

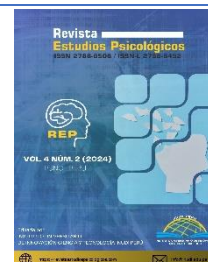
# Revista Estudios Psicológicos

<https://estudiospsicologicos.com>

ISSN: 2788-6492 / E-ISSN: 2788-6506

Editada por:

Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú



**ARTÍCULO ORIGINAL**


## Violencia institucional en atención por casos de violencia de género en Comisarías de Familia de Tunja, Boyacá, Colombia

*Institutional violence in the handling of gender-based violence cases in Family Police Stations in Tunja, Boyacá, Colombia*

Violência institucional no atendimento a casos de violência de gênero em Delegacias de Família em Tunja, Boyacá, Colômbia

Tatiana Sosa<sup>1</sup>

Fundación Universitaria Juan de Castellanos, Tunja – Boyacá, Colombia

 <https://orcid.org/0009-0005-3528-8731>

karentatianasorarojas519@gmail.com (correspondencia)

DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rep.2024.02.004>

Recibido: 28/05/2024 – Aceptado: 15/06/2024 – Publicado: 02/07/2024

### PALABRAS CLAVE

comisarías de familia,  
género, violencia,  
vulneración.

**RESUMEN.** La presente investigación tuvo como objetivo analizar los hechos de violencia institucional y vulneración experimentados por mujeres en la denuncia por violencia de género en Comisarias de Familia de la ciudad de Tunja, Boyacá, Colombia. La investigación fue cualitativa apoyada en un diseño narrativo de tópicos, la técnica de recolección de información fue la entrevista con el instrumento de guía de preguntas semi estructuradas, las fuentes se seleccionaron por muestreo no probabilístico por conveniencia, en total 25 mujeres que fueron denunciante por violencias basadas en género. Los resultados se presentan según las fases de atención integral que se desarrollan en estos despachos, permitieron hallar que, se presentan comportamientos de revictimización, omisión y acción coercitiva en la descripción de los hechos punibles y en todo el ciclo de atención por parte de los funcionarios, hay objetivación de carácter simbólico ante los hechos de violencia que cronifican las secuelas de la experiencia traumática del acto vulnerador, negligencia por acciones administrativas sesgadas ante el perfil de riesgo de la víctima y en consenso a la toma de medias de protección e indebida diligencia por el entramado burocrático y de accionar interdisciplinario. Se concluye que esta vulneración esta generada a raíz de aspectos burocráticos que limitan el debido proceso, falta de formación complementaria y cualificación del talento humano con enfoque de género.

### KEYWORDS

family police stations,  
gender, violations,  
violence.

**ABSTRACT.** This research aimed to analyze the acts of institutional violence and violation experienced by women when reporting gender violence at Family Police Stations in the city of Tunja, Boyacá, Colombia. The study was qualitative, supported by a narrative design of topics, and the technique for gathering information was the interview with a guide of semi-structured questions. The sources were selected through non-probabilistic convenience sampling, totaling 25 women who reported gender-based violence. The results are presented according to the phases of

<sup>1</sup> Magister en Derechos Humanos por la Universidad Pedagógica y Tecnológica, Colombia.



comprehensive care that are developed in these offices, allowing us to find that there are behaviors of revictimization, omission, and coercive action in the description of the criminal acts and throughout the entire care cycle by the officials. There is objectification of a symbolic nature in the face of acts of violence that chronify the sequelae of the traumatic experience of the violating act, negligence due to biased administrative actions concerning the victim's risk profile, and consensus on taking protective measures and undue diligence due to the bureaucratic network and interdisciplinary action. It is concluded that this violation is generated due to bureaucratic aspects that limit due process, lack of complementary training, and qualification of human talent with a gender perspective.

#### PALAVRAS-CHAVE

delegacias de família, gênero, violação, violência.

**RESUMO.** Esta pesquisa teve como objetivo analisar os atos de violência institucional e violação experimentados por mulheres ao denunciar violência de gênero nas Delegacias de Família da cidade de Tunja, Boyacá, Colômbia. A investigação foi qualitativa, apoiada em um desenho narrativo de tópicos, e a técnica de coleta de informações foi a entrevista com um guia de perguntas semiestruturadas. As fontes foram selecionadas por amostragem não probabilística por conveniência, totalizando 25 mulheres que denunciaram violências baseadas em gênero. Os resultados são apresentados de acordo com as fases de atendimento integral que se desenvolvem nesses escritórios, permitindo constatar que há comportamentos de revitimização, omissão e ação coercitiva na descrição dos fatos puníveis e em todo o ciclo de atendimento por parte dos funcionários, há objetificação de caráter simbólico frente aos atos de violência que cronificam as sequelas da experiência traumática do ato violador, negligência por ações administrativas enviesadas ante o perfil de risco da vítima e em consenso na tomada de medidas de proteção e indevida diligência pelo emaranhado burocrático e de atuação interdisciplinar. Conclui-se que essa violação é gerada devido a aspectos burocráticos que limitam o devido processo, falta de formação complementar e qualificação do talento humano com foco em gênero.

