



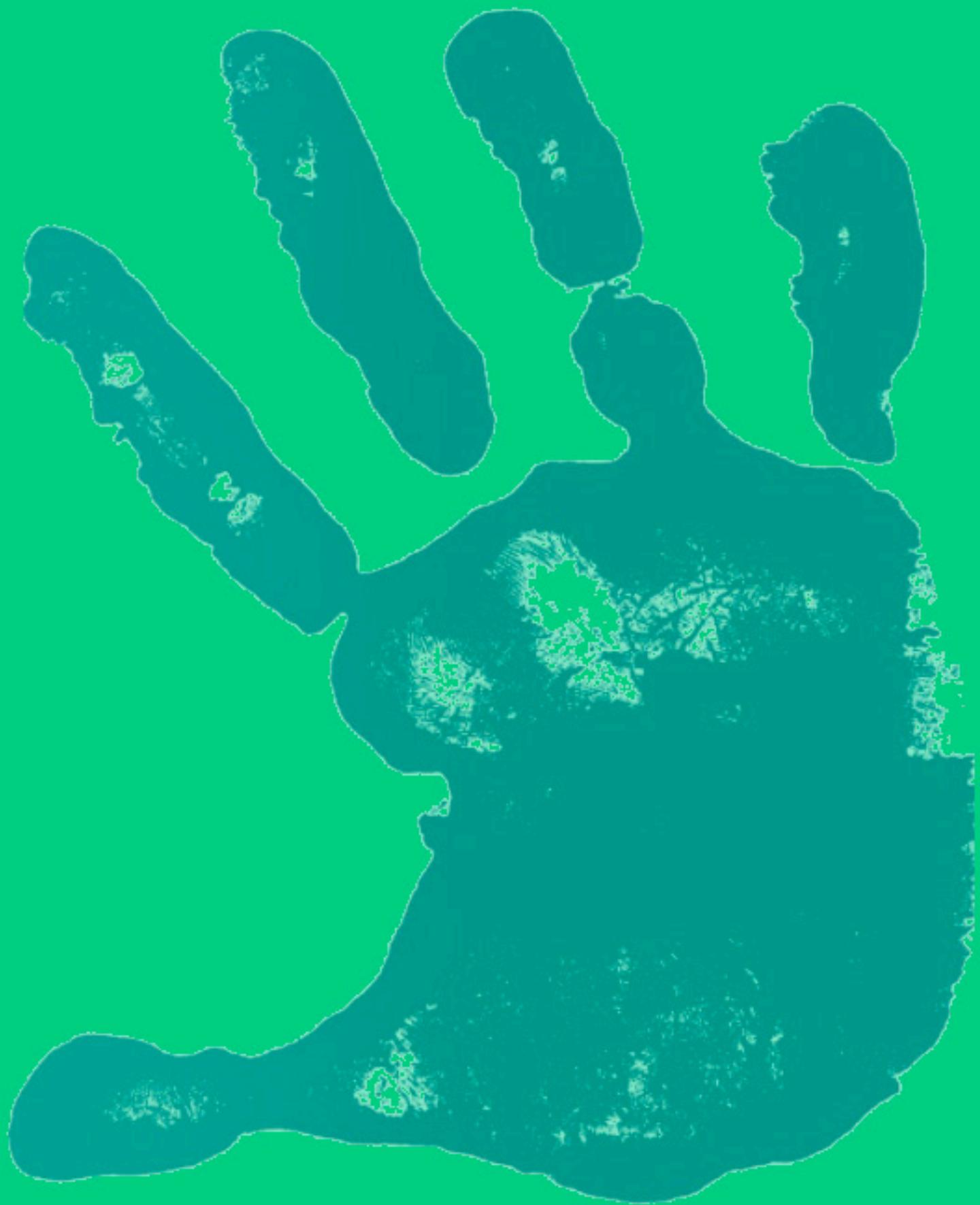
Tres protocolos de atención para mujeres
víctimas de violencia de género

Sector Salud Acceso a la Justicia y Hogar de Acogida



Niyireth
Castro
Soto







CalIDA
una ciudad para todos



Hogar de Acogida **3** en Santiago de Cali

Modelo y protocolo de atención para
mujeres víctimas de violencias de género

Asistencia técnica realizada en el marco del proyecto No Violencia contra las Mujeres en Santiago de Cali implementado por la Alcaldía de Cali, con la subvención de la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo –AECID–

Responsable:
Niyireth Castro Soto

Marzo 2013



© Hogar de acogida en Santiago de Cali

Modelo y protocolo de atención para mujeres víctimas de violencias de género

ISBN: (en trámite)

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Alcalde de Santiago de Cali

Rodrigo Guerrero Velasco

Secretaría General

Ximena Hoyos Lago

Secretario de Desarrollo Territorial y Bienestar Social

Jaime Alberto Quevedo Caicedo

Secretario de Educación

Edgar José Polanco Pereira

Secretario de Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana

Carlos José Holguín Molina

Secretario de Salud

Diego Germán Calero Llanas

Asesor de Comunicaciones

Harold Jiménez Alarcón

Asesora Equidad de Género

Julie del Pilar Reina Díaz

Coordinadora proyecto

María Eugenia Betancur Pulgarín

Redacción e investigación

Niyreth Castro Soto

**AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
PARA EL DESARROLLO – AECID COLOMBIA**

Responsable del programa Género y Derechos de las Mujeres

Mar Humberto Cardoso

Consultora de Políticas Públicas de Igualdad de Género

Sandra Mojica Enciso

Con la colaboración de

Carlos Andrés Ramírez Jaramillo

Seguimiento y Monitoreo Proyecto

María Jimena Bonilla Vivas

Comunicadora Proyecto

Mesa Municipal de Mujeres

Mesa interinstitucional para erradicar la violencia contra la mujer y difundir la política pública para las mujeres, municipio de Santiago de Cali

Liza Rodríguez Galvis

Secretaría General

Sandra Angulo Cabezas

Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social

Mabel Pastrana Montoya

Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social

Elizabeth Caicedo del Corral

Secretaría de Educación

Sandra González Grueso

Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana

Liliana Otálvaro Marín

Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana

Luz Erly Pineda Gómez

Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana

Socorro Valdés Anacona

Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana

Elizabeth Castillo Castillo

Secretaría de Salud

María Consuelo Idrobo Castro

Departamento Administrativo de Hacienda

María Eugenia Bolaños Caicedo

Departamento Administrativo de Planeación

Ana Celia Mosquera Mosquera

Departamento de Desarrollo Administrativo

Elizabeth Figueroa Miranda

Dirección de Control Disciplinario

Alejandra Hernández Bolaños

Asesoría Equidad de Género

Elizabeth Patiño Alcalde

Mesa Municipal de Mujeres

Asesoría académica y editorial

Nancy Faride Arias Castillo

Diseño de carátula

Manuela del Mar Villegas Restrepo

Diseño, diagramación y revisión de estilo

Nancy Faride Arias Castillo

El presente texto se puede reproducir, fotocopiar o replicar por cualquier medio, total o parcialmente, siempre que se cite la fuente. El contenido, las opiniones y recomendaciones expresadas en este texto, son responsabilidad exclusiva de las autoras.

Alcaldía de Santiago de Cali

CAM, Avenida 2N No. 10-70

www.cali.gov.co

Cali - Colombia

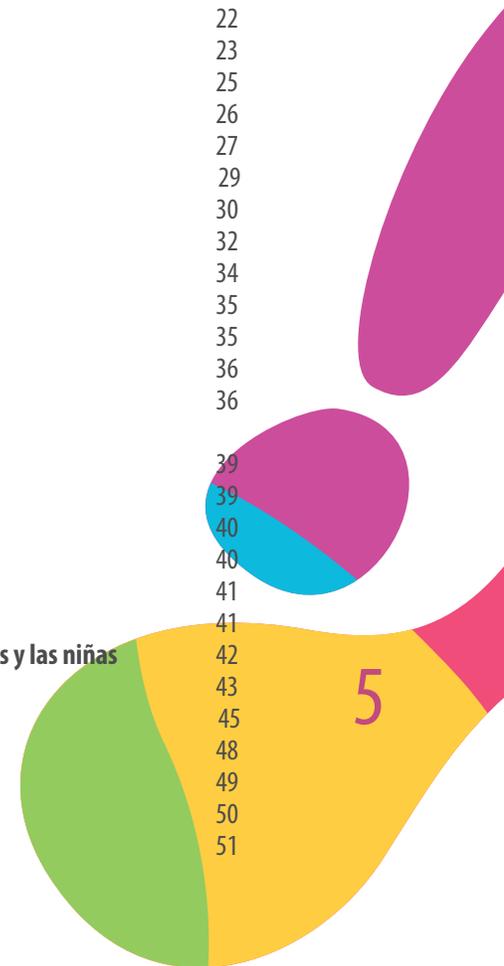
La investigación y edición de esta obra fue posible gracias a la financiación de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) en Colombia.
www.aecid.org.co - general@aecid.org.co - @AECIDColombia

Santiago de Cali, (Colombia) abril de 2013



Contenido

- Introducción	7
- Justificación	9
Estrategia metodológica	10
Análisis documental	11
<i>Entrevistas</i>	11
<i>Observación</i>	12
<i>Grupo focal</i>	12
<i>Taller participativo</i>	12
La experiencia	12
- Diagnóstico situacional del Hogar de Acogida. Periodo 2009-2012	15
Componente 1. Antecedentes del hogar	15
<i>Eje 1. La mirada de las violencias durante el periodo 2009-2012</i>	17
Componente 2. Momentos de diseño del protocolo actual	18
<i>Eje 2. Las decisiones sobre el enfoque teórico y metodológico</i>	19
Componente 3. Elementos del protocolo	20
<i>Eje 3. El proceso de atención a las mujeres, una mirada desde el enfoque de derechos</i>	21
Componente 4. Socialización del Hogar de Acogida	22
<i>Eje 4. La ruta de atención a las violencias: el panorama frente al hogar</i>	23
Mirada desde el hogar al funcionamiento de la ruta de atención	25
<i>Percepción de las instituciones acerca del hogar</i>	26
Componente 5. Construyendo el sentido del Hogar de Acogida	27
- Marco jurídico	29
Situación de la intervención (desarrollo de la propuesta)	30
Profundizando en el enfoque del abordaje-concepción de la atención	32
Observaciones y recomendaciones	34
La lógica de la ruta de atención	35
El lenguaje también construye y posiciona el hogar	35
La familia y la red vincular, acompañantes activos del proceso	36
Articulaciones indispensables en el proceso	36
- Modelo y protocolo de atención en el Hogar de Acogida de Santiago de Cali para mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género	39
Plataforma teórica	39
Marco interpretativo: la perspectiva de género	40
Enfoque de violencias basadas en el género	40
Enfoque de interseccionalidad	41
Explicaciones sobre la lógica de la violencia basada en género	41
La violencia basada en género como una violación a los derechos humanos de las mujeres y las niñas	42
Enfoque de atención	43
- Marco jurídico-normativo para la restitución de derechos de las mujeres	45
Sector salud	48
Sector justicia	49
Sector educativo	50
Sector laboral	51



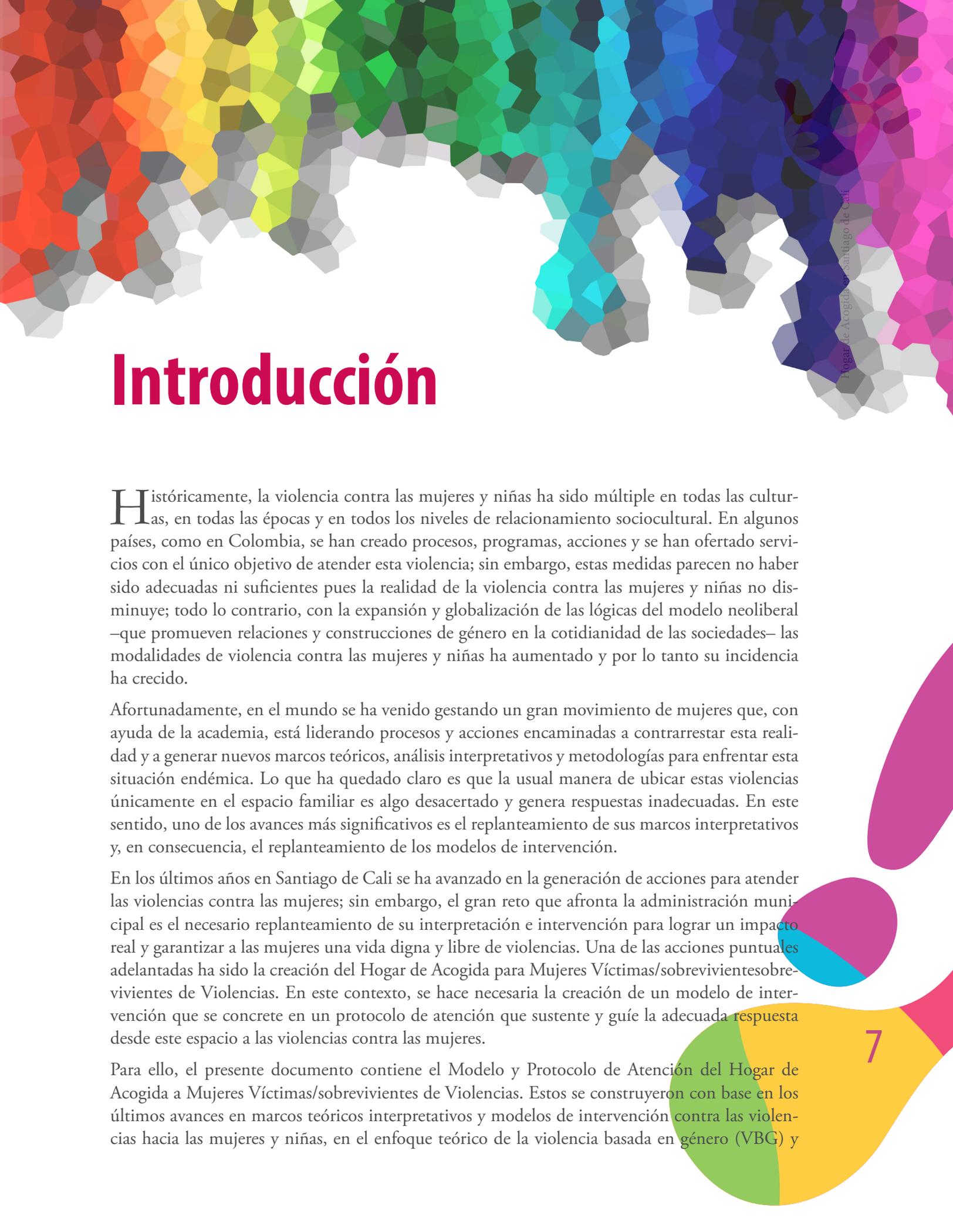
6

Sector comunitario

- Propuesta técnica del protocolo	51
Objetivos	53
Alcance	53
Beneficiarias de la atención del Hogar de Acogida	54
Fases del proceso de atención en el Hogar de Acogida	54
Fase 1. Recepción	55
<i>Duración de la fase</i>	55
<i>Acogida inicial</i>	55
<i>Orientación e ingreso</i>	55
<i>Información y recomendaciones que se brindarán a la mujer en la primera fase</i>	56
<i>Ubicación en alojamiento</i>	56
<i>Atención en crisis emocional</i>	56
<i>Valoración médica de emergencia</i>	57
<i>Recomendaciones frente al ingreso</i>	57
Fase 2. Diagnóstico	57
<i>Valoración psicológica</i>	58
<i>Valoración jurídica</i>	58
<i>Valoración por trabajo social</i>	59
<i>Valoración médica</i>	59
Fase 3. Atención	59
<i>Elaboración del plan individual atención</i>	59
<i>Procedimiento</i>	60
<i>Recomendaciones para el desarrollo de la fase</i>	60
Fase 4. Cierre de atención	61
Fase 5. Seguimiento tras el egreso	61
<i>Claves para el seguimiento</i>	62
<i>Visita a la red vincular o de acogida de la mujer tras salida del Hogar de Acogida</i>	62
<i>Principios rectores para la atención del equipo</i>	63
<i>Espacios de atención</i>	63
<i>Acuerdos éticos para la atención</i>	63
<i>Equipo interdisciplinar</i>	64
Área de direccionamiento	66
<i>Directiva del hogar</i>	66
Área de intervención psicosocial	66
<i>Psicología</i>	66
<i>Trabajo social</i>	67
<i>Atención para grupos familiares</i>	67
Apoyo pedagógico	68
Área jurídica	68
Derecho	68
Área de la salud	68
<i>Medicina</i>	68
<i>Enfermería</i>	69
<i>Nutricionista</i>	69
Personal de apoyo en la gestión	69
<i>Recepcionista</i>	69
<i>Auxiliar de cocina y aseo</i>	69
<i>Auxiliar de transporte</i>	69
<i>Vigilancia</i>	69
Recomendaciones técnicas	70
Conclusiones para el funcionamiento del hogar	71
Bibliografía	73
Formatos	75

Modelo y protocolo de atención en el Hogar de Acogida para mujeres víctimas de violencias de género





Introducción

Históricamente, la violencia contra las mujeres y niñas ha sido múltiple en todas las culturas, en todas las épocas y en todos los niveles de relacionamiento sociocultural. En algunos países, como en Colombia, se han creado procesos, programas, acciones y se han ofertado servicios con el único objetivo de atender esta violencia; sin embargo, estas medidas parecen no haber sido adecuadas ni suficientes pues la realidad de la violencia contra las mujeres y niñas no disminuye; todo lo contrario, con la expansión y globalización de las lógicas del modelo neoliberal –que promueven relaciones y construcciones de género en la cotidianidad de las sociedades– las modalidades de violencia contra las mujeres y niñas ha aumentado y por lo tanto su incidencia ha crecido.

Afortunadamente, en el mundo se ha venido gestando un gran movimiento de mujeres que, con ayuda de la academia, está liderando procesos y acciones encaminadas a contrarrestar esta realidad y a generar nuevos marcos teóricos, análisis interpretativos y metodologías para enfrentar esta situación endémica. Lo que ha quedado claro es que la usual manera de ubicar estas violencias únicamente en el espacio familiar es algo desacertado y genera respuestas inadecuadas. En este sentido, uno de los avances más significativos es el replanteamiento de sus marcos interpretativos y, en consecuencia, el replanteamiento de los modelos de intervención.

En los últimos años en Santiago de Cali se ha avanzado en la generación de acciones para atender las violencias contra las mujeres; sin embargo, el gran reto que afronta la administración municipal es el necesario replanteamiento de su interpretación e intervención para lograr un impacto real y garantizar a las mujeres una vida digna y libre de violencias. Una de las acciones puntuales adelantadas ha sido la creación del Hogar de Acogida para Mujeres Víctimas/sobrevivientes de Violencias. En este contexto, se hace necesaria la creación de un modelo de intervención que se concrete en un protocolo de atención que sustente y guíe la adecuada respuesta desde este espacio a las violencias contra las mujeres.

Para ello, el presente documento contiene el Modelo y Protocolo de Atención del Hogar de Acogida a Mujeres Víctimas/sobrevivientes de Violencias. Estos se construyeron con base en los últimos avances en marcos teóricos interpretativos y modelos de intervención contra las violencias hacia las mujeres y niñas, en el enfoque teórico de la violencia basada en género (VBG) y

como sustento metodológico el enfoque de intervención llamado Modelo Ecológico Feminista Integrado.

Esta propuesta es el resultado de un ejercicio de investigación y análisis riguroso, que se da en el marco del proyecto: Institucionalización de política pública de no violencia contra las mujeres, auspiciado por la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo (AECID) y ejecutado desde la Secretaría General de la Alcaldía de Santiago de Cali, durante los años 2011-2012.

Inicialmente, en el espacio denominado Hogar de Acogida, se realizó un ejercicio diagnóstico sobre la atención a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias basadas en género. Este ejercicio tuvo como principales ejes de análisis el enfoque o modelo de atención implementado en el Hogar de Acogida, que existe en Cali desde el año 2009, y los procedimientos que allí se desarrollan para atender a las mujeres usuarias. Así mismo, se revisaron las lógicas de la violencia que viven las mujeres usuarias de dicho espacio, con el fin de plantear cómo debe atenderse e intervenir esta realidad de tal manera que se avance en la restitución integral de sus derechos, lo cual permite proponer un modelo y protocolo de atención adecuado a la realidad de estas mujeres.

Para efectos de situar al lector o lectora de este documento, en la primera parte del mismo presentamos los resultados del estudio diagnóstico mencionado y posterior a esto se plantea el modelo y protocolo de atención que se considera pertinente para el Hogar de Acogida de la ciudad.



