO A ACTORES INSTITUCIONALES DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER	Versión: 1 Fecha: marzo de 2024
	MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	Pág. 4 de 6


ACTOR	Cumplimiento de funciones				
	Baja	Moderada	Intermedia	Buena	Excelente
17.1 Comisaría de Familia – Casa de Justicia de Floridablanca.					
17.2 Dirección de la Mujer de Floridablanca.					
17.3 Fiscalía General de la Nación.					
17.4 Inspección de Policía.					
17.5 Instituciones de Salud.					
17.6 Instituciones Educativas.					
17.7 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.					
17.8 Instituto de Medicina Legal.					
17.9 Juzgados.					
17.10 Policía Nacional.					
17.11 Personería					
17.12 Secretaría de Educación Municipal.					
17.13 Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander.					
17.14 Secretaría de Salud Municipal.					
17.15 Otro. ¿Cual? _____					

18. Califique los siguientes elementos dentro de su entidad y que inciden en la ruta de atención de VIF

ACTOR	Elementos que inciden durante el proceso de atención en los casos de VIF					
	5	4	3	2	1	No aplica para la Entidad
	Alto	Bueno	Regular	Bajo	Muy bajo	
18.1 Servicios públicos básicos (agua, luz, gas).						
18.2 Internet.						
18.3 Dotación de elementos de trabajo (papelería, PC, impresoras).						
18.4 Espacios limpios y seguros.						
18.5 Privacidad para la atención de los usuarios.						
18.6 Espacios diferenciados y suficientes para la atención prestada por los funcionarios.						
18.7 Transporte.						
18.8 Mantenimiento a equipos de trabajo (PC, impresoras, escáneres, etc.)						
18.9 Material pedagógico y/o educativo para los usuarios de la ruta.						
18.10 Sistemas de información.						
18.11 Aulas múltiples para reuniones o capacitaciones.						
18.12 Canales de comunicación de la entidad y usuarios (líneas telefónicas, correos electrónicos, plataformas).						
18.13 Hogares de paso para niños, niñas y adolescentes.						
18.14 Hogares para mujeres.						
18.15 Se cumple con la oferta de servicios esperada para la entidad al interior de la ruta de atención.						
18.16 Otro. ¿Cual? _____						

19. Frente a las siguientes frases, califique según se experiencia dentro de la entidad y atención en la ruta VIF

ACTOR	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
19.1 El horario laboral asignado le permite desempeñar sus funciones dentro de la ruta de atención a VIF con calidad.					
19.2 La atención a personas víctimas de VIF le ha generado una carga adicional de estrés a nivel personal, familiar o social.					

	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN A SER APLICADO A ACTORES INSTITUCIONALES DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER	Versión: 1 Fecha: marzo de 2024
	MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	Pág. 5 de 6

19.3 Las funciones asignadas dentro de la ruta de atención a VIF le permiten brindar a los usuarios atención con calidad.					
19.4 Recibo apoyo de la entidad ante situaciones adversas durante mi proceso de atención de los usuarios de la ruta.					
19.5 La entidad cuenta con el personal suficiente para brindar una atención de calidad a los usuarios de la ruta.					
19.6 La entidad cuenta con el personal idóneo para la atención.					
19.7 Existe rotación constante de personal.					
19.8 Se asignan funciones adicionales no acordes a las asignadas dentro de la ruta de atención.					
19.9 La entidad ofrece acciones de mitigación de los riesgos psicosociales inherentes a su labor como funcionario que presta servicios dentro de la ruta.					
19.10 Al interior de su entidad existen canales de comunicación que facilitan su labor dentro de la ruta.					

