

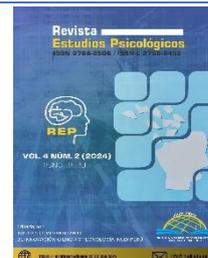
Revista Estudios Psicológicos

<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 comisarías de familia de Boyacá, Colombia: análisis de la vulneración en el manejo de casos por violencia de género¹

Institutional violence in family police stations in Boyacá, Colombia: analysis of rights violations in the handling of gender violence cases

Violência institucional em delegacias de família de Boyacá, Colômbia: análise da violação no manejo de casos de violência de gênero

Jhon Coronado²

Fundación Universitaria Juan de Castellanos, Tunja – Boyacá, Colombia

 <https://orcid.org/0000-0002-1839-5739>
jcoronado@jdc.edu.co (correspondencia)

Karen Carrero

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja – Boyacá, Colombia

 <https://orcid.org/0009-0002-7410-7305>
karen.carrero@uptc.edu.co

DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rep.2024.02.003>

Recibido: 28/05/2024 – Aceptado: 15/06/2024 – Publicado: 01/07/2024

PALABRAS CLAVE

comisaría, derechos, género, revictimización, violencia institucional.

RESUMEN. La presente investigación tuvo como objetivo analizar los casos de violencia institucional y vulneración de derechos presentes en Comisarías de Familia en el manejo de casos por violencia de género en las provincias de Márquez y Centro del departamento de Boyacá, Colombia. La metodología de investigación fue de enfoque cualitativo apoyada en un diseño narrativo de tópicos; la técnica de recolección de información fue la entrevista semiestructurada, el método de análisis fue de codificación axial y las fuentes de información fueron seleccionadas por muestreo no probabilístico por conveniencia. En total participaron 40 mujeres en ciclo vital individual de adultez temprana y media. Los resultados permitieron identificar que, los casos de vulneración más comunes están centradas en la revictimización de la experiencia traumática al entrar en contacto con los profesionales del despacho para denunciar y en la articulación con las entidades para los exámenes periciales, coercitividad y cuestionamiento en la descripción de los hechos punibles, carencia en la toma de medias de protección provisional no ajustadas al caso que permiten la repetición de eventos de riesgo por parte del agresor, negligencia en el seguimiento de las medidas adoptadas, burocracia en los trámites administrativos que facilitan la actuación de

¹ Los resultados del presente artículo hacen parte de los hallazgos logrados con la tesis de maestría en Derechos Humanos titulada “Prácticas de la violencia institucional en Comisarías de Familia del municipio de Tunja, Boyacá en el manejo de casos por violencia de género” realizada por la Mg. Karen Carrero y los hallazgos de profundización del Proyecto de investigación “Familia y Trabajo Social en Boyacá; campos de intervención, horizontes y realidades” adelantados por el Mg. Jhon Coronado.

² Magíster en Intervención Social por la Universidad Internacional de La Rioja, España.



manera inmediata ante el incumplimiento de las medidas de protección y valoración para establecer el perfil del riesgo. Se concluye que esta generado a raíz de factores como la indebida diligencia en las fases de atención y la falta de formación complementaria para la atención en casos de violencia de género.

KEYWORDS

gender, institutional violence, police station, revictimization, rights.

ABSTRACT. This study aimed to analyze cases of institutional violence and rights violations at Family Police Stations in the handling of gender violence cases in the provinces of Márquez and Centro, in the department of Boyacá, Colombia. The research methodology was qualitative, supported by a narrative design of topics; the information collection technique was the semi-structured interview, the analysis method was axial coding, and the information sources were selected through non-probabilistic convenience sampling. A total of 40 women in the early and middle stages of their adult life cycle participated. The results allowed for the identification that the most common violations are centered around the revictimization of the traumatic experience when coming into contact with the office professionals to report and in the articulation with entities for expert examinations, coerciveness and questioning in the description of the punishable facts, lack of taking provisional protection measures not adjusted to the case allowing the recurrence of risk events by the aggressor, negligence in the follow-up of the adopted measures, and bureaucracy in the administrative procedures that facilitate immediate action against non-compliance with protection measures and assessment to establish the risk profile. It is concluded that this is generated due to factors such as improper diligence in the attention phases and the lack of complementary training for the attention in cases of gender violence.

PALAVRAS-CHAVE

delegacia, direitos, gênero, revitimização, violência institucional.

