
Condiciones en la atención a mujeres víctimas de violencia. Reconociendo experiencias de las entidades públicas en la localidad de Kennedy, Bogotá*

Conditions for the care of women victims of violence.
Recognition of the experiences in public institutions
in the suburb of Kennedy, Bogotá

Juan C. Cardona**

Universidad Piloto de Colombia
juanca.cardona@gmail.com

RESUMEN

Este artículo realiza una aproximación descriptiva de las concepciones formadas por catorce funcionarios(as) públicos(as) frente a las condiciones, prácticas y experiencias dadas a partir de la atención a casos de violencia contra la mujer en instituciones públicas de la localidad de Kennedy (Bogotá, Colombia). Utilizando una metodología cualitativa, se desarrollaron diez entrevistas semi-estructuradas en nueve instituciones de distintos sectores. El análisis de estas permitió el reconocimiento de una amplia serie de variables situacionales, contextuales, socio-políticas e institucionales que dan cuenta del alcance y las posibilidades con las que cuenta el sector público para dar respuesta a este tipo de escenarios.

Palabras claves: violencia contra la mujer, sector público, condiciones institucionales

ABSTRACT

This article takes a descriptive approach of the conceptions formed by fourteen public officials in the light of the conditions and practices experienced by women victims of violence in public institutions in the suburb of Kennedy (Bogotá, Colombia). Ten semi-structured interviews in nine institutions from different sectors were conducted. The analysis of these allowed a wide range of situational variables to be recognized. The contextual, social and institutional policies have provided the scope and possibilities for the public sector to respond to such scenarios.

Key-words: violence against women, public sector and institutional conditions

Fecha de recepción: 30 de enero de 2015

Fecha de aceptación: 15 de febrero de 2015

* Esta investigación fue cofinanciada y avalada por la Universidad Piloto de Colombia y Colciencias a través del programa Jóvenes Investigadores e Innovadores (Convocatoria No. 525-2011) durante los años 2012 y 2013, periodo durante el cual se dio una vinculación como "Joven Investigador", en la cual se contó con la asesoría, orientación y acompañamiento del grupo de investigación Grupo de Investigación de Responsabilidad Social y Ambiental «GIRSA».

** Psicólogo de la Universidad Piloto de Colombia. Instituto de Investigaciones y Proyectos –INIP–, Universidad Piloto de Colombia. Bogotá.

INTRODUCCIÓN

La violencia contra la mujer se configura como una compleja problemática social que se remite a una serie de relaciones desiguales de *poder* entre hombres y mujeres, y que ha conducido a la subordinación, discriminación y asalto de la mujer como un ser social históricamente vulnerado física, sexual y psicológicamente (Organización de Naciones Unidas [ONU], 1993). En el caso de Colombia, se ha verificado, por medio de organismos privados, gubernamentales e internacionales, a nivel local, distrital y nacional, la existencia de múltiples representaciones de este fenómeno que demandan la necesidad de intervenciones inmediatas y coherentes a las dimensiones sobre las cuales se configura esta problemática.

Es a partir de este escenario que, desde 1994 en la «Convención de Belém do Pará», el Estado Colombiano reconoció y suscribió su compromiso frente a la necesidad de desplegar y favorecer múltiples mecanismos, estrategias e iniciativas que permitieran transformar este fenómeno y suministrar garantías para la reparación a las mujeres víctimas de este flagelo.

Bajo este marco, el emprendimiento de estudios e investigaciones en este campo no se advierte como una propuesta innovadora, sino que se posiciona como un trabajo pertinente para el Grupo de Investigación de Responsabilidad Social y Ambiental – GIRSA, el cual ha buscado desarrollar un extenso análisis del alcance de las políticas y normatividades que se han promovido por parte del Estado en relación a la atención integral y al restablecimiento de los derechos de las mujeres, en contraste con las prácticas, experiencias y representaciones de quienes intervienen, asisten y acompañan casos de esta índole. Desde este punto de análisis se privilegia el reconocimiento de las condiciones, capacidades e instrumentos con los cuales se cuenta y/o emplean para dar una respuesta integral acorde a los alcances que se propone la política y normatividad vigente que se ha dispuesto sobre este fenómeno.

Según se expone en el documento *Violencia contra las Mujeres – Datos y Cifras* publicado por UNIFEM (2007), la violencia contra la mujer tiene mayor predisposición de ocurrencia dentro de las

relaciones íntimas, sin ser Colombia la excepción (Programa Integral contra Violencias de Género [MDGF], 2010); importantes cifras a este respecto se han visto reflejadas en las Encuestas Nacionales de Demografía y Salud realizadas en el país a lo largo de los últimos años, en donde la última encuesta realizada refleja que, en el 2010, con relación a la pareja/el compañero/el conyugue, el 72.5% de las mujeres son sometidas a algún tipo de control por parte de este, 26% es agredida verbalmente, 37% indica haber sido violentada físicamente de alguna forma (en donde algunos de los medios que se destacan son los empujones, golpes con la mano y patadas) y de este 37%, 10% señala haber sido violada (Asociación Probienestar de la Familia Colombiana [Profamilia], Ministerio de la Protección Social, ICBF & USAID, 2010).

A nivel local bogotano, las cifras no muestran diferencias significativas con respecto al resto del país. Dentro de la “1a Encuesta Distrital de Demografía y Salud Bogotá 2011” se revelan las siguientes cifras: 72% señalan haber sufrido violencia psicológica por parte de su pareja por medio de algún mecanismo de control o por amenazas, 37% reportaron agresiones físicas por parte de su pareja (en donde el 84% de estas víctimas de violencia física reportó algún tipo de lesión), 14% fue agredida por una persona diferente a su actual compañero o conyugue, donde 30% fueron ex compañeros o ex conyugues, 18% ex novios y 21% de las agresiones físicas fueron propinadas por alguno de los padres. En lo que se refiere a violencia sexual, 10% de las mujeres reportan haber sido violadas por su actual pareja y 6% por otra persona distintas a su pareja, de donde 72% de los casos eran personas conocidas; sumado a esto, 23% señaló haber sido tocada o manoseada sin su consentimiento, en donde 44% de los casos se desarrollaron dentro de su propio hogar, 40% en la calle y 27% en un bus (Gómez López, 2011).

Concretamente, en la localidad de Kennedy, que es en donde se encuentra el foco de esta investigación, se encontraron datos altamente similares a los arrojados en general dentro de la ciudad de Bogotá, estableciéndose un 73% de control por parte de las parejas, 35% de las mujeres reportó haber sido víctima de algún tipo de agresión física por

parte de su pareja, 7% señaló haber sido violentada sexualmente por su propia pareja y un 5% por otras personas; 20% de las mujeres víctimas de violencia física, psicológica y/o sexual reportó haber recurrido a alguna institución de salud y 41% de las mujeres buscó algún tipo de ayuda cuando fue víctima de un maltrato. Además, es importante rescatar que la institución a la que acuden con mayor frecuencia, las mujeres víctimas de violencia en la localidad de Kennedy es a la fiscalía con un 11% de participación (Gómez López, 2011).