IV. CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN

20. Frente a las siguientes afirmaciones, califique que tan frecuente se presentan en el proceso de atención de usuarios de la ruta


ACTOR	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
20.1 Casos de revictimización.					
20.2 Atención respetuosa y empática.					
20.3 Uso de lenguaje respetuoso, sencillo, acorde a la población.					
20.4 Se garantiza la intimidad y la confidencialidad del usuario.					
20.5 Se realiza una atención diferenciada por población (discapacidad, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, entre otros).					
20.6 Utilización de enfoques de género o discapacidad.					
20.7 Se practican valoraciones de riesgo.					
20.8 Agresiones (físicas o verbales) de usuarios hacia funcionarios.					
20.9 Agresiones (físicas o verbales) de funcionarios hacia usuarios.					

21. Enuncie mediante una frase corta los 3 principales logros que tiene su entidad en el marco de la ruta de atención VIF:

1	
2	
3	

22. Enuncie mediante una frase corta los 3 principales aspectos por mejorar por parte de su entidad en el marco de la ruta de atención VIF:

1	
2	
3	

	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN A SER APLICADO A ACTORES INSTITUCIONALES DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER	Versión: 1 Fecha: marzo de 2024
	MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	Pág. 6 de 6

V. CUALIFICACION

23. Al momento de ingresar a la entidad recibió capacitación específica frente a la ruta de atención de VIF y /o sus funciones respecto a ella 1. Si 2. No

24. ¿Durante su permanencia en la Entidad ha recibido capacitaciones y/o reinducción frente a su participación en la ruta de atención de VIF y /o sus funciones sobre ella? 1. Si 2. No

25. Si la pregunta anterior es positiva, sobre qué temas ha recibido capacitación o reinducción:


26. ¿Qué acciones de mejora propondría al interior de su entidad frente a la implementación de la ruta de atención a personas víctimas de VIF?

27. ¿Qué acciones de mejora propondría a los demás actores institucionales frente a la implementación de la ruta de atención a personas víctimas de VIF?

28. Enuncie los temas en que le gustaría que su entidad recibiera capacitación o fortalecimiento

OBSERVACIONES

Apéndice E. Instrumento para recolección de información para actores institucionales

	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN A SER APLICADO A USUARIOS DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER	Versión: 1 Fecha: 7 abril de 2024
	MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	Pág. 1 de 5

CONFIDENCIALIDAD: Los datos que se solicitan en este instrumento de recolección de información son estrictamente CONFIDENCIALES y en ningún caso tienen fines fiscales, ni pueden utilizarse como prueba judicial (ley 79 de 1993). Hacen parte de un proceso de investigación como trabajo de grado para obtener título de Magister En Intervención Social por parte de la autora, Luz Marina Ardila Valderrama, cuyo objetivo de investigación es "evaluar la implementación de la ruta de atención a las víctimas de violencia intrafamiliar en la Casa de Justicia de Floridablanca, desde sus limitantes y facilitadores de manera que se logre la formulación de una estrategia de intervención social".

Consideraciones para el encuestado:

- ✓ Lea detenidamente cada enunciado y de tener alguna duda infórmese a la encuestadora.
- ✓ Utilice tipo de letra y número legibles
- ✓ Utilice lapicero tinta negra. *En caso de ser necesario, No haga tachones, borre completamente.*

Fecha de captura de información:

Formulario No.

I. DATOS GENERALES

1. Edad: Años		2. Sexo: a. Mujer b. Hombre c. Intersexual	
3. Estado civil a. Soltero (a) b. Casado (a) c. Unión libre d. Divorciado (a) e. Viudo (a)	4. Nivel académico a. Sin estudio b. Primaria completa c. Primaria incompleta d. Bachiller completo e. Bachiller incompleto f. Técnico g. Tecnólogo h. Profesional i. Otro. ¿Cuál? _____	5. Municipio de residencia a. Floridablanca b. Bucaramanga c. Girón d. Piedecuesta e. Otro. ¿Cuál? _____	7. Estrato socioeconómico de su lugar de residencia 0. 1. 2. 3. 4. 5. 6.