RESUMO. A presente investigação teve como objetivo analisar casos de violência institucional e violação de direitos nas Delegacias de Família no manejo de casos de violência de gênero nas províncias de Márquez e Centro, no departamento de Boyacá, Colômbia. A metodologia de investigação foi qualitativa, apoiada em um desenho narrativo de tópicos; a técnica de coleta de informação foi a entrevista semiestruturada, o método de análise foi a codificação axial e as fontes de informação foram selecionadas por amostragem não probabilística por conveniência. No total, participaram 40 mulheres em ciclo vital individual de adultez inicial e média. Os resultados permitiram identificar que as violações mais comuns estão centradas na revitimização da experiência traumática ao entrar em contato com os profissionais do escritório para denunciar e na articulação com as entidades para os exames periciais, coercitividade e questionamento na descrição dos fatos puníveis, falta na tomada de medidas de proteção provisória não ajustadas ao caso que permitem a repetição de eventos de risco por parte do agressor, negligência no acompanhamento das medidas adotadas, burocracia nos trâmites administrativos que facilitam a atuação de maneira imediata diante do descumprimento das medidas de proteção e avaliação para estabelecer o perfil de risco. Conclui-se que isso é gerado devido a fatores como a devida diligência inadequada nas fases de atendimento e a falta de formação complementar para o atendimento em casos de violência de gênero.

1. INTRODUCCIÓN

La violencia institucional como fenómeno y sub categoría extendida de las estructuras de violencia, se ha constituido en un objeto de estudio importante a la luz de las ciencias sociales y jurídicas. Tal como lo manifiesta Coronado (2022), esto se ha venido observando a partir de los hallazgos y los aportes generados por los movimientos feministas, los estudios de género y las academias que han logrado avances importantes en la visibilización las vulneraciones que las instituciones generan cuando una mujer accede al sistema de justicia para restablecer sus derechos (Durán Palacio & Posada Marín, 2021).

Particularmente en Colombia, las Comisarias de Familia han sido una de las instituciones a quien se les ha delegado el proceso administrativo para restablecer los derechos y atender las denuncias por violencias basadas

en género, a las cuales se les ha otorgado un marco legal y guía metodológica para el abordaje de violencia intrafamiliar y con enfoque de género.

No obstante, como lo plantea Moreno Arocha (2021) a pesar de que se han expedido normativas que facilitan el abordaje en estos despachos, se hallan incongruencias que evidencian el mal procedimiento en la atención integral, bien sea a nivel burocrático por la extensión del proceso o en el trato que reciben por parte de los funcionarios. Todo esto ha permitido que se categorice el concepto y se evidencie la necesidad de analizar y discutir las estrategias de atención de las que el Estado dispone desde sus órganos para garantizar los derechos vulnerados de las mujeres víctimas de violencia (Prieto Gutiérrez, 2022; Durán Palacio et al., 2022).

Específicamente en Colombia en materia de literatura en esta área al ser reciente es superficial y con tendencia a la minimización de la gravedad de las violencias generadas por funcionarios públicos en la atención a la mujer, ya que como lo plantea Vargas Murga (2017) los hallazgos no manifiestan ni mencionan las características de los hechos vulneradores y otros actos que afectan directamente a la mujer en el proceso de acceso a la justicia por parte de las entidades competentes a las que se les adjudica la garantía de derechos (Sánchez García & Baena López, 2021).

A lo anterior, data de como surgen las posibles inequidades en materia de procedimiento administrativo e interdisciplinario (Moreno Arocha, 2021), a pesar de contar con un marco legal que se ha venido fortaleciendo con el surgimiento de la Ley 1257/2008 y el enfoque de género dentro de la política social (Sánchez Acosta, 2021) entre otra normativa vinculada.

Puntualmente, en el contexto boyacense, de acuerdo con Durán Palacio et al. (2022), la violencia institucional ha sido un fenómeno poco documentado, ya que se ha privilegiado el estudio de la violencia bajo otras categorías que no abordan la negligencia, la omisión, el entramado burocrático, la revictimización, entre otros factores procesales en el marco de la atención especializada, y debido a que se ha dado prioridad a otros fenómenos colaterales a esta categoría que ha sido más documentado y visibles como la violencia en contexto familiar, de tipo económica e incluso vicaria (Coronado, 2023), perpetuando así los vacíos sobre esta realidad y el posible abuso sistemático de los funcionarios públicos en su ejercicio.

Por estas razones, surge el interés investigativo de analizar las prácticas de violencia institucional presentes en Comisarías de Familia en el manejo de casos por violencia de género en las provincias de Márquez y Centro del departamento de Boyacá, buscando ampliar las realidades experimentadas por las víctimas y generar aportes sustanciales a esta categoría emergente a la luz de la normativa legal vigente.

2. MÉTODO

La investigación fue de corte cualitativo apoyado en un diseño narrativo de tópicos, de acuerdo con Guerrero-Dávila y Guerrero-Dávila (2020), entendiendo que se privilegió el análisis subjetivo de los relatos brindados por las fuentes de información, en su experiencia de denuncia en las comisarías de familia de la provincia Centro y de Márquez, de Boyacá, Colombia, dando sentido y horizonte a los casos de vulneración vividas en el proceso de atención dentro del marco del proceso administrativo de restablecimiento de derechos.