Aun cuando las anteriores cifras develan un panorama sumamente complejo, esta complejidad aumenta cuando, como lo señala Ban Ki-moon, actual Secretario General de las Naciones Unidas,

La violencia contra las mujeres y las niñas persiste sin disminución en todos los continentes, todos los países y todas las culturas... La mayoría de las sociedades prohíben esa violencia, pero en la realidad frecuentemente se encubre o se tolera tácitamente (UNIFEM, p. 1)

Esta situación suele ser llamada y, como lo expresa Larrin Heiremans (1994), la violencia en el hogar se ha “naturalizado” asumiéndose como parte de la cotidianidad, ya que es en el hogar en donde desde temprana edad se aprende a convivir con ciertas “dosis” de violencia, llegando a entenderse como un mecanismo legítimo para la resolución de conflictos y para expresar sentimientos de malestar o inconformidad; dicho mantenimiento o aprobación por parte de la familia/sociedad suele ser reforzado por distintos factores como lo son: la privacidad de la familia, el miedo a la descalificación, diferencias culturales e ideológicas sobre la concepción de la violencia, el dolor de narrar lo sucedido, etc.

Por otro lado, se muestran indispensables, al hablar del contexto colombiano, los factores asociados al conflicto armado y al desplazamiento, ya que estos se involucran como elementos promotores y desencadenantes de la violencia contra la mujer en el país, de donde se derivan formas particulares de violencia contra estas, asociadas principalmente a agresiones de índole sexual, llevadas a cabo por fuerzas enemigas o “aliadas” o como estrategias de genocidio dentro del conflicto; al interior de sus distintas manifesta-

ciones se suelen hallar las violaciones en masa, la prostitución/“matrimonios”/embarazos forzados, la esclavitud sexual militar, las violaciones a múltiples mujeres o por perpetradores múltiples contra una sola víctima, la mutilación genital (como una forma de agresión cultural), la obligación de prestación de servicios sexuales como medio de supervivencia o de protección en el conflicto, etc. Además, a la ya aceptada violencia contra las mujeres por parte de la sociedad, suele justificarse esta durante tiempos de conflicto, visibilizando el cuerpo de la mujer como un territorio al cual conquistar o dominar, como un medio a través del cual violentar a los otros hombres, desencadenando, por medio estos actos, la violación física y psicológica de las víctimas en un primer momento, y un impacto irreparable sobre la salud social en una segunda instancia (World Health Organization [OMS/OPS], 1998; MDGF, 2010).

De esta forma, frente a un marco social en el cual se busca la igualdad de oportunidades, condiciones, derechos y obligaciones, y desde unos procesos sociales por los cuales las mujeres han venido luchando por la reivindicación de sus derechos, la perspectiva o enfoque de género ha venido reclamando, en un primer momento, su lugar, al visibilizar la condición de la mujer frente a la del hombre, permitiendo identificar aquellos elementos que se encuentran imposibilitando el libre desarrollo de las potencialidades y valores de la mujer dentro de la sociedad, buscando en todo momento mejorar las condiciones de vida de ambos géneros al re-significar y transformar la posición de la mujer en relación con la del hombre en diversos espacios; en este sentido, es oportuno aclarar que la perspectiva de género busca la equidad de los géneros, encaminando a alcanzar igualdad de oportunidades, sin perder de vista las diferencias biológicas entre ambos sexos y respetando el valor social existente entre lo femenino y lo masculino (Silva Rosales, 2004).

Desde esta perspectiva, la planeación desde el enfoque de género necesita el diseño de diversas estrategias que faciliten el acceso, creación y configuración de mecanismos que lleven al acceso de condiciones de equidad e igualdad de oportunidades. Por dicho motivo, el trabajo desde la perspectiva de género implica el diseño de políticas, instrumentación de programas y coordinación de proyectos que

permitan el desarrollo pleno y equitativo de ambos géneros, direccionado a la creación de una sociedad democrática y justa, visibilizando la condición de la mujer respecto a la del hombre con el propósito de identificar aquellos elementos que impiden el pleno desarrollo personal y social (Silva Rosales).

Entender la violencia contra la mujer, desde una perspectiva de género, implica un análisis distinto de la violencia, en donde el interés no se centre en encontrar una patología en el hombre que ejerce la violencia contra la mujer, sino se trate de identificar los mecanismos sociales, personales y culturales en los cuales se soporta que se produzca y se mantenga la violencia. Ello implica que el interés no se centre en identificar las causas particulares ligadas al acto violento (dejando de lado la psicopatología del maltratador) y focalizándose, así, en responder frente al abuso y la transgresión de la dignidad de las víctimas. En este orden de ideas, al centrar el foco de interés en los mecanismos sociales que “avalan” que se siga produciendo la violencia, el estudio y análisis de la violencia desde la perspectiva de género pretende buscar, generar, entender y proponer elementos que permitan la erradicación de la misma (Pérez Viejo & Montalvo Hernández, 2011).

A este respecto, el Estado colombiano ha desplegado una amplia gama de políticas, planes, normatividades y estrategias dirigidas a la atención de mujeres víctimas, las cuales han visto limitada su alcance en tanto que la violencia psicológica sigue siendo invisibilizada, la violencia física se concibe como un “tema privado” y los sistemas de alerta y de denuncias son poco empleados, como fruto del desconocimiento y la construcción de imaginarios respecto a las limitaciones y el alcance del sistema judicial (Profamilia, 2011). “Los Estados tienen el deber ético y el compromiso frente a la comunidad internacional de desarrollar leyes y políticas públicas, que hagan posible la protección, promoción y realización de los derechos humanos de las mujeres” (Observatorio de Equidad de Género en Salud, 2007, p. 12).

Es a partir de este contexto en el cual se reconocen unas altas cifras de casos asociados a este fenómeno. Por lo tanto, en esta investigación se busca reconocer cómo son abordadas estas realidades desde las empresas del Estado, en pro de sistematizar aquellas

experiencias que aporten criterios contextuales que permitan comprender, articular y reestructurar (según sea el caso) el modelo de atención, prevención e intervención frente a este tipo de casos.

Se brinda, así, en el desarrollo de este documento, un análisis sobre las condiciones que confluyen en la prevención, atención, acompañamiento e intervención de los casos de violencia contra la mujer, desde la óptica de funcionarios y funcionarias públicas, tomando como punto de referencia instituciones ubicadas en la localidad de Kennedy, Bogotá D.C. Se busca de esta manera: a) delimitar las condiciones que generan determinadas prácticas en la atención y en el servicio que ofrecen las Comisarías de Familia y los Hospitales; y b) proponer alternativas de solución en cuanto a nuevas prácticas en el manejo de la atención a las mujeres víctimas de violencia por razones de género.

MÉTODO

1. PROCEDIMIENTO

Desde un enfoque metodológico histórico-hermenéutico, se parte de un diseño cualitativo de corte descriptivo, en donde se emplea la entrevista semiestructurada como la técnica investigativa más adecuada para reconocer las características sociales, políticas, institucionales y circunstanciales asociadas a este fenómeno social desde la misma representación del funcionario; se privilegia desde este enfoque lo local, lo cotidiano y lo cultural, como los principales referentes para comprender el entramado de procesos que emergen de este fenómeno, procurando descubrir realidades implícitas en el contexto de interés para traducirlo lo más fielmente posible en datos explícitos (Galeano Marín, 2004a; 2004b; López Parra, 2003).