8. Ocupación/ Labor: a. Hogar b. Desempleado c. Empleado formal d. Trabajador informal e. Pensionado f. Otro

9. Nacionalidad: a. Colombiano/a b. Extranjero/a

10. ¿Usted tiene algún tipo de discapacidad? a. Si B. No

11. De tener alguna discapacidad, por favor señálela: a. Física: b. Intelectual c. Múltiple (más de una)
d. Psicosocial (mental) e. Visual f. Auditiva g. Sordoceguera h. Otra. ¿Cuál? _____

12. ¿De tener alguna discapacidad, fue atendido teniendo en cuenta los ajustes razonables para su condición?
a. Si B. No

13. ¿Usted se reconoce como parte de algún grupo étnico o comunidad campesina?

a. Rom/gitano b. Afro- Negro/a. c. Indígena d. Campesino/a e. Extranjero/a f. Otro. G. No me reconozco

II. IDENTIFICACION USUARIO DE LA RUTA DE ATENCIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

14. ¿Es usted el denunciante o el denunciado en el caso por violencia intrafamiliar?

a. Denunciante (Víctima). De ser ésta su respuesta, pase a la pregunta número 15


b. Denunciado/a. De ser ésta su respuesta, pase a la pregunta número 27

c. Testigo/a. De ser ésta su respuesta, pase a la pregunta número 27

III. PROCESO DE DENUNCIAS Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS

15. Marque con una equis (X) ¿Cuál fue la primera institución en la que usted denunció su caso por Violencia Intrafamiliar?

Institución	X
a. Comisaría de Familia – Casa de Justicia de Floridablanca	
b. Dirección de la Mujer de Floridablanca	
c. Fiscalía General de la Nación	
d. Inspección de Policía	
f. Instituciones de Salud	
g. Instituciones educativas públicas y privadas	

	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN A SER APLICADO A USUARIOS DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER	Versión: 1 Fecha: 7 abril de 2024
	MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	Pág. 2 de 5

h. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	
i. Instituto de Medicina Legal	
j. Juzgados (penales)	
k. Policía Nacional	
l. Personería	
m. Secretaría de Educación Municipal	
n. Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander	
o. Secretaría de Salud Municipal	
p. Gestora Social del Municipio	
q. Otro. ¿Cuál?	

16. ¿Los trámites de la denuncia fueron fáciles de realizar? a. SI ___ b. NO ___

17. ¿Usted recomendaría y/o acudiría nuevamente a la misma institución donde denunció inicialmente?
a. SI ___ b. NO ___

18. Señale si alguna o algunas de las siguientes instituciones NEGÓ algún tipo de atención u orientación sobre su denuncia por Violencia Intrafamiliar:


Institución	X
a. Comisaría de Familia – Casa de Justicia de Floridablanca	
b. Dirección de la Mujer de Floridablanca	
c. Fiscalía General de la Nación	
d. Inspección de Policía	
f. Instituciones de Salud	
g. Instituciones educativas públicas y privadas	
h. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	
i. Instituto de Medicina Legal	
j. Juzgados (penales)	
k. Policía Nacional	
l. Personería	
m. Secretaría de Educación Municipal	
n. Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander	
o. Secretaría de Salud Municipal	
p. Gestora Social del Municipio	
q. Otro. ¿Cuál?	

19. Señale con una X por qué medio se enteró que podía ser atendido ante un caso de Violencia Intrafamiliar:

Fuentes de información ante un caso de Violencia Intrafamiliar	X
a. Conocimiento propio	
b. Familiar	
c. Vecino (a) / amigo (a)	
d. Internet (redes sociales, Google)	
e. Radio, televisión	
f. Campañas de prevención por parte de alguna institución	
g. Línea telefónica de alguna institución como la Policía Nacional, ICBF, Alcaldía, Casa de Justicia, etc.)	
h. Otro. ¿Cuál?	