Las fuentes de información fueron seleccionadas por muestreo no probabilístico por conveniencia, el proceso de identificación se dio en articulación con un programa de atención familiar domiciliaria de naturaleza estatal³, hecho que permitió proximidad y facilidad de acceso a la comunicación directa con las mujeres vinculadas al programa, socializando los objetivos y categorías de estudio. Para determinar la muestra se emplearon los siguientes criterios de inclusión: haber sido mujer denunciante por violencia de género en cualquiera de las Comisarías de Familia de los municipios de las provincias de Márquez y Centro, participar de forma voluntaria en la recolección de información y estar en ciclo individual de adultez temprana y media.

La técnica de recolección de información fue la entrevista apoyada en el instrumento de guía de preguntas semi estructuradas, el cual contó con un total de 16 preguntas abiertas, que conducían a recopilar información sobre los hechos experimentados en las fases de atención del proceso administrativo que desarrolla la Comisaría de Familia (recepción, atención, seguimiento), el instrumento fue validado por método de juicio de expertos para garantizar su taxonomía y aplicabilidad.

- **Fase metodológica.** En esta fase se diseñaron las preguntas de la guía semi estructurada acorde a las fases de atención del proceso de que se lleva a cabo en las Comisarías de Familia, posteriormente, se validó el instrumento de recolección de información y se estructuró el formato de consentimiento informado. A su vez, se planificó temas como el espacio y tiempo de recolección de información con las fuentes.
- **Fase de campo.** Se seleccionaron las muestras de información atendiendo a los métodos acotados y los criterios de inclusión, se aplicó la entrevista con cada una de las participantes grabando la información con la firma de consentimiento informado.
- **Fase de análisis.** En esta etapa se transcribieron todas las entrevistas en unidades hermenéuticas y se sistematizó acorde al esquema de categorías; optando por un método de análisis de codificación axial que permitió relacionar categorías y subcategorías.

Teniendo en cuenta que esta investigación compromete a fuentes primarias, se empleó el consentimiento informado como estrategia para clasificar los alcances, objetivos y fines de la investigación y atender a las disposiciones de la Ley de protección de datos personales. Es preciso manifestar que las participantes aceptaron incluirse en el proceso siempre y cuando no se mencione en los relatos la Comisaria donde fue denunciado el hecho punible, esto con el fin de respetar aspectos legales con la entidad de la mujer e involucrar a los investigadores en otros aspectos similares con las autoridades.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los relatos brindados por las entrevistadas y el método de análisis de información, se encontraron tres sub categorías de estudio. En adelante, la tabla 1 integra el esquema con el cual se organizaron los hallazgos.

³ Datos exactos que no se pueden mencionar por la reserva legal de información que implica.

Figura 1

Esquema categorial y sub categorial de análisis

Categoría	Sub categoría
Prácticas de vulneración por parte de los funcionarios.	Revictimización
	Negligencia
Características de la aplicación de las medidas de protección y restablecimiento del derecho.	Implementación de las medidas de protección.
	Restablecimiento del derecho.
Aspectos administrativos	Entramado burocrático
	Rol de los funcionarios o servidores públicos.

Prácticas de vulneración por parte de los funcionarios en el ciclo de atención

Dentro de esta categoría se halló que, en todo el complejo del ciclo del proceso administrativo de restablecimientos de derechos, hay presencia de prácticas de vulneración marcadas en manifestaciones y conductas de omisión u acción coercitiva hacia la mujer-víctima denunciante por parte de los funcionarios públicos de las Comisarías de Familia a donde acuden, eventos que son percibidos como actos de limitación al pleno acceso a los mecanismos de justicia en este despacho por las víctimas.

Al momento de hablar sobre la situación que pasaba (acto de violencia) la Comisaria **no me dejaba terminar de hablar**, le decía a uno que, al punto, que fuera clara y que no me desviara del tema, y lo que yo quería decir, era como se venían dando esos problemas con mi compañero (pareja, caso en unión marital de hecho), pero no me dejó⁴. (D. Rodríguez, Comunicación personal, 2 de febrero de 2023).

Lo anterior, permite identificar que la omisión en la descripción del caso en la fase de recepción que dispone la Resolución 163 de 2013 para el procedimiento de recepción del caso y entrevista por parte del equipo interdisciplinario / comisario de familia, influyen en la toma de medidas de atención o de protección provisional, como lo establece la Ley 1257/ 2008, ya que al no haber una descripción del hecho que la constituye como víctima en materia de agresiones con el hecho integral y fundamentada con antecedentes en su mayoría punibles, no se caracteriza el nivel de riesgo al que la mujer o su familia, están expuestas generando por defecto, posibles hechos de repitencia de eventos de riesgo por parte del victimario.

Aunado a lo anterior, se identifica que, en la misma recepción del caso cuando se realiza auto de apertura de investigación con referencia a la acción por parte del equipo interdisciplinario -Psicólogo y Trabajador Social- (Ley 2126/2021, art. 8)⁵, en algunos casos se evidenciaron pautas de revictimización en la descripción de los hechos, ante la necesidad de valoración psicológica y valoración del riesgo en el entorno familiar, entendiendo lo que señala el artículo 5 de la Ley 2126/2021⁶ (y de otras disposiciones como las del artículo 52 de la Ley 1098/2006 modificadas por la Ley 1878/2018 en procesos PARD cuando hay otros miembros implicados- niños, niñas y adolescentes).