Como parte de la revisión del estado del arte del fenómeno de estudio, emergen unas primeras categorías de análisis sobre las cuales se tomó pauta para la identificación de autores clave en la conformación de una muestra intencional, los aspectos a abordar en la entrevista y los fenómenos o problemáticas presuntamente asociados al objeto de investigación (Tarrés, 2009; Barragán & Salman, 2003). Como

parte del proceso de sistematización surgen nueve categorías generales y treinta y cuatro subcategorías, sobre las cuales se fundamentan los resultados y discusión del presente documento.

2. MUESTRA

La muestra seleccionada dentro de la presente investigación se encuentra conformada por funcionarios y funcionarias públicas pertenecientes a: *a) instituciones de servicios de salud* (tres funcionarios(as) de un Hospital III Nivel, cuatro funcionarios(as) de U.P.A. [Unidades Primarias de Atención], un(a) funcionaria de la S.D.S [Secretaría Distrital de Salud]), *b) instituciones de servicios legales* (tres Comisarías de Familia, un(a) funcionaria del C.A.V.I.F. [Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar]), *c) instituciones de servicios de participación social* (un(a) funcionaria de la Casa de Igualdad de Oportunidades de Kennedy), d) un(a) funcionaria de la Alcaldía Local de Kennedy.

3. RESULTADOS, HALLAZGOS Y NUEVO CONOCIMIENTO

Se entienden, a lo largo del presente artículo, las *condiciones institucionales* como aquellas circunstancias, variables y aspectos objetivos y subjetivos que inciden de manera directa e indirecta en la atención a mujeres víctimas; se involucran dentro de estas condiciones una amplia serie de características institucionales, normativas, culturales, circunstanciales, personales, sociales, históricas y culturales como el escenario de actuación de estos funcionarios y el lugar al cual acuden las mujeres víctimas.

Las apreciaciones y el análisis que se desarrollarán han de ser comprendidos como una serie de acercamientos a escenarios particulares que, bien por sus dimensiones sociales o contextuales, pueden aportar una lectura cercana sobre la capacidad y características de respuesta con las cuales cuentan las instituciones públicas para atender los casos de la violencia contra la mujer; desde esta postura no se pretende generar premisas deterministas, sino brindar, situar y orientar al lector frente a algunos aspectos que se destacan dentro de esta línea de atención.

Es importante que el lector del presente documento considere que el objeto de esta investigación no pretende generar una serie de resultados que indiquen la forma en que son abordados este tipo de casos en determinadas instituciones (por lo cual no se especifican el nombre de instituciones particulares o se hace seguimiento a casos concretos), en cuanto es de su interés el brindar una lectura contextualizada sobre las posibilidades que se tienen para hacer efectiva la atención integral de casos de esta índole y el amplio ámbito de variables que entran a jugar indistintamente de las rutas de atención, el modelo político-normativo y el sector o disciplina sobre el cual se desenvuelvan las instituciones y sus funcionarios.

La exposición de los resultados se encuentra integrado por seis categorías, las cuales abarcaran a su vez las subcategorías que las componen y que serán expuestas en el siguiente orden: a. Condiciones institucionales, b. particularidades del funcionario, c. prácticas en el modelo de atención a mujeres víctimas de violencia, d. redes de apoyo, e. condiciones sociales, f. condiciones que desfavorecen la prestación del servicio.

a. Condiciones institucionales

Subdivisión del esquema de atención a víctimas

Dentro del modelo de atención a mujeres víctimas se destaca un esquema de atención interinstitucional que busca atender de manera integral aquellas situaciones sobre las cuales puede verse violentada una mujer, desplegar múltiples mecanismos de prevención y emplear estrategias de intervención y reparación desde un ámbito judicial y/o psicosocial.

Si bien se busca brindar una atención integral a este tipo de casos desde este modelo, los alcances de estas instituciones se suelen dar de manera desarticulada, en donde predomina una perspectiva que se limita a las “competencias y responsabilidades” de cada una de las instituciones, y al predominio de enfoques y perspectivas de acción influenciados por las formaciones disciplinarias y la trayectoria profesional de funcionarios y contratistas públicos.

Desde este escenario las mujeres que requieran acceder a un proceso de atención integral deben

emprender una ruta de acceso a un amplio entramado de instituciones y/o funcionarios que habrán de atender su caso de acuerdo a su alcance y a las competencias que le han sido conferidas, lo cual en algunos casos lleva a la revictimización, desvaloración y desorientación frente al proceso. “Lo que pasa es que cada quien actúa digamos, en el marco de sus competencias ¿sí?... nuestra ruta no comprende lo que es la competencia del otro porque cada quien... enmarca sus propias competencias” (Funcionario(a) C.A.V.I.F., octubre 12, 2012).

Modelo de la atención

Dentro del proceso de atención integral a víctimas se despliega, desde cada uno de los sectores, un modelo de atención especializado, que a su vez subdivide de acuerdo a las capacidades y características de cada institución una serie de competencias particulares sobre las cuales entrar a operar; un ejemplo de este esquema se visualiza desde el Sector Salud en donde se destinan, de acuerdo a las características, especialidades y al *nivel* de operación de cada institución (I, II, y III), un mayor número de acciones dadas desde la prevención, control, participación e intervención, e incorporan enfoques especializados como es el caso de la U.P.A. Bochica desde la cual se presta atención desde un enfoque diferencial y de género.

Instituciones como las Comisarías de Familia que fueron concebidas como instancias destinadas para la prevención, la apertura de espacios para la conciliación de conflictos familiares y la función policiva de medidas de comportamiento, tuvieron que destinar en mayor grado acciones de administración judicial, debido a la creciente asignación de competencias legales que les han sido conferidas como prioritarias en relación a las demandas contextuales sobre las cuales operan, lo cual ha llevado a una progresiva desatención de otros escenarios de actuación e intervención integral.

Lineamientos sobre la atención

Indistintamente de las competencias y el enfoque disciplinario del funcionario y/o de la institución, se contempla como un primer momento el reconocimiento y valoración de la situación sobre la cual

acuden las víctimas, con el propósito de direccionar a la mujer con el funcionario o institución encargada de responder a las dimensiones propias del caso; este proceso, que suele estar acompañado del diligenciamiento de distintos formatos y equipos interdisciplinarios, determina el proceso a seguir de acuerdo a los parámetros y alcances institucionales y a la normatividad vigente asociada a las características del caso.

Se reconoce por parte de los funcionarios la necesidad de implementar, dentro de la ruta de atención a mujeres, un modelo de atención diferencial que sea sensible, ético y eficaz frente a las dimensiones y necesidades del caso; sin embargo, la incorporación de este enfoque se encuentra sujeto a una amplia serie de variables culturales, históricas y disciplinarias del funcionario y de la institución.

...la ruta está muy bien diseñada, porque digamos que compenetra todas las instituciones que deben ejercer la restitución de los derechos, pero hay algunas connotaciones... no sé si administrativas, funcionales, por cuestiones de dinero que se quedan cortas ¿sí? y no, y digamos que no se hace una verdadera restitución de derechos (Funcionario(a) U.P.A. Bochica, julio 13, 2012).