Justificación

En Colombia, según información sobre feminicidio en el periodo 2004-2008, se evidencia que la llamada violencia intrafamiliar es su principal causa. Para el año 2010 la situación no parece cambiar, donde el 34 % de los homicidios a mujeres estuvo vinculado a la violencia intrafamiliar. En el año 2011 se registraron 1.415 casos de mujeres asesinadas, de este total el 9.6 % fueron asesinadas por su pareja o ex pareja. (Forensis, 2011)

Al revisar la información sobre las principales tipologías de violencia contra las mujeres es importante aclarar que no se cuenta con suficiente información sistemática. Sin embargo, la violencia intrafamiliar ejercida por el cónyuge o compañero permanente es la que más afecta a las mujeres. Así, en el periodo comprendido entre 2007 y 2011, según el Instituto Nacional de Medicina Legal, de los 261.581 casos por maltrato de pareja, el 88.8 % corresponden a mujeres. Este comportamiento se mantiene y tiende a aumentar. Los registros sobre la violencia de pareja en el país evidencian la cruda realidad que las mujeres viven en casi todos sus ciclos vitales; aunque existe mayor concentración en el rango de edad entre 20-29 años, hay también registros significativos en el rango de 10 y 14 años y en mujeres mayores de 55 años, aunque con una tendencia fuerte a disminuir.

Según la Encuesta Nacional de Salud del año 2010, del total de mujeres que han estado casadas o en unión marital de hecho, el 37 % fueron víctimas de agresiones físicas por parte de su esposo o compañero (Profamilia, 2010). Este estudio también reveló que el 13,9 % de las mujeres encuestadas admitieron haber sido agredidas físicamente por personas diferentes al esposo o compañero.

En cuanto a las respuestas del Estado, la Procuraduría General de la Nación publicó un informe sobre las comisarías de familia en el que se registra que para el año 2010, del total de los casos atendidos por violencia intrafamiliar, el 70 % corresponde a mujeres y el 10 % a niñas. También se reporta en este informe que solo el 3 % de las comisarías del país cuentan con equipos interdisciplinarios completos para dar atención adecuada a las situaciones que allí se presenten.



Aunque los datos enunciados anteriormente son nacionales, se puede inferir con facilidad que el tema tiene el mismo comportamiento en lo local. En el municipio de Santiago de Cali la situación de las violencias contra las mujeres y niñas evidencia la necesidad de ajustar todas las políticas y procedimientos institucionales a sus nuevos marcos de interpretación y a los marcos normativos y legislativos que estos análisis han promovido y sustentado y que se constituyen en la estrategia de incidencia de las organizaciones de mujeres que tienen expresión en la academia.

El modelo de atención que aquí se propone, y que genera un protocolo o conjunto articulado de procedimientos para la atención a las mujeres, tiene como eje el enfoque de la violencia basada en género (VBG) y como sustento metodológico el enfoque de intervención llamado Modelo Ecológico Feminista Integrado; estas dos cuestiones son, por supuesto, complementarias, pues el enfoque de VBG constituye el marco conceptual y analítico que guía las acciones de intervención que se presentan en el protocolo de atención.

Como marco normativo instalamos en el centro de esta propuesta la Ley 1257 de 2008 y sus seis decretos reglamentarios, emitidos en el año 2011. Normatividad que busca generar procesos y acciones que prevengan, atiendan y sancionen específicamente las violencias contra las mujeres y niñas en el Colombia, y que suponen un avance importante en la respuesta que el Estado ha dado históricamente al tema, pues reconoce de manera más clara que las violencias contra las mujeres y las niñas son un problema público y no de índole privado o doméstico; que son múltiples y que se expresan en todas las dinámicas y dimensiones relacionales de esta sociedad y no solamente en el contexto intrafamiliar como ha sido entendido este tema en casi todas las políticas de Estado y procesos de intervención, cuestión que consideramos bastante cuestionable y que en el desarrollo de este documento abordaremos.

Además de lo anterior, esta ley reconoce también que las violencias contra las mujeres y niñas constituyen una violación a los derechos humanos y que es responsabilidad del Estado garantizar esos derechos y, en ausencia de ellos, su restitución. Es precisamente esta obligación de restitución de derechos lo que debe convertirse en el objetivo principal de un modelo y protocolo de atención a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias basadas en género.

En consecuencia a esta afirmación, este documento se desarrolla en la vía de garantizar, desde las posibilidades de un espacio como el Hogar de Acogida, la restitución de derechos a la mujer víctimas/sobrevivientes como una obligación del Estado y como una necesidad de la mujer. Al tiempo que se plantean las bases para que trascienda al papel de espacio de paso y atención parcial para este tipo de mujeres y avance en constituirse en el eje central de lo que debe ser un sistema municipal de atención a las violencias contra las mujeres, que tenga como derrotero la restitución integral de sus derechos en el municipio de Santiago de Cali.

Estrategia metodológica

Esta investigación se desarrolló desde el método cualitativo, que permitió un acercamiento a la realidad epistémica concreta que se pretendía conocer; y tuvo como enfoque el proceso de atención de las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia en el Hogar de Acogida durante los años 2009 a 2012, y a partir de técnicas especializadas se indagó a fondo por:

Los procesos, procedimientos adelantados desde el Hogar de Acogida para la atención.





- Las percepciones de las instituciones que hacen parte de la ruta.
- La experiencia vivida por las mujeres usuarias del hogar.

Para el proceso se definieron los actores que desde la lectura de documentos del hogar se consideraron claves para la obtención de información y a partir de las técnicas aplicadas en trabajo de campo se recolectó la información requerida para abordar el análisis de la situación y definir los ajustes necesarios.

De este universo de actores se definió una muestra para trabajar que estuvo integrada por:

1. Representantes de las instituciones de la ruta de atención por ser vital la información manejada por estos desde el contacto directo con las mujeres para su remisión al hogar;
2. Equipo profesional del hogar que había ejecutado la propuesta de atención durante el periodo 2009 a 2012, se consideró equipo actual y profesionales que ya no se encuentran en el hogar, así mismo la asesora;
3. Mujeres atendidas en los tres años de funcionamiento y por diferentes periodos de estadía (incluyendo mujeres que pasaron desde un día, hasta 1 mes);
4. Mujeres de diferentes organizaciones que han construido un imaginario del hogar y su proceso de atención.

Las técnicas privilegiadas durante este proceso fueron: revisión y análisis documental, dada la diversidad de actores se trabajaron entrevistas semi-estructuradas, entrevista a profundidad, grupo focal, taller participativo y observación de las dinámicas del hogar y sus actividades en la comunidad. A continuación se detallan cada una de estas técnicas:

Análisis documental

Esta técnica se realizó transversal al proceso de la investigación de manera constante y exhaustiva. Entre los documentos revisados se encuentran: informes de gestión del proyecto Hogar de Acogida desde el año 2009 hasta el 2012, formatos diseñados por el equipo institucional para la atención, presentaciones en power point sobre el hogar, un vídeo de la experiencia.

Entrevistas

- En profundidad: La técnica permitió contrastar con todos los profesionales del hogar los hallazgos de la revisión documental sobre el enfoque de atención, el marco referencial y contextual desde el cual se pensó la atención desde su creación. La voz de las actoras de la experiencia posibilitó la indagación por aspectos críticos del funcionamiento del mismo, de manera precisa y rigurosa; entre ellos, la organización y su entorno, anécdotas e historias a lo largo de las etapas de funcionamiento del hogar que enriquecieron el análisis y las posibles propuestas de trabajo.
- En el transcurso de las entrevistas surgieron categorías emergentes respecto a aspectos necesarios de abordar en el proceso de atención, como por ejemplo la influencia de las posturas y creencias personales en los procesos de atención.
- Semi-estructurada: Para el desarrollo de las entrevistas se realizó un muestreo de expertas, en este caso con las mujeres atendidas en el Hogar de Acogida que tenían de primera voz la

realidad del proceso de atención desde sus percepciones y vivencias. El diseño abierto de la entrevista facilitó la indagación o profundización en las historias.

Observación

Esta técnica fue importante para conocer algunas de las dinámicas que se dan dentro del hogar, la relación de los y las profesionales con las usuarias y demás personal de trabajo, así como, técnicas de intervención y en general todo lo correspondiente a atención. Permanecer al interior del hogar por algunas horas favoreció la lectura de su cotidianidad, conocer de cerca a las usuarias del hogar desde sus diversidad y establecer diálogos esporádicos con ellas que enriquecieron este proceso investigativo.

Esta observación participante también fue importante para crear empatía con parte del equipo profesional lo cual facilitó la realización y acompañamiento de actividades.

Grupo focal

La técnica se planificó para realizar con diferentes actores dentro de la investigación, entre ellos los y las funcionarias de diferentes instituciones de la ruta de atención. Con esta se logró obtener información detallada de las articulaciones necesarias, realidades de la ruta o flujograma de atención, posibilidades y retos.

Taller participativo

Con el fin de construir conocimientos frente a la atención, se utilizó esta técnica con los y las profesionales del equipo de atención del Hogar de Acogida. El taller permitió aclarar aspectos frente al diagnóstico inicial, ampliar el panorama y confirmar aquellos que no se encontraron o eran difusos en la revisión documental pero que se hicieron evidentes en las entrevistas o durante la observación.

La información acerca del funcionamiento de la ruta y del hogar se complementó con el permanente trabajo interinstitucional con algunas asistencias técnicas del proyecto que facilitaron información o incluso la participación en otras actividades para fortalecer el trabajo de campo de esta investigación.

Este proceso se planificó para desarrollarse en cinco meses, durante los cuales se mantuvo contacto con el equipo del Hogar de Acogida y demás actores de la investigación.

La experiencia

Para llevar a cabo esta investigación fue necesario construir un plan de trabajo que tuviera en cuenta los tiempos de la administración, del hogar y de los y las funcionarias participantes que se vinculaban en su momento con diferentes asistencias técnicas del proyecto.

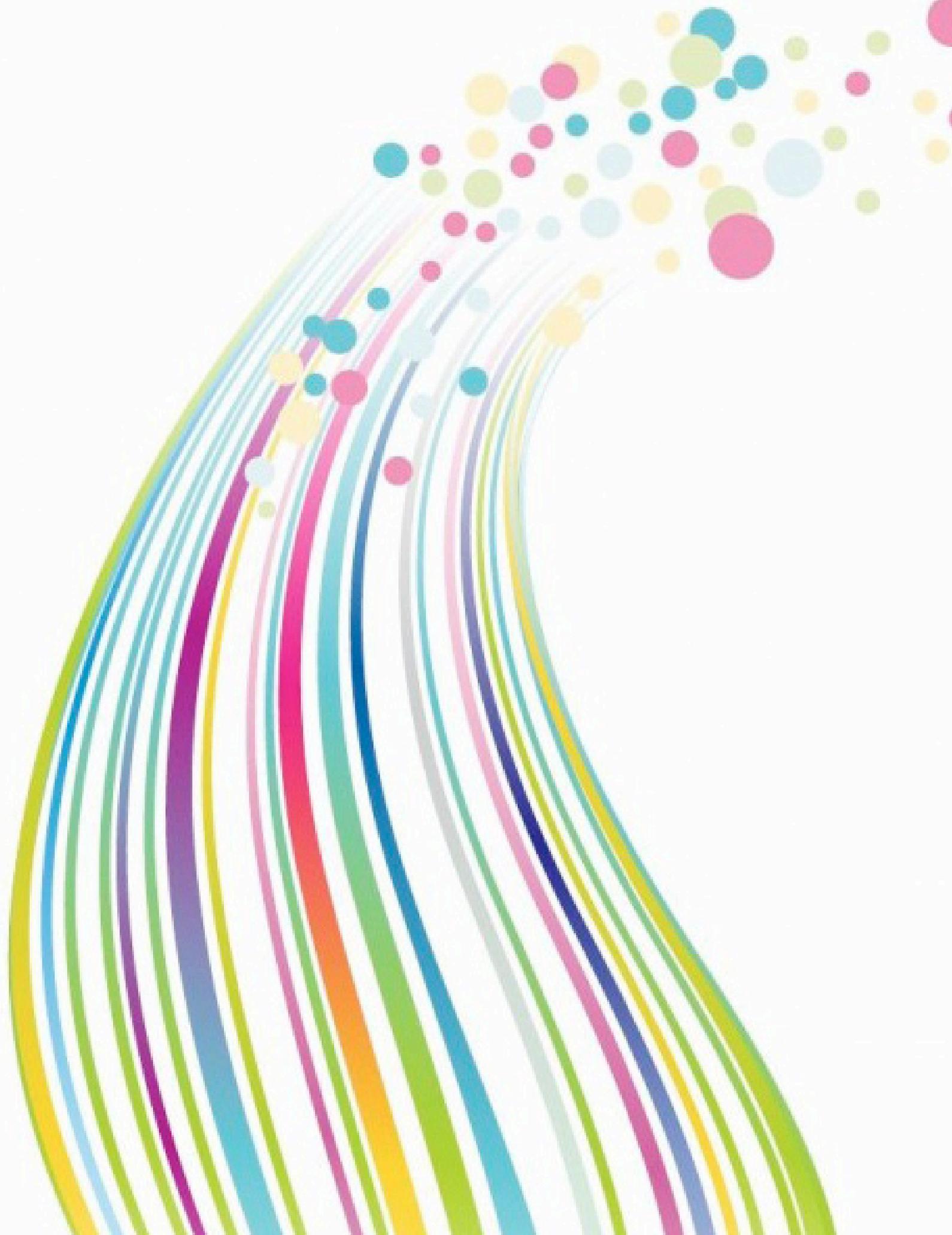
En primera instancia, el proceso de indagación y acompañamiento al hogar fue interpretado por los y las profesionales del hogar como evaluación y esto provocó un ambiente tenso e incómodo para desarrollar las visitas y contactos iniciales, por lo que se debió aclarar una y otra vez los objetivos de la asistencia y el beneficio para el Hogar de Acogida.





Algunos de los compromisos operativos y éticos que permitieron adelantar esta investigación fueron: la total confidencialidad de los datos personales y de la información entregada acerca de la atención en el Hogar de Acogida (que solo se usó con fines investigativos), de su identidad como entrevistadas, la duración de las entrevistas, el lugar y el horario de las mismas, la grabación durante la entrevista y el grupo focal para manejo interno de nuestro equipo de investigadoras y la disponibilidad para asistir a socialización del protocolo final.

Por otra parte, un aspecto importante de mencionar fue nuestra asistencia a diferentes espacios donde interactuamos con mujeres cuyas situaciones personales las hacían “sujetas de investigación”, esto nos permitió identificar códigos relacionales y aspectos comunes en ellas, que nos sirvieron para reconocer aspectos teóricos necesarios en la revisión bibliográfica y resignificar creencias y mitos respecto a su comportamiento.





Diagnóstico situacional del Hogar de Acogida

Periodo 2009-2012

Atención y alojamiento a víctimas/sobrevivientes de violencia familiar y sexual

Desde la metodología definida en la investigación para el levantamiento, diagnóstico del enfoque y proceso de atención a partir del cual operó el Hogar de Acogida durante el periodo 2009-2012, fue posible identificar y plantear los ajustes requeridos para el protocolo de atención de del Hogar de Acogida a mujeres violentadas, de manera que se incorpore en su atención un enfoque de VBG.

Esta metodología permitió en su fase diagnóstica la identificación de los siguientes componentes y ejes de análisis:

Componente 1. Antecedentes del hogar

El objeto contractual para el Hogar de Acogida desde su fundación hasta el año 2010, se plantea en atención a familias, para implementar un protocolo para el alojamiento de 65 familias víctimas de violencia familiar o abuso sexual, por periodos de ocho días, consistente en albergue, alimentación, valoración y asistencia médica básica; así mismo, asesoría o asistencia jurídica y orientación psicológica. Posteriormente, en el año 2011 y 2012 se ubica la atención de manera generalizada a personas víctimas de violencia familiar y abuso sexual, haciendo un reconocimiento a violencia de género solo para el año 2012, igualmente ampliando su plazo de alojamiento hasta por quince días.

Durante el primer año el objetivo general se concentró en desarrollar procesos de empoderamiento ciudadano y comunitario que visibilizaran la necesidad de realizar atención a la violencia intrafamiliar y posicionar la casa Hogar de Acogida como espacio de atención en la intervención. A su vez y con la ayuda de la comunidad y de algunas personas de los movimientos sociales se consolidó el imaginario de hogar como espacio posible de atención; de esta manera se centró el trabajo del equipo en la construcción de documentos para la propuestas y las actividades del proyecto orientadas hacia la comunidad de los posteriores servicios que ofrecería el hogar.

Así mismo, según revisión documental, durante el primer año se coordinaron acciones con las diferentes instituciones y autoridades competentes para la realización de la ruta de atención, con articulación a las rutas de atención vigentes en la ciudad y al protocolo de atención a víctimas/sobrevivientes de violencia intrafamiliar. Las entidades que participaron de los espacios de socialización enviaron sus equipos de profesionales, entre estas se destacan las comisarías de familia, la Fiscalía, la URI, los programas de atención a víctimas de la violencia sexual y familiar. Aunque en la revisión documental no se encontró mención respecto a qué funcionarios y funcionarias participaron en la toma de decisión; es decir, se evidencia un contacto con equipos de las instituciones más no es representativo en términos de personal de alto nivel que pueda definir directrices de acción en las mismas.

Estas acciones del hogar, en el primer año, se constituyeron en actividades de socialización, correspondiendo a aspectos puntuales de los términos contractuales, más no a una estrategia definida respecto a la necesidad de fortalecer o generar articulaciones con las entidades responsables de avanzar en un proceso de garantía de derechos para mujeres violentadas. Durante este periodo no hubo mayor flujo de mujeres remitidas por las instituciones, pues estas no consideraban el hogar dentro de la ruta de atención, como espacio para la misma:

Ese tiempo recuerdo que lo que hacíamos era hacer talleres con familias en comunidades de manera que se visibilizara la existencia del mismo. (Entrevista a profesional del hogar, 2009-2010)

Durante el periodo 2009-2010 se realizó la planeación y puesta en marcha de los procedimientos del equipo profesional y logístico para la atención. Se trabajó articuladamente con las comisarías y la Fiscalía para lograr que estas instituciones orientaran casos al Hogar de Acogida. Durante este primer año, el equipo de atención del hogar mantuvo intervención permanente con las mujeres que solicitaban sus servicios.

Retomando el análisis sobre el hogar, a partir de la revisión documental se encontró que para la apertura del Hogar de Acogida se realizó una fase de alistamiento por espacio de quince días iniciales al proyecto para conformar el equipo de trabajo. Sin embargo, no se hallaron registros de los criterios de selección que se consideraron al momento de vincular al equipo inicial. Al contrastar las hojas de vida del equipo profesional para el 2009-2010, se evidenció que ninguno tenía experticia, experiencia o formación específica en perspectiva de género o trabajo previo con mujeres.

Por otra parte, la cobertura estaba diseñada para ser cumplida hasta último día del año o por cantidad de personas atendidas, lo cual evidencia que al momento de terminar esta meta, el hogar podría cerrar puertas a la atención hasta un nuevo contrato. Este aspecto limitaba la posibilidad de atención permanente, tal como lo manifestó la coordinadora del hogar. Terminado el contrato en el mes de diciembre del 2011, el hogar funcionó en atención-día con recursos propios del operador hasta el mes de abril, pero se debió suspender la modalidad de hospedaje. Así mismo, las directrices recibidas por parte de la Alcaldía (en términos de referencia del contrato) significaban para el hogar la destinación de los recursos al cumplimiento de distintos productos concretados en actividades.

La demora en los procesos de selección evidencia la concepción de la operación del Hogar de Acogida como un producto o suma de actividades y no como un eslabón importante de un sistema de atención municipal a mujeres víctimas/sobrevivientes, que es en últimas la meta.



Es necesario reconocer que realidades como estas, en las cuales la atención a las mujeres debía estar sujeta a dinámicas administrativas de la ciudad, no contribuyeron a un proceso de atención que diera respuesta pertinente a las necesidades de mujeres en condición de víctimas en la ciudad y favoreciera la garantía de derechos para ellas, estas problemáticas fueron planteada en la Ley 1257 como temas urgentes de trabajar.

Entre los antecedentes contextuales considerados para definir la importancia de la existencia del Hogar de Acogida durante los años 2010 y 2012, se hace un reconocimiento a la preocupante cifra mencionada por el Observatorio de Violencia Familiar de la ciudad en el año 2008, definida en 8.068 casos ocurridos, de los cuales el 58,6 % era contra mujeres, hechos perpetrados en su mayoría por sus parejas en contextos familiares.

Basándose en esta información, el equipo de profesionales de hogar durante el periodo 2010 a 2012 también consideró necesario consolidar una ruta de atención a la violencia intrafamiliar en Cali, así como la articulación con el sistema de Bienestar Familiar y las instituciones que participan en la ciudad, que tienen ante todo, según el operador, “el deber de garantizar la puesta en marcha de la política pública”.