⁴ Los fragmentos entre comillas con letra cursiva aluden a las narrativas proporcionadas por las fuentes de información y se citan con el fin de soportar las inferencias hechas por la investigadora.

⁵ Fase del procedimiento donde el Comisario toma las medidas de protección ante la amenaza percibida.

⁶ En cuanto a las competencias de los funcionarios del equipo interdisciplinario de comisaría de familia para abordar cada caso.

Uno a veces no quiere estar contando ahora lo que **viven** en la casa, esas cosas delicadas, uno se siente mal, le dan ganas es de irse de ahí [...] le toca uno contarle a la secretaria, después a la comisaria, después a la psicóloga, después en la casa de uno a la Trabajadora Social, mejor dicho, hasta al vigilante toca decirle todo y **es angustiante**. (D. Borda, comunicación personal, 2 de mayo de 2023).

Lo anterior permite identificar que la victimización tiene un ciclo de referencia total en el proceso administrativo de restablecimiento de derechos, ya que los profesionales se ven expuestos a adquirir información según su disciplina para elaborar el concepto de grado y perfil de vulnerabilidad, debido a que su investigación recaba y profundiza los relatos que ya se han descrito con anterioridad. A pesar de contar con recomendaciones técnicas emitidas en el auto de apertura de investigación, esto se ve más marcado en procesos donde se ve implicada la articulación con el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses para exámenes periciales en casos con mayor gravedad del delito hacia la víctima donde nuevamente se ve la necesidad de que la misma comente el caso.

Es preciso manifestar que los casos de vulneración en materia de revictimización no solo se hallaron en cuanto a las decisiones y procedimientos administrativos de recepción y abordaje del caso, sino que en las narrativas de las entrevistadas se hallaron manifestaciones que permitieron identificar que los funcionarios no actúan con principio de concepción constitucional que consagra la *no discriminación* en la protección y trato por parte de la autoridades competentes (en este caso Comisaría de Familia y su equipo interdisciplinario) en el acceso a la justicia para la víctima como se menciona en la Sentencia T-422/92.⁷

Lo anterior, partiendo del principio constitucional adoptado a raíz de los postulados de la Asamblea General de las Naciones Unidas (1979) en la *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer*, y con entrada de vigor a la legislación colombiana en 1982, en coherencia a la Ley 51/1981.

Es feo cuando a uno le dicen cosas sobre lo que uno vive de lo personal [...] por ejemplo que **uno porque se** deja o cosas así, o como eso le pasa por tal cosa (haciendo mención a que la **culpa** es de la denunciante). (N. Gómez, comunicación personal, 5 de junio de 2023).

En ese sentido, se identifica que hay una vulneración al respeto de la intimidad y el buen nombre en el proceso de tramitación de los conflictos intrafamiliares o de género en la esfera de privacidad en la que interviene el funcionario (Sentencia T-634/13), situación que irrumpe con las disposiciones del artículo 8 de la Ley 1257/2008, donde se señala el trato que debe recibir la víctima, ya que como lo plantea Durán Palacio et al. (2022), no solo trasgrede la intimidad sino que afecta la estabilidad emocional por el hecho de violencia del agresor experimentado.

Características de la aplicación de las medidas de protección y restablecimiento del derecho

Dentro de las características que se identificaron en razón de la aplicación de las medidas de protección y restablecimiento del derecho en materia de vulneración, en algunos relatos se reconoció que hubo actos de negligencia, ya que los funcionarios no actuaron de manera inmediata cuando se presentó la denuncia por parte de la víctima en el despacho.

⁷ Entendiendo que la sentencia afirma el debido proceso administrativo para garantizar los derechos de la víctima.

Cuando yo fui a denunciar tomaron esas declaraciones que llaman, pero **no** me pusieron algo **para que sacaran al papá** de los niños de la casa y él volvió y me pegó [...] lo peor es que para dónde coge uno si no tiene para dónde. (G. Caro, comunicación personal, 12 de mayo de 2023).

Lo anterior permite identificar que esto puede estar relacionado a que hay dos factores dentro de la institución que permiten que se conjugue esta situación: por un lado, por la cantidad de solicitudes y procesos acumulados dentro de la entidad por lo que es complejo adelantar acciones contundentes que permitan una valoración del riesgo en la unidad familiar y contextual para mitigar la incidencia del delito por ausencia de personal, esto entendiendo que se requiere la visita domiciliaria y valoración psicológica inmediata para caracterizar los elementos que generan las situaciones vulneradoras y, al no haber el profesional en capacidad operativa por ocupación se gesta la incidencia por la usencia correcta de una medida provisional como se plantea en la Sentencia C-029/09.