## 1. INTRODUCCIÓN

La violencia institucional o también llamada victimización secundaria, ha venido emergiendo dentro de las categorías de los estudios del género (Bodelón, 2014), esto debido a los impactos y hallazgos generados en materia de vulneración de derechos a raíz del uso de acciones, hechos u omisiones por las instituciones (Perelman & Tufro, 2017) y sus funcionarios al generar nuevos impactos emocionales y conductuales en la víctima cuando se ingresa al sistema de justicia (Gil Ruiz, 2014).

De acuerdo con Tiscornia (2017) el discurso de profundizar sobre este tema también se ha adjudicado a raíz de los aportes brindados por el bloque de constitucionalidad de las convenciones internacionales, declaraciones y tratados sobre la violencia contra la mujer, los cuales se han adquirido dentro de la política social y normativa legal vigente en Colombia, en las cuales se ha hecho explícito la necesidad de comprender los padecimientos que han experimentado las mujeres a lo largo de la historia, no solo desde los agresores sino también desde el papel del Estado (Saldarriaga Quintero, 2020). Como lo plantean Pérez-Mendoza (2013) esta forma resulta ser una modalidad de violencia estructural que genera una privación elemental de las necesidades humanas mediante el funcionamiento de las instituciones garantes.

Particularmente, en Colombia la violencia institucional con enfoque a la atención en denuncias por violencia basadas en género, se ha incluido dentro de la agenda pública, ese fenómeno se ha expuesto debido a que no solo consolida limitaciones a nivel de acceso a la justicia (Durán Palacio et al., 2022) y el restablecimiento del derecho de la víctima sino una cronificación de las secuelas psicológicas del acto vulnerador que ha experimentado previamente.

A diferencia de los estudios realizados en otros países latinoamericanos con referencia a la atención por violencias institucionales con enfoque de género, se halla que los aportes comparten factores como el régimen burocrático en el ciclo de atención, la estigmatización del acto vulnerador hacia la víctima, reiterada narrativa de los hechos ante cada instancia, entre otros. Sin embargo, para el caso de Colombia, existe una normativa fuerte que se ha venido expidiendo en estos temas que refleja el concepto de verdadero procedimiento para evitar estos agravantes en la función pública y el proceso de atención, tal como se halla en la guía pedagógica para Comisarías de Familia.

No obstante, a pesar de la data de estos lineamientos por los cuales se debe regir la atención integral, según Cortés Albornoz (2015) persisten eventos que generan la vulneración en el acceso a la justicia, algunos ligados a la falta de formación del personal que desarrolla la función pública o selección de profesionales con enfoques adecuados para la atención integral. Cabe resaltar que, las investigaciones en violencia institucional en Comisarías de Familia son escasas, y aquellas que ilustran datos han sido generadas desde ciudades donde de primera y segunda categoría y no desde aquellos pueblos de cuarta y quinta categoría que cuentan con poblaciones denunciantes que desconocen sus derechos y el verdadero proceso de atención por estos despachos.

Ahora, en el departamento de Boyacá los estudios sobre violencia se han enfocado y privilegiado en otras variables como la economía, física, psicológica, patrimonial, y sobre todo de género como categoría emergente (Coronado, 2023; Carrero, 2023), sin embargo, los hallazgos sobre la revictimización y actos de vulneración ejercidos por funcionarios públicos en entidades de restablecimiento de derechos, no ha sido un tema ampliado por la academia e investigadores de las ciencias sociales y humanas. Dichos aspectos como lo plantea Hernández Libreros (2023) han limitado el reconocimiento de los efectos, causas y consecuencias que gestan estas situaciones de violación a los derechos humanos derivada de las mismas instituciones del Estado e incluso, de comprender la percepción de la víctima ante estos hechos como experiencia traumática.

En ese orden de ideas, nace el interés investigativo de analizar los hechos de violencia institucional y vulneración experimentados por mujeres en la denuncia por violencia de género en Comisarías de Familia de la ciudad de Tunja, Boyacá, Colombia, inicialmente teniendo en cuenta que los hallazgos pueden ser base de estudios o referencia local a nivel departamental para ampliar y ahondar la situación y realidad de las entidades garantes y de su personal en el ejercicio de la función pública, así mismo, en visibilizar las narrativas de las experiencias de las mujeres en territorios donde no todos cuentan con el conocimiento de sus derechos y de la atención con enfoque de género.

## 2. MÉTODO

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo apoyado en un diseño narrativo de tópicos, de acuerdo con Salgado Lévano (2007) entendiendo que se privilegió el análisis e interpretación de los significados y experiencias vividas de las mujeres denunciantes en el acceso al sistema de justicia y restablecimiento del derecho.