Desde esta perspectiva, se contempla que existen una serie de mecanismos ya definidos dentro del modelo de atención a mujeres víctimas, pero su alcance y efectividad se ven directamente relacionados con el enfoque en que es llevado a la práctica y de las dimensiones propias de cada contexto.

Trabajo interdisciplinario

Al interior de las instituciones, el trabajo interdisciplinario cumple para los funcionarios un papel esencial, ya que la visión e intervención multidisciplinaria permite alcanzar niveles y estándares más elevados en la construcción de nuevos procedimientos, la atención integral y el restablecimiento de derechos para las mujeres que acuden a los servicios. Para este fin, la coordinación del equipo de trabajo cuenta como un papel fundamental, en donde el conocimiento mutuo de las acciones colectivas permite brindar un apoyo íntegro.

Inestabilidad laboral de los funcionarios

Si bien, dentro del sector público hay diversas modalidades de contratación que aseguran para los funcionarios una trayectoria laboral estable, ha tomado un papel predominante la celebración de contratos por prestación de servicios, los cuales por su connotación legal no crean una relación laboral y se dan a un término estrictamente indispensable, lo cual supone altos niveles en la rotación del personal. Esta modalidad de contratación provisional se suma a cambios periódicos y esporádicos de las administraciones distritales y locales, lo cual lleva a la desarticulación e ineficacia del trabajo interinstitucional e interdisciplinar, así como la coordinación de proyectos y procesos de atención. “Se nos ha dificultado por el tema de todos los cambios de Administración Distrital, entonces no han venido lineamientos, entonces el mismo cambio de administración al interior del hospital, el cambio de gerente, el cambio de toda la parte administrativa...” (Funcionario(a) U.P.A. Britalia, julio 13, 2012).

Esta condición implica que aspectos como la experiencia, formación, capacitación o sensibilización en cargos especializados para la atención a mujeres víctimas sea desaprovechada e insuficiente, en tanto suelen darse constantes re-procesos en la consolidación de un enfoque de atención e intervención.

... la rotación de personal es muchísima... y además es el todo tiempo... se va mucha gente que ha sido sensibilizada, o que ya ha tenido un proceso y un abordaje, y se pierde digamos ese esfuerzo en términos de capacitación y de información (Funcionario(a) Secretaria Distrital de Salud, julio 24, 2012).

Esta situación implica que aun cuando el nuevo funcionario tenga experiencia en procesos similares, tendrá que delimitar su competencia a un contexto institucional y social al cual tiene que adaptarse o adaptar (en el caso de cargos de mando), lo cual implica retrasos y dificultades constantes en los procesos, planes y políticas en ejecución, que afectan finalmente la continuidad del modelo. Como agravante, algunos de estos cambios abruptos de los funcionarios obedecen a intereses de orden político, ideológico y/o personal, en donde se suelen ver

favorecidos actores que no cumplen con el perfil idóneo para hacer parte del modelo de atención.

Casi todos los contratistas que había se fueron y vino gente nueva, había intereses particulares de contratación por asuntos de orden político, entonces eso hace que hoy todavía tengamos un número importante de contratistas asignados para estas tareas en donde lo que le significa es una oportunidad de trabajo (Funcionario(a) Comisaría de Familia, enero 18, 2013).

Espacios de formación para la atención a mujeres víctimas

Si bien, desde las diferentes entidades se reconoce la importancia de promover escenarios de formación, pocas experiencias al respecto se han visibilizado o han llegado a ser una práctica habitual. Se muestra a este respecto una mayor predisposición desde aquellas posiciones en las cuales se coordina, promueve y avala este tipo de actividades, pero es en la cotidianidad de aquellos que entran a atender los casos que estos escenarios de formación se visualizan como una práctica inexistente o escasa.

A este respecto algunos funcionarios optan por “formar a sus colegas sobre la marcha”, es decir, a medida que los nuevos funcionarios van adentrándose en las funciones que les han sido conferidas cuentan con el apoyo, asesoramiento y experiencia informal que les brindan colegas como aquella línea de base sobre la cual prestar el servicio.

...la primera semana pues se mira que el abordaje, la remisión, el primer mes que uno llega pues lógicamente mientras adquiere la experticia, porque de esto se requiere mucha experticia, esto no es porque una cosa es lo que dice la ruta y otra es la que uno enfrenta en el contexto (Funcionario(a) U.P.A. Bochica, julio 13, 2012).

Por parte de funcionarios de las entidades prestadoras de servicios legales se estima impracticable el acceso a este tipo de espacios, en tanto, por el alto volumen de funciones que son conferidas, no se cuenta con el tiempo necesario para asistir a esta clase de actividades, ni a la difusión de información entre pares con conocimientos sobre las problemáticas. A este respecto se opta, desde nivel central, por difundir

información concerniente al trato y enfoque que se han de adoptar en los casos de violencia contra la mujer por medios electrónicos internos de las instituciones, lo cual, desde la misma perspectiva de los funcionarios, resulta insuficiente frente a las dimensiones y características propias del fenómeno.

Recursos para la prestación del servicio

Los recursos humanos, físicos y económicos con los que cuentan las instituciones son comprendidos como parte esencial para asegurar la prestación de un servicio que garantice la efectiva atención y reparación integral a las mujeres víctimas, pero es a su vez una de las principales limitaciones reconocidas. En relación a los recursos físicos, se considera que son insuficientes e incongruentes con las necesidades y dimensiones que representan los casos de violencia contra la mujer en la localidad; ejemplo de este hecho lo representan las Casas Refugio, las cuales no alcanzan a suplir la alta demanda de casos asociados a este fenómeno particular. "...no hay habitaciones como tal, entonces son salas generales grandes donde las camillas son relativamente cerca una a la otra y el hecho de que ellas sientan que todos están escuchando limita" (Funcionario(a) Hospital Occidente de Kennedy, julio 04, 2012).

Respecto al equipo profesional, se considera que no se cuenta con la suficiente cantidad de funcionarios para dar respuesta a todos los casos que se presentan en la cotidianidad y, por el contrario, se viene reduciendo el número de profesionales capacitados para garantizar la atención y reparación integral de las mujeres; se reconoce una especial carencia de profesionales de psicología que bien puedan dar respuesta a casos de intervención en crisis o adelanten procesos terapéuticos a profundidad que minimicen la reincidencia y re-victimización, impulsando así el alcance e impacto de los procesos de prevención y atención a mujeres víctimas.

...no se cuenta con el personal capacitado, ni el número de profesionales para poder hacer intervenciones, entonces digamos Comisarías como las de Kennedy, como las de Ciudad Bolívar, Bosa, Usme, Suba, Usaquén, deberían de tener el doble del personal que se tiene, porque son

poblaciones altamente vulnerables, conflictivas, con una cantidad de necesidades, pero de acuerdo a los parámetros y al presupuesto que tiene el Estado, pues no se puede hacer, entonces a veces también estamos maniatados para poder hacer cumplir las normas, porque no contamos con los recursos (Funcionario(a) Comisaría de Familia, septiembre 14, 2012).

Frente a este escenario, la falta de recursos se evidencia como un hecho que restringe el abordaje integral de esta problemática, frente a lo cual las redes de cooperación interinstitucionales entran a jugar un papel determinante a la hora de gestionar "medios alternativos" que permitan, según el caso, brindar la atención e intervención necesaria.