Por otro lado, esto se vincula con lo expresado dentro de la categoría de revictimización, ya que algunos funcionarios determinan la medida de protección sin antes tener conciencia del peritaje que realizan los profesionales con la familia y en campo, como lo refiere el artículo 5 de la Ley 294/1996, modificado por el artículo 2 de la Ley 575/2000, modificado por el artículo 17 de Ley 1257/2008, entre otros lineamientos en función de las disposiciones del Decreto 652/2001 y Decreto 4799/2011 en términos de trámite y asistencia de las medias de protección.

Así mismo, se infiere que la violencia institucional por negligencia administrativa también está presente en este hecho, ya que la herramienta más contundente con la que se previene el delito, nuevamente es la prevención, esto en función de que se anticipa la ocurrencia de cualquier hecho de violencia dentro de la unidad familiar o hacia la mujer como se dispone en la Ley 1257/2008, cuyo concepto ha sido adquirido del *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos* (1996), parte II, artículo 2 para evitar otro tipo de delitos por parte del victimario.

Es preciso plantear que, en los datos recolectados, varias víctimas manifestaron que la medida de protección que se requería para garantizar su integridad o la de sus familiares fue ausente o inútil ante la situación del caso, estando expuestas a las situaciones de reincidencia de evento de riesgo que relataron en la declaración de hechos y que se presumen no fueron registradas.

Yo fui con la esperanza de que **me ayudaran a sacarlo** de la casa para poder al menos estar en paz con los niños, pero no fue así, la Comisaría lo único que hizo fue fijar fechas para la audiencia y lo que pasó fue que, él **llegó de nuevo y me trató mal** y me empujó haciéndome caer y lastimándome el brazo. (L. Cárdenas, comunicación personal, 15 de junio de 2023).

En este caso, incumpliendo con las disposiciones del procedimiento aplicable ante las solicitudes de medidas de protección de la víctima según su caso, como se sostiene en la Ley 294/1996, que fue modificada por la Ley 575/2000 y la Ley 1257/2008 y el Decreto 652/2001 y el Decreto 4799/2011. Concepto que se ha revisado en varios análisis como el Concepto 35 de 2017 del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF, 2017) para evitar sesgos en la aplicación de las medidas de protección.

Además, que no se logra la debida diligencia para actuar frente a las situaciones de vulneración por la simplificación del proceso administrativo que se lleva cabo dentro del despacho, como se identifica dentro de

la Ley 360/1997 donde deben ser informadas de los verdaderos procedimientos que deriven del hecho punible y como se plantea en la Ley 906/2004 de velar por la protección de su seguridad y la de sus familiares o testigos si es el caso. Entre otras de omisión ante la solicitud de medida de protección como se dispone en Ley 575/2000, artículo 5 y el Decreto 652/2001, artículo 4.

Por otro lado, es válido mencionar que se hallaron elementos divergentes en materia de presentación de los términos de la solicitud de la medida de protección, ya que en algunos casos las mujeres denunciantes estaban bajo la presunta intimidación del agresor y buscaban una ayuda más leve o asistencial, que permanente, por parte de la autoridad, constituyendo barreras para alcanzar la solicitud y acciones de la entidad como se menciona en la Sentencia C-059 de 2005, hechos institucionales que son percibidos por las víctimas denunciantes como negligencia administrativa. Sin embargo, se afirma que en algunas de ellas se percibe un factor transversal común denominado *bucle de la dependencia* hacia la pareja inmersa en prácticas de violencia en sus múltiples tipologías, la cual es percibida por los profesionales del equipo interdisciplinario como dependencia o codependencia hacia el agresor, que limitan ejercer y aplicar una medida que solucione los hechos que aquejan a la mujer denunciante de forma general y haciendo uso de la justicia.

Ahora, en relación al ciclo de aplicación de las medidas de protección y restablecimiento del derecho, se identificó que en la etapa de seguimiento⁸ las funcionarias en caso de incumplimiento por parte de victimario (ejemplo común: Ordenar desalojo al agresor de la casa de habitación- Decreto 4799/2011, artículo 3, numeral 1), tienden a estigmatizar la capacidad de la víctima en la autoprotección de sus derechos con afirmaciones de desvalorización que las afectan psicológicamente. Tal como lo plantea E. Sandoval (Comunicación personal, 6 de mayo de 2023):

Quando él a pesar de que lo sacaron de la casa **volvió aquí y me pegó**, yo reporté eso y fue horrible lo que le dijeron porque me hicieron sentir que era **por mi culpa** y es algo que yo no puedo manejar, que él llegue aquí de esa forma [...] no es que le griten a uno, pero le dicen a uno ahí suavemente que es la culpable por no ponerse pilas.

Lo anterior permite inferir que, la violencia institucional se ejecuta de forma tácita, es decir, que no se menciona o afirma de forma directa que es la culpable de haber sido víctima, pero se sobre entiende y percibe por la misma que es un juzgamiento, sin importar si se realiza imposición de sanción por incumplimiento, prácticas de pruebas y descargos como se dispone en el Decreto 4799/2011, artículo 3, numeral 9, parágrafo 3.