Las fuentes de información fueron primarias y se seleccionaron por muestreo no probabilístico por conveniencia, los criterios de inclusión fueron los siguientes: haber denunciado y terminado su proceso de restablecimiento de derechos con alguna de las Comisarías de Familia del municipio de Tunja Boyacá, ser mujeres denunciantes en ciclo vital de adultez media y tardía, pertenecer a estratos socioeconómicos uno y dos. En total fueron 25

mujeres y particularmente, que el evento por el cual denunciaron hubiese sido caracterizado por violencia basada en género.

Para la recolección de información se empleó la técnica de entrevista mediada por el instrumento de guía de preguntas, aplicada en un lapso de una hora con cada participante. El instrumento fue dispuesto a validación por juicio de expertos para garantizar su estructura. Para el proceso de sistematización de hallazgos se empleó el análisis de codificaciones axiológicas que permitieron interpretar las narrativas brindadas por las participantes y extraer sub categorías y categorías que poseían una connotación sobre la vulneración experimentada en cada fase de atención por la entidad.

Aspectos éticos (Suárez, 2021). Para garantizar la identidad y seguridad de la información se empleó el instrumento de consentimiento informado, el cual se aplicó debido a las exigencias de participación de las fuentes seleccionadas, ya que mencionaron que para evitar incurrir en aspectos legales o directos con los funcionarios públicos de Comisarias participaría voluntariamente sin que su identidad fuera expuesta en los resultados.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La siguiente tabla integra el esquema categorial de hallazgos logrados según las fases de atención que se brindan en Comisarías de Familia.

Figura 1

*Esquema categorial de hallazgos*

Categoría central de estudio	Subcategorías
Vulneración en las fases de atención	Fase de recepción (ingreso del caso) Fase de atención (proceso administrativo) Fase de seguimiento (seguimiento a medidas de restablecimiento el derecho)

#### Fase de recepción

Dentro de esta sub categoría se halló que, existen varias **manifestaciones** y **comportamientos hostiles** que generan vulneración directa e indirecta a hacia la mujer denunciante. Específicamente, en la recepción del caso en la declaración de los hechos se reconoció que hay incidencia de algunos comportamientos coercitivos que limitan la descripción de los hechos para la clasificación de los aparentes actos punibles, tipos de violencia y situaciones especiales como lo dispone la Ley 575 del 2000 en su artículo 1 y 2 y de la Ley 1257 de 2008 en su artículo 8 para la orientación de las víctimas sobre el procedimiento legal que procede.

“Cuando llegue a comentarle a la comisaria **no me dejaba ni hablar**, parecía que quería desocuparse ya o ya, y no me prestaba atención a lo que le decía, se veía que anotaba y anotaba en el computador, me decía que fuera al grano así con dichos como brava [...] me sentía regañada” (Y. Montenegro, Comunicación verbal, 1 de mayo de 2024).

<sup>2</sup> Los fragmentos citados entre comillas hacen parte las narrativas proporcionadas por las entrevistas, las cuales se usan por la investigadora como insumo para sostener la inferencia de datos y discusión crítica de hallazgos.

Lo anterior permite reconocer que hay conductas de la funcionaria que evitan la descripción detalla de los aparentes actos de vulneración que contradicen el verdadero procedimiento dispuesto por el Decreto Nacional 4799 de 2011 para el efectivo acceso de las mujeres a los mecanismos y recursos que establece la ley para su protección, los contemplados en el artículo 11 de la Ley 906 de 2004 y el artículo 15 de la Ley 360 de 1997.

Lo anterior como lo plantea Carrero (2023) pueden además configurar sesgos en la toma de decisiones administrativas para la elaboración del perfil de riesgo e imposición de medidas de protección iniciales (Jara Carrera, 2021). Además del reconocimiento de otros actos o hechos que también pueden ser tipificados como delitos o, por el contrario, son importantes para reconocer aspectos claves de la conducta del agresor y no han sido percibidas como riesgo por la víctima (Fariña et al., 2021).

Así mismo se identificó que, las funcionarias tienden a realizar comentarios frívolos en el momento de la descripción del caso o emplean un lenguaje no verbal caracterizado por un contacto visual o actos que son percibidos por la víctima como juzgamiento ante su conducta cuando se relata el evento de violencia, además se halló que se realizan apreciaciones descalificadoras sobre la conducta de la mujer ante los hechos.

“Cuando dije que me pegaba en varias ocasiones y hablo de cuando llegaba borracho, **hacía caras (refiriéndose a la funcionaria) que me incomodaban** y era más cuando decía que entraba a la casa y le arrojaba cosas, lo que fuera y me decía que porque no me defendía cerrando la puerta o dejándolo afuera para evitar esas cosas [...] uno llora de la impotencia porque lo hacen sentir a uno mal” (I, Meneses, Comunicación personal, 2 de mayo de 2023).