Eje 1. La mirada de las violencias durante el periodo 2009-2012

En los antecedentes encontramos un análisis centrado en la concepción de la violencia intrafamiliar como una realidad continua, producto de un flujo de relaciones que configuran un círculo de violencias. Una de las dificultades identificadas en la utilización de esta concepción, es que para este enfoque:

... las mujeres no son específicamente víctimas de la violencia sino protagonistas de una interacción violenta, en la que los problemas de comunicación, relación y resolución de conflictos son los aspectos más relevantes y las intervenciones buscan involucrar a todos los integrantes de las familias para fortalecer sus habilidades en estas materias. Este abordaje se utiliza para fortalecer la convivencia en las familias y afrontar problemáticas como la violencia de pareja, el maltrato infantil y la agresión de otros miembros del grupo familiar. (López: 2010, p. 29)

Es así como partiendo del enfoque desde la familia, para analizar e intervenir la violencia contra las mujeres y en respuesta a los requerimientos de la alcaldía, el hogar definió la atención desde el marco de la política de convivencia familiar, referente de interpretación desde el cual la ciudad de Santiago de Cali también ha venido abordando el tema de las violencias.

A partir de la revisión de casos, entrevistas y observación, se encontró que esta mirada de la violencia ha definido las estrategias de intervención de los y las profesionales del hogar, reflejadas en las actividades y programas direccionados a fortalecer en la mujer aquellas habilidades que favorezcan la sana convivencia en su entorno familiar, y ubicar el problema en dificultades relacionales de diálogo, baja autoestima, conflicto, miedos, autoridad; reforzando con todo esto los roles hegemónicos asignados en su contexto socio-cultural como madre y esposa.

Las teorías y el direccionamiento al conflicto en los procesos de atención no solo se presenta en el Hogar de Acogida, sino también en las instituciones de la ruta de atención, puesto que esta mirada ha sido el marco de atención en las mismas:

En Colombia, la escuela sistémica para el abordaje de la violencia ha logrado un gran impacto en las interpretaciones sobre la violencia y se constituye en una de las perspectivas predominantes de abordaje en instituciones como las comisarias de familia y la Fiscalía. (López: 2010, p. 29)

Lo anterior ejemplifica la urgente necesidad de que no solo el hogar replantee su concepción sobre las violencias y por ende su enfoque de intervención, sino que debe ser un trabajo para toda la ruta de atención, de manera que se constituya en un sistema municipal fortalecido y adecuado para la atención a las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias, este aspecto se ampliará en el aparte de recomendaciones.

Componente 2. Momentos de diseño del protocolo actual

Durante los años 2009 a 2012, el diseño del protocolo estuvo marcado por diferentes momentos. Inicialmente, según se constata en los documentos, se realizó una investigación de los elementos pertinentes para el protocolo y la elaboración del documento de atención con las personas del equipo contratado. Además, se realizaron reuniones de articulación con la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social y otras entidades; un primer momento de trabajo se concentró en la ruta de atención que se construyó considerando la importancia de la atención previa a la llegada del caso al Hogar de Acogida y posteriormente su atención y sus circunstancias inmediatas; por otro lado, se consideraron aquellos casos en que las mujeres llegan con niños y niñas y se deben tomar medidas de protección, entre otras.

Así mismo, expresan los documentos que el protocolo se nutrió con la investigación de normatividad nacional e internacional de la problemática y antecedentes de otros centros o albergues de atención a víctimas/sobrevivientes. En cuanto a los referentes que se citan en la propuesta inicial de protocolo, fueron:

Contexto internacional

- España: este protocolo, según se encontró en la revisión documental, presenta la implementación de medidas de protección, principios de aplicación general y de urgencia, así mismo la protección extendida a la familia.
- España-Islas Canarias: el protocolo de atención a víctimas/sobrevivientes de VBG de las Canarias se centra en los derechos de las mujeres maltratadas, entre ellos el asesoramiento, apoyo y asistencia social integral. Así mismo, la atención jurídica, prestaciones sociales y ayudas económicas por parte del Estado.
- Baja California: el protocolo para diseño y establecimiento de la ruta crítica de atención a mujeres víctimas de violencia de Baja California desarrolla seis etapas: estudios preliminares, elaboración de diagnóstico, diseño de protocolos, validación de protocolos, capacitación y sensibilización a funcionarios, seguimiento y planificación de acciones futuras.

Contexto latinoamericano

- Bolivia: el equipo del hogar revisó el protocolo atención a víctimas de violencia sexual.
- Contexto nacional
- Referente política de convivencia familiar, que plantea implementar protocolo y albergue a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia familiar y sexual reafirmado por la Red del Buen Trato.
- Ruta atención a víctimas/sobrevivientes de violencia familia y sexual.





- Centro de orientación y albergue Ser Mujer que presta atención y albergue a adolescentes embarazadas.

En el diseño del protocolo se destacan las siguientes etapas desarrolladas:

- Reuniones con entidades: Se realizaron dos reuniones generales con autoridades competentes, sin dejar claro cuáles son estas entidades;
- Diseño y ajustes del documento borrador del protocolo y socialización de manera independiente con cada instancia vinculadas;
- Validación parcial del protocolo: se efectuó en reunión y aparece un aporte en el cual se afirma que: la prueba piloto se desarrolló en el Hogar de Acogida a víctimas/sobrevivientes; sin embargo, al revisar la propuesta no se encuentra un análisis de los resultados de este pilotaje y los aportes del mismo para la propuesta de atención.
- Socialización de la propuesta de trabajo del hogar en diferentes instancias de orden gubernamental y no gubernamental, etapa que se ampliará más adelante.

Con relación a los objetivos del protocolo durante el periodo 2010 a 2012, los documentos establecen el contractual, que es: “Implementar un protocolo de atención para el alojamiento de 65 víctimas/sobrevivientes de violencia familiar y abuso sexual durante un periodo de ocho días, en los cuales se brinde atención médica básica, por situaciones de salud fruto de violencia o abuso sufrido por la persona atendida, así como asesoría, orientación psicológica, jurídica e implementos de uso personal”.

Los objetivos específicos encontrados fueron:

- Implementar una estrategia de protección a las víctimas/sobrevivientes de violencia familiar o sexual
- Articular la intervención a la ruta de atención vigente y al protocolo de atención a víctimas/sobrevivientes, sistematizando los resultados y consultando otras experiencias similares.
- Constituir convenios institucionales en los cuales se establezca la corresponsabilidad de las distintas partes garantes de la protección de los derechos de las personas víctimas/sobrevivientes de violencia sexual.

Eje 2. Las decisiones sobre el enfoque teórico y metodológico

En la revisión documental de antecedentes se mencionan los referentes contextuales y legislativos, sin dar cuenta de un análisis concreto y vinculado a la realidad de la ciudad. No son claras en los documentos las decisiones teóricas o metodológicas que se tomaron para el proceso de atención en el Hogar de Acogida.

En esta misma línea, se menciona que el equipo de trabajo con el cual inició el Hogar de Acogida realizó durante el mes de octubre de 2009 reuniones para construir interdisciplinariamente la estrategia de intervención psicosocial de atención y alojamiento a víctimas/sobrevivientes de violencia familiar y abuso sexual. De nuevo no se cuenta con actas de los acuerdos adelantados durante estas sesiones, que den cuenta de los aportes y se identifiquen las diferentes disciplinas de un equipo interdisciplinar.

El protocolo del hogar se define como: “Documento base con el cual se realizan los acuerdos generales de llegada y atención de las víctimas/sobrevivientes de violencia familiar, en el Hogar de Acogida”, al revisar el documento e indagar el equipo de trabajo, se encuentra como protocolo

una serie de formatos de registro sobre los diferentes procedimientos en la atención que se brinda a las mujeres.

Las diferentes técnicas utilizadas durante el diagnóstico permiten identificar la falta de claridad frente al enfoque metodológico, si bien como referencia teórica se retomaron los planteamientos de la política de convivencia familiar y estos se reflejan en algunas acciones, en generar se evidencia desarticulación de los procedimientos desarrollados en la atención que resulta en muchos casos saturada de acciones en la marcha sin orientación clara.

La no existencia de un objetivo para el proceso de atención deja ver la confusión existente entre los objetivos que se deben plantear a la ejecución del proyecto a partir de los términos de referencia y los que se deben plantear para un protocolo de atención de víctimas/sobrevivientes, estos últimos deben estar enfocados a la restitución de derechos de las mujeres atendidas.

Los objetivos específicos estaban relacionados con el cumplimiento de metas para el proyecto general de Hogar de Acogida; sin embargo, para el documento de protocolo de atención no son adecuados, puesto que deberían enfocarse en el proceso de atención a mujeres y estar dirigidos a la restitución de sus derechos.

Componente 3. Elementos del protocolo

A partir de lo identificado durante el diagnóstico, es notorio que el hogar cuenta con actividades definidas a llevar a cabo con las mujeres y sus familias. De acuerdo con el momento en que se encuentre el caso al llegar al hogar, se realizan los respectivos acompañamientos en el sistema de salud y justicia; sin embargo, se evidencia que estas actividades no están agrupadas en un proceso definido para la atención que conlleve un plan de acción con cada mujer y que defina aspectos particulares en la atención para la misma, lo que termina siendo una serie de acciones específicas y en ocasiones aisladas que no aportan una mirada holística que configura la garantía de derechos.

Los procedimientos para la atención que el hogar definió durante el periodo 2009-2012 están organizados en fichas denominadas protocolos que corresponde a acciones de atención.

Es indiscutible que el Hogar de Acogida ha realizado recepción de las mujeres y valoración inicial de su situación; sin embargo, los resultados de estas valoraciones no son documentados en la historia como insumo clave para definir el proceso de atención hacia la ruta básica de restablecimiento de derechos de la mujer, que debería ser el objeto de la intervención.

La recepción del caso que realiza el hogar comprende la definición de la historia o documento de registro de la atención requerida, acciones de ingreso (atención médica básica, remisión y acompañamiento en el sistema, con apoyo de médicos internistas de la Universidad del Valle como parte de la ruta de atención en valoración inicial), acompañamiento de los casos (suministro alimentos) y apoyo a familias. En cuanto a la atención y acompañamiento psicológico se mantienen no solo por ocho días, sino que se encauzan y dirigen hacia la entidad responsable o vinculada a la ruta de atención.

Igualmente, se menciona la gestión de coadyuvancia de otras entidades del Estado en necesidades logísticas no consideradas en el proyecto como apoyo al levantamiento de documentos probatorios, apoyo en desplazamientos en el evento en que la víctimas/sobrevivientes o víctimas/sobrevivientes no cuenta con los recursos suficientes, este transporte se desarrolla conjuntamente con la Policía para servicio escolta al hogar.





Eje 3. El proceso de atención a las mujeres, una mirada desde el enfoque de derechos

El análisis del proceso de atención presenta una segmentación de la atención en procedimientos adelantados desde el hogar, algunos aspectos están por fuera y son tomados como elementos que se consiguen en articulación, por ejemplo, los desplazamientos de las víctimas/sobrevivientes, aunque para el año 2012 se ha empezado a cubrir los mismos.

Frente a esta segmentación es necesario plantear un proceso de atención que ubique al Hogar de Acogida como un eje para el restablecimiento de los derechos de las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias, por esto es indispensable tener claridad sobre la situación particular del caso, reconociendo que las violencias se entrecruzan y en muchas ocasiones las mujeres que acuden por un tipo violencia, por ejemplo la física, también pueden estar siendo violentadas psicológicamente.

Es importante señalar que la falta de garantía, reconocimiento y goce pleno de los derechos humanos de las mujeres crea las condiciones para la existencia de la violencia, por tanto la prevención y erradicación de la violencia supone la garantía plena de todos los derechos humanos de las mujeres por parte de los Estados. (López, 2010, p. 41)

Así mismo durante el proceso de atención en el hogar es necesario develar las exclusiones o discriminaciones presentes en la vivencia de la mujer que pueden haber aportado para que se presenten hechos de violencia hacia ella. El análisis de caso que realice el equipo profesional en relación con las mujeres que llegan al hogar debe hacer visible cómo las lógicas de la cultura patriarcal basadas en la discriminación por razones de género, condición étnica-racial, orientación sexual, entre otras, se han convertido en formas de institucionalizar la desigualdad y conllevan al incumplimiento o vulneración de los derechos de las mujeres.

En este sentido, el acompañamiento que los y las profesionales del hogar realicen debe permitir develar esas vulneraciones de derechos, que conllevan condiciones de marginalidad, baja o nula tenencia de propiedades, entre las que se incluye manejo de recursos económicos, estudios incompletos o limitación de sus posibilidades e interés de continuar procesos formativos, hasta restricción de relaciones cercanas (amistades, familiares) esto último generalmente por parte de sus parejas agresoras.

Es indispensable que el hogar reconozca a la mujer como sujeto clave de la intervención, lo que permita que la ruta circule y sea definida desde el análisis de su caso. Dejando de manifiesto las intersecciones entre las diferentes tipos de violencias y exclusiones por razones de género, etnia y orientación sexual, de las cuales están siendo víctimas/sobrevivientes las mujeres y que para el caso de Colombia se mantiene en un alto nivel, siendo similar el comportamiento con otros países de América Latina, que presentan múltiples formas de exclusión y desigualdad en contextos de alta vulnerabilidad estructural y de grandes brechas socio-económicas entre los grupos sociales.

Este análisis detenido que el equipo profesional desarrolle con cada caso, permitirá proponerle el acompañamiento pertinente. En la recepción de casos se contemplan como criterios para la vinculación de una mujer al Hogar de Acogida durante el periodo 2009-2012 la valoración del riesgo de violencia familiar, la historial de violencia, los antecedentes médicos y hospitalarios, y las denuncias a instituciones de casos anteriores de violencia.

De acuerdo con lo anterior, en este periodo se brindó atención de manera preferente a mujeres sin ningún compromiso asociado de tipo cognitivo o mental. El argumento para esta situación fue el no contar con profesionales capacitados para el manejo de dichos casos, lo cual deriva una preocupación para la ciudad, pues al momento el Hogar de Acogida es la única propuesta del sector público en respuesta a los requerimientos legislativos en materia de derechos de las mujeres. Es indispensable que el hogar se prepare o establezca convenios con otros sectores para la atención de las mujeres con compromisos asociados.

Así mismo, esta asistencia técnica recomienda que para prestar el servicio a mujeres, el hogar debe contar, primero, con un criterio médico o especialista que certifique la facilidad de la mujer solicitante para convivir con otras personas; en caso contrario se debe remitir a un centro de atención específico para el manejo de su situación por medio de medicamentos; en segunda medida, la mujer en el hogar deberá ser instancia articuladora para que pueda recibir la atención pertinente; hasta el momento que la mujer sea trasladada al sitio especializado que requiere, el hogar deberá garantizar su atención, de otra forma la medida adoptada, además de ser excluyente, no tendría sustento legal.

Es indispensable para el funcionamiento del hogar complejizar los abordajes que hacen de las violencias, entendiendo la multiplicidad de dimensiones, no ubicándolos como asunto aislado o específico de una relación de pareja o familia. Las violencias basadas en género tienen que ver con las vivencias presentes en un orden social determinado, que involucra a todo el colectivo.

Los y las profesionales del hogar, durante el periodo 2009 a 2012, crearon formatos para sus atenciones, los cuales fueron revisados por la asistencia para hacer sugerencias de cambios a partir de lo que se busca en la intervención, posteriormente estas sugerencias fueron evaluadas y revisadas junto con el equipo de atención del hogar hasta el 2012.

Componente 4. Socialización del Hogar de Acogida

Por otro lado, en relación con la etapa de socialización de la propuesta de trabajo desde el hogar, confluyeron representantes de:

- Sector comunitario: juntas comunales de algunos barrios, organizaciones no gubernamentales, comunidad en general.
- Instituciones de ruta atención: Fiscalía, Policía (en este caso una de las profesionales del hogar fue a la Policía Nueva Floresta a presentar la propuesta en reunión con algunos policías) comisaría Siloé, Aguablanca, Los Mangos, Fray Damián, Siete de Agosto, ICBF, Hospital Isaías Duarte Cancino, Personería.
- Organizaciones: vinculadas al trabajo con la secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social.
- Organizaciones sociales y espacios de incidencia política: Colegio Fe y Alegría, Voluntariado ACJ, Comisión Ambiental Las Ceibas, Mesa Municipal de Mujer, Edupar, Funof, Madres Fami Comuneros y Manuela Beltrán, Centro Escucha, Soñadores al Piso.

Este trabajo fue permanente durante el año 2009 por la necesidad de visibilizar la creación del mismo y obtener contactos y alianzas para el desarrollo del plan de trabajo. Entre las recomendaciones que se recogieron en ese año durante la fase de socialización se encontraron:





- Mesa Municipal de Mujeres: plantea que se debía incluir como eje transversal la perspectiva de género, incluso especificar que la atención está dirigida a mujeres, de igual forma se plantea que este proceso debe estar articulado al movimiento de mujeres. Así mismo, la propuesta de intervención debe procurar no revictimizar a las mujeres desde las instituciones, enfocarse en perspectiva de derechos y trabajar también con el agresor.
- Entidades de la ruta: incluir en el protocolo la ley de infancia y adolescencia, consideran el tema de la reincidencia. La comisaría y Cavif serán las instituciones que remitan a las personas víctimas/sobrevivientes al centro de acogida. En cuanto a los seguimientos a casos serán realizados por la comisaría respectiva.

Revisando la documentación no aparece, aparte de lo anterior, otros procesos similares con las instituciones, aunque sí se continúa la alianza con instituciones para socialización con la comunidad sobre la existencia del hogar.

Eje 4. La ruta de atención a las violencias: el panorama frente al hogar

Los documentos de propuestas de trabajo e informes, revisados del periodo de atención 2009-2012 mencionan la existencia de un estándar de recepción de víctimas/sobrevivientes construido con las entidades que hacen parte de la ruta de atención a fin de aplicar el protocolo de atención que resulte de la concertación con los mismos. Sobre este punto se indagó con el personal profesional del hogar, que identificó que este estándar incluye aspectos considerados para la recepción que han sido definidos desde reflexiones personales y habilidades profesionales; sin embargo, manifiestan que no hay un documento escrito que contenga este estándar.

Durante la fase de diagnóstico también se realizaron acercamientos a las diferentes instituciones de la ruta de atención, con dos objetivos puntuales: de un lado, indagar sobre las articulaciones existentes entre las diferentes instancias que conforman el organigrama denominado: ruta de atención a las violencias y el Hogar de Acogida de mujeres víctimas/sobrevivientes y su grupo familiar; de otro, reconocer las percepciones de funcionarios y funcionarias de la ruta de atención frente al papel y función que desempeña el Hogar de Acogida.

Considerando la diversidad de instituciones y sectores que conforman la ruta se utilizaron como técnicas el grupo focal, entrevistas y el acompañamiento a sesiones del plan de formación a funcionarios y funcionarias. A través de estas técnicas se logró la obtención de información relevante que se ha agrupado para análisis en tres tópicos:

- La mirada de las(los) funcionarias(os) de las instituciones que hacen parte de la ruta acerca del funcionamiento de la misma:

Las instituciones advierten la falta de recursos para la operación de la ruta, reflejada entre otras en la cantidad insuficiente de profesionales asignadas o asignados en los cargos de atención a la usuaria, motivo por el cual ellas deben realizar filas o reclamar ficha temprano en la mañana, lo que puede ocasionar que no alcancen y no vuelvan:

Las mujeres a veces no saben y van a cualquier hora, pero la realidad es que deben tomar ficha para pasar, y si ellas llegan y no son atendidas pues se van y no vuelven, algunas porque trabajan o tienen muchas cosas que hacer en la casa con los niños, pero otras porque les da pereza. (Entrevista a profesional de ruta asistente a grupo focal)

En la misma línea, las instituciones del sector justicia manifiestan que se reciben las denuncias y se hace el contacto con la institución que consideren necesario, pero no se hace un acompañamiento o seguimiento al caso, pues no hay un formato para esto o un registro que haga que la institución pueda continuar con conocimiento del manejo de caso.

Yo he recibido las denuncias y hago la respectiva remisión para Fiscalía dependiendo como llegue la mujer o si necesita denuncia para protección de ella y núcleo familiar, pero hasta allí se llega, pues no hay manera que yo sepa que paso con ella, no hay un sistema donde yo pueda revisar que hicieron con ella allá o si hubo detención del compañero. En eso hay una falencia en el sistema muy grande. (Entrevista a profesional de ruta, asistente a grupo focal)

En general, aunque cada institución considera que hace lo apropiado desde los recursos humanos y económicos con los que cuenta, se evidencia un panorama de desconsuelo en cuanto al funcionamiento de la ruta como tal, pues el ideal de atención integral, según lo expresan los funcionarios y funcionarias, no se ha logrado alcanzar y las que salen perdiendo frente a este panorama son las mujeres que acuden a los diferentes servicios.