20. Marque con X ¿a cuál o cuáles instituciones fue remitida su denuncia?:

Institución	X
a. No fue remitida a ninguna otra institución / No sabe	
b. Comisaría de Familia – Casa de Justicia de Floridablanca	
c. Dirección de la Mujer de Floridablanca	
d. Fiscalía General de la Nación	
e. Inspección de Policía	
f. Instituciones de Salud	
g. Instituciones educativas públicas y privadas	
h. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	
i. Instituto de Medicina Legal	

	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN A SER APLICADO A USUARIOS DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER	Versión: 1 Fecha: 7 abril de 2024
	MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	Pág. 3 de 5

j. Juzgados (penales)	
k. Policía Nacional	
l. Personería	
m. Secretaría de Educación Municipal	
n. Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander	
o. Secretaría de Salud Municipal	
p. Gestora Social del Municipio	
q. Otro. ¿Cuál?	

21. A las víctimas de violencia intrafamiliar se les dan medidas de protección, señale si a usted le fue asignada alguna de las siguientes medidas:


MEDIDAS DE PROTECCIÓN	X
a. No me fue entregada ninguna medida de protección.	
b. No sabe respecto al tema / No responde	
c. Ordenar al agresor el desalojo de la casa de habitación	
d. Prohibir al agresor esconder o trasladar de la residencia a los niños y personas discapacitadas en situación de indefensión miembros del grupo familiar.	
e. Ordenar al agresor el pago de los gastos de orientación y asesoría jurídica, médicos, psicológicos y psiquiátricos que requiera la víctima.	
f. Ordenar a la autoridad de policía, previa solicitud de la víctima el acompañamiento para su ingreso al lugar de domicilio cuando ella se haya visto en la obligación de salir para proteger su seguridad.	
g. 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. (Decisión motivada)	
h. Decidir provisionalmente el uso y disfrute de la vivienda familiar.	
i. 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.	
j. Ordenar al agresor abstenerse de penetrar en cualquier lugar donde se encuentre la víctima.	
k. Obligación de acudir a un tratamiento reeducativo y terapéutico a costa del agresor.	
l. Protección temporal especial de la víctima por parte de las autoridades de policía, tanto en su domicilio como en su lugar de trabajo cuando el maltrato reviste gravedad.	
m. Decidir provisionalmente el régimen de visitas, la guarda y custodia de los hijos e hijas si los hubiere.	
n. Decidir provisionalmente quién tendrá a su cargo las pensiones alimentarias.	
o. Prohibir, al agresor la realización de cualquier acto de enajenación o gravamen de bienes de su propiedad vigentes a registro, si tuviere sociedad conyugal o patrimonial vigente	
p. Otra medida. ¿Cuál?	

22. Frente a las siguientes afirmaciones califique:

Percepción del usuario respecto a la efectividad de las medidas de protección	SI	NO	NO APLICA
22.1 Se aplicó la medida de protección que le fue otorgada			
22.2 Considera que el tiempo de aplicación de la medida de protección fue oportuno			
22.3 Considera que la medida de protección que le fue entregada fue efectiva			
22.4 La medida de protección que le fue entregada tuvo seguimiento por parte de las autoridades			

23. Frente a las siguientes afirmaciones califique:

Percepción del usuario ante su proceso de denuncia	Alto	Bueno	Regular	Bajo	Muy bajo
23.1 Al momento de denunciar su caso el personal brindó información clara y precisa frente a las acciones posteriores (después) a la denuncia.					
23.2 Sus expectativas frente a la denuncia se cumplieron					
23.3 Su denuncia logró obtener algún tipo de solución y/o respuesta					
23.4 El horario de atención para los usuarios permite realizar de manera oportuna las denuncias					

	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN A SER APLICADO A USUARIOS DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER	Versión: 1 Fecha: 7 abril de 2024
	MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	Pág. 4 de 5

23.5 El tiempo asignado para atender su denuncia le permitió abordar la situación problema con calma, tranquilidad y sin "apuros".					
--	--	--	--	--	--