Lo anterior permite reconocer que, hay revictimización ya que al entrar en contacto con el sistema de justicia en la recepción del caso por parte de la Comisaria (entidad competente), se incumple el derecho y principio de igualdad en la atención por la Ley como lo dispone el artículo 14 de la Constitución Política de Colombia de 1991 (y en consenso a las disposiciones en materia de las medidas de atención propuestas por el Decreto 2734 de 2012, artículo 2), evidenciando que contravienen la debida diligencia generando tratos injustos y como lo plantea Bezanilla y Miranda (2016) e incluso, criminalizándola por los mismos actos de los cuales fue receptora, entendiendo que hay objetivación basada en un carácter simbólico de la incapacidad de la mujer de detener o defenderse ante el comportamiento del agresor, bien sea mediante una comunicación verbal o no verbal que termina afectando la dignidad humana.

Así mismo, se identificó que, dentro de los relatos brindados por las entrevistadas respecto a las causas generadoras de la violencia institucional en la recepción del caso, hay un tema clave que genera esta práctica y son las representaciones sociales<sup>3</sup> y los esquemas estructurales<sup>4</sup> que tienen las profesionales, los cuales tienden a ser machistas y tradicionalistas y se evidencia en sus manifestaciones y contacto con la víctima.

“Es que una se siente extraña con eso, se supone que va a que le ayuden y termina siendo como juzgada por ellos, con esos comentarios que son machistas y así uno que puede pensar [...] le hacen a uno entender que demalas si le pegó el marido o que demalas porque le tocó esa situación” (S. Gómez, comunicación personal, 2 de mayo de 2023).

<sup>3</sup> Formas de ver moralmente la agresión o actos de violencia de un hombre hacia la mujer.

<sup>4</sup> Representación mental o estereotipada sobre algún tema o situación.

De acuerdo con Durán Palacio et al. (2022) esto no solo resulta un tema de violencia institucional hacia la víctima sino también de violencia estructural, ya que se implica directa o indirectamente como una forma de privar a la persona víctima en la descripción de los relatos, solicitud o acceso a las medias de protección como privación elemental (Choque Arando y Gutiérrez García, 2021), mediante la organización y funcionamiento de las instituciones (Pérez-Mendoza, 2013).

Por otro lado, uno de los actos en los que se evidencia violencia institucional en las narrativas brindadas por las entrevistadas es en el proceso de definición de las medidas de protección en la fase de atención inicial, pues en algunos relatos se reconoció que hubo minimización de los actos de violencia por los funcionarios públicos y prevalencia de o refuerzo de los estereotipos discriminatorios que limitan la interpretación de los actos delictivos.

“Cuando yo le decía a la Comisaria que él me pagaba cuando llegaba a la casa le decía que él en cualquier momento lo hacía, utilizando cualquier cosa, mejor dicho, yo le decía cosas, pero ella solo enfatizaba en lo que había pasado ayer (acto de violencia que la llevó a denunciar) pero tampoco se fijó que eso era de hace tiempo atrás y seguido y en esas **me dijo que no eso no era tan grave**, pero lo de fechas atrás si fue peor el maltrato”

Así mismo se reconoce que estos comportamientos por parte de los funcionarios generan que no se apliquen los criterios diferenciales para categorizar y determinar el impacto del agravamiento y vulnerabilidad preexistente en la víctima, además de subestimar de manera prejuiciosa los hechos punibles presentados y las pruebas entregadas (especialmente cuando hay violencia física y los daños son visibles sin pericia por las entidades de valoración pericial).

Citando a Amador Tamayo (2021) este tipo de acciones coercitivas no solo dejan en desventaja a la víctima ante la reincidencia del delito que previamente se ha cometido, sino que aún el no reconocimiento de la sistematicidad de los actos de violencia en los que pudo haber estado expuesta la víctima antes de tomar la decisión de denunciar (Correa Sierra, 2020). Además, como lo sostiene Gualteros Vanegas (2019) generan consecuencias inmediatas de frustración e impotencia por el acceso a la justicia proyectando imposibilidad de protección y restablecimiento de los derechos vulnerados, e incluso, una sensación constante de ser víctima de nuevo, entendiendo que la no haber garantías de protección hay reincidencia por arte del victimario (Ruiz-Guevara et al., 2022).