Hay una ruta ideal institucional que no responde a la ruta real que opera desde la pobreza institucional. (Entrevista a funcionaria del sector salud)

Nosotras cada una hace lo suyo, la atención en salud, en comisarias, en Fiscalía, en ICBF y eso nadie va a decir que no es así; pero el fallo está en el momento en que se hace uso de la red, porque entonces si yo la mando para la comisaría ya la responsabilidad es suya, yo ya no tengo nada que ver allí, incluso hay instituciones que ni siquiera remiten... la atienden por el golpe, no lo reportan que es violencia para no mandar a nadie y librarse de la responsabilidad y listo. (Entrevista a profesional de ruta, asistente a grupo focal)

Para los funcionarios y las funcionarias, la ruta actual no se acerca a la población, es un proceso frío que no permite que las mujeres se sientan acompañadas. Se necesita que sea más cálida, facilitando en las diferentes instituciones también el nombre y teléfono de una persona como contacto. En el mismo sentido se plantea que la ruta no puede ser estática, de acuerdo con el contexto de la ciudad y a las realidades de algunas comunas y sectores debe tener modificaciones permanentes y se necesita la vinculación de las organizaciones comunitarias y de base de mujeres que han atendido el tema y acompañado a las víctimas/sobrevivientes en el territorio.

Entre las recomendaciones de funcionarios y funcionarias para potenciar la labor de la ruta de atención a las violencias, está la vinculación más activa del sector educativo, identificando el papel de la escuela como prevención y promoción desde la orientación a las niñas, adolescentes, mujeres y familias sobre la ruta, al igual que el acompañamiento y seguimiento a casos.

Continuando con las recomendaciones se debe potenciar el papel de la sociedad civil para la movilización y seguimiento a las acciones de atención a las mujeres. En la ruta es importante el lugar del Hogar de Acogida como espacio de garantía de derechos.

Los medios de comunicación también son necesarios para favorecer el conocimiento de los procesos de atención, desde acciones de promoción; por ejemplo, varias mujeres que llegaron al Hogar de Acogida durante el periodo 2009 a 2012 se enteraron del mismo por la radio. También incluir las líneas amigas: entre ellas la de salud mental de la Secretaría de Salud Pública Municipal y Corpolatin.





Mirada desde el hogar al funcionamiento de la ruta de atención

El Hogar de Acogida por su parte manifiesta que la articulación es complicada en especial con el sector justicia, algunas de las comisarías no permiten un trabajo en equipo que beneficie a la mujer y la resolución de su caso, tendiente a garantizar derechos y caminar a la sanción del agresor.

No existe relaciones de cooperación, las comisarías trabajan de manera aislada, no facilitan, no agilizan, ellos remiten y a pesar de que conocen los tiempos límites para los procesos no facilitan nada, de manera que mucho casos no llegan ni a proceso. (Entrevista abogado del Hogar de Acogida)

En el mismo sentido, específicamente con comisarías de familia, existen múltiples procesos que se deben adelantar y los tiempos de espera son amplios para poder tener atención, además de los casos en los que reciben atención pero resulta no siendo la esperada o más adecuada.

En muchas ocasiones uno va y la comisaría no está, de manera que la audiencia la asume el profesional universitario que se encuentra y ellos no tienen los conocimientos, ni habilidades necesarias para llevar una audiencia, desconocen muchas cosas legales y terminan culpando a la señora y creando empatía con el agresor, a mi me ha tocado entrar a corregirlos y aclararles cosas, porque no conocen aspectos para llevar custodia, ni alimentos, ni siquiera son expertos en derechos. (Entrevista abogado Hogar de Acogida)

Al indagar por el seguimiento a casos se identifica que el hogar mantiene sus historias para seguimiento interno; sin embargo, no se cuenta con un sistema de seguimiento desde la ruta a los casos de las mujeres que son remitidas al hogar. Las funcionarias y los funcionarios de la ruta que participaron de los espacios investigativos de esta asistencia técnica expresa que es indispensable tener un informe del proceso que el hogar adelantó con las mujeres durante su permanencia en este espacio y lo que queda pendiente, pues en ocasiones las mujeres regresan a las comisarías tras egresar del hogar y no se conoce qué pasó en el mismo, las comisarías tiene responsabilidad de acompañar a la mujer en seguimiento por un año, según lo manifiestan dos comisarías de la ciudad, los insumos que el hogar deje son esenciales.

Con la ruta como tal no hay manera de tener una historia de lo que las mujeres han solicitado, lo que sabemos aquí es porque ellas nos lo cuentan, que fueron al centro de salud o que pusieron demanda hace tanto tiempo o así, pero de resto nada; pero nosotros sí compartimos un informe, no la historia profunda de cada mujer porque eso se guarda acá, pero si un informe donde se condense lo relevante si nos lo solicitan. Por ejemplo, Natalia, la trabajadora social de la comisaría del Siete de Agosto, si llama y pregunta qué ha pasado con las mujeres que envió, entonces se le cuenta en que va el proceso o se le envía por correo la historia si la necesita. (Entrevista abogado Hogar de Acogida)

Otro de los aspectos pertinente de análisis en el manejo desde el Hogar de Acogida, son los cambios en la legislación y la falta del manejo desde el enfoque de género sugerido al mismo para la atención, por parte de las diferentes institución de la ruta, pues según lo expresa el abogado del hogar esto perjudica el veredicto hacía las mujeres.

Al no tener contacto con fiscal por los cambios en la 1542 ya no se puede exponerle el caso desde lo que uno ha acompañado e investigado con la víctimas/sobrevivientes, y en las audiencias se nota la parcialización que hay, casi siempre le creen al agresor, hacen comentarios que agreden las mujeres, muchas veces es más importante el comentario que cuenta el marido, del chisme o su justificación para golpearla. Allí se ve que la justicia no ha avanzado en todos estos conceptos y menos en la imagen que tienen del rol que cumple la mujer, sigue siendo muy machista. (Entrevista abogado Hogar de Acogida)

Lo anterior refleja el débil conocimiento y apropiación de la Ley 1257 de 2008 y sus decretos reglamentarios por parte de los funcionarios y las funcionarias que hacen parte de la ruta de atención, en especial los del sector justicia, quienes aún tienen sesgos de género y miradas parciales que limitan las posibilidades de las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias de encontrar restablecimiento de sus derechos. Intervenciones que desconocen los nuevos marcos legislativos refuerzan el carácter de víctimas/sobrevivientes esta vez desde la responsabilidad del Estado como protector y garante de derechos.

Percepción de las instituciones acerca del hogar

La mayoría de las instituciones de la ruta reconocen el Hogar de Acogida como espacio de protección a las mujeres y herramienta que tiene al momento de recomendarles a quienes demandan ayuda por violencia. Sin embargo, algunas instituciones del sistema de salud reconocen dificultades en el manejo de información que ellos tienen sobre el hogar para remitir a las mujeres y la dificultad para hacer parte efectiva de la ruta:

Cuando yo llegue al puesto no sabía de la existencia del hogar y por ahí pasaron muchas mujeres que lo necesitaban, hasta que un día una enfermera me dijo que la anterior psicóloga había mandado una paciente del ella para el hogar, allí averigüé y me entere como era. (Entrevista a profesional de ruta, asistente a grupo focal)

Nosotros lo que hemos hecho es tratar de solucionar esas cosas allí mismo en la comisaría, porque sino todo el mundo vendría a parar ahí; la cosa es que si usted le agrade a ella y ella le agrade a él en respuesta, es un asunto de mutua agresión, ambos tienen la culpa arreglan y se van y punto. (Entrevista a profesional de ruta, asistente a grupo focal)

Lo anterior deja ver como algunas de las instituciones no hacen referencia del hogar en sus intervenciones con las mujeres, debido a su propia mirada de las causas de la violencia, mirada que se limita a la atención del hecho como tal y no al reconocimiento de las causas socio-culturales, las historias personales y las múltiples discriminaciones y violencias.

Se evidenció una dificultad frente al proceso de remisión, puesto que en ocasiones se hace solo si la mujer acepta, lo que evidencia que el hogar no se muestra como una posibilidad clara, sino que se sugiere. En varias comisarías de la ciudad manifiestan que no existen condiciones para favorecer el traslado de las mujeres al hogar, siendo necesario prácticas solidarias entre el personal de la comisaría para recoger el dinero del traslado o debe ser asumido por la usuaria:

Ellos se dieron cuenta que yo tenía unos ahorros, y me tocó pagar todo, citas médicas, drogas y transporte. (Entrevista a usuaria atendida 2011)

Esto evidencia poco cumplimiento de las medidas contempladas en la Ley 1257 de 2008 frente a las garantías para acceder a la ruta. En cuanto a las medidas de protección más comunes de aplicación en las comisarías hacen referencia a protección policial, que se circunscribe a una zona de la ciudad (comuna) y sus respectivos cuadrantes.

Las instituciones cuyas profesionales reconocen haber participado de procesos de formación como escuelas de género, escuelas de formación para funcionarios y funcionarias, diplomados de educación o similares, demuestran un mayor compromiso con el lograr atención integral e incluso ven el hogar como un aliado y herramienta fundamental en ese proceso.





Yo llevé muchos años como trabajadora social de la comisaría y he participado en diferentes procesos de formación y construcción, aquí veo algunas de las que hemos participado en esos procesos, cuando uno entiende porque es importante que la mujer para poder salir de esa situación de abuso necesita apoyo, necesita salir de ese entorno abusivo, necesita sentirse que puede hacerlo, pues hay es que se sabe el papel de un hogar de estos. Nosotros si hemos hecho del hogar un aliado y yo envío las mujeres que veo necesitan ir. (Entrevista a profesional de ruta, asistente a grupo focal)

Las instituciones también reconocen que aunque el hogar ha mejorado desde su inicio, hay mucho por mejorar y es necesario un trabajo conjunto de las instituciones de la ruta, para que esta recobre su intencionalidad principal de restablecimiento de derechos. Se necesita trascender la mirada de la ruta como un flujograma que define los escenarios institucionales que debe o puede transitar una mujer víctimas/sobrevivientes de violencias, para pensar y apropiarse en la cotidianidad institucional los protocolos de atención y respuesta pertinente a la violencia basada en género, fortaleciendo también las articulaciones interinstitucionales.

En el hogar hacen cosas buenas en algunos casos, pero no sé si son ellos o la justicia por que las mujeres terminan volviendo una y otra vez, la cosa no es que se alejen del problema por unos días y ya, vuelvan a lo mismo, hay que buscar solucionar la situación. También es un problema que el ICBF no participe de la ruta, ni de reuniones ni de nada, las mujeres le tienen pavor al ICBF, cuando ese debería ser aliado en la protección de los hijos. (Entrevista a profesional de ruta, asistente a grupo focal)

Además, se debe avanzar en el trabajo con las instituciones para que identifiquen al hogar como medida de protección, al buscar salvaguardar la integridad de las mujeres. Debido a la fluctuación del personal de las instituciones de salud ESE, EPS y otras instituciones por las modalidades de contratación, es necesario que el hogar mantenga de manera permanente o establezca mecanismos de información respecto a la remisión y actuación del mismo.

Componente 5. Construyendo el sentido del Hogar de Acogida

Durante el periodo 2009-2012 se entiende el hogar como un lugar común, un referente de protección temporal y refugio a víctimas/sobrevivientes de violencia familiar o sexual, que carecen de redes de apoyo familiar o social, que no poseen los medios económicos para encontrar en espacio de protección y se ubica como medida de carácter temporal que brinda protección a víctimas/sobrevivientes de violencia y a su grupo familiar.

Así mismo, los documentos lo mencionan como un centro de acogida, espacio que atiende urgencias graves de riesgo físico o psíquico de las mujeres o personas víctimas/sobrevivientes, ofrece alojamiento y manutención, atención médica, psicosocial y jurídica.

En la revisión documental del hogar se encontraron diferentes definiciones de hogar, al dialogar en entrevista con algunas de las usuarias manifiestan que el espacio fue un respiro a su situación al salir de la casa; algunas mujeres expresaron que la privacidad e intimidad en dicho espacio es mínima, pues les toca compartir cuarto entre muchas, es poco cálido o no se realizan actividades de esparcimiento, más que ver televisión, que en varios casos les deprime y aburre.

El Hogar de Acogida también se visualiza como un centro de atención puntual que responde en muchas ocasiones a situaciones de emergencia o inmediatas, se requiere pensar en un proceso a mediano o largo plazo incorporado a un sistema de restitución de derecho para las mujeres.



En cuanto a ubicar el hogar como parte del sistema municipal de hogares de paso, se identifica que actualmente no existe realmente un sistema, sino un conjunto de centros de atención desarticulado. Se requiere un sistema de restitución de derechos para las mujeres, pues hay que pensar el proceso completo y no como una acción puntual (atención de emergencia o inmediata).

Marco jurídico

El marco legal sobre el que se sustentó la propuesta de atención del hogar durante el periodo 2009-2012, radica en la política pública de convivencia familiar de Cali, que tuvo en su primer momento (2009), los siguientes soportes:

- Constitución Política, art. 42.
- Ley 294 de 1996, modificada por Ley 575 de 2000.
- Ley 882 de 2004.
- Ley 890 de 2004.
- Ley 906 de 2004.
- Los convenios ratificados por Colombia para la eliminación de todas las formas de violencia familiar.

La política de convivencia familiar reconoce que la convivencia familiar y por lo tanto la vida de la familia es de interés público, por tal el Estado debe intervenir para garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos de quienes la conforman. En el documento se aclara que dicha propuesta requiere el acompañamiento de las demás instancias para el seguimiento.

A partir de la política de convivencia se hace una amplia descripción de lo que se entiende por familia, desde la teoría ecosistémica, haciendo un análisis familiar de las relaciones enfocadas a la convivencia y los conflictos como propios del ciclo de vida familiar. Se entiende por familia no solo los miembros de sangre sino también de vínculos por diversas situaciones.

Por otro lado, durante el primer año de operación del hogar se hace mención a la Ley 1257 de 2008, en su capítulo dos, el cual habla de principios para la protección de derechos de las mujeres y eliminación de todas las formas de violencia y desigualdad contra la mujer; sin embargo, no hay desarrollos y articulación de esta ley en las etapas de atención.

Para el 2011 se amplía este marco con legislación nacional e internacional de protección a la mujer, haciendo un recorrido por las leyes y en algunas una breve explicación de la misma. Se hace una amplia muestra en texto de la Ley 1257 de 2008 y la Ley 1361 de diciembre de 2009 de protección y fortalecimiento familiar y la política pública de convivencia familiar del municipio de Cali.

Basta

Se menciona la Ley 1257 y 1098 como antecedente en 2011; sin embargo, su justificación para la atención continúa ubicada desde la política de convivencia familiar.

Siendo coherentes a su objetivo contractual en los diferentes años desde la revisión documental se mantiene el interés de evaluar la familia desde sus diversos ejes: el económico, el social, el cultural, el relacional, el legal e histórico; a su vez como influye el entorno y las obligaciones hacia sus miembros.

Dentro del marco normativo también se menciona la conferencia para los derechos de las mujeres, de Viena 1932, donde se reconoce la violencia contra las mujeres en la esfera privada como una violación de derechos humanos y declara que los derechos de las mujeres son parte inseparable, integral e inalienable de los derechos humanos universales. Refiere también el maltrato infantil desde el estudio de la Secretaría Distrital de Integración Social, 2007.

En los documentos revisados se nombran también otras legislaciones del ámbito internacional como:

- Belem Du Para, 1994.
- Conferencia Beijing, 1995.
- Campaña Unidos para poner fin a la violencia, ONU, 2008-2015.
- Convención de los derechos del niño, ONU, No. 1989.
- Convención contra la tortura y delitos sexuales, ONU, 1987, asamblea general.

Y del ámbito nacional:

- Decreto 2737 de 1989, código del menor
- Ley infancia y adolescencia.
- Ley 599 de 2000, código penal.
- Ley 600 de 2004, código procedimiento penal.
- Ley 1238 de 2008.
- Ley 1146 de 2007, prevención y atención NNA víctimas/sobrevivientes violencia sexual.

En la propuesta del año 2012, se amplía el marco jurídico brindado la mirada a la política pública para las mujeres en Santiago de Cali (Ley 1257 de 2008 y otras leyes de protección a la mujer), para la convivencia familiar.

Aunque el marco normativo recoge los diferentes referentes internacionales y nacionales, la dificultad que se hace notoria en la propuesta de atención del hogar reside, como se ha dicho en varias partes de este documento, en el enfoque desde el cual se concibe la violencia contra la mujer y se direcciona la atención.

Situación de la intervención (desarrollo de la propuesta)

Tras el proceso desarrollado por esta asistencia técnica se encuentran las siguientes definiciones de lo que se considera es el centro de acogida:





- Se entiende el hogar como un espacio neutro en el que la persona afectada por la violencia familiar, reflexione y reciba atención y asesoría médica, legal, psicosocial, a fin de enfrentar de una manera asertiva su problemática.
- El centro de acogida como lugar es un espacio en el cual la persona se sienta acogida, protegida que permite la reflexión de su situación pueda tomar decisiones asertivas para su desarrollo personal y familiar.

La intervención se contempla como la atención a mujeres y personas víctimas/sobrevivientes de violencia que comprende: información, prevención, orientaciones, protección, sanción, reparación, estabilización tanto de la familia, la sociedad, como el Estado. La atención tiene duración de ocho días que incluye atención básica (salud, albergue, psicología y asesoría jurídica) y aunque en el documento no lo refiere la coordinación aclara que las personas pueden permanecer más tiempo si es necesario para su atención.

La atención está a cargo de un equipo conformado por coordinadora-abogada, abogado, trabajadora social y psicólogas.

Se cuenta con una ficha de registro del albergue que fue evaluada y contrastada con la necesidad real de documentar los casos para las instituciones y de manejo integral de la información, dando como resultados los formatos que se encuentran en el protocolo actual, las instancias que participaron de esta evaluación fueron: Fiscalía, ICBF y comisarías.

Del primer año de funcionamiento, se denota que es necesaria la atención a cualquier hora, por lo tanto, el personal hace adecuaciones para que funcione tiempo completo.

Las remisiones al Hogar de Acogida para la intervención se realizan desde el Cavif, Caivas y comisaría quienes remiten con medida de protección.

Para ingreso es necesario:

- Traer remisión.
- Tener alguna red apoyo que no constituya peligro.
- Condición médica adecuada.
- Cumplir con los requisitos de riesgo inminente, según perfil de generatividad y vulnerabilidad.
- Compromiso con normas y acuerdos de centro acogida.
- Privilegio mujeres amas de casa.

En el espacio del Hogar de Acogida se cuenta con formatos definidos para la identificación de víctimas/sobrevivientes, los cuales han sido construidos por parte del equipo de trabajo. Se han definido los siguientes deberes y derechos de las víctimas/sobrevivientes en el centro de acogida:

Derechos:

- Ser atendido(a) con respeto.
- Recibir revisión, orientación y asesoría médica, jurídica y psicosocial.
- Recibir albergue y alimentación oportuna.
- Garantizar protección y un espacio neutro para la reflexión y toma de decisiones.

Deberes:

- Tratar con respeto al personal.
- Promover las sanas relaciones.
- Cumplir horarios establecidos para atención.
- Firmar y cumplir el acta de compromiso, en la cual se establece libertad de ingreso, confidencialidad del hogar en su ubicación, trato respetuoso y cumplimiento normas de convivencia.

Profundizando en el enfoque del abordaje-concepción de la atención

El marco de acción que plantean las propuestas de trabajo del Hogar de Acogida y que finalmente han desarrollado durante el periodo 2009-2012 es la política pública de convivencia familiar del municipio de Santiago de Cali, centrando el discurso en las relaciones sociales enfocadas hacia la familia.

La política pública de convivencia familiar se asume como una herramienta que facilita la participación y la movilización ciudadana alrededor de procesos de transformación socio-cultural de la dinámica familiar que apunte al reconocimiento y al ejercicio de los derechos humanos, los cuales se constituyen en valores supremos que permiten reconocer a los otros en su condición esencial de seres humanos.

En este sentido, se define la violencia familiar como un asunto de interés público que implica la construcción de estrategias de intervención psicosocial, frente a grupos familiares en los cuales alguno de sus miembros se vea en situación de peligro, riesgo o vulneración de derechos. Se visualiza la familia como centro y ubican de manera final el tema de género.

En la revisión documental se evidencia la coherencia con la política de convivencia familiar desde los diferentes aspectos de la misma, visibles en los siguientes procedimientos:

- Atención y protección: asesoría jurídica, psicológica, albergue, acompañamiento en el proceso civil y penal, alimentación, protección.
- Promoción de la convivencia y prevención de la violencia familiar: formación a usuarias y comunidad general. Enfocada a obtener el bienestar como persona mediante la protección de sus derechos y la búsqueda de la convivencia social desde el respeto por las diferencias; así mismo, se rescatan elementos como participación ciudadana y equidad en la intervención del proceso.

Reconocer el referente desde el cual ha brindado atención el hogar es necesario en el camino hacia plantear ajustes. El abordar como centro el mejoramiento de la convivencia en la familia y las situaciones de conflicto dentro de este contexto, puede, desde nuestra lectura, limitar la mirada de las situaciones de violencias, señalándolas como interacciones conflictivas producto de la vivencia cotidiana entre iguales. En este caso, el eje de actuación puede abordar la restitución de derechos de la víctimas/sobrevivientes, pero restándole peso frente al objetivo macro de mejorar el vivir conjunto en la familia. Dejando con lo anterior ocultas las realidades frente a los detonantes de violencia, en este caso, violencia contra la mujer.