24. Marque el tiempo que transcurrió entre la denuncia y la audiencia de fallo en Comisaría de Familia:

- a. Menos de 1 mes b. Entre 2 y 4 meses c. Entre 4 y 6 meses d. No se ha realizado la audiencia e. No sabe

25. ¿Después de la denuncia, los hechos de violencia intrafamiliar volvieron a repetirse? a. SI ___ b. NO ___

26. ¿Cree que las instituciones encargadas de atender su caso por violencia intrafamiliar le garantizaron, restablecieron y repararon sus derechos como persona víctima? a. SI ___ b. NO ___ c. Parcialmente

IV. CALIDAD FRENTE A LA ATENCIÓN RECIBIDA

27. ¿Tiene claridad frente a las funciones que las siguientes instituciones cumple frente a la prevención y atención de Violencia Intrafamiliar en el municipio de Floridablanca?

Institución	X
a. Comisaría de Familia – Casa de Justicia de Floridablanca	
b. Dirección de la Mujer de Floridablanca	
c. Fiscalía General de la Nación	
d. Inspección de Policía	
f. Instituciones de Salud	
g. Instituciones educativas públicas y privadas	
h. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	
i. Instituto de Medicina Legal	
j. Juzgados (penales)	
k. Policía Nacional	
l. Personería	
m. Secretaría de Educación Municipal	
n. Secretaría de la Mujer y Equidad de Género de Santander	
o. Secretaría de Salud Municipal	
p. Gestora Social del Municipio	
q. Otro. ¿Cuál?	

28. ¿Conoce o ha visto usted algún tipo de campaña de prevención sobre Violencia Intrafamiliar por parte de alguna de las instituciones enunciadas en la pregunta anterior (31)?


- a. SI ___ Nombre la institución que realizó la campaña: _____ b. NO ___

29. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación, taller o proceso de intervención sobre Violencia Intrafamiliar por parte de alguna de las instituciones enunciadas en la pregunta 31?

- a. SI ___ Nombre la institución que le brindó la capacitación o intervención: _____ b. NO ___

30. Valore los siguientes elementos de las instalaciones donde fue atendido por su caso de Violencia Intrafamiliar:

Elementos que inciden durante el proceso de atención en los casos de VIF	Alto	Bueno	Regular	Bajo	Muy bajo	No sabe, no responde
30.1 Servicios públicos básicos (agua, luz, internet).						
30.2 Espacios limpios y seguros.						
30.3 Privacidad para la atención.						
30.5 Acceso para llegar a la entidad						
30.6 Material pedagógico y/o educativo						
30.7 Canales de comunicación de la entidad y usuarios (líneas telefónicas, correos electrónicos, plataformas).						
30.8 Las instalaciones permiten accesibilidad a personas con discapacidad física.						
30.9 Intérprete para personas con habilidades diversas o traductor para personas con otras lenguas.						
30.10 Al momento de la atención había gran cantidad de personas (usuarios) que generaron demoras						
30.11 Otro. ¿Cuál?						

	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN A SER APLICADO A USUARIOS DE LA RUTA DE ATENCIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA, SANTANDER	Versión: 1 Fecha: 7 abril de 2024
	MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	Pág. 5 de 5

31. Frente a las siguientes afirmaciones califique:

Percepción del usuario durante el proceso de su denuncia	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente Satisfecho
31.1 El personal tuvo actitud de respeto, cordialidad, orientación, comunicación y trato humano.					
31.2 El personal que lo atendió demostró un comportamiento profesional, sin prejuicios.					
31.3 La cantidad de personal asignado permite brindar una atención oportuna y de calidad.					