### Fase atención y proceso

Dentro de esta fase se presenta la práctica de revictimización, ya que en el ciclo de atención según las disposiciones de la Ley 1257 de 2008 y en algunos casos, de las dispuestas en la 1878 de 2018<sup>5</sup> que modifican algunos artículos de la Ley 1098 de 2006 en materia de proceso administrativo de restablecimiento de derechos; se requiere de una valoración socio familiar y psicológica. En esta etapa del proceso hay intervención por parte del equipo interdisciplinario de Comisaria; psicólogo y Trabajador Social, que según su profesión y métodos

<sup>5</sup> Esta aplica en casos donde además de violencia de género, hay violencia extendida hacia otros miembros de la familia, concretamente; niños, niñas y adolescentes y se requiere recolectar información clave para tomar las medidas de protección adecuadas diferenciando aquellas por el presunto delito de violencia de género y otras por inobservancia hacia los otros miembros de la familia.



científicos recolectan información para ampliar el concepto del caso, y la víctima se ve inmersa en evocar el evento tensor de violencia y relatar los hechos de manera reiterativa para el registro de los profesionales.

“Es feo que cuando al principio **uno llega y le cuenta a la Comisaria y después toca a la psicóloga y después otra vez al Trabajador Social** uno se siente mal de estar diciendo lo que le pasó, siente uno como feo al quejarse [...] uno no hace más que estar mal o incluso llorando por lo que acabo de pasar (evento de violencia)” (L. Rodríguez, Comunicación personal, 2 de mayo de 2023).

Lo anterior permite identificar que no solo la revictimización se ve tangible en el uso de la comunicación verbal y no verbal de los profesionales cuando estos son hostiles, sino que también se identifica a partir del ciclo administrativo y del proceso exigido por la Ley, ya que como lo plantea Bodelón (2014) este hecho cronifica las secuelas del acto de violencia en la receptora al evocar el relato de manera incidente, además, genera un choque de expectativas con la realidad institucional debido a que las expectativas de denunciante están basadas en protección y atención diferenciada y el esquema de interacción institución - denunciante es más ominoso.

Es preciso manifestar que, otra de las formas de revictimización fueron notables en los casos donde se presenta actos aparentes de violencia sexual hacia la mujer (código verde), ya que en la recepción del caso se realiza una descripción del relato y los eventos involucrados en el momento, cuya descripción no solo se efectúa en el marco de atención sino también en el proceso de acción interdisciplinaria y de atención especial por las instituciones competentes, especialmente cuando hay remisión para validar la gravedad del delito mediante el examen pericial por el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

“Es que en mi caso fue horrible, no solo fue contarle a la psicóloga y a la Comisaria fue tener que ir a medicina legal y halla contar todo, es horrible, yo me sentí mal, es difícil y lo afecta a uno los exámenes y revisión por los médicos, mejor dicho, todo eso, **pasa uno por una situación de manoseo** y sé que no solo me ha pasado a mí, conozco mujeres que han vivido lo mismo incluso si no es por lo sexual sino por golpes” (L. Camelo, Comunicación verbal, 12 de marzo de 2023).

Lo anterior permite identificar que, a pesar de haber un marco de orientaciones metodológicas y técnicas para la atención en casos de código verde y de violencia sexual, se presenta revictimización por el personal ante el mal manejo administrativo y procedimental como lo dispone la Resolución N° 459 de 2012, los lineamientos de atención integral de la Ley 1146 de 2007, en desarrollo a los artículos 8 y 13 de la Ley 1257 de 2008 y del 5 del Decreto 4796 de 2011 (Modelo y Protocolo de Atención integral en Salud a Víctimas de Violencia Sexual).

De acuerdo con Duque Monsalve et al. (2023) a lo anterior, es notable que estos hechos sean incidentes ya que en el sistema judicial colombiano han privilegiado la formulación de normativas y legislación que nutren los procesos y protocolos de atención y prevención de la violencia sexual (Durán Palacio et al., 2022; Tiscornia, 2017), pero no se han desarrollado procesos de formación complementaria en el recurso humano que ejecuta estas disposiciones en las entidades (Hernández Libreros, 2023) perpetuando la vulneración por sesgos al incumplir el principio de igualdad y no discriminación como actores del Estado.

Por otro lado, teniendo en cuenta que el concepto de violencia institucional de Bezanilla y Miranda (2016), se hallaron otros aspectos claves en materia de vulneración hacia la víctima-denunciante dados en la negligencia por parte de los funcionarios en la recepción y atención del caso, esto debido a que, se identificó que los mismos no siempre actuaron de forma inmediata ante la denuncia.

“Es que yo denuncié, le dije claramente a la Comisaria que estaba pasando y que podía pasar si ella no me ayudaba o la policía o algo así [...] **ella sabía que podía pasar**” (S. Pulido, Comunicación verbal, 2 de marzo de 2023).

En este relato se identifica que, hay dificultades de la entidad para actuar bajo debida diligencia, se infiere que esto puede estar generando a que muchas veces los funcionarios son pocos, es decir la capacidad institucional no cubre la totalidad de demandas existentes para asegurar los requerimientos y solicitudes de los denunciantes.

Así mismo, se halla que en los relatos que no solo hay una indebida atención, sino que, al conjugarse con aspectos como la categorización del riesgo sesgada por el funcionario receptor, no se imponen las medidas de prevención y atención correspondientes generado que haya una reincidencia del delito antes de la audiencia (Sentencia C – 029 de 2009).