Aspectos administrativos vulneradores

Dentro de los hallazgos de esta categoría emergente, se identificó que hay dos elementos relacionados con los aspectos administrativos que configuran la violencia institucional en dos vías, 1) entramado burocrático y 2) roles dentro de los procesos administrativos. El primer elemento se genera en la extensión del conjunto de trámites que se requieren para resolver el proceso administrativo que desarrolla la entidad acorde a la normatividad legal vigente. Uno de los ejemplos comunes se vio latente cuando hay que ejecutar y cumplir las medidas de protección, tal como lo manifiesta E. Rodríguez (Comunicación personal, 6 de mayo de 2023):

⁸ Según la Ley 1257/2008 sobre los mecanismos de seguimiento (Decreto 4799/2011, artículo 3, numeral 9, parágrafo 3).

Mientras le ordenaban desalojo al papá de mis **hijos yo no sabía qué hacer si volver**, o quedarme por ahí, porque eso siempre se demora y muchas veces a uno no le tienen en cuenta, que es que de verdad uno está en riesgo porque uno no sabe lo que le pueda hacer la otra persona.

Esto permite reconocer que hay dificultades para cumplir con los protocolos que protegen del riesgo a los que está expuesta la víctima, entendiendo que además de la medida de protección, es necesario establecer mecanismos efectivos para garantizar la seguridad de la misma. Es preciso manifestar que, estas demoras en la operatividad y efectividad de la medida de protección están sujetas a la acción interinstitucional que se despliega con los apoyos policivos, asuntos que en muchas ocasiones tienden a tardar y generan dificultades para cumplir con los criterios establecidos por la Ley, como se plantea en el Decreto 4799/2011, artículo 3 numeral 8. (elaborar un protocolo de riesgo, registro con la medida de protección, informes ejecutivos brindados por la Policía Nacional en el acompañamiento).

En el segundo elemento respecto a los roles de los funcionarios en los procesos internos, se identificó que, por un lado, tienden a generar revictimización, ya que en las apreciaciones de las entrevistadas las funcionarias del equipo interdisciplinario hacen juicios de valor altamente subjetivos sobre la situación de la mujer, como lo menciona M. Pulido (Comunicación personal, 8 de abril de 2023):

Cuando pasó lo de que me volvió a pegar como yo fui y le dije a la psicóloga y a la comisaría, fue como haberme dicho a mí misma que para qué me dejé pegar, **la gente no entiende** que en esas uno no sabe qué hacer y por eso va allá por ayuda.

Esta vez, no solo se observa la incidencia de violencia institucional de forma directa en materia del proceso que se constituye con el auto de apertura cuando se valora a la víctima, sino en el caso de situaciones donde hay reincidencia del delito o factor de riesgo reincidente no subsanado dentro del domicilio y este tiene que reportarse para efectuar otras medidas de protección o realizar seguimiento. Tal como lo manifiesta Z. Ramos (Comunicación personal, 14 de abril de 2023):

Cuando mi ex esposo me pegó fue terrible, porque yo reporté, pero como eso no es así no más, eso se demora, **él volvió y me pegó** en la casa porque me vio salir de la comisaría [...] me tenía perseguida y yo ya le había dicho a la comisaría.

Lo anterior, evidencia que, a pesar de que la parte interesada –demandante– solicita la imposición de sanción por incumplimiento; el trámite mediante auto de incumplimiento y aviso para el agresor en el rango de las 48 horas para hacerse presente y/o para practicar pruebas y descargos como lo dispone la Ley 575/2000, artículo 11, Decreto 652/2001, artículo 12 y Decreto 4799/2011, artículo 3, numeral 9, parágrafo 3 y artículos 6 y 7, permite al victimario actuaciones en materia de lesiones personales u otras actividades que pueden afectar la integridad de la víctima.

Ahora, de acuerdo con Tibaná-Ríos et al. (2020) la omisión y coercividad para recibir información y brindar orientaciones representa uno de los elementos más notables que configuran la violencia institucional por negligencia, ya que no solo se incumplen las disposiciones del Decreto 652 del 2001 y Decreto 4799 de 2011 en términos de trámite y asistencia de las medidas de protección, sino que aumenta los factores de riesgo a los cuales se expone la víctima.

Por otro lado, según Bodelón (2014) no solo emerge el tema riesgos por reincidencia del delito, sino que se cronifica el estado de salud mental de la víctima por la experiencia de maltrato o vulneración vivida, ya que como lo plantea Ruiz-Guevara et al., (2022) esta se encuentra en un estado anímico que evidencia desesperación, temor, ansiedad entre otros tipos de respuestas como la angustia, y al ingresar a la institución a solicitar ayuda y percibir baja respuesta a su solicitud, se incrementan la aprensión o percepción de que le suceda nuevamente el evento de violencia y en peores condiciones por el hecho de denuncia.