El abordaje desde la política de convivencia familiar implica apostarle de manera estratégica al mantenimiento de relaciones o estructuras familiares, esta visión limita la intervención si el objetivo es reconocer la violencia basada en género como producto de relaciones de poder e inequidad, que no están determinadas por el accionar único de la mujer en una interacción familiar.

Como lo reconoce Edem Avakame (siguiendo a Kurz, 1989). “...los análisis de violencias [se agrupan] en dos ejes de abordajes, los centrados en la violencia intrafamiliar y los abordajes feministas. Los primeros, según ella, observaban la violencia como un patrón que ocurre entre todos los miembros del grupo familiar, los segundos teorizaban sobre la violencia contra las mujeres como prevalente y ampliamente explicable desde el punto de vista de la inequidad entre hombres y mujeres”. (Avakame, citada por López: 2010, p. 27)

En el momento en que el Hogar de Acogida incorpore la lectura de la violencia basada en género, como situación de inequidad en las relaciones históricamente definidas de poder entre lo masculino y lo femenino, esto ampliara el panorama para la interpretación, comprensión y definición de estrategias de intervención coherentes a la realidad de las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia. No queriendo desconocer con esto que la mujer hace parte de un contexto familiar o red vincular y viene acompañada en muchas ocasiones de sus hijos o hijas; sin embargo, el centro de atención es su restitución de derechos camino a disminuir las brechas de inequidad presentes en su situación particular, para empoderarla respecto a los actos de violencia de los que fue víctimas/sobrevivientes .

Definir un enfoque teórico y metodológico de atención significará desde la propuesta de atención que hacemos para el Hogar de Acogida, profundizar en el análisis de las violencias para, conocer y reconocer que las mismas tiene múltiples dimensiones y no son hechos casuales, esporádicos o producto de una estructura familiar específica disfuncional, un problema de grupos vulnerables, diferentes o personas “con afectaciones en su salud mental”.

Como lo menciona López (2010), se trata de un proceso inserto en el orden social, es una violencia socialmente producida en la que “todos” son responsables. Esta concepción fortalecerá las responsabilidades y corresponsabilidades de los diferentes actores sociales e institucionales para movilizar los protocolos de atención en pro de garantizar los derechos de las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias.

El análisis de la VBG no solo debe hacerse en el contexto del hogar o casa familiar, debe ser algo amplio donde se profundice en el análisis de la cultura, develando estructuras de relación violentas y que reproducen más violencia, como es el imaginario social de que debe ser o como se debe comportar una mujer; de manera, que las mujeres se fortalezcan no solo para el ámbito privado, sino también para que sus relaciones en el ámbito público sean más equitativas e igualitarias para ellas y también para que ellas influyan replicando los derechos de las mujeres, siendo agentes de cambio en sus medios sociales.

Localizar la violencia en el día a día demanda enfocarse en lo mundano, en lo ordinario; menos que en lo extraordinario, en los conflictos de intereses que se mueven en el día a día, en las racionalidades y justificaciones de los perpetradores y en las reacciones y las respuestas de las víctimas/sobrevivientes. (López, 2010, p. 30)

Dentro de los referentes que están relacionados con el enfoque de abordaje de la intervención del hogar durante el periodo 2009-2012, se encuentran los lineamientos para la atención y protección a la familia del sistema nacional de Bienestar Familiar; por lo tanto, el marco general

de atención aborda la ruta y modelo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, tomando sus lineamientos técnicos, administrativos, misionales y herramientas metodológicas para la inclusión y atención de familias.

Los parámetros que considera el ICBF para el análisis y posterior planteamiento de la atención de familias son jurídicos, topológicos, filiación sociocultural, dinámico-relacional, vulnerabilidad social, histórico evolutivo. Estos permiten presentar a la familia como unidad de supervivencia, que circula en un continuum de vulnerabilidad y generatividad. El perfil de vulnerabilidad y generatividad, al igual que la caracterización familiar son herramientas que desarrolla la o el profesional de trabajo social para orientar la atención. En el Hogar de Acogida el papel de trabajo social está limitado a algunas intervenciones grupales, y la participación del(la) profesional en el equipo durante el año 2012 no es permanente, según se menciona por parte de otras profesionales y las mujeres usuarias.

Dentro de esta concepción familiar se identifica la violencia familiar como todas aquellos comportamientos o hechos realizados al interior de ella por uno o varios de sus miembros, que lesione o amenace la vida, la integridad personal, la autonomía, la libertad individual y libertad sexual y dignidad humana de quienes la integren.

Identificar la violencia como situación basada en género, no es solo una necesidad, sino una responsabilidad estatal, máxime cuando el único factor de riesgo claro, definitivo e inequívoco para que se presente esta violencia es ser mujer; es decir, que la condición de vulnerabilidad está dada por “el hecho de ser mujer”. (López: 2010, p. 42).

Si bien los referentes del ICBF pueden tenerse en cuenta para determinar perfiles de vulnerabilidad, hay que hacer énfasis en que el factor principal por el cual ocurre la situación es la categoría de lo femenino, ser mujer en una sociedad patriarcal no puede perderse de vista para plantear la intervención.

Aunque en los documentos el Hogar de Acogida menciona haber asumido los lineamientos del ICBF para la atención y protección a la familia, como marco de intervención; durante el trabajo de campo, revisión de historias y acompañamiento con el personal del hogar se puede corroborar que estos lineamientos no están siendo asumidos en la atención, esto se evidencia en los registros a las historias.

En cuanto a las violencias, el protocolo existente a 2012 define las siguientes tipologías de violencia: verbal, física, psicológica, sexual, conyugal, de género. Esta última se analiza desde Montserrat Sagot, como producto de una organización social estructurada sobre la base de la desigualdad.

Observaciones y recomendaciones

Las principales observaciones y recomendaciones que resultan de este diagnóstico y que son claves en la propuesta del modelo y protocolo de atención que planteamos como equipo investigador son:

- El papel del hogar en el proceso de atención a las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias: se debe fortalecer la incorporación del Hogar de Acogida en la ruta de atención a las violencias en la ciudad. En la actualidad, y debido al enfoque intrafamiliar que ha tenido la ruta por los referentes legislativos que la sustentaban desde hace décadas, el Hogar de Acogida ha





sido ubicado como un elemento extra dentro del proceso o de consideración; solo en algunos casos es necesario posicionar el referente de la Ley 1257 de 2008 y proponer como centro de la atención el hogar para favorecer una ruta en la cual la mujer esté acompañada durante todo el proceso encaminado al restablecimiento de derechos.

De acuerdo con lo anterior, se espera que en la ciudad el Hogar de Acogida sea posicionado como espacio de atención integral y, por lo tanto, espacio de prioridad para el apoyo institucional en el sistema municipal de hogares de paso.

La lógica de la ruta de atención

Reconociendo que el objetivo primordial de una ruta de atención a las violencias debe ser la garantía y acceso a derechos, partiendo de identificar la violencia contra las mujeres como una violación de derechos humanos. En el caso de Latinoamérica, estudios recientes del movimiento feminista destacan como uno de los logros principales un cambio radical de mentalidad cultural con respecto a la percepción sobre la violencia contra la mujer (VCM). De ser visto como un mero “asunto de mujeres” y, por tanto, relegado al ámbito privado, la VCM se convierte en un problema social, un asunto de preocupación pública y una violación de derechos humanos. (Unifem, 2007; Cladem, 2007, p. 8)

De acuerdo con lo anterior, las y los funcionarios de las instituciones que conforman el proceso de atención, deberán avanzar en sus discusiones sobre las rutas o flujograma por el cual circula la atención. Su visibilización y posicionamiento no debe ser el centro de atención de los esfuerzos institucionales para mejorar el sistema de atención a las violencias en el municipio. Estos deben encaminarse de manera prioritaria a conocer, difundir e implementar de manera rigurosa y en la lógica de restitución de derechos los protocolos de atención a las violencias en cada área sectorial, de acuerdo con las competencias.

El lenguaje también construye y posiciona el hogar

Es pertinente reconocer la dimensión simbólica y carga de significado que suele estar relacionada con la palabra hogar como producto de las construcciones sociales que han idealizado este escenario, ubicándolo como espacio de unión, vivencia compartida y afectividad. Se tiende así a relacionar el hogar con lo cálido, tranquilo y acogedor. Al desarrollar este proceso investigativo con las mujeres y personas que hacen parte del hogar, nos encontramos en sus discursos esta visión sobre lo que es el hogar, ubicándolo como diferente al escenario donde se ocurre de manera permanente en muchos casos situaciones de violencia.

Es importante mantener una discusión continua frente a esta palabra. Como propuesta para disminuir la carga simbólica y los imaginarios que puede estar relacionados con esta palabra, puede considerarse como un centro de acogida, espacio neutro y que está enmarcado en la propuesta del sistema municipal de hogares de paso, donde hogar se entiende específicamente como un centro de acogida donde se presta de manera transitoria, servicios orientados a facilitar el restablecimiento de los derechos y la inclusión social.¹

1. Ver documento sistema municipal de hogares de paso.

La familia y la red vincular, acompañantes activos del proceso

Es indispensable fortalecer las acciones que permitan involucrar la red familiar o vincular de las mujeres víctimas/sobrevivientes usuarias del Hogar de Acogida, ya que, entre otras cosas, esto tiene un efecto positivo en el posicionamiento de la violencia basada en género como un delito y genera lógicas de protección y acompañamiento a la mujer.

El hogar deberá realizar gestiones pertinentes para que las familias y redes vinculares conozcan y se comprometan con su papel de acompañamiento y apoyo a la mujer durante los diferentes procesos médicos, jurídicos y otros relacionados con la situación de vulneración de derechos tras eventos de violencia. El seguimiento a los casos será de mayor efectividad en la medida que se vinculen otros actores del contexto cotidiano de las mujeres, que pueden ser referentes de protección continua.

Articulaciones indispensables en el proceso

Es importante gestionar una efectiva articulación con el ICBF y las otras instituciones que hacen parte del sistema de protección y atención a mujeres y niñas-niños víctimas/sobrevivientes de violencia. Esta articulación debe darse en todos los momentos del proceso de restablecimiento de derechos agenciado por el Hogar de Acogida. El equipo del hogar orientará a la mujer víctimas/sobrevivientes de violencia en todo momento y puede emitir recomendaciones a otras instituciones para favorecerla también en su rol como madre, receptora de la garantía de derechos de los niños y niñas a su cargo. Entre las articulaciones claves en este sentido, se encuentra el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, las secretarías de Educación y Salud, ONG de apoyo a niños, niñas y adolescentes y sus cuidadoras(es).

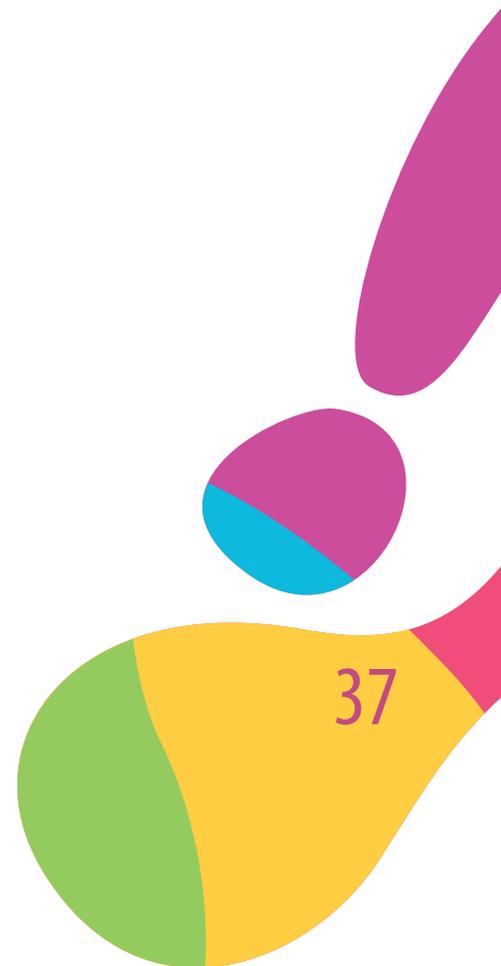
El papel del Hogar de Acogida al recibir a las mujeres con sus niñas y niños, debe estar orientado también a un trabajo continuo con ellos, buscando mejorar la relación entre estos y elevar la valoración que los(las) hijos(as) hacen de su madre, teniendo en cuenta los componentes simbólicos que constituyen las relaciones familiares, madre-hija/hijo-padre, que determinan la valoración que se tenga de la madre. En muchos casos esta valoración es negativa e inferior frente a la imagen que se tiene del padre aunque este sea un maltratador.

La construcción de este diagnóstico ejemplifica la necesidad de que no solo el hogar replantee su enfoque de intervención, sino que se debe desde la administración dirigir un proceso de evaluación, revisión y modificación de las políticas y enfoques que utiliza la ruta para la atención a las mujeres; de manera que se fortalezca un plan de trabajo integral y coherente entre todas las instituciones de la ruta, para hablar el mismo lenguaje y sea realmente un proceso integral para las mujeres.

Frente a esto, el plan de formación a funcionarias y funcionarios adelantado durante el proyecto no violencia contra las mujeres y ejecutado por el Centro de Estudios de Género de la Universidad del Valle, es un adelanto importante en este tema, a pesar de que no participaron todos y todas las profesionales de las instituciones de la ruta. Es fundamental continuar con procesos de formación, pues se deben ajustar teorías y enfoques en la atención, actualización de legislaciones y fortalecer la ruta para conseguir que se constituya en un sistema fortalecido y adecuado para las mujeres.



El proceso de socialización inicial hecho durante el primer año con las instituciones debe continuar haciendo, pues los equipos profesionales cambian por las lógicas de contratación y se debe hacer trabajo continuo con estos para que estén enterados de la funcionalidad de la ruta y los enfoques de la atención. Es tarea del hogar fortalecer los equipos que atienden a las mujeres desde las instancias municipales y que son fuente importante para el direccionamiento de las mujeres al hogar.







Modelo y protocolo de atención en el Hogar de Acogida de Santiago de Cali para mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género

Plataforma teórica

Las mujeres y las niñas viven múltiples violencias por su condición de género; es decir, que estas violencias están y han estado históricamente asociadas a una serie de construcciones socioculturales e ideológicas que determinan para las mujeres y las niñas diferentes formas de esclavitud-explotación, maltrato, exclusión y subordinación en todos los espacios de la vida en sociedad. Esta realidad es igual en todas las culturas, no obstante tiene variaciones en sus formas e intensidad.

En Colombia esta realidad es exacerbada por una larga historia de conflicto social expresado en violencias políticas y conflicto armado, una guerra que le imprime al tema de las violencias contra las mujeres su particularidad. En el contexto nacional, el municipio de Santiago de Cali ocupa uno de los primeros lugares en las estadísticas de casos de violencias contra las mujeres, tema que ha sido abordado históricamente desde varios enfoques interpretativos no adecuados a esta realidad a juzgar por los resultados que no reflejan una disminución en las violencias.

A continuación, se presenta un marco o plataforma teórica alternativa para interpretar las violencias que viven las mujeres usuarias o potenciales usuarias del Hogar de Acogida. Aquí proponemos superar el enfoque centrado en la familia y ubicar el origen de estos tipos o formas de violencias en la construcción cultural de las masculinidades y las feminidades y, en la imposición de un modelo de masculinidad y de feminidad hegemónico; es decir, en las construcciones de género y el sistema normativo e institucional que sustenta y perpetúa estas violencias. A este enfoque se le ha denominado enfoque de violencia basada en género (VBG).

Para delimitar las rutas interpretativas y metodológicas, a la hora de analizar la vida de las mujeres y las realidades que viven en todas sus dimensiones relacionales, es necesario enmarcar el enfoque de violencia basada en género en una perspectiva más amplia: la de género. Esta perspectiva se considera más amplia porque proporciona un conjunto de elementos de análisis que revisa todas las construcciones socio-culturales acerca de la feminidad y la masculinidad, acerca de ser hombre

y ser mujer como una construcción sociocultural, y, las implicaciones que esto tiene en la vida de las mujeres, específicamente en la vida de mujeres, adolescentes y niñas.

Marco interpretativo: la perspectiva de género

La perspectiva de género es una herramienta de análisis que nos permite identificar las diferencias que el modelo cultural ha establecido entre hombres y mujeres para definir y generar acciones tendientes a promover situaciones de equidad. (Conmujer: 1999, p. 19)

Observar-analizar una realidad desde el enfoque de género es evaluar las implicaciones que tienen para hombres y mujeres las acciones que se lleven a cabo en cualquier área o nivel de desarrollo –legislación, políticas, programas y acciones sociales colectivas...– y determinar con base en el análisis resultante, la realización de acciones que redunden en el beneficio y acceso equitativo de unos y otras a los recursos y a las oportunidades.

El uso de la perspectiva de género nos permite, en primer lugar, entender de manera nueva los viejos problemas. Ubicar los problemas en esferas diferentes. Comprender que existe una asimetría fundamental entre los géneros, asimetría que se concreta en uso y utilización del poder. Entender que esta situación es un hecho cultural, por tanto puede y debe ser cambiado.

Sacar del terreno biológico lo que determina la diferencia entre los sexos y colocarlos en el terreno simbólico; es decir, el llorar, el ser maternal, el proveer, el ser fuerte o débil, no son biológicos, son valores asignados (simbólicos) a los sexos.

Delimitar con mayor precisión y claridad cómo la diferencia cobra la dimensión de desigualdad, hasta concretar la asimetría fundamental, o sea, que todos los hombres en conjunto, son quienes ejercen el poder en las mujeres como grupo social. (Ferros, p. 18).

Enfoque de violencias basadas en el género

El interés de las académicas estudiosas del fenómeno histórico de las violencias contra las mujeres, sumado a la presión política del movimiento social de mujeres, que tiene como gran recurso argumentativo el conocimiento, desde su experiencia en el territorio, sobre las múltiples formas de violencias contra mujeres, adolescentes y niñas, ha sido la combinación o alianza para posicionar en el ámbito académico, político y legislativo el concepto de violencia basada en género (VBG) como una categoría analítica adecuada para interpretar y explicar las violencias contra las mujeres, niñas y adolescentes relacionadas con su condición feminizada. En este documento proponemos el concepto de VBG como un enfoque de la perspectiva de género.

La VBG es un fenómeno sociocultural histórico y no es natural, genético o biológico, solamente el modelo sociocultural y económico determina y mantiene esta realidad. Por lo anterior, esta es una realidad evitable, pues cada acto de violencia contra una mujer, por el hecho de serlo, está determinado y condicionado por patrones y paradigmas relacionales entre hombres y mujeres, entre lo masculinizado y lo feminizado. La VBG no es un fenómeno fácil de comprender, tampoco es fácil cambiar esta realidad, veamos que dice López Téllez sobre esto.

...su origen cultural hace de la VBG una problemática intrincada y de muchas aristas y conocer a profundidad formas, contextos, imaginarios colectivos, respuestas sociales e institucionales, es sin





duda un camino y un deber para quienes aspiramos a contribuir a la erradicación de una problemática que vulnera el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y limita su potencial de desarrollo y de aporte al desarrollo de la sociedad, en todos los campos. (2010, p. X)

La VBG y sus manifestaciones son una realidad y un problema sociocultural que existe prácticamente en todas las sociedades contemporáneas; sin embargo, las formas en que se manifiesta, sus características y la respuesta frente a esta es diferente en cada cultura. Según la Organización Mundial de la Salud, las violencias más visibles son la psicológica, la física, la sexual y los espacios de interacción donde más se presentan las violencias contra las mujeres y niñas son la familia, la comunidad, la escuela, el trabajo, los espacios públicos y la pareja.