“Cuando fui y denuncié, él se enteró que yo está allá no sé cómo y me espero en la casa y me pegó otra vez [...] y yo le dije a la comisaria, **ella sabía porque se lo dije varias veces**” (Linares, comunicación verbal, 11 de marzo de 2023).

Dichas situaciones incumplen con disposiciones del Decreto 652 del 2001 y Decreto 4799 de 2011 en términos de trámite y asistencia de las medias de protección, de acuerdo con Tibaná-Ríos et al. (2020) esto evidencia la omisión de la información recibida por la funcionaria ante el debido proceso, más aún cuando en este tipo de casos se debe activar a red de apoyo de Policía para inspeccionar si el ambiente- retorno de la denunciante esta en óptimas condiciones, es decir; que no haya factores de riesgo que generan vulnerabilidad en su domicilio consolidando eficacia de la valoración policial del riesgo donde han ocurrido los hechos (López-Ossorio et al., 2016).

### Fase de seguimiento

Dentro de esta sub categoría se halló la revictimización y negligencia, en la primera, ante la reincidencia del delito ante la reincidencia del delito. Ya que a raíz de la experiencia vivida por la víctima – denunciante en la fase de recepción y atención central, en la etapa de seguimiento no es común que cuando haya reincidencia del delito la víctima denuncie nuevamente o reporte los hechos punibles a la institución, debido a que perciben que de nuevo será juzgada por parte de los funcionarios y en todo el ciclo de referencia de atención que se despliega como se dispone en el Decreto 4799 de 2011, artículo 3, numeral 9, Parágrafo 3 y con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 575 de 2000 ante el incumplimiento.

“Es incómodo, ya viví esa experiencia horrible de contar y contar y que al final vuelva y pase lo mismo, y más papeleo [...] el solo acordarme de eso me deja traumada, como que me da miedo, no se sabe que es más difícil si ir a contar de nuevo o que las cosas se pongan peor con él (victimario) por acudir a la Comisaria” (J, Salazar, comunicación personal, 3 de mayo de 2023).

Lo anterior permite ver que además de la percepción negativa de la revictimización vivida, se aúna la experiencia traumática de externalización interna del conflicto (evento de violencia no abordado) y como lo plantea Rubio Rodríguez y García Callejas (2022) se ve implícito el sacrificio de una fracción de la unidad consciente e inconsciente por la inversión del objeto institucional; es decir, la misma institución termina promoviendo lo opuesto a lo que está orientada y en defecto, crean incluso más víctimas (Nítola Vianchá, 2021).



En el segundo aspecto de negligencia, se halló que algunos funcionarios ya conocen el caso y como han identificado que la víctima aún no está en un estado de riesgo considerable ejecutan el trámite de manera menos ágil.

“Él tiempo después volvió y me pegó, y fue peor, duro tres meses que no hacía nada porque le daba miedo que la policía lo recogiera o le hicieran algo allá, pero volvió y lo hizo y es que para donde cojo yo con los niños, uno está amarrado aquí [...] es que si uno no está que se muere de los golpes no hacen nada” (R. Ruiz, comunicación verbal, 10 de marzo de 2012).

Finalmente, se menciona que, con base en los hallazgos hechos es necesario que se realicen investigaciones futuras que permitan dilucidar la necesidad de cambiar aspectos administrativos que forjan la burocracia en el acceso al sistema de justicia por las mujeres víctimas de violencia basadas en género, que eviten la repetencia de eventos que conducen o exponen a la víctima a feminicidio o a otros hechos punibles, y sobre todo, en sistematizar la necesidad de la formación y cualificación de los funcionarios públicos en la atención integral con enfoque de género.

#### 4. CONCLUSIONES

De acuerdo a la fase de recepción se halla incidencia de algunos comportamientos coercitivos y de omisión que limitan la descripción de los hechos para la clasificación de los aparentes actos punibles, tipos de violencia y situaciones especiales que contradicen el verdadero procedimiento, además configuran sesgos en la toma de decisiones administrativas para la elaboración del perfil de riesgo e imposición de medidas de protección iniciales, uso de un lenguaje no verbal caracterizado por un contacto visual o actos que son percibidos por la víctima como juzgamiento ante su conducta cuando se relata el evento de violencia, hay revictimización ya que al entrar en contacto con el sistema de justicia hay objetivación basada en un carácter simbólico de la incapacidad de la mujer de detener o defenderse ante el comportamiento del agresor, elementos que no solo resultan un tema de violencia institucional hacia la víctima sino también de violencia estructural.