Citando a Bezanilla et al. (2016) es notable que en algunas instituciones del Estado colombiano se presente este tipo de comportamientos de vulneración por parte de los funcionarios, ya que muchas veces se cuestiona el relato de la víctima o en defecto se criminaliza por el mismo hecho del cual fue víctima, entendiendo que se objetiva a nivel simbólico la incapacidad de la mujer de defenderse o evitar el acto vulnerador.

Acorde a los planteamientos de Durán Palacio et al. (2022) el tema de violencia institucional no solo es visto como un tema de vulneración de parte de los agentes del Estado en sus funciones, ya que trasciende a un tema de violencia estructural por la privación directa a la víctima de algunas de las necesidades de supervivencia, en este caso, daños en materia de libertad, identidad y libertad.

De acuerdo con los hallazgos de esta investigación, es preciso que para estudios posteriores se realice una profundización sobre las afectaciones que enfrenta la víctima a nivel cognitivo en cada una de las fases del proceso administrativo de restablecimiento de derechos directa e indirectamente. Además, ahondar sobre las formas de vulneración que se ejercen en las Comisarías de Familia según el entramado burocrático y desde la diferenciación de las distritales o de capitales de departamentos a las de municipios de quinta y sexta categoría.

Finalmente, se manifiesta que los hallazgos de esta investigación resultan relevantes para analizar el tema de vulneración de derechos por los funcionarios del Estado con las instituciones garantes a nivel dogmático y de ser un precedente regional para comprender la actuación interdisciplinaria (Derecho, Trabajo Social y Psicología) en la atención especializada a las víctimas de violencia de género.

4. CONCLUSIONES

Respecto a las prácticas o manifestaciones de la vulneración de derechos ejercida por los funcionarios contra la mujer víctima de violencia de género en el marco de la recepción del caso, se identifica que hay conductas o manifestaciones tácitas y directas de omisión y acción coercitiva por parte de la Comisaría hacia la denunciante, debido a que se limita a la descripción total de los hechos por definir el objeto-vulneración concreto sin caracterizar integralmente el nivel de riesgo o hecho punible, llevándola a tomar una medida de protección - mecanismos provisionales no eficaces en el caso- que en algunas oportunidades la exponen a la repetencia de eventos de riesgo por parte del victimario.

Así mismo, se identifican esquemas de revictimización debido a las disposiciones que exige el proceso administrativo a partir del auto de apertura investigativo, ya que la víctima se ve inmersa en la obligación de relatar los hechos en tres oportunidades: al ingreso en la toma de declaraciones, en la valoración psicológica, en la visita domiciliar y valoración socio-familiar, entendiendo que los profesionales se ven expuestos a adquirir información amplia del caso según su disciplina para elaborar el concepto de grado de vulnerabilidad, llevándola a evocar la experiencia traumática repetitivamente al entrar en contacto con las autoridades, incluso,

esto se ve más latente cuando hay articulación con el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses para la pericia y caracterización de elementos del delito (especialmente cuando hay implicaciones físicas y sexuales).

Respecto a la vulneración del derecho en el marco de las medias de protección y el restablecimiento del derecho, se manifiesta que la violencia institucional por negligencia está constituida por dos elementos, por un lado, por la cantidad de solicitudes y procesos acumulados dentro de la entidad que generan sobrecargo de funciones para realizar la debida diligencia y, por ende, negligencia; y por otro, en ocasiones las medidas de protección asignadas no corresponden para garantizar su integridad o la de sus familiares, siendo inútil ante la situación del caso, estando expuestas a eventos de reincidencia de evento de riesgo, generando incumplimientos en el proceso ante las disposiciones que afirma la Ley.

Por otro lado, se presenta estigmatización por parte de los funcionarios ante la capacidad de la víctima para defender sus derechos en su domicilio o contexto del hecho de repitencia, dado el incumplimiento por parte del victimario, lo cual se ejecuta de forma tácita, sin importar si se realiza imposición de sanción por incumplimiento, prácticas de pruebas y descargos, siendo criminalizada por el hecho de que fue receptora y denunciante, cuyos tratos por los servidores públicos son percibidos por las víctimas como hostiles e injustos ante la situación experimentada.

Finalmente, respecto a los factores administrativos y procesales que generan la violencia institucional en la atención a la víctima, se sostiene que, hay elementos relacionados con aspectos administrativos que configuran la violencia institucional en dos vías, 1) entramado burocrático y 2) roles dentro de los procesos. En el primero cuando se hace efectiva la medida de protección provisional y se requiere acompañamiento policivo y estos asuntos de acción interinstitucional no fluyen de manera adecuada, incumpliendo con los protocolos de riesgo que se establecen para garantizar la integridad de la víctima. El segundo, dado en el seguimiento oportuno y la agilización por parte del equipo interdisciplinar ante el incumplimiento de la medida de protección, ya que a pesar de que la parte interesada –demandante– solicita la imposición de sanción por incumplimiento, el trámite mediante auto de incumplimiento y aviso para el agresor en el rango de las 48 horas para hacerse presente y/o para practicar pruebas y descargos, puede crear espacios de actuación del victimario en otros hechos que afecten la integridad de la víctima.