Al rastrear el comportamiento de la violencia contra las mujeres en la historia de la humanidad es posible constatar la existencia de diversas prácticas relativas a las diferentes culturas, en las que se les ha causado intencionalmente daño físico o emocional. Las pesquisas de las arqueólogas e historiadoras... les han permitido identificar tanto en la iconografía, como en los sistemas legales de las sociedades más estructuradas (egipcios, griegos, romanos) costumbres y normas que aceptaban, regulaban o estipulaban la agresión a las mujeres. (López, 2010. p. 25)

Enfoque de interseccionalidad

El concepto de interseccionalidad constituye en sí otro enfoque adecuado y urgente para interpretar, diseñar respuestas e intervenir en las violencias basadas en género si entendemos estas como una realidad que tiene múltiples expresiones. La interseccionalidad puede ser una herramienta de análisis muy útil frente a la urgencia de la conjugación de las múltiples violencias; a pesar de su complejidad y la controversia que generó en algún momento en los espacios académicos, este concepto se ha posicionado a nivel teórico, conceptual y político como una herramienta adecuada para interpretar, explicar, denunciar y generar respuestas a las múltiples opresiones que han vivido grandes sectores poblacionales como el de las personas afrodescendientes, indígenas y mujeres empobrecidas. El término de interseccionalidad fue acuñado por la académica afrodescendiente Kimberlé Williams Crenshaw, en 1995, influenciada por las mujeres negras pioneras del feminismo afro norteamericanas, quienes analizaron críticamente y denunciaron las múltiples opresiones que vivían: “la cosificación de sus cuerpos, contra el yugo del racismo, del sexismo y de la discriminación de género y de clase social desde los tiempos de la esclavitud” (Muñoz, 2011, p. X). La interseccionalidad es definida por Williams Crenshaw como:

... la expresión de un sistema complejo de estructuras de opresión que son múltiples y simultáneas... En su marco teórico, la subordinación interseccional es, a menudo, la consecuencia de un factor de discriminación que, al interactuar con otros mecanismos de opresión ya existentes, crean, en conjunto, una nueva dimensión de desempoderamiento... La tesis central de Crenshaw es que las mujeres negras... sufren y perciben el racismo de manera muy distinta a los hombres de color, y la discriminación sexista de manera diferente a las mujeres blancas... Dos marcos conceptuales sustentan el paradigma creado por Crenshaw “riesgo múltiple” y “opresiones entrelazadas”. (Citado en Muñoz, 2011, p. X).

Explicaciones sobre la lógica de la violencia basada en género

Para entender el origen y las formas de las múltiples violencias contra las mujeres, niñas y todo lo feminizado, en las últimas décadas algunos y algunas académicas interesadas en el tema han desar-

rollado un ejercicio de análisis de las dinámicas y lógicas de las violencias contra las mujeres desde una perspectiva de género, entendiendo género como una categoría de análisis desde las teorías feministas que ha permitido identificar elementos comunes en las distintas culturas y sociedades y en los diferentes momentos históricos de esas culturas y sociedades que explican y caracterizan prácticas como lapidaciones, linchamientos, amputación de senos, violaciones y agresiones verbales, violaciones múltiples, acosos, esclavitud sexual y laboral, golpizas, empalamiento, violaciones correctivas, asesinatos, embarazos forzados, entre otras prácticas que vulneran la dignidad y la salud física y mental de las mujeres, niñas y personas feminizadas. Este ejercicio ha permitido proponer como explicación la presencia de dos estructuras sociales que están presentes desde las sociedades ancestrales: La segmentación social y la estratificación sexual jerarquizada. Veamos que dice sobre estas estructuras la autora Nadia López Téllez (2010).²

La segmentación social se entiende como el conjunto de normas sociales que establecen un determinado rol de los seres humanos en los colectivos a los que pertenecen y que se define en función del lugar de nacimiento, el parentesco, la distribución social del poder, la representación social asignada a sus rasgos físicos, el estatus de su familia y sus condiciones en la división social del trabajo. (p. ?)

La estratificación sexual jerarquizada: se reconoce como uno de los sistemas de organización social más arraigados en la vida social y consiste en la asignación de roles diferenciados para cada sexo, atribuyendo generalmente a los hombres una posición de supremacía o dominación sobre las mujeres quienes, por lo general, ostentan los roles sociales con menores estatus y posición en las pirámides sociopolíticas; estas estructuras son conocidas en la literatura sociológica y antropológica como estructuras patriarcales. (López 2010, p. 26)

La violencia basada en género como una violación a los derechos humanos de las mujeres y las niñas

Apenas en la década de los años 60 se dio el debate en algunos círculos políticos, académicos y de activismo por los derechos sobre la violencia como una consecuencia de lógicas de poder, esto como resultado del trabajo de organizaciones de mujeres que trabajaban por los derechos de las mujeres, no obstante, años después, en el 76, se concluyó que actos como “la mutilación genital, el abuso sexual y la violación” son más que actos de agresión, son actos de poder que tienen como principal objetivo la intención de ejercer y reafirmar el poder sobre la mujer y que tiene como uno de sus principales escenarios las relaciones de pareja. A pesar de esto las primeras políticas y acciones a nivel internacional para abordar e intervenir en el tema de las violencias contra las mujeres se centraron en este asunto como un tema familiar o doméstico

En la década del 1970 la violencia contra las mujeres en la pareja comenzó a denunciarse de forma específica como problema y nació en Inglaterra el movimiento de mujeres maltratadas con el establecimiento de una primera casa de acogida en 1971, que fue seguida por la apertura de una segunda en Holanda en 1974 y luego por muchas más en Estados Unidos” ... “Los primeros logros en materia de legislación internacional se obtuvieron en la década de 1980 cuando se aprobó la primera resolución en la que se mencionaba la violencia contra las mujeres y la niñez en las familias y la necesidad de adoptar medidas para contrarrestarla (Conferencia Mundial del Decenio de las Naciones Unidas para la Mujer celebrada en Copenhague). (Bosch, citada por López, 2010).

2. Estudio sobre tolerancia social e institucional a la violencia basada en género en Colombia. Fondo de las Naciones Unidas y España para el Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. 2010.





Ya en 1990, y en escenarios como la Conferencia Mundial de Derechos Humanos celebrada en Viena, en 1993, el movimiento social de mujeres conformado por múltiples organizaciones a nivel mundial logra posicionar, después de muchos años, la importancia del reconocimiento de la violencia contra las mujeres como un asunto de derechos humanos, es decir, las múltiples violencias contra las mujeres como una violación y vulneración a sus derechos.

La Declaración para la Eliminación de todas las Formas de discriminación sobre la Mujer de 1979 no incluyó explícitamente el tema de la violencia. La Declaración de Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres producida en el año 1993 nombró por primera vez públicamente en el ámbito de la comunidad internacional la violencia contra las mujeres como (...) “una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer”.

Enfoque de atención

Después de las reflexiones políticas y la discusión teórica propuesta en el marco teórico, es necesario definir un Enfoque de Atención que, por supuesto, debe ser coherente con esta propuesta. Se privilegia aquí dos enfoques que se consideran son los que más se acercan al abordaje teórico de la violencia basada en género (VBG), estos son los enfoques que se enmarcan en el grupo teórico del aprendizaje social y en el grupo teórico feminista. El primero tiene como lugares de intervención los grupos, medios, normas sociales e individuales y, como objetivo formas de pensamiento, comportamiento y habilidades interpersonales. En el grupo teórico feminista se identifica como lugares de intervención las normas sociales, actitudes, leyes y políticas, obstáculos estructurales de la equidad para mujeres y hombres y, como objetivo, actitudes hacia las mujeres, poder y control, dinámicas de relación, inequidades de género.

En la discusión sobre los enfoques veamos que dicen Cunningham, Jaffe, Baker:

Entre los enfoques y teorías más centrados en la violencia contra la mujer como una manifestación de las relaciones de poder están los propuestos por Cunningham, Jaffe, Baker quienes señalaron en 1998 cinco enfoques de abordaje derivados de la explicación teórica de la violencia de los hombres frente a sus parejas mujeres; para estas autoras (es) las orientaciones pueden dividirse en biológicas, psicopatologistas, sistémicas, del aprendizaje social y feministas. (Cunningham, Jaffe, Baker: 2010, p. X)

En la siguiente matriz, estos autores resumen la relación entre el grupo teórico y la intervención que origina, explicitando los lugares y objetivos que se privilegian en el abordaje de los casos, de acuerdo con el enfoque que se adopte

Grupo teórico	Lugares de intervención	Objetivo
Biologista	Hombre individualmente	Factores orgánicos
Psicopatologista	Hombre individualmente	Sintomatología psiquiátrica
Sistémico	Pareja o familia	Habilidades interpersonales
Aprendizaje social	Grupos, medios, normas sociales e individuos	Formas de pensamiento, comportamiento y habilidades interpersonales
Feminista	Normas sociales, actitudes, leyes y políticas, obstáculos estructurales de la equidad para las mujeres, hombres, etc.	Actitudes hacia las mujeres, poder y control, dinámicas de relación, inequidades de género (económicas, políticas, etc.)

Frente a la necesidad de integrar estas dos grupos teóricos, lugares de intervención y objetivos a la hora de abordar las violencias contra las mujeres en la ciudad de Santiago de Cali entendiendo estas como violencias basadas en género (VBG), encontramos que el Modelo Ecológico Feminista Integrado propuesto por Lori Heise (1999) y que ha constituido un hito en las propuestas de interpretación e intervención en el tema de las violencias contra las mujeres es el que más se acerca a esta necesidad de integrar abordajes teóricos y enfoques o propuestas de intervención.

El enfoque desde el cual se propone abordar el proceso de atención es el del Modelo Ecológico Feminista Integrado que plantea una integración entre el enfoque interpretativo que propone el feminismo sobre las violencias basadas en género y el modelo ecológico.

El modelo se basa en el reconocimiento de la violencia contra las mujeres como un fenómeno dinámico que se produce en la interacción de las historias individuales, las relaciones más inmediatas (microsistema), los ámbitos socioeconómicos donde se producen (exosistema) y los contextos culturales (macrosistemas). Este modelo fue desarrollado partiendo de la propuesta ecológica descrita anteriormente, pero integrando elementos de los hallazgos de la investigación social en general y feminista en particular de finales del siglo XX, lo que permite a su autora incorporar en el análisis tanto los atributos de las víctimas/sobrevivientes y de los agresores como los contextos donde la acción violenta se produce. De acuerdo con Heise este enfoque sintetiza los hallazgos comprobados por investigaciones empíricas e incorpora elementos innovadores para dar cuenta de las diferentes expresiones de la violencia basada en el género.

El modelo feminista ecológico propone, entonces, para el hogar una mirada de las violencias que reconoce las historias de vida de las mujeres que acuden a este, teniendo presente que estas hacen parte de una cultura específica o en muchos casos de situaciones de interculturalidad propias del contexto de una ciudad receptora de población migrante y desplazada, trascendiendo las reflexiones a la identificación y análisis de su realidades socioeconómicas, en gran parte de los casos de vulnerabilidad y empobrecimiento, marcadas por relaciones de poder desigual que ubica a estas ciudadanas sujetas de derecho como víctimas/sobrevivientes, por un lado de un agresor directo que vulnera sus derechos, y de otro de un Estado con responsabilidades frente a la garantía de los mismos que debe actuar como protector.

Por lo tanto, el Hogar de Acogida en este modelo se ubica en el rol de agente del Estado para garantizar el restablecimiento de los derechos de las mujeres que llegan al espacio y asume una labor de articulación con las organizaciones sociales y comunitarias e instituciones públicas y privadas que permita avanzar en la movilización de imaginarios sociales, actuaciones personales e institucionales y formas de relacionamiento que perpetúan las violencias en los diferentes contextos de ciudad.





Marco jurídico-normativo para la restitución de derechos de las mujeres

Los avances internacionales en materia de reconocimiento y garantía de los derechos de las mujeres, denotan un llamado continuo a los diferentes países frente al abordaje responsable de acciones que les favorezcan un mejor vivir e impulsen el desarrollo con igualdad.

Colombia suscribió en el año 1979 la Convención Internacional para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujeres (CEDAW), que se incorporó al ordenamiento nacional con la Ley 51 de 1982, esta convención promueve un modelo de igualdad sustantiva para eliminar las desigualdades y brechas que históricamente han afectado a las mujeres.

La convención reconoce que la discriminación contra la mujer denota toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

Este concepto de igualdad sustantiva supone la consideración de tres elementos claves que es importante desagregar. La igualdad de oportunidades, como el primero de ellos, plantea que la existencia de leyes, marcos y políticas en el país que favorezcan la equidad, son un avance. También, al hablar de igualdad de oportunidades se enuncia el derecho de las mujeres a tener acceso a los recursos de un país en igualdad de condiciones que los hombres.

El segundo aspecto contemplado por la CEDAW es la igualdad de acceso a las oportunidades, pues aunque se garantice por medio de leyes y políticas igual respeto y protección para los derechos humanos de las mujeres, es clave asegurarse de la no existencia de obstáculos que impidan a las mujeres el disfrute y plenitud de sus derechos.

El tercer elemento que plantea la CEDAW es la fuerte necesidad de que no solo se realice la implementación de medidas para garantizar los derechos de las mujeres, sino que todas estas empiecen a verse reflejadas en los logros y cambios reales que tengan las mujeres en su vivencia del territorio.

El orden internacional se encuentra la IX Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe, México (Cepal, 2004). En el prólogo del documento dice: “la distribución desigual del poder y los obstáculos para participar activamente en los procesos de decisión, tanto a nivel del hogar como de la comunidad y de la sociedad, es otro elemento fundamental que limita a las

mujeres el ejercicio de sus derechos y su ciudadanía, e incide directamente en la desprotección y la inseguridad social”.

También la plataforma de acción adoptada en la IV Conferencia Mundial sobre la Mujer, celebrada en Beijing, en 1995, la cual define la violencia contra la mujer como una de las doce esferas de especial preocupación que deben ser objeto de particular hincapié por parte de los gobiernos, la comunidad internacional y la sociedad civil”.

Estas legislaciones internacionales abrieron el camino a la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, Convención de Belem do Para, en la cual los Estados partes, entre ellos Colombia, establecen acuerdos frente a ubicar la violencia contra la mujer como una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales al limitar total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades; de igual manera expresan que las situaciones de violencia contra las mujeres se inscriben como manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres y son barrera para el desarrollo de un país. Por tanto, establece deberes y medidas que deberán cumplir los estados partes para alcanzar una vida libre de violencias contra las mujeres.

Dentro del ordenamiento jurídico nacional encontramos los siguientes referentes legislativos que han consagrado la protección y garantía de los derechos de las mujeres en Colombia. La carta constitucional de 1991 introduce en los artículos 2, 5, 15, 17, 40, 42, 43 referencias en cuanto igualdad, a no ser sometida a ninguna clase de discriminaciones y la protección del Estado a las mujeres durante el embarazo y el parto, así mismo, enfatiza en la protección contra la esclavitud, la trata de personas y considera la libertad de elección para la constitución de una familia.

De igual forma, se promulgó en el año 2000, la Ley 581 o Ley de Cuotas, mediante la cual se reglamenta la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de las diferentes ramas y órganos del poder público; la Ley 823 de 2003, por la cual se dictan normas sobre igualdad de oportunidades para las mujeres; la Ley 294 de 1996 y Auto 092 de 2008, protección de los derechos fundamentales de las mujeres víctimas/sobrevivientes del desplazamiento forzado por causa del conflicto armado.

También en el 2012, el Ministerio del Interior y de Justicia, emitió una resolución por la cual se expide el protocolo específico con enfoque de género y de los derechos de las mujeres que se refiere en el artículo 50 del decreto 4912 de 2011. Esta resolución determina los principios del programa de prevención y protección con enfoque de género, entre los cuales son claves el enfoque diferencial y la atención preferencial y especial para mujeres.

El enfoque diferencial lo aborda desde las claridades frente a las vulnerabilidades de las cuales son víctimas/sobrevivientes las mujeres, que se cruzan con variables como la edad, etnia, discapacidad, orientación sexual y procedencia rural o urbana.

Respecto a la atención preferencial y especial, la resolución establece que frente a riesgo extremo o extraordinario recibirán atención preferencial por parte de las entidades. Esta resolución además se convierte en referente al avanzar en la responsabilidad de transversalización del enfoque de derechos de las mujeres en todas las etapas de la ruta de atención.

En el año 2008 fue aprobada la Ley 1257 del 4 de diciembre de 2008, por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres y se reforman los códigos penal y de procedimiento penal. Esta legislación entra





a determinar los procedimientos de atención que desde los diferentes sectores (justicia, salud, laboral, educativo) se deberán adelantar frente a las violencias contra las mujeres, para lo cual se acompaña de cuatro decretos reglamentarios.

La Ley 1257 de 2008 fundamental para plantear este protocolo, define la responsabilidad del estado frente a los procesos de atención a las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia que garanticen el restablecimiento de derechos.

Esta ley define en su artículo 2 la violencia contra la mujer como cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.

Así mismo, amplía el margen de comprensión de las violencias, al plantear que por violencia económica se entiende cualquier acción u omisión orientada al abuso económico, el control abusivo de las finanzas, recompensas o castigos monetarios a las mujeres por razón de su condición social, económica o política. Esta forma de violencia puede consolidarse en las relaciones de pareja, familiares, en las laborales o en las económicas.

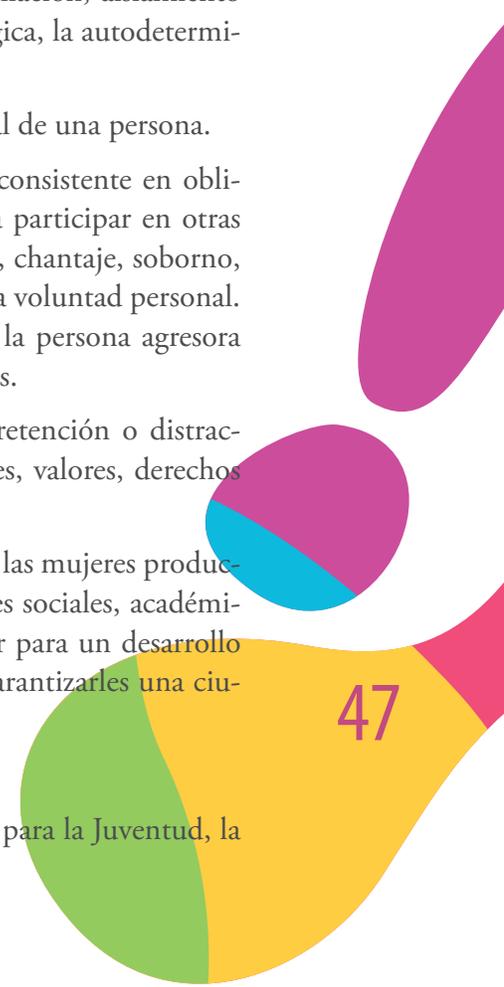
La misma ley, en su artículo tercero, plantea el concepto de daño contra la mujer y establece las siguientes definiciones de daño:

- a. Daño psicológico: consecuencia proveniente de la acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal.
- b. Daño o sufrimiento físico: riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona.
- c. Daño o sufrimiento sexual: consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. Igualmente, se considerará daño o sufrimiento sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas.
- d. Daño patrimonial: pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer.

Este referente legislativo se acompaña de un marco de políticas públicas para las mujeres producto de la construcción conjunta entre las mujeres de diferentes organizaciones sociales, académicas, etc., y el Estado; que han ido marcando la ruta que el país debe seguir para un desarrollo equitativo, que incorpore acciones afirmativas a favor de las mujeres para garantizarles una ciudadanía plena.

Entre las políticas para las mujeres en Colombia podemos mencionar:

- Política Integral para las Mujeres, Conpes 2626, Consejería Presidencial para la Juventud, la Mujer y la Familia. 1992.



- Política Salud para las Mujeres, Mujeres para la Salud, Resolución 1531 de 1992, Ministerio de Salud.
- Política Nacional de Salud Sexual y Reproductiva, Ministerio de Protección Social, 2003.
- Política Nacional Mujeres Constructoras de Paz y Desarrollo, 2003.
- Política Nacional Mujeres Constructoras de Paz y Desarrollo 2006-2010
- Política pública nacional para las mujeres, 2012. Que incorpora un Plan para garantizar la vida libre de violencias de las Mujeres en Colombia, 2013-2020.

En cuanto al contexto local, el municipio de Santiago de Cali fue pionero en Colombia al crear la primera Comisaría de la Mujer y la Familia, en 1988, iniciativa acompañada por el movimiento de mujeres, especialmente desde la Unión de Ciudadanas de Colombia. Posteriormente, desde el año 2006 y hasta 2010 se trabajó desde el Centro de Estudios de Género Mujer y Sociedad (Universidad del Valle), el movimiento de mujeres y la Alcaldía de Cali, en el diseño de una política pública para las mujeres, que fue aprobada por Decreto 0292 de 2010 del Concejo de la ciudad, y que define once ejes estratégicos en la agenda urgente de las mujeres caleñas, los cuales también son considerados al momento de pensar un protocolo de atención desde el marco de derechos de las mujeres.

Pensar, entonces, un protocolo de atención para el Hogar de Acogida de mujeres víctimas/sobrevivientes y supervivientes de la violencia, exige plantear no solo aquellas medidas y acciones que se adelanten para garantizar la restitución inmediata de sus derechos, sino las articulaciones y acciones que la Alcaldía de Cali debe adelantar para que se generen resultados en términos de ciudadanía de las mujeres y vivencia del territorio.

En el caso de Cali, el proyecto no violencia contra las mujeres avanza desde las diferentes asistencias en aras de posibilitar que la ciudad se fortalezca institucionalmente y disminuya y elimine las barreras y obstáculos que pueden estar presentes para la atención frente a las violencias contra las mujeres.