32. Frente a las siguientes afirmaciones califique:

Percepción del usuario durante el proceso de su denuncia	Si	No	No aplica
32.1 ¿Recibió algún tipo de maltrato físico por parte del personal que lo atendió?			
32.2 ¿Recibió algún tipo de maltrato verbal por parte del personal que lo atendió?			
32.3 ¿Recibió un trato discriminatorio o irrespetuoso por parte del personal que lo atendió debido a alguna característica suya como raza, sexo, edad, nacionalidad, creencias religiosas, condición de salud física o mental, afiliación política u orientación sexual?			
32.4 ¿El personal le realizó o insinuó algún comportamiento machista o sexualizado?			
32.5 ¿Considera que sus creencias religiosas o pertenencia étnica dificultó el proceso de comunicación con el personal?			
32.6 ¿Considera que su nivel académico generó dificultades con el personal?			
32.7 ¿Se sintió usted rechazado por su nivel económico? O ¿El personal realizó o insinuó algún comportamiento de rechazo por su nivel económico?			
32.8 ¿Durante su proceso presentó algún tipo de dificultad por el trámite o expedición de documentos debido a su orientación sexual o pertenencia étnica?			
32.9 ¿De reconocerse como parte de un grupo étnico, grupo diverso o comunidad campesina, fue atendido teniendo en cuenta dicha condición?			

V. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LA RUTA DE ATENCIÓN POR VIF

33. ¿Cuáles de las siguientes acciones podrían mejorar la atención a los usuarios de la Ruta de Atención en Violencia Intrafamiliar?

Acciones de mejora para la Ruta de Atención por Violencia Intrafamiliar	
a. Modificar o extender los horarios de atención al usuario	
b. Aumentar el número de personal para los casos de Violencia Intrafamiliar	
c. Contratar profesionales idóneos, con capacidades y habilidades de brindar un proceso oportuno y humanizado.	
e. Promover estrategias de articulación (trabajo en equipo) entre las diversas instituciones para garantizar una rápida respuesta ante las denuncias	
f. Capacitar al personal de las instituciones que previenen y atienden la violencia intrafamiliar	
g. Mejorar las condiciones de las instalaciones donde se presta el servicio	
h. Brindar atención médica, legal y orientación e intervención por psicología, trabajo social, entre otras, a las víctimas	
i. Brindar atención médica, legal y orientación e intervención por psicología, trabajo social, entre otras, tanto a victimarios	
j. Capacitar a la ciudadanía en general en prevención y atención de la violencia intrafamiliar	
Otra: ¿Cuál?	

OBSERVACIONES

AUTORIZACIÓN DE CAPTURA DE INFORMACIÓN. La información suministrada es de carácter confidencial y será usada solo con fines académicos. Su participación es voluntaria.

Firma: _____ Nombre: _____

Teléfono: _____ Email: _____

Apéndice F. *Ley 2126 2021 Capítulo IV de las medidas que pueden adoptar los comisarios de familia. Artículo 5.*

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 núcleo familiar, sin perjuicio de las acciones penales a que hubiere lugar;

d) Obligación del agresor de acudir a un tratamiento reeducativo y terapéutico en una institución pública o privada que ofrezca tales servicios, los costos deberán ser asumidos por el victimario.

Cuando el maltrato o el daño en el cuerpo o en la salud generen incapacidad médico-legal igual o superior a treinta (30) días, deformidad, perturbación funcional o psíquica, o pérdida anatómica o funcional será obligatorio para la autoridad competente adoptar esta medida de protección;

Apéndice G. *Certificado de asistencia para los participantes de la escuela para la Recuperación de la Autodeterminación con Responsabilidad para usuarios de la Ruta de VIF.*



LA COMISARIA DE FLORIDABLANCA SANTANDER

CERTIFICA

Que _____ identificado (a) con cédula de ciudadanía _____, se encuentra asistiendo a la **Escuela para la Recuperación de la Autodeterminación con Responsabilidad para usuarios de VIF**. Las sesiones se llevarán a cabo _____ en el horario de _____ en el lugar _____.

La participación del señor (a) referido con anterioridad hace parte del proceso de atención psicosocial que se encuentra llevando a cabo con la Comisaría de familia.

Agradecemos su comprensión.

Atentamente,

Profesional psicosocial
Registro profesional
Turno