Condiciones político-normativas

Las condiciones político-normativas son una pieza clave dentro de la función pública, ya que es con base a estas que funcionarios e instituciones han de tomar pauta, seguir lineamientos, estrategias e ideologías ligadas a voluntades políticas y actualizaciones normativas que pueden cambiar radicalmente la posición y funcionamiento que tienen las entidades en relación al fenómeno de la violencia contra la mujer. "...avanzamos y retrocedemos... esta tarea de la política pública es una tarea que se ha hecho durante tres años, pero pues no hay nada seguro, o sea nosotras sabemos que en administraciones cambiantes cada vez puede pasar cualquier cosa" (Funcionario(a) Alcaldía Local, octubre 31, 2012).

Es importante suponer que aun cuando bajo el criterio de un funcionario ampliamente capacitado en casos de violencia contra la mujer se considere que se ha de proceder de una manera particular sobre un escenario particular, éste ha de limitar su accionar e incluso su perspectiva a las disposiciones y alcances contemplados dentro de la norma que rige su función.

Desde esta perspectiva, es con base a las disposiciones políticas y/o normativas que se inician, finalizan, prueban, prohíben, determinan y se coordinan proyectos y prácticas que delimitan buena parte de las prácticas de los funcionarios públicos. Esta característica, si bien abre la puerta a la incorporación de nuevas medidas sobre las cuales

prestar un servicio más efectivo, implica a su vez que se pueden desintegrar proyectos o medidas que habían demostrado una mayor efectividad en la comunidad. “...hasta el año pasado teníamos programas de salud sexual y reproductiva, de promoción y prevención, en este momento no sabemos, para este año no sabemos” (Funcionario(a) U.P.A. Britalia, julio 13, 2012).

b. Particulares del funcionario

Perspectiva disciplinar

La formación, experiencia y concepción disciplinaria cuentan como un referente base sobre el cual los funcionarios atienden casos de violencia contra la mujer; es desde el ámbito académico que se dota en mayor o menor medida al profesional de una “caja de herramientas” desde la cual se concibe, interviene y establece la atención.

...si el médico desde la academia no empieza a tener esa sensibilidad, es difícil, y lo hemos visto, es difícil que el médico aquí me diga “yo tengo que llenar treinta formatos, yo no puedo estar mirando si la señora viene morada o no viene morada” o “pregúntele como se siente en su casa”, “no, porque yo tengo cosas que hacer”; si esto viniera desde la universidad de pronto el médico vendría más sensibilizado (Funcionario(a) U.P.A. Britalia, julio 13, 2012).

Sensibilidad ante los casos de violencia contra la mujer

Si bien este aspecto parte de un criterio netamente subjetivo, cumple un papel fundamental en el proceso de atención a mujeres víctimas, ya que es a partir de este criterio que se pueden desplegar o no una amplia serie de acciones e intervenciones que respondan a las necesidades de la víctima. No obstante, al tratarse de un criterio subjetivo, resulta imposible plantear este aspecto como una práctica que han de seguir todos los funcionarios, en tanto tiene que surgir como un proceso en el cual se construye un diálogo de comprensión frente a la situación que se encuentra afrontando la mujer que acude a la institución, momento en el cual entran a jugar una amplia serie de variables personales, circunstanciales y/o culturales que favorecerán este proceso.

...yo no puedo obligar al médico y decirle “es que usted tiene que ayudarme a ver qué está pasando con esa mujer que viene con el dolor de cabeza”, eso es de la sensibilidad, si el médico logra sensibilizarse con eso, el médico va a empezar él mismo a indagar (Funcionario(a) U.P.A. Britalia, julio 13, 2012).

Construcciones sociales

Las construcciones sociales, dentro del ejercicio de la función pública, desempeñan un papel rector que orienta el desarrollo de las funciones que ejecuta cada funcionario, en donde a partir de un plano subjetivo (conformado por experiencias, pensamientos, historia, cultura, disciplina, etc.) se dictamina el proceso de atención que le presta a mujeres víctimas de violencia. “...antes que profesionales, antes que empleados de la justicia somos seres humanos y a veces enfocamos las cosas también de acuerdo a nuestras creencias” (Funcionario(a) Secretaria Distrital de Salud, julio 24, 2012).

c. Prácticas en el modelo de atención a mujeres víctimas de violencia

Prácticas/experiencias innovadoras, sensibles a las condiciones

Dentro de la función pública emergen una serie de experiencias en las cuales profesionales e instituciones planean y ejecutan prácticas fuera de los lineamientos vigentes (pero sin ir en contraposición a estos) con el propósito de prestar un servicio de mayor impacto, contextualizado, integridad y sentido humano; diversas son las experiencias visibilizadas a lo largo de las múltiples instituciones asociadas al abordaje de casos de violencia contra la mujer.

Se destacan dentro de este reconocimiento prácticas orientadas a la prevención de la re-victimización por parte de agresores o instituciones, contacto con organizaciones no gubernamentales para brindar redes de apoyo integral, acompañamiento y defensa de víctimas frente a la restitución de sus derechos, abordajes interdisciplinarios, creación de instituciones especializadas para el trato a la mujer

desde un enfoque de género, indagación frente a sospechas de maltrato, formación-sensibilización-empoderamiento a funcionarios y actores de incidencia en la comunidad por medio de actividades artísticas o culturales, y socialización de las garantías con las que cuentan las mujeres en pro de impulsar la exigibilidad y restitución de sus derechos.

La promoción de estas prácticas se basa en las particularidades propias de cada caso, en el cual el concepto subjetivo de cada funcionario determina aquellas acciones “extraordinarias” que pueden o han de ser ejecutadas dentro su alcance legal y contractual del funcionario y la institución.

...uno siempre tiene que llevar una respuesta a la víctima frente su necesidad; la ruta nos acomoda en un contexto jurídico legal, porque para eso es la ruta, pero siempre se tiene que llevar una respuesta a la víctima, no un ‘lo siento’, no un ‘nos vemos después’, no un ‘lástima pero no le podemos colaborar’ sino algo que en ese momento sea un aliciente para la situación que está viviendo (Funcionario(a) U.P.A. Bochica, julio 13, 2012).

Sin embargo, aun cuando a consideración de los funcionarios la atención debería estar orientada al “ir más allá” y a la efectiva garantía de un servicio integral, resulta insostenible por la alta demanda de casos, por las limitaciones institucionales y por los factores sociales que dificultan la prestación del servicio. “... ¿que quisiera uno?, de pronto cuando ya está inmerso en esta situación, que se pudiera prestar una atención oportuna y clara a todos” (Funcionario(a) U.P.A. Bochica, julio 13, 2012).

Prácticas orientadas a la protección de víctimas

Dentro del desarrollo de los ejercicios de atención a mujeres víctimas surgen casos particulares que requieren abordajes especializados en los cuales requieren, de acuerdo a las condiciones propias en las cuales llega la mujer, que se adopten medidas inmediatas que aseguren la protección y minimicen su situación de riesgo; en este proceso resulta indispensable la conformación de equipos interdis-

ciplinarios e interinstitucionales que garanticen la integridad física y psicológica de la mujer.