Por otro lado, en relación con las responsabilidades y competencias institucionales para los procesos de restablecimiento de derechos de las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias, la Ley 1257 de 2008 también determina responsabilidades institucionales así:

Sector salud

Este sector constituye una pieza fundamental para los procesos de restablecimiento de derechos, puesto que la integridad física o emocional de la mujer se ve comprometida en los casos de violencia y la acción oportuna y pertinente de los prestadores de servicios puede marcar la diferencia en la ruta de atención.

De acuerdo con la Ley 1257 de 2008, en su capítulo VI, Art. 19, y lo reglamentado en el Decreto 4796 del 20 de diciembre de 2008, las EPS y las ARS deberán:

- a. Garantizar la habitación y alimentación de la víctimas/sobrevivientes a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- b. Las Empresas Promotoras de Salud y las Administradoras de Régimen Subsidiado prestarán servicios de habitación y alimentación en las instituciones prestadoras de servicios de salud o





- contratarán servicios de hotelería para tales fines; en todos los casos se incluirá el servicio de transporte de las víctimas/sobrevivientes, de sus hijos e hijas.
- c. Apoyar con el sistema de referencia y contrarreferencia para la atención de la mujer víctimas/sobrevivientes, siempre garantizando la guarda de su vida, dignidad e integridad.
 - d. Cuando la víctimas/sobrevivientes decida no permanecer en los servicios hoteleros disponibles, o estos no hayan sido contratados, se asignará un subsidio monetario mensual para la habitación y alimentación de la víctimas/sobrevivientes, sus hijos e hijas, siempre y cuando se verifique que el mismo será utilizado para sufragar estos gastos en un lugar diferente al que habite el agresor. Así mismo, este subsidio estará condicionado a la asistencia a citas médicas, psicológicas o psiquiátricas que requiera la víctimas/sobrevivientes. En el régimen contributivo este subsidio será equivalente al monto de la cotización que haga la víctimas/sobrevivientes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, y para el régimen subsidiado será equivalente a un salario mínimo mensual vigente.
 - e. Las Empresas Promotoras de Salud y las Administradoras de Régimen Subsidiado serán las encargadas de la prestación de servicios de asistencia médica, psicológica y psiquiátrica a las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia, a sus hijos e hijas.

El Hogar de Acogida cumple funciones de articulación permanente con este sector. En los casos donde el derecho a la salud emocional y psicológica está comprometido, serán los profesionales del área médica, enfermería y sus especialidades quienes apoyen al personal del hogar para la atención.

Frente a hechos que involucren el derecho a la salud de la mujer, asociados con actos de violencia física, psicológica, emocional, abuso sexual, acoso, entre otras, se debe acompañar a partir del protocolo de atención en salud para mujeres víctimas/sobrevivientes de la violencia.

Sector justicia

Este sector se ubica como la posibilidad real que tienen las mujeres de encontrar la sanción efectiva para su agresor y afirmar su condición de ciudadanas en derechos al sentirse respaldadas por un aparato judicial que se moviliza frente al hecho que ha afectado su dignidad: la violencia que las victimiza, las mujeres acudirán a este sector en espera de no ser revictimizadas y de encontrar un camino para su garantía de sanción. Integran este sector: la Fiscalía: Caivas, Cavif. URI, comisarías, casas de justicia, inspecciones de Policía, entre otras.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1257 de 2008 y el Decreto Reglamentario 4799 del 20 de diciembre de 2011, se otorga competencia a las comisarías de familia para la atención con medidas de protección frente a la situación de violencias contra las mujeres. Entre las medidas a contemplar se encuentran:

- a. Ordenar al agresor el desalojo de la casa de habitación que comparte con la víctimas/sobrevivientes, cuando su presencia constituye una amenaza para la vida, la integridad física o la salud de cualquiera de los miembros de la familia.
- b. Prohibir al agresor esconder o trasladar de la residencia a los niños, niñas y personas discapacitadas en situación de indefensión, miembros del grupo familiar, sin perjuicio de las acciones penales a que hubiere lugar.

- c. Obligación de acudir a un tratamiento reeducativo y terapéutico en una institución pública o privada que ofrezca tales servicios, a costa del agresor.
- d. Si fuere necesario, se ordenará al agresor el pago de los gastos de orientación y asesoría jurídica, médica, psicológica y psíquica que requiera la víctimas/sobrevivientes .
- e. Cuando la violencia o maltrato revista gravedad y se tema su repetición, la autoridad competente ordenará una protección temporal especial de la víctimas/sobrevivientes por parte de las autoridades de Policía, tanto en su domicilio como en su lugar de trabajo si lo tuviera.
- f. Decidir provisionalmente el régimen de visitas, la guarda y custodia de los hijos e hijas si los hubiere, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades, quienes podrán ratificar esta medida o modificarla.
- g. Suspender al agresor la tenencia, porte y uso de armas, en caso de que estas sean indispensables para el ejercicio de su profesión u oficio, la suspensión deberá ser motivada.
- h. Ordenar al agresor la devolución inmediata de los objetos de uso personal, documentos de identidad y cualquier otro documento u objeto de propiedad o custodia de la víctimas/sobrevivientes .

La Fiscalía, desde los centros de atención Caivas y Cavif, brindará acompañamiento a la víctimas/sobrevivientes en el proceso de denuncia y posteriores diligencias que se surtan en busca de sanción para el delito de violencia contra la mujer, como se denomina actualmente pues aún no hay tipificación del delito: violencia basada en género. Es importante considerar que este protocolo desde su enfoque reconoce la situación como VBG.

Las líneas de atención existentes en los municipios y los distritos informarán de manera inmediata, precisa y completa a la comunidad y a la víctimas/sobrevivientes de alguna de las formas de violencia, los mecanismos de protección y atención a la misma. Art. 20 Ley 1257 de 2008.

Sector educativo

Como lo plantea la CEDAW en su artículo 5, los Estados parte tienen la responsabilidad de “modificar los patrones socio-culturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de cualquier otra índole que estén basados en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de hombres y mujeres”. En esta tarea concreta el sector educativo es esencial desde el direccionamiento de procesos que permitan la movilización de patrones, creencias y discursos que validan y justifican situaciones de violencias desde las cuales son víctimas/sobrevivientes mujeres de todas las edades.

Este sector, integrado por la Secretaría de Educación, instituciones educativas públicas y privadas, universidades, centro de formación, entre otros, desempeña un papel fundamental con relación al hogar, pues se convierte en potencial identificador de casos de violencia contra la mujer y puede orientar a la víctimas/sobrevivientes para que acuda al Hogar de Acogida o a sitios donde pueda presentar la denuncia.

Entre las responsabilidades que la Ley 1257 de 2008 manifiesta para este sector, el Decreto 4798 del 20 de diciembre de 2011, refiere que las entidades territoriales y las instituciones educativas





se comprometen con el tema de la prevención de cualquier forma de violencia contra las niñas, adolescentes y mujeres, y garantizar los servicios educativos para aquellas personas que lo requirieran (reubicación).

En este sentido, el sector debe articularse con la Secretaria de Educación para mantener continua información en los núcleos educativos sobre la atención del hogar y las orientaciones frente a casos de violencia contra la mujer.

Las instituciones de educación superior tienen un papel importante para acompañar al hogar con procesos de prácticas profesionales que favorezcan la atención a las mujeres y les apoyen en su proceso de reconstrucción de proyecto de vida.

Sector laboral

Plantear procesos de resignificación de proyecto de vida y garantía de derechos para las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia, implica abordar la necesaria independencia económica que permita a estas mujeres tomar nuevas decisiones de vida para ellas y sus hijos e hijas, por esto el artículo 23 de la Ley 1257 de 2008 plantea medidas como la deducción de impuestos para las empresas que contraten mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia, el Decreto 2733 de 27 de diciembre de 2012 reglamenta estas deducciones. El hogar, dentro de su labor de articulación, deberá visibilizar y gestionar con las empresas las posibilidades de vinculación para las mujeres, así mismo la capacitación para lograr su posterior vinculación.

Sector comunitario

(ONG, organizaciones sociales, juntas administradoras locales, juntas de acción comunal)

Por su presencia permanente y activa en el territorio, estas instituciones se constituyen en referentes para las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia, quienes pueden acudir a estas en busca de orientación, información y acompañamiento para emprender la ruta de atención cuando han sido violentadas. La responsabilidad de este sector está en referenciar a las mujeres el hogar, así como los espacios de denuncia y seguimiento al proceso, a fin de poder potenciar las redes vinculares con que cuenta la mujer en el territorio.

Para concluir este apartado es importante mencionar que con el fin de dar viabilidad a la política pública nacional de equidad de género, el Gobierno nacional definió en el mes de marzo de 2013 el documento Conpes que precisa el plan de acción indicativo para el período 2013-2016, el cual incluye a la vez el plan integral para garantizar una vida libre de violencias. Estos avances apuntan a los compromisos de superación de todas las formas de discriminación y con ello al desarrollo de un país que respete y valore los derechos humanos de todas las personas.

El plan integral para garantizar la vida libre de violencias hacia las mujeres en Colombia, postula la necesidad de movilizar los imaginarios sociales y acabar con la tolerancia frente a las situaciones de violencia y manifiesta que se requiere avanzar en garantizar el acceso a derechos para las mujeres víctimas/sobrevivientes siendo imperativo garantizar que los funcionarios y las funcionarias incorporen en su accionar y práctica profesional el enfoque de género como un criterio de su actuación para brindar atención integral y diferenciada.





Propuesta técnica del protocolo

Objetivos

General:

Brindar protección mediante acogimiento inmediato y por un tiempo de hasta un mes de atención encaminada al restablecimiento de derechos de la mujer víctimas/sobrevivientes de la violencia basada en género, al igual que a su grupo familiar o personas que dependen de ella.

Específicos:

- Avanzar en la resignificación de su proyecto de vida personal,³ restablecimiento del control sobre su vida y su autonomía personal.
- Propiciar el empoderamiento personal y familiar frente a la situación de violencia basada en género para asumir las acciones de atención y proceso jurídico para la sanción.
- Informar, acompañar y orientar a la mujer víctimas/sobrevivientes de violencia en la ruta de atención para el restablecimiento de derechos y las alternativas en su situación específica.

Alcance

Los procedimientos indicados en este protocolo buscan fortalecer la atención del Hogar de Acogida de la ciudad de Cali. El documento detalla los procesos que se deben seguir de manera individual y colectiva para realizar una atención integral. Así mismo, define aspectos de competencia interna para el hogar y algunos para instituciones de la ruta de atención a las violencias; todo esto fundamentado en la Ley 1257 de 2008, la política pública del municipio y el marco normativo internacional y nacional. Este protocolo se sustenta en las perspectivas de género con enfoque de violencia basada en género e interseccionalidad, restitución de derechos a las mujeres con enfoque de atención diferenciada y como sustento metodológico el enfoque de intervención llamado Modelo Ecológico Feminista Integrado

Además, una vez sea socializado a los y las funcionarias, al grupo de docentes, al movimiento de mujeres y al equipo técnico, estos actuarán como guías y remisores de las mujeres víctimas/sobrevivientes de la VBG al Hogar de Acogida y a su vez serán veedores y veedoras de los procesos del

3. Reconócese que las mujeres que llegan al Hogar de Acogida tienen un proyecto de vida, que desde la lectura de los estudios de género se encuentra determinado por la cultura patriarcal que impregna las relaciones, discursos de género y decisiones de las mujeres en sus vivencias cotidianas. Resignificar este proyecto les permitirá reflexionar sobre estas construcciones y ubicarse ellas mismas como sujetos centrales de su proyecto, no actoras secundarias del mismo.

hogar. De esta manera el hogar será vinculado paulatinamente a todos los procesos de ciudad que desarrollan acciones de prevención o atención de violencia contra la mujer, visualizándolo como espacio de restitución de derechos.

Beneficiarias de la atención del Hogar de Acogida

El Hogar de Acogida tendrá como usuarias de la atención a mujeres de dieciocho o más años, con y sin hijos, que se encuentren en situación de riesgo frente a las situaciones de violencia basada en género.

Este protocolo hace mención a la mujer como víctimas/sobrevivientes, buscando visibilizar las lógicas de relaciones desiguales arraigadas en una cultura machista donde, por un lado, se encuentra el agresor directo que vulnera sus derechos y, por el otro, el Estado con responsabilidades para la garantía de los mismos, con especial ahincó en aquellas mujeres que vivencian condiciones de vulnerabilidad debido a las múltiples opresiones y exclusiones y frente a las cuales la acción institucional recae en vulneración.

Ser víctimas/sobrevivientes no es, desde una perspectiva de derechos, una minusvalía; denominar como víctimas/sobrevivientes a quien ha visto vulnerado alguno de sus derechos no sustrae su capacidad de agencia o de acción. El calificativo de víctimas/sobrevivientes es relacional, no hay lugar a su uso si no confluyen tres partes: una persona con derechos, otra que se los vulnera y un Estado con responsabilidades sobre la acción de vulneración que se cometió.⁴

El reconocer la condición de víctimas/sobrevivientes de la mujer no limita el interés de reconocerla en sus realidades y sus propias prioridades de vida, lo que permite apoyarla para que salga de su condición de eterna víctimas/sobrevivientes enmudecida en medio de una cultura machista, además de favorecer desde lo práctico su empoderamiento personal.

El hogar debe tener un sentido ético –porque su fundamento de intervención deben ser los derechos para alcanzar la equidad y disfrute de los mismos– y un sentido político, porque debe buscar permanentemente aportar en la deconstrucción de patrones socioculturales machistas que validan las violencias contra las mujeres, reconociendo la responsabilidad social y cultural del Estado para con ellas.

Fases del proceso de atención en el Hogar de Acogida

El modelo de atención del hogar se estructura en diferentes fases que abordan la realidad de las mujeres frente a cada momento posterior a la situación de violencia. El eje principal que guía todo el proceso es el restablecimiento de derechos, en el cual el hogar se convierte en escenario articulador para la garantía de los mismos. (En Anexo 1 encontrará el mapa conceptual de propuesta de atención para el Hogar de Acogida).

Aunque el modelo se estructura en fases para brindar coherencia y pertinencia a las estrategias que se desarrollen, se mantienen sinergias entre las diferentes fases para una atención integral.

En cada una de las fases se vinculan diferentes procedimientos que se adelantan en el hogar, es necesario que el equipo profesional y de apoyo pueda garantizar a las mujeres el acceso integral

4. ICBF-OIM (2007). Guía de atención para niños, niñas y adolescentes víctimas/sobrevivientes de violencia sexual. Primera edición.





y adecuado a información sobre los derechos y recursos existentes, a través de la adaptación de formatos y procedimientos de acuerdo con las diversidades de las mujeres, considerando los mecanismos de apoyo para aquellas que no sepan leer o escribir, o aquellas que hablan una lengua distinta al español, tal como lo considera el Art. 20 de la Ley 1257 de 2008. Así mismo, para las mujeres en situación de discapacidad.

Es indispensable tener claro que el hilo conductor del proceso es la vivencia de la mujer víctimas/sobrevivientes y la coordinación de acciones interinstitucionales teniendo como eje el restablecimiento de sus derechos.

Por lo anterior, en cada fase se presenta una descripción detallada de los objetivos de la misma, acciones concretas y se anexan los formatos correspondientes. A continuación se presentan las diferentes fases de atención:

Fase 1. Recepción

Duración de la fase

Desde el contacto inicial hasta las primeras 24 horas después de la llegada al hogar. El objetivo de esta fase es brindar a la mujer un ingreso seguro y cercano al Hogar de Acogida, como referente de garantía de derecho. Así mismo, proporcionar la atención de primer momento para salvaguardar su estado de salud (físico, emocional).

Durante esta fase, es determinante transmitir adecuadamente la información generando confianza en la mujer víctimas/sobrevivientes frente al hogar y la posibilidad de atención y acompañamiento para su caso. Los procedimientos que se adelanten en esta fase deben realizarse en un espacio privado y adecuado de atención.

Acogida inicial

Entendida como el primer contacto que se establece con la mujer. El cual puede ser previo a su llegada al hogar (por medio de llamada telefónica o contacto interinstitucional), o en el sitio cuando la mujer llega remitida.

En todo caso, el hogar deberá asegurarse de ofrecer una información clara y precisa en términos de ley. Se requiere que este contacto genere en la víctimas/sobrevivientes seguridad frente a la posibilidad de ingresar al hogar como medida para su atención y acompañamiento.

Tras el contacto de la mujer con el hogar, se debe llenar un registro básico de la misma (Formato 1), en el cual se contempla información general y de contacto.

Orientación e ingreso

Cuando la mujer ingrese al hogar (sola o acompañada por la persona de la entidad que remite) el primer contacto personal debe hacerlo con un(a) profesional del equipo. Se deben expresar ideas claras acerca del proceso que llevara a cabo y los beneficios de protección con los cuales cuenta si se queda en el hogar (asegúrese que el panorama quede claro para ella).

El profesional debe dirigirse a la víctimas/sobrevivientes con cuidado y respeto, debe brindar información sobre el Hogar de Acogida. En los casos en que la recepción y orientación inicial

se realice en el horario diurno (6:00 am a 9:00 pm), se incluye una explicación detallada de la función del hogar, equipo de trabajo y acompañamiento, además de los aspectos fundamentales de la atención, y como participará ella de la misma, recogiendo las expectativas que tenga frente al proceso. Así mismo, se brindará un recorrido por el espacio para identificación y ubicación.

Es necesario, además, realizar una contextualización básica de la situación de la mujer, sin ser indispensable por el momento ahondar. Cuando la mujer ingrese en horario posterior a las 9:00 pm, se realizará ubicación para alojamiento inmediato, postergando el recibimiento detallado para el siguiente día, priorizando solo procedimientos relacionados con atención en salud vital, para casos de violencia física o sexual.

Si la usuaria llega acompañada de la persona natural o jurídica que la remite, se concertará una reunión para los días subsiguientes a fin de dar a conocer el proceso definido, también es posible enviar reporte de las acciones definidas para la atención.

Se requiere contar con el consentimiento informado (Formato 3) donde la mujer acepta el proceso que se desarrollará durante su estancia en el hogar, esto permite adelantar las acciones jurídicas y psicosociales.

Durante el tiempo que lleva en funcionamiento el hogar siempre se le ha solicitado a la usuaria que exponga el contenido de su equipaje para que la persona encargada del ingreso se percate de que no lleva consigo ningún tipo de arma o de sustancias alucinógenas que pongan en peligro su estabilidad emocional, su seguridad y la del resto de las usuarias.

Información y recomendaciones que se brindarán a la mujer en la primera fase

- Conocimiento del espacio: objetivos y estrategias para lograr los mismos. Equipo de profesionales y apoyo.
- Seguridad personal: se le informará que como medida de seguridad y protección los celulares tiene uso restringido el cual debe ser supervisado y acompañado por parte del equipo profesional, por lo cual los equipos celulares o portátiles deben permanecer en la recepción del hogar.
- Derechos de atención inmediata médico-legal en los casos que se requiere.

Ubicación en alojamiento

Un profesional de trabajado social o de psicología conducirá a la mujer hacia la habitación de hospedaje y entregará los elementos básicos para uso de la misma como son (almohada, sábanas, etc.), además elementos de aseo personal (crema dental, cepillos, papel, toallas higiénicas, etc.).

Al presentarse una prioridad de atención en crisis durante la acogida u orientación para el ingreso, se debe proceder de la siguiente manera:

Atención en crisis emocional

La mujer puede ser recibida por cualquier profesional del equipo; sin embargo, si esta llega con crisis emocional se debe pasar a psicología para proceso de contención emocional. La atención emocional en la etapa de crisis que enfrenta una mujer víctimas/sobrevivientes de violencia desde el momento en que ocurre el evento traumático y durante las primeras semanas requiere por





parte del hogar especial cuidado y direccionamiento. Teniendo presente que se debe llevar a la mujer a alcanzar un nivel de estabilidad que le permita empezar a adelantar acciones para el restablecimiento de sus derechos.

Valoración médica de emergencia

Siempre que se presente una mujer víctimas/sobrevivientes de violencia sexual y física se procederá a verificar, de manera prioritaria, la existencia de una valoración médica general o, en casos específicos, de medicina legal. Si no cuenta con esta se adelantará de emergencia. También se debe informar y orientar frente al derecho a la interrupción voluntaria del embarazo en los casos contemplados en la jurisprudencia, sin persuadir a la mujer en su decisión.

En otros casos, la valoración podrá realizarse durante la segunda fase (entre el primer y tercer día de atención)

Recomendaciones frente al ingreso

Para optimizar la fase de recepción, se han implementado algunas recomendaciones recogidas de la experiencia adelantada por el hogar durante el periodo 2009-2012:

1. Cuando la solicitud de ingreso de una usuaria se realiza a través de vía telefónica por cualquiera de las instituciones que conforman la ruta de atención a las violencias o por otra organización o fundación o persona natural de la comunidad, se indagará al solicitante si cuenta con el formato de remisión del Hogar de Acogida. Si la entidad jurídica o persona natural cuenta con el formato pero no sabe diligenciarlo, la persona que orienta la llamada deberá despejar sus inquietudes al respecto. De no contar con el formato de remisión (Formato 1) el profesional deberá diligenciarlo vía telefónica.
2. Si al momento de recepción de la solicitud, el profesional se percata que el caso a remitir no cumple con los criterios de ingreso para el Hogar de Acogida, deberá evaluar las posibilidades de remisión para la atención de la mujer en la instancia competente; sin embargo, es necesario que brinde atención inmediata frente a la situación de violencia de la cual es víctimas/sobrevivientes y alojamiento temporal (1-2 días) mientras se realiza la articulación interinstitucional para la garantía de derechos.