En la fase de atención y seguimiento, hay incidencia de prácticas de revictimización, donde la víctima se ve inmersa en evocar el evento tensor y relatar los hechos de manera reiterativa para el registro de los profesionales. Dichos hechos cronifican las secuelas del acto de violencia en la receptora al evocar el relato de manera incidente, además, genera un choque de expectativas con la realidad institucional y sus comportamientos negligentes en la recepción y atención del caso para actuar bajo debida diligencia, aspectos que generan que no se impongan las medidas de prevención y atención correspondientes concibiendo que haya una reincidencia del delito antes de la audiencia.

#### **Conflicto de intereses / Competing interests:**

La autora declara que el presente proyecto no representó conflicto de intereses de ninguna parte.

#### **Rol de los autores / Authors Roles:**

No aplica.

#### **Aspectos éticos/legales:**

La autora declara no haber incurrido en aspectos antiéticos, ni haber omitido aspectos legales en la realización de la investigación.

---

**Fuentes de financiamiento / Funding:**

Las fuentes de financiación que dieron lugar a la investigación son de carácter personal y motivación profesional.

**REFERENCIAS**

- Amador Tamayo, J. I. (2021). *Acciones y omisiones procesales en la procuración de justicia en el delito de acoso sexual causantes de revictimización* [Tesis de maestría, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo]. [http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB\\_UMICH/6358](http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/handle/DGB_UMICH/6358)
- Bezanilla, J. M., & Miranda, M. A. (2016). Violaciones graves a derechos humanos, reparación simbólica y medidas de satisfacción: una revisión. *RELIGACIÓN. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 2(5), 193-205.
- Bodelón, E. (2014). Violencia institucional y violencia de género. *Anales de la cátedra Francisco Suárez*, 48(2), 131-155. <https://doi.org/10.30827/acfs.v48i0.2783>
- Carrero, K. M. (2023). *Prácticas de la violencia institucional en Comisarías de Familia del municipio de Tunja, Boyacá en el manejo de casos por violencia de género* [Tesis de posgrado no publicada]. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Choque Arando, I., & Gutiérrez García, A. (2021). Barreras para salir de la violencia de género en relaciones de pareja: percepción desde las defensorías de las mujeres. *Revista Ciencia, Tecnología e Innovación*, 19(24), 71-86.
- Congreso de la República de Colombia [Const]. Art. 14. 20 de julio de 1991 (Colombia).
- Coronado, J. (2023). Violencia filio-parental; de los hijos a los padres en contextos rurales de Ramiriquí, Boyacá. *Revista Estudios Psicológicos*, 3(2), 7-18. <https://doi.org/10.35622/j.rep.2023.02.001>
- Correa Sierra, L. (2020). *Revictimización y violencia de género en la Universidad de Antioquia* [Tesis de maestría]. University of Bologna
- Corte Constitucional, Sala plena. Sentencia C-029/09 (M.P. Rodrigo Escobar Gil). 28 de diciembre de 2009). <https://cutt.ly/JeTk6ZKH>
- Cortés Albornoz, I. R. (2015). El acceso a la justicia a la luz del Estado social de derecho en Colombia. *Revista Científica General José María Córdova*, 13(16), 81-103. <https://doi.org/10.21830/19006586.32>
- Decreto 2734 de 2012. [República de Colombia]. Por el cual se reglamentan las medidas de atención a las mujeres víctimas de violencia. 27 de diciembre de 2012. D.O. No. 48657
- Decreto 4796 de 2011. [República de Colombia]. Por el cual se reglamentan parcialmente los artículos 8°, 9°, 13 y 19 de la Ley 1257 de 2008 y se dictan otras disposiciones. 20 de diciembre de 2011. D.O. No. 48289
- Decreto 652 del 2001. [República de Colombia]. Por el cual se reglamenta la Ley 294 de 1996 reformada parcialmente por la Ley 575 de 2000. 16 de abril de 2001. D.O. No. 44394.