No obstante, la efectividad de estas medidas de protección suele verse obstaculizada por la propia decisión de la mujer, siendo ella quien rechaza las medidas propuestas al considerarlas como innecesarias o incoherentes con su situación.

Hacemos una valoración de riesgo y le ofrecemos a la víctima una casa de refugio, pero muchas veces la valoración de riesgo arrojaron resultado alto de riesgo, la víctima no quiere una casa refugio, entonces nosotros obviamos tenemos que dejar documentado, consignado todo esto y lo que hacemos es remitir... una solicitud de protección a la Policía, a la estación de Policía de la localidad donde vive la señora (Funcionario(a) C.A.V.I.F., octubre 12, 2012).

Enfoque de género

Las prácticas con enfoque de género están claramente delimitadas a instituciones y cargos trazados para el abordaje desde dicha perspectiva, en las cuales se promueve la prestación del servicio y de otras instituciones desde enfoques integrales sobre las problemáticas de la mujer, buscando dejar de lado el uso de enfoques y políticas destinadas al favorecimiento de las familias, y que supeditan a una segunda instancia el restablecimiento de los derechos de la mujer, respecto a la prioridad que se otorga a los niños y la familia como centro de interés. Se habla del empoderamiento, de la incidencia como movimiento de mujeres, de la participación política para el ejercicio de una vida libre de violencia, y del reconocimiento como colectivo diverso y multicultural.

...vamos a tener espacios donde ellas puedan encontrarse, en donde ellas puedan hablar del tema de salud, en donde ellas puedan ver su salud no como la enfermedad sino como esa promoción, esa prevención y todo esto que tiene que ver con el cotidiano de una mujer y que en muchos casos no se tiene en cuenta (Funcionario(a) U.P.A. Britalia, julio 13, 2012).

Para los funcionarios que abordan los casos de violencia contra la mujer desde esta perspectiva resulta

insuficiente la contratación exclusiva de mujeres y la delegación de la incorporación del enfoque de género a una sola persona para cada institución, ya que el enfoque de género ha de ser apropiado por toda la institución, de forma tal que el abordaje de casos de violencia contra la mujer signifique la construcción de nuevos modelos y enfoques que permeen el ejercicio político de instituciones y de sus funcionarios.

Sensibilización/empoderamiento a mujeres víctimas

La sensibilización busca promover, frente al reconocimiento del poder individual y colectivo de las mujeres como el insumo para ir más allá de la intervención, que la mujer que ha sido víctima adopte un papel de incidencia en la restitución de sus derechos, tomando parte activa en otros espacios privados y comunitarios sobre los cuales liderar procesos que faciliten la aprensión por parte de la sociedad y las instituciones.

...se ha procurado fortalecer el empoderamiento de las mujeres desde el derecho a la participación y representación, entendiendo este derecho como un... mecanismo de exigibilidad de sus otros derechos, en la medida en que las mujeres empiecen a salir al escenario en público pues va a ser mucho más fácil, que sus propias voces y sus propios cuerpos vivan (Funcionario(a) Casa de Igualdad de Oportunidades, septiembre 3, 2012).

Redes de Apoyo

Trabajo interinstitucional

Dentro de la función pública, el trabajo interdisciplinar se posiciona como el medio a través del cual entidades y funcionarios coordinan prácticas y servicios a partir de una serie de competencias previamente definidas, que al responder a normatividades y políticas públicas, pensadas desde y para el trabajo interinstitucional, posibiliten el acceso a un servicio integral, orientado al restablecimiento de derechos, en donde se ejecuten y articulen procesos para el cumplimiento efectivo de los procesos.

Con este propósito se ponen en marcha estrategias, rutas, espacios de discusión e incluso instancias

pensadas para favorecer procesos de movilización e integración de las instituciones, en donde la experiencia de funcionarios posibilita la articulación de prácticas orientadas a la prevención, sensibilización, difusión, atención, intervención, restauración, contacto con la comunidad y seguimiento de casos, que de no ser por el trabajo integrado no sería posible.

...no podemos ver el problema de la violencia contra las mujeres desde un sector, o sea, es totalmente absurdo, hay que hacer estrategias que permitan una acción interinstitucional y una acción interinstitucional no solo funciona a través de los Consejos o los Comités (Funcionario(a) Alcaldía Local, octubre 31, 2012).

Desde la perspectiva de los funcionarios, por condiciones propias de la localidad, del momento histórico y de la forma en que ha sido abordada la problemática de la violencia contra las mujeres, la mayor parte de la articulación se ha dado para la intervención y, en menor medida, para la prevención y restauración, por lo cual, instituciones prestadoras de servicios legales y de servicios de salud consideran que hay una sobredemanda de casos que imposibilita la ejecución de procesos de acción e integración interinstitucional.

Trabajo con ONG's

La creación de redes de apoyo y articulación con ONG's nace como una necesidad sentida de instituciones y funcionarios, en respuesta a las mismas limitantes visibilizadas al interior de cada entidad del Estado y de la fallas en la coordinación de las mismas; desde este escenario, resulta indispensable buscar el apoyo en otras instituciones, las cuales están conformadas por Organizaciones de Mujeres en su gran mayoría, que se organizan a partir de experiencias personales, en las cuales han tenido que tomar una salida frente a las falencias que han vivenciado personalmente dentro de las instituciones públicas.

Las funciones que suplen, asumen y licitan estas instituciones están dirigidas a múltiples especialidades y perspectivas sobre las cuales entran a operar: prevención, promoción, empoderamiento político, sensibilización, asesoramiento jurídico y atención e

intervención psicológica, siendo esta última sobre la cual hay una mayor carencia, ya que a consideración de los propios funcionarios del Estado no se cuenta con las condiciones físicas, administrativas y humanas para brindar un efectivo ejercicio de intervención y atención psicológica a todas las mujeres víctimas que acuden a las múltiples instituciones públicas.

El papel de estas redes de apoyo resulta imprescindible con el fin de asegurar procesos de atención integrales frente a los casos de violencia contra la mujer por parte de estas instituciones. Su papel de incidencia es tal dentro de la comunidad que, desde algunos sectores, se considera indispensable su contribución en tanto son organizaciones con una amplia trayectoria de trabajo en el territorio que posibilita un apoyo fundamental para el buen logro de las metas de las instituciones públicas.

...para nosotras es fundamental la articulación con las organizaciones, pues porque tienen una experiencia que, pues que la casa no tiene... algunas de las organizaciones tienen el servicio de Psicología, entonces lo que hacemos es que articulamos con ellas para que puedan ser orientadas o atendidas psicológicamente con las compañeras de las organizaciones de mujeres (Funcionario(a) Casa de Igualdad de Oportunidades, septiembre 3, 2012).

Condiciones sociales

Incidencia de organizaciones de mujeres

Ha sido a través de la incidencia de organizaciones de mujeres, a partir de múltiples acercamientos, que se ha estructurado el desarrollo, la consolidación y la restructuración de la mayor parte de políticas, normas e instituciones pensadas desde y para el restablecimiento y posicionamiento de los derechos de las mujeres. Este ejercicio se ha adelantado por medio de mecanismos de participación social y de encuentros ciudadanos que han posibilitado que las mujeres posicionen las condiciones, situaciones e intereses sobre los cuales se han de formular acciones acordes a los intereses y particulares del contexto. "...las casas nacen como, no como un proceso de voluntades institucionales, sino por un proceso de

movilización e incidencia desde las organizaciones y eso hace parte pues de la responsabilidad política que tenemos nosotras como servidoras públicas" (Funcionario(a) Casa de Igualdad de Oportunidades, septiembre 3, 2012).