Conflicto de intereses / Competing interests:

Los autores declaran que el presente proyecto no representó conflicto de intereses de ninguna parte.

Rol de los autores / Authors Roles:

Jhon Coronado: Desarrollo del apartado metodológico, validación de instrumentos de recolección de información, sistematización de hallazgos y generación del documento final.

Karen Carrero: Recolección de información, discusión crítica de hallazgos y sistematización del informe final.

Aspectos éticos/legales:

Los autores declaran no haber incurrido en aspectos antiéticos, ni haber omitido aspectos legales en la realización de la investigación.

Fuentes de financiamiento / Funding:

El presente estudio no cuenta con financiación de alguna entidad pública o privada.

REFERENCIAS

- Asamblea General de las Naciones Unidas (1979). *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer*. <https://cutt.ly/7eTl5cui>
- Bezánilla, 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>
- Coronado, J. (2022). Dinámica familiar de familias monoparentales rurales de jefatura masculina en Boyacá, Colombia. *Revista Estudios Psicológicos*, 2(4), 121-132. <https://doi.org/10.35622/j.rep.2022.04.010>
- 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>
- Corte Constitucional, Sala plena. Sentencia C-029/09 (M.P. Rodrigo Escobar Gil). 28 de diciembre de 2009. <https://cutt.ly/9eTIMBac>
- Corte Constitucional, Sala Primera de Revisión. Sentencia T-634 de 2013 (M.P. María Victoria Calle Correa). 13 de septiembre de 2013. <https://cutt.ly/PeTIMmY5>
- Corte Constitucional, Sala sexta de revisión. Sentencia T-422/92 (M.P. Johnny José Daccarett Guha). 3 de julio de 1992. <https://cutt.ly/ieTIMq2f>
- Corte Suprema de Justicia, Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-059 de 2005 (M.P. Clara Inés Vargas Hernández). 1 de febrero de 2005. https://cutt.ly/seTl3bWC_
- Decreto 4799 de 2011. [República de Colombia]. Por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 294 de 1996, 575 de 2000 y 1257 de 2008. 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.
- Durán Palacio, N. M., & Posada Marín, S. C. (2021). Experiencias de mujeres víctimas denunciadoras de violencia ante el sistema jurídico colombiano. *Revista Punto Género*, (16), 169-193. <https://doi.org/10.5354/2735-7473.2021.65891>
- Durán Palacio, N. M., Posada Marín, S. C., & Díaz 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>
- Guerrero Dávila, G., & Guerrero Dávila, M. C. (2020). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF]. (2017). *Concepto 35 de 2017. Consulta sobre las medidas de protección en el contexto de la violencia intrafamiliar*. ICBF. <https://cutt.ly/BeTl902C>
- 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 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 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. 4 de agosto de 2021. D.O. No. 51756.
- Ley 294 de 1996. Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. 16 de julio de 1996. D.O. No. 44837.
- 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 51 de 1981. Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979 y firmada en Copenhague el 17 de julio de 1980. 2 de junio de 1981. D.O. No. 35794.
- 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.
- Moreno Arocha, M. C. (2021). *Encuentro de historias: cultivo de capacidades en derechos humanos de las mujeres ante la violencia institucional en la ruta de atención de las violencias de género a cargo de las comisarías de familia* [Tesis de maestría, Universidad de los Andes]. <http://hdl.handle.net/1992/50749>
- Prieto Gutiérrez, C. A. (2022). *Vulneración al debido proceso en el trámite de violencia intrafamiliar en la etapa de las pruebas por parte de las comisarías de familia* [Tesis de pregrado, Universidad Libre]. <https://hdl.handle.net/10901/22909>
- Resolución 163 de 2013. Por la cual se establecen los lineamientos técnicos en materia de competencias, procedimientos y acciones relacionadas con las funciones de la atención a las víctimas de la violencia basada en género, por parte de las Comisarías de Familia y otras autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales. 06 de marzo de 2013.
- 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>

- Sánchez Acosta, L. A. (2021). *Incidencia de los factores institucionales en el continuum de la violencia contra las mujeres que denunciaron incumplimiento a la medida de protección por hechos de violencia ejercida por su pareja o expareja en la comisaria de familia de Fontibón en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Jorge Tadeo Lozano]. <http://hdl.handle.net/20.500.12010/24677>
- Sánchez García, Y. P., & Baena López, N. (2021). *La violencia sexual un asunto de salud pública: proyecto de intervención psicosocial dirigido al equipo de profesionales de la Comisaria de Familia del municipio de la Unión* [Tesis de especialización, Universidad Católica Luis Amigó]. <http://repository.ucatolicaluisamigo.edu.co/handle/20.500.14531/1565>
- 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>
- Vargas Murga, H. (2017). Violencia contra la mujer infligida por su pareja y su relación con la salud mental de los hijos adolescentes. *Revista Médica Herediana*, 28(1), 48-58. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338050476009>