- Decreto Nacional 4799 de 2011. [República de Colombia]. La República de Colombia ha ratificado importantes instrumentos internacionales de Derechos Humanos. 20 de diciembre de 2011. D.O. No. 48289
- Duque Monsalve, L. F., Giraldo Rincón, M. J., & Zapata Ríos, I. (2024). Revictimización y violencia institucional en la atención a casos de violencia sexual en contextos universitarios. Una revisión narrativa. *Mujer Y Políticas Públicas*, 2(2), 6–21. <https://doi.org/10.31381/mpp.v2i2.6221>
- Durán Palacio, N. M., Posada Marin, S. C., & Diaz Alzate, M. V. (2022). Violencia institucional de género en el sistema jurídico colombiano. *El Ágora USB*, 22(1), 98–113. <https://doi.org/10.21500/16578031.4973>
- Fariña, F., Seijo, D., Vázquez, M. J., Novo, M., & Arce, R. (2021). Consenso de expertos sobre las medidas de protección a hijos e hijas víctimas de violencia de género. Bordón. *Revista De Pedagogía*, 73(2), 63–78. <https://doi.org/10.13042/Bordon.2021.83148>
- Gil Ruiz, J. M. (2014). La violencia institucional de género. *Anales De La Cátedra Francisco Suárez*, 48, 9–16. <https://doi.org/10.30827/acfs.v48i0.2777>
- Gualteros Vanegas, Y. L. (2019). *Violencia sexual e institucional: el uso del lenguaje judicial en casos de violencia sexual contra las mujeres en Colombia* [Tesis de posgrado, Universidad Pontificia Javeriana]. <http://hdl.handle.net/10554/44096>
- Hernández Libreros, E. (2023). La violencia institucional, análisis desde una perspectiva jurisprudencial. *Revista Doctrina Distrital*, 3(01), 137-153.
- Jara Carrera, J. E. (2021). La ficha de valoración de riesgo y su valor probatorio en las audiencias de medidas de protección por violencia de género. *Revista oficial del poder judicial*, 13(15), 163-183. <https://doi.org/10.35292/ropj.v13i15.393>
- Ley 1098 de 2006. Por la cual se expide el Código de la infancia y la adolescencia. 8 de noviembre de 2006. D.O. No. 46446.
- Ley 1146 de 2007. Por medio de la cual se expiden normas para la prevención de la violencia sexual y atención integral de los niños, niñas y adolescentes abusados sexualmente. 10 de julio de 2007. D.O. No. 46685
- Ley 1257 de 2008. Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres. 4 de diciembre de 2008. D.O. No. 47193.
- Ley 1878 de 2018. Por medio de la cual se modifican algunos artículos de la Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, y se dictan otras disposiciones. 9 de enero de 2018. D.O. No. 50471.
- Ley 360 de 1997. Por medio de la cual se modifican algunas normas del título XI del Libro II del Decreto ley 100 de 1980 (Código Penal), relativo a los delitos contra la libertad y pudor sexuales, y se adiciona el artículo 417 del Decreto 2700 de 1991 (Código Procedimiento Penal) y se dictan otras disposiciones. 28 de febrero de 1997. D.O. No. 42978.
- Ley 575 de 2000. Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996. 11 de febrero de 2000. D.O. No. 43889.

- Ley 906 de 2004. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. (Corregida de conformidad con el Decreto 2770 de 2004). 1 de septiembre de 2004. D.O. No. 45658.
- López-Ossorio, J. J., González-Álvarez, J. L., & Andrés-Pueyo, A. (2016). Eficacia predictiva de la valoración policial del riesgo de la violencia de género. *Psychosocial Intervention*, 25(1), 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.psi.2015.10.002>
- Nítola Vianchá, D. S. (2021). *Violencia de género y victimización secundaria "Una falla funcional Institucional"* [Trabajo de especialización, Universidad Libre]. <https://hdl.handle.net/10901/20565>
- Perelman, M., & Tufro, M. (2017). *Violencia institucional. Tensiones actuales de una categoría política*. Centro de Estudios Legales y Sociales (CELS). <https://cutt.ly/deTkg0eY>
- Pérez-Mendoza, A. (2013) Violencia estructural de estado y adolescentes en México. *Revista Rayuela*, 9(2), 1-13.
- Resolución 459 de 2012. Por la cual se adopta el Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual. 6 de marzo de 2012. D.O. No. 48.367
- Rubio Rodríguez, G. A., & García Callejas, V. C. (2022). Atención a mujeres víctimas de violencia institucional basada en género. *Informes Psicológicos*, 22(2), 237-252. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v22n2a14>
- Ruiz-Guevara, S. M., López-Cantero, E. J., Barreto-Rodríguez, K. S., Trujillo Mahecha, Y., Rodríguez-Rodríguez, J. M., Muñoz-Salas, C., & Puello-Ruiz, D. (2022). Análisis criminológico de victimarios de violencia de género en Colombia en López-Cantero, E. J. (Ed.). *Atención a víctimas de violencia basada en género* (pp. 57-97). Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9786287554306.2022.3>
- Saldarriaga Quintero, L.A. (2022). Violencias basadas en género y la violencia institucional. *Temas Procesales: Revista de la Red para el Estudio del Proceso y la Justicia*, 3(2), 65-84.
- Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68601309>
- Suárez, D. (2021). Investigación narrativa, relatos de experiencia y revitalización del saber pedagógico. *Revista De Educación*, 2(31), 365-379. <https://doi.org/10.37177/UNICEN/EB31-308>
- Tibaná-Ríos, D. C., Arciniegas-Ramírez, D. A., & Delgado-Hernández, I. J. (2020). Tipos y manifestaciones de la violencia de género: una visibilización a partir de relatos de mujeres víctimas en Soacha, Colombia. *Prospectiva*, (30), 117-144. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i30.8803>
- Tiscornia, S. (2017). La violencia institucional como tema de trabajo e investigación. *Espacios de crítica y producción*, (53), 25-32.