En la localidad de Kennedy se reconoce la representatividad que han adquirido estas organizaciones que, desde espacios comunales hasta instancias distritales, han logrado tomar papel en la consolidación de *programas de equidad de género* y en la incorporación del enfoque sobre el Plan de Desarrollo Local.

Condiciones que desfavorecen la prestación del servicio

Factores sociales que afectan la prestación/efectividad del servicio

Se da, dentro de las comunidades, un complejo conjunto de variables sociales, políticas, contextuales, culturales y situacionales que restringen o invalidan el alcance y efectividad de la función pública. A este respecto, resulta especialmente representativo el caso de las representaciones sociales que obstaculizan la prestación del servicio y el alcance de este, ya que gran parte de las prácticas dadas a fin de favorecer el bienestar de las mujeres víctimas están fuera de los límites que pueden gestarse desde el accionar público, en cuanto la mujer se encuentra sujeta a una serie de dinámicas sociales, culturales, territoriales y familiares que comprometen su integridad física y psicológica, y la de las personas vinculadas a su proceso, por lo cual buscan detener las acciones institucionales con el fin de no volver a ser violentadas por su agresor o por la comunidad.

Procesos de desatención/desinterés a mujeres víctimas

Se reconocen fallas, por parte de los mismos funcionarios públicos, que hay al interior de las instituciones en la implementación del modelo de atención a víctimas, desde los cuales se ejecutan procesos que obstaculizan o deniegan la prestación del servicio. "...la ruta está bien establecida, pero falta un poco más de compromiso de algunas instituciones para dar respuesta" (Funcionario(a) U.P.A. Bochica, julio 13, 2012).

Esta condición se visibiliza incluso en escenarios e instancias constituidos en pro de favorecer la efectiva atención integral a mujeres (como en comités de atención a víctimas, en la articulación interinstitucional, la atención particularizada y en los espacios de formación y sensibilización) en donde estas falencias se ponen en evidencia en todos los niveles de atención, lo que implica que gran parte de las políticas y normatividades pensadas para la atención de este fenómeno pierden gran parte de su efectividad, ya que quienes están encargados de ejecutarlos no los cumplen y, en razón de esta situación, muchas de las víctimas escogen retirarse de un proceso que no da respuesta y se especializa en la remisión constante entre instituciones que, finalmente, genera procesos de re victimización secundaria.

Desarticulación en trabajo interinstitucional

Tomando en consideración que el abordaje interinstitucional cumple un papel rector dentro del modelo de atención integral a mujeres víctimas de violencia de género en las entidades públicas, la desarticulación del proceso se posiciona como una de las principales falencias y obstáculos en el propósito de la función de las instituciones. Por parte de los funcionarios públicos de las distintas instituciones hay un pleno reconocimiento sobre la precaria articulación y el desinterés de funcionarios e instituciones vinculadas al proceso de atención a mujeres víctimas de violencia por entablar mecanismos que faciliten los procesos de atención conjunta.

Esta situación suele estar condicionada por distintos factores que van desde intereses y relaciones personales, hasta el interés expreso de las competencias que abarca la institución que representan, haciéndose característico el desconocimiento del siguiente paso a seguir en el proceso de articulación, lo cual se traduce en la prestación de un servicio desarticulado e insuficiente, que llega a comprometer incluso espacios pensados para la articulación interinstitucional, en donde se hace visible la ausencia de información y representación por parte de algunas instituciones.

En mi concepto no hay realmente una articulación, yo creo que hay mejores labores individuales,

pero no hay una articulación, es decir, hay varios sectores que de pronto se han interesado un poco más, y que movilizan, pero eso hace finalmente que estén atomizadas, las acciones, no hay una verdadera articulación (Funcionario(a) Comisaría de Familia, enero 18, 2013).

Re victimización

La re victimización se consolida como el resultado de las condiciones que desfavorecen la prestación del servicio, en donde a raíz de prácticas inefectivas las mujeres víctimas encuentran, en lugares donde buscaban una solución y salida a su situación, respuestas y acciones insuficientes que la llevan a re-victimizar o violentar de nuevas maneras.

...entonces llego una niña de 2 años víctima de abuso sexual al Hospital del Sur, llega la gente de la Policía y dicen que ellos la llevan a la Fiscalía, los de la Policía suben en un carro, una patrulla a una niña de dos años y a su madre, la llevan a pasear por toda la localidad y la niña nunca llega a la Fiscalía, ese tipo de casos uno dice “pero ¿por qué suceden? (Funcionario(a) Alcaldía Local, octubre 31, 2012).

Sobredemanda frente a capacidad de atención

Esta situación se ve condicionada en razón de que al pasar de los años se les fue confirmando un mayor número de responsabilidades a las instituciones, pero no fue igualmente proporcional la asignación de recursos con los cuales asegurar el cumplimiento de estos compromisos. Bajo este contexto, funcionarios e instituciones se ven sujetos a una serie de condiciones que dictaminan metas de cumplimiento por encima de la efectividad de la atención y el cumplimiento de acciones legales por encima de los procesos de acompañamiento social; por lo cual, los funcionarios buscan otras instancias de apoyo que les permita compensar la carencia de recursos para dar una respuesta integral a las mujeres que así lo solicitan y requieren.

Medicina Legal es una institución que no da abasto, con todos los casos que se remiten para salud mental, para ser valorados por psiquiatría, no dan abasto, porque lamentablemente el

número de casos que llegan son muchos, es así como Comisarías, a veces no damos abasto y se nos van las citas muy lejos, pero es porque la demanda está superando la oferta, en este momento (Funcionario(a) Comisaría de Familia, septiembre 14, 2012).

Dificultades/limitaciones en el campo de acción

Los límites de la atención se ven mediados por una serie de condiciones normativas, presupuestales y de recursos que llegan a imposibilitar a funcionarios e instituciones a llegar más allá de lo que se logra habitualmente. En este marco, una de las limitaciones más reconocibles hace referencia a la incapacidad de brindar un apoyo terapéutico integral a todas las víctimas que lo requieren, entre tanto, desde todos los sectores se reconoce la carencia de profesionales especializados en este tipo de procedimientos, que faciliten de igual manera el reconocimiento de otros tipos de violencia que no son evidentes para otro tipo de profesionales; esta condición es un claro ejemplo de la inconsistencia entre medios y fines, en la cual se promueve, desde las políticas y las normas, la intervención terapéutica, pero no se cuenta con este tipo de recursos.

CONCLUSIONES

A lo largo de la investigación se pone en evidencia que la atención a mujeres víctimas de violencia se constituye como un complejo escenario en el cual confluyen una amplia serie de variables condicionadas por circunstancias particulares de cada institución y contexto, en donde confluyen constantes cambios físicos, normativos, administrativos y subjetivos, que se ven irremediamente sujetos a voluntades políticas y administraciones temporales que impactan directamente sobre el modelo y enfoque sobre el cual se presta el servicio público.

Se destacan el desarrollo normativo y conceptual hasta la fecha, en cuanto son la línea de base para orientar la gestión pública con enfoque de género (fruto de las acciones de incidencia impulsadas desde las mismas realidades y vivencias históricas de mujeres víctimas de violencia); sin embargo el alcance

de estas disposiciones y referentes normativos ve limitada su efectividad en cuanto los funcionarios no cuentan con los recursos físicos, humanos y con el conocimiento necesario para el adecuado abordaje de la violencia contra la mujer, dado que las condiciones sociales e históricas de la localidad propician una demanda de casos que supera significativamente la capacidad de las instituciones destinadas para su abordaje e imposibilitan incorporar un modelo de atención y reparación integral a la mujer.

Para este propósito, desde las distintas instituciones hay un pleno reconocimiento sobre la necesidad de fortalecer y estructurar nuevos procesos de prevención, que a través del trabajo interinstitucional y el especial apoyo del sector educativo se impulsen acciones pedagógicas que involucren a víctimas, victimarios, funcionarios y miembros de la sociedad en general, de forma tal que se logren transformar, de manera conjunta, patrones culturales que legitiman las distintas formas de violencia contra la mujer en los distintos escenarios en que esta se desenvuelve y participa.

A nivel institucional, se considera imprescindible la creación y el fortalecimiento de nuevos espacios de formación y sensibilización para todos los funcionarios públicos, en cuanto el enfoque de género ha de ser adaptado como una línea transversal a las prácticas y saberes de los funcionarios públicos en todas las instituciones públicas.

El fortalecimiento de las acciones conjuntas entre las empresas del Estado se posiciona como una prioridad dentro del esquema de atención interinstitucional e interdisciplinar pensado para la reparación integral a la mujer, desde la cual se garantice una atención oportuna, coherente, ética y corresponsable con la comunidad. Para este fin, es importante favorecer la constitución de escenarios de encuentro y canales de comunicación que posibiliten al funcionario establecer acciones conjuntas que rompan el alcance particular de cada sector, institución y funcionario.

Es una necesidad designar un mayor número de recursos humanos y físicos que posibiliten dar respuesta a las dimensiones poblacionales que se ven afectadas por este fenómeno.

Se reconoce como una buena práctica la constitución de redes de apoyo con ONG's y organizaciones de mujeres de la localidad, en cuanto son entidades con un pleno conocimiento sobre las problemáticas propias del sector y una amplia trayectoria en la intervención de este tipo de problemáticas.

Es prioritario conformar equipos de intervención capacitados y estables, para lo cual convendría cambiar buena parte de los modelos de contratación de los funcionarios, con el propósito de reducir el alto índice de rotación; de igual manera, es importante sistematizar buenas prácticas y dar continuidad a procesos históricos realizados que demuestran efectividad.

Finalmente, se recomienda suministrar una mayor cantidad de herramientas y recursos que permita favorecer la participación ciudadana y la construcción de acciones pedagógicas que permitan incrementar la promoción y prevención y, así, reducir la demanda de casos que requieran acciones interventivas, punitivas y judiciales.

REFERENCIAS

- Asociación Probienestar de la Familia Colombiana [Profamilia]. 1a Encuesta Distrital de Demografía y Salud Bogotá 2011. Recuperado de <http://www.demografiaysaludbogota.co/admin/pdfResultados/kennedy.pdf> [mayo 30, 2012]
- Asociación Probienestar de la Familia Colombiana [Profamilia], Ministerio de la Protección Social, ICBF & USAID. (2010). *Encuesta Nacional de Demografía y Salud 2010*. Recuperado de: http://www.profamilia.org.co/encuestas/Profamilia/Profamilia/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=9 [marzo 21, 2012]
- Barragán, R. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. La Paz, Bolivia: Fundación PIEB.
- Barragán, R. & Salman, T. (2003). Modalidades para la obtención y el trabajo con datos. En R. Barragán, *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación* (pp. xx-xx). La Paz, Bolivia: Fundación PIEB.
- Chávez Carapia, J. del C. (2004). *Perspectiva de género*. México D. F., México: ENTS-UNAM.
- Galeano Marín, M. E. (2004a). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Galeano Marín, M. E. (2004b). *Estrategias de Investigación Social Cualitativa*. Medellín, Colombia: La Carreta Editores E.U.
- Gómez López, C. (2011). Violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes. En Asociación Probienestar de la Familia Colombiana [Profamilia]. 1a Encuesta Distrital de Demografía y Salud Bogotá 2011 (pp. 40-48).
- Larrin Heiremans, S. (1994). *Violencia puertas adentro: la mujer golpeada*. Santiago, Chile: Editorial Universitaria - Colección PUNTA DE LANZA.
- Lafourcade, P. (2002). *Evaluación Institucional*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal de Distancia.
- López Parra, H. J. (2003). *Investigación cualitativa y participativa*. Bogotá, Colombia: Editorial UPB.
- Martínez Morales, I. (2003). *Condiciones de trabajo e identidad laboral en el sector hotelero en la Comunidad Valenciana. Una aproximación a las narraciones y discursos*. Valencia, España: Publicaciones Universitat de València.
- Moreno Aparisi, J. & García López, R. (2008). *El profesorado y la secundaria: ¿demasiados retos?* (Segunda ed.). Valencia, España: AU libres.
- Organización de Naciones Unidas [ONU]. Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Diciembre 20 de 1993. Recuperado de <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/1286> [mayo 12, 2012]
- Observatorio de Equidad de Género en Salud. (2007). *Respuestas Efectivas en Violencia de Género: Materias Pendientes*. Recuperado de: http://www.observatoriogenerosalud.cl/Documentos/Respuestas_Efectivas_en_Violencia_de_Genero.pdf [mayo 15, 2012]
- Pérez Viejo, J. M. & Montalvo Hernández, A. (2011). *Violencia de Género. Prevención, detección y atención*. Madrid, España: Grupo 5 Acción y Gestión Social.
- Programa Integral contra Violencias de Género [MDGF]. (2010). *Estudio sobre tolerancia social e institucional a la violencia basada en género en Colombia*. Recuperado de: http://www.mdgfund.org/sites/default/files/GEN_ESTUDIO_Colombia_

Tolerancia%20social%20e%20institucional%20a%20la%20violencia%20de%20genero.pdf [marzo 15, 2012]

Silva Rosales, P. (2004). El género en la sociedad. En J. del C. Chávez Carapia, *Perspectiva de género* (pp. xx-xx). México D.F., México: ENTS-UNAM.

Tarrés, M. L. (2009). *Observar, escuchar y comprender: Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. México D. F., México: Universidad Autónoma Metropolitana.

UNIFEM. (2007). *Violencia contra las Mujeres – Datos y Cifras*. Recuperado de: <http://www.oei.es/noticias/spip.php?article1412> [marzo 21, 2012]

World Health Organization [OMS/OPS]. (1998). *Violencia contra la mujer. Un tema de salud prioritario*. Recuperado de: http://www.who.int/gender/violence/violencia_infopack1.pdf [marzo 21, 2012]