Durante los fines de semana debe contarse con un profesional de turno que realice la primera fase con las mujeres que ingresen durante esos días.

Fase 2. Diagnóstico

Este se debe elaborar con la participación activa de la mujer, quien debe presentar su caso expresando con claridad aspectos de su vida, su familia y su entorno; esto permitirá una apropiada atención y un oportuno manejo de su situación así como conocer su derecho a la verdad, a que se haga justicia, a romper el silencio y denunciar el hecho como elemento fundamental para su recuperación.

El objetivo de esta fase es conocer por medio de valoraciones de diferentes áreas (psicología, trabajo social, jurídica), la situación en la cual se presenta la mujer al hogar y a partir de las valoraciones lograr emitir un concepto que permitirá fundamentar el plan de atención. Este concreto

concepto debe incorporar la mirada de cada profesional y contener la descripción básica de la situación física, emocional y socioeconómica de la mujer y las personas a cargo. Así mismo, las condiciones de vulneración asociadas a la situación de violencia de la cual fue víctimas/sobrevivientes y la tipificación en la cual se ubica la violencia, de acuerdo con lo determinado en la Ley 1257 de 2008.

Durante la fase de diagnóstico también se deberá informar a la mujer sobre sus derechos y los procesos en los cuales el hogar le puede acompañar para el restablecimiento de los mismos.

- Se le presentará a la mujer el acuerdo de convivencia para su permanencia en la institución, y se le enfatizará el respeto a la intimidad y la necesidad de cumplimiento del mismo para aportar al funcionamiento adecuado del hogar (Formato 2, Acuerdo de convivencia).
- Brindar conocimiento de las opciones legales y ser asistida por un abogado o abogada de oficio para las respectivas demandas.
- Valoraciones médicas generales, derecho a la IVE.

Para efectos de realizar las valoraciones por el equipo profesional del hogar, se programarán de manera acordada con la mujer durante el primero y segundo día de su estadía en el hogar. Cada profesional debe emitir su concepto dependiendo las características o aspectos que evalúa desde su profesión. (El diseño de esta valoración por área será responsabilidad de la entidad que ejecute la intervención).

Valoración psicológica

Objetivos:

- Brindar un espacio de apertura y expresión de sentimientos con relación a sus vivencias personales y la situación de violencia de la cual fue víctimas/sobrevivientes .
- Identificar en las historia de vida factores de riesgo o amenazas en las relaciones familiares o de pareja.

Valoración jurídica

Para esta valoración se retomaron elementos considerados por el Hogar de Acogida desde su experiencia en el periodo 2009-2012.

Objetivos:

- Abordar el conocimiento del caso, revisar la ficha de remisión y establecer una relación de confianza con la víctimas/sobrevivientes para asistirle en la activación de la ruta de atención de tal manera que se sienta empoderada en el uso del aparato judicial a fin de reivindicar sus derechos y buscar el resarcimiento de los daños causados.
- Favorecer la incorporación o retorno con garantías al grupo familiar o red vincular.

Este primer contacto jurídico que se realiza con la usuaria se hará inicialmente con el fin de conocer los hechos constitutivos de su situación de violencia, al igual que el estado de su caso: si aún no ha formulado denuncia se le brindará información jurídica relacionada a las rutas de atención para presentarla (Fiscalía General de la Nación, comisarías de familia), se le informará las etapas y procedimientos en cada una de ellas, así como las ventajas y desventajas con el fin de que conozca





y posteriormente decida cual ruta de atención le gustaría aplicar en su caso, la vía civil (comisaría de familia) o a través de la jurisdicción penal (Fiscalía General de la Nación).

Con la información aportada, la usuaria será quien decida el paso a seguir, el cual hace parte del consentimiento informado por cuanto ella ya cuenta con la información necesaria para optar por una u otra institución que conforman la ruta de atención.

Valoración por trabajo social

Objetivos:

- Realizar una valoración socio familiar de la mujer víctimas/sobrevivientes de violencia que ingresa al hogar.
- Reconocer niveles de vulnerabilidad y generatividad presentes en la vivencia de la mujer.
- Identificar redes de apoyo o grupo vincular que pueda acompañar su proceso de atención.

Valoración médica

Objetivo:

- Valorar el estado físico de la persona y brindar la atención asistencial básica requerida. Incluye orientación y asistencia inicial como soporte para un posterior tratamiento a cargo de un ente de salud.

Esta atención médica en ningún caso sustituirá la prestación de los servicios que deba realizar la EPS o entidad de salud a que esté afiliada la víctimas/sobrevivientes y si carece de dicha afiliación se atenderá lo que al respecto conceptúen las entidades que componen la ruta de atención, el sistema nacional de Bienestar Familiar o el ente territorial (observaciones que se tienen en cuenta en las y los usuarios: nivel nutricional, vacunas, crecimiento y desarrollo cuando sea el caso).

Es indispensable que el equipo profesional del hogar diligencie todos los datos señalados en la historia integral (Formato 4), así mismo, se sugiere obtener información detallada sobre las circunstancias asociadas a la situación de violencia a partir del diálogo con la mujer.

Se tendrá claro desde el diagnóstico que el Hogar de Acogida es una medida temporal y como tal se deben realizar todas las acciones y gestiones posible para propiciar el egreso en aproximadamente dieciseis días. Para brindar coherencia y claridad tanto al equipo profesional como a la mujer frente a su proceso, se debe contar con un plan individual de atención, elaborado para cada usuaria con la participación de la misma y que es el objetivo de la siguiente fase.

Fase 3. Atención

Elaboración del plan individual atención

Esta fase se define como el momento en el cual se inicia un proceso de atención concreto para la situación de las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia y las personas (niños y niñas) a cargo. Se asume que las mujeres se encuentran en este espacio temporal porque requirieron abandonar su lugar de residencia con el fin de proteger su vida o su integridad y, en su caso, las personas a su cargo.

Esta etapa se apertura con el desarrollo del plan de atención definido para la mujer víctimas/sobrevivientes de la violencia, el cual se articula desde las dimensiones de derechos y da respuesta a las diferentes vulneraciones e interseccionalidades identificadas durante el diagnóstico.

Procedimiento

Se brinda la acogida temporal para la mujer y personas que dependen de ella, especialmente menores a su cargo. Por un periodo de entre un día hasta un mes, o el tiempo que sea necesario para que el traslado no vulnere los derechos de esta mujer y su grupo familiar.

A partir del concepto interdisciplinario emitido por el equipo de profesionales y contando con las valoraciones respectivas (jurídica, psicológica, socio-familiar, médica), se procede a definir un objetivo en cada campo de atención y estrategias concretas para alcanzar el mismo, se incluyen acciones de información, orientación, asesoramiento e intervención interdisciplinar (psicología, trabajo social, jurídico) para garantizar el restablecimiento de derechos. En el trascurso de la fase de atención es clave la coordinación de acciones que desde el hogar se realice con las otras instancias de la ruta de atención para facilitar a las mujeres los medios, programas y recursos que se encuentren a disposición para potenciar su atención y garantizar una reintegración a su red vincular con prontitud.

Se propone que durante esta etapa el equipo profesional del hogar adelante el plan de atención que se condensa en una matriz, de acuerdo con los enfoques planteados por la Ley 1257 de 2008.

La matriz debe definir objetivos y estrategias concretas, acciones de atención orientadas al restablecimiento de derechos (Formato 5, plan de atención individual)

Recomendaciones para el desarrollo de la fase

1. El hogar deberá definir en un cronograma visible para las usuarias las actividades y horarios del proceso.
2. Acompañamiento permanente: la mujer y su grupo familiar deben tener la seguridad de que cuentan en cualquier momento con personal profesional que les brindará apoyo, que estas personas son sensibles a la violencia basada en género y las exclusiones asociadas, así mismo conocen el tema, los procedimientos y gestiones a adelantar.
3. Es importante durante la fase de atención que el equipo de profesionales registre de manera continua los resultados de las acciones y estrategias implementadas en el plan de atención de la mujer, a fin de fortalecer las mismas se deberá hacer estudio de caso durante el proceso con participación de la mujer en el cual se comunican los avances en su proceso y se definen acciones de continuidad y compromisos.

La fase de atención contará con un trabajo detallado desde el equipo psicosocial y jurídico por medio de intervenciones de tipo individual y grupal que permitan a las mujeres reflexionar y avanzar en la comprensión de la violencia basada en género y su empoderamiento personal para asumir el replanteamiento de su proyecto de vida. Entre las técnicas de atención se debe incorporar actividades informativas, formativas, recreativas y lúdicas.

En la misma línea, el área de atención debe incorporar la estrategia de empoderamiento ocupacional y productivo que dirija el camino para la inclusión laboral de las mujeres víctimas/





sobrevivientes de violencia (decreto legislativo), pues tras el análisis de la realidad de las violencias hacia las mujeres en la ciudad es evidente que la dependencia económica es uno de sus agravantes, al mantener y agudizar las relaciones desiguales de poder, dependencia y sometimiento.

Con relación a lo anterior, uno de los resultados del plan de atención individual deberá ser la valoración de intereses, habilidades ocupacionales y en los casos que no se tenga claro también vocacionales, que permita orientar la búsqueda y articulación interinstitucional con entidades competentes en el campo de formación para el trabajo, al igual que con el sector empresarial.

Además, se abordará con las mujeres el trabajo ocupacional o educativo en elementos indispensables para su inclusión en actividad laboral o productiva: dofa personal, preparación de entrevistas, hojas de vida, manejo de recursos, redes de articulación en la ciudad para empleabilidad, entre otras.

Es importante dejar claro que no se considera una ruta específica de acuerdo con el tipo de violencia que afecta a la mujer, sino una ruta de atención que ubica a la mujer como centro y reconoce las violencias como parte de un entramado de relaciones de poder que propician vulneraciones en sus derechos. La ruta dependerá en todos los casos del plan de atención construido en el cual se evidencian las vulneraciones, los tipos de violencias y las acciones para el restablecimiento; acogiéndose a lo planteado en las diferentes legislaciones; especialmente en la Ley 1257 de 2008 y sus decretos reglamentarios.

Fase 4. Cierre de atención

La fase de cierre de la atención a la mujer víctimas/sobrevivientes de violencia se inicia de acuerdo con diferentes criterios, detallados a continuación y que dejan constancia como disposición por la cual se retira del hogar (Formato 6):

- Decisión de la mujer de egresar del hogar teniendo contacto con red vincular.
- Decisión de la mujer de abandonar el proceso poniendo en riesgo su vida, en estos casos debe realizarse una comunicación inmediata a la Policía y la Fiscalía, al igual que solicitar a la mujer dejar por escrito su decisión.
- Concepto del equipo psicosocial frente a ubicación de red vincular o familiar que propicia condiciones para recibir a la mujer.
- Decisión del equipo psicosocial de cerrar el caso y remitir a otras instituciones para el acompañamiento.

En cualquiera de los casos, los y las profesionales del hogar presentarán a la mujer las acciones realizadas para el restablecimiento de sus derechos durante su tiempo de permanencia en el mismo y las acciones que quedan pendientes para continuidad. Así mismo, le informarán sobre espacios que el hogar ofrece para acompañarla (dar a conocer el proceso de seguimiento).

El equipo psicosocial y jurídico darán cuenta del proceso con un informe detallado de la atención y cierre de caso (Formato 7), que puede ser remitido a entidades competentes de la ruta, como es el caso de comisaría, cuando la mujer haya venido remitida por estas.

Fase 5. Seguimiento tras el egreso

La fase de seguimiento al egreso se define como el periodo de tiempo que transcurre entre la salida de la mujer del hogar y mínimo seis meses siguientes a la atención.

Esta fase busca realizar acompañamiento a la mujer en los trámites y procedimientos propios del restablecimiento de derechos en el marco de la ruta de atención frente a su caso; así mismo, en la vinculación a procesos de formación para el trabajo con miras a inserción laboral que favorezca su independencia económica.

Claves para el seguimiento

Al diligenciar la historia de ingreso y durante la permanencia de la mujer en el Hogar de Acogida, se deben obtener datos de contacto telefónico fijo (puede ser de alguno familiar o amigo, amiga, cuyo lugar de residencia no sea tan fluctuante) y que permita dar seguimiento cuando la mujer salga del hogar.

Al momento de la firma de la ficha de salida del hogar, se debe asignar una nueva cita para realizar el seguimiento a las acciones acordadas; la mujer debe llevar anotada dicha cita y que la misma no sea lejana en el tiempo, máximo a los 20 días.

Es necesario al momento de egreso revisar con la mujer los aspectos avanzados en su atención y aquellos que quedan pendientes y las responsabilidades de ella y de las entidades competentes en este proceso.

Entre las acciones contempladas de seguimiento son indispensables (Formato 8):

- Una llamada a los quince días de egreso y por lo menos una vez al mes por los siguientes seis meses.
- Citas de la mujer en el Hogar de Acogida para definir avances en su caso.
- Vinculación de la mujer y su familia a talleres, sesión de trabajo grupal y encuentros de familias o redes vinculares.

Visita a la red vincular o de acogida de la mujer tras salida del Hogar de Acogida

Dentro del proceso previo al egreso, es importante establecer contacto con el grupo familiar o red vincular que acogerá a la mujer. Este puede ser por medio de visitas domiciliarias (preferiblemente) o contacto telefónico.

Entre los objetivos de este contacto con la familia o red vincular estas:

- Preparar a la familia o red vincular en relación con el proceso a seguir: procedimientos legales, médicos, atenciones y demás.
- Generar un ambiente propicio para el acompañamiento a la mujer víctimas/sobrevivientes durante todo este proceso.
- Unificar criterios frente a la decisión que ha tomado la mujer, respecto a la denuncia o actuación en su situación.
- Reconocer las acciones preventivas y de protección a seguir en caso de que el agresor aparezca o quiera volver a actuar contra la mujer.





Nota aclaratoria: Si la usuaria acude al Hogar de Acogida por información o si durante su entrevista se define que es una atención que no requiere o no desea hospedaje; la o el profesional que atiende debe dejar constancia de esta entrevista, de manera que se mantenga un registro y seguimiento a posibles casos de violencia en la ciudad (Formato 9).

Principios rectores para la atención del equipo

La Organización de Naciones Unidas plantea algunos principios orientadores en materia de prestación de servicios para mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia, que son importantes de considerar por parte del equipo profesional en su proceso de intervención; puesto que un conjunto cada vez más voluminoso de experiencias indica que las prácticas buenas o promisorias en la prestación de servicios se basan en una serie de principios generales, entre los cuales figuran los siguientes:⁵

- Promover el bienestar y la seguridad física y económica de las víctimas/sobrevivientes y permitir que las mujeres se sobrepongan a las múltiples consecuencias de la violencia y recompongan sus vidas.
- Garantizar que las víctimas/sobrevivientes tengan acceso a servicios adecuados y dispongan de diversas opciones de apoyo de acuerdo con las necesidades particulares de acceso de las mujeres que sufren una discriminación múltiple.
- Garantizar que los prestadores de servicios estén capacitados y sensibilizados respecto de las cuestiones de género y realicen su trabajo de conformidad con directrices, protocolos y códigos éticos claros y, dentro de lo posible, cuenten con personal femenino.
- Mantener la confidencialidad y la privacidad de la víctimas/sobrevivientes .
- Cooperar y coordinar con todos los demás servicios para víctimas/sobrevivientes de violencia.
- Monitorear y evaluar los servicios prestados.
- Rechazar las ideologías que excusan o justifican la violencia de los hombres o culpan a las víctimas/sobrevivientes.
- Empoderar a las mujeres para tomar el control de sus vidas.

Espacios de atención

El hogar debe contar con los siguientes espacios:

- Una sala de atención inicial, acogedora y privada, para recibir a las mujeres.
- Un salón para la realización de talleres o seguimiento de los casos, este debe permitir la atención del caso y que agentes externos no interrumpan el ritmo de las sesiones.
- Apropriadadas habitaciones y en general el hogar deben contar con dotación que brinde calidez y hospitalidad para las usuarias y sus familias.
- Adaptar un espacio interno o externo para la recreación de los y las NNA que permanezcan en el hogar.

5. ONU (2006). Poner fin a la violencia contra la mujer “De las palabras los hechos”.

Acuerdos éticos para la atención

El personal profesional y de apoyo logístico y administrativo, deberá observar las siguientes actuaciones éticas:

1. Guardar total confidencialidad de las historias de vida y atenciones desarrolladas en el hogar. Las cuales solo podrán ser consultadas o enviadas parcialmente en reporte a las instituciones competentes, dejando constancia de dichos envíos.
2. Los registros fotográficos y fílmicos que se realicen en las actividades del hogar, solo podrán ser facilitados a entidades competentes, contando con la debida autorización de las mujeres. En caso de los niños, niñas y adolescentes que las acompañan durante la estadía, se debe tener en cuenta lo estipulado por la Ley 1098 de 2006 (código de la infancia y la adolescencia). En ningún caso estas imágenes podrán mostrar el rostro de las mujeres en presentaciones o publicidad del hogar.
3. Durante la jornada de trabajo en el hogar, los y las profesionales deberán evitar emitir comentarios, juicios o valoraciones en los espacios de área común, estas valoraciones deben realizarse en espacio de estudio de caso privado.
4. Si mantienen convenios con instituciones de educación superior para prácticas profesionales, deberán asegurarse que quienes asistan al hogar tengan conocimiento de la legislación o normas de protección a la mujer y que los contenidos que estos o estas profesionales trabajen con las mujeres y sus familias, no tengan mensajes sexistas, religiosos o de culpabilidad a la mujer, de manera que estos no afecten el proceso que se adelanta con ellas en el hogar. Para garantizar esto se puede brindar procesos de inducción y capacitación básica a los y las practicantes.
5. Tener en cuenta atenciones particulares y espaciales (incluso si esto implica salirse de horarios establecidos); para las mujeres cuya situación particular requiere una atención especial, como son las mujeres lactantes quienes requieren estar en función de los horarios de su bebe y no de los horarios permitidos por el hogar. Es necesario mantener normas flexibles que reconozcan las particularidades de cada caso.
6. Todas las medidas y actuaciones que se realicen desde el hogar tienen por objetivo la protección y restablecimiento de derechos y en ningún caso estas pueden vulnerar los mismos, puesto que el Hogar de Acogida no es un espacio de privación o restricción de la libertad.

Equipo interdisciplinar

El Hogar de Acogida de la ciudad requiere contar con un equipo profesional que garantice el acompañamiento real y efectivo a las mujeres.

Este equipo deberá estar constituido como mínimo por:

- Profesionales en psicología para la atención de mujeres jornada completa.





- Profesionales en trabajado social en jornada completa
- Profesionales en derecho en jornada completa
- Un(a) educadora o terapeuta ocupacional en media jornada
- Personal del área de salud según requerimiento

El equipo profesional que realice la atención integral en el Hogar de Acogida deberá haber recibido formación en perspectiva de género y preferiblemente haber trabajado en otros espacios con mujeres; así mismo, el equipo debe cumplir los siguientes criterios para la atención:

- Elaborar conceptos mediante reuniones interdisciplinarias para atender el caso de cada mujer y también participar en el seguimiento del mismo. Puesto que es indispensable tener claridad sobre la situación particular del caso, se debe reconocer que las violencias se entrecruzan y en muchas ocasiones las mujeres que acuden por violencia física, también pueden estar siendo violentadas psicológicamente.
- Contar con calidez y calidad humana, de manera que en su intervención se vea reflejado un trato humano a las mujeres y sus familias, para que no solo la intervención sino su estancia física en el hogar supla sus necesidades y sea agradable para ellas.
- Manejar un discurso incluyente que permita y posibilite que las mujeres reconstruyan una consciencia de sí mismas como sujetas de derecho, del lugar que ocupan como ciudadanas. Pues es desde un lenguaje sensible al género utilizado en todo momento de la intervención e interacciones que se puede empezar a movilizar las posturas personales y familiares de las mujeres que han estado inmersas en un contexto socio-cultural patriarcal. Igualmente, limitar el uso de tecnicismos solo a ocasiones en que se considere indispensable.
- Tener habilidades amplias acerca del manejo de la metodología de la escucha activa, que le permita a las mujeres profundizar en sus situaciones y vivencias, sin encontrarse con juicios de valor parte del o la profesional.
- Participar de procesos de formación continuada en temáticas con perspectiva de género; incluyendo recomendaciones básicas o generales al personal administrativo, de seguridad, apoyo a servicios de cocina y demás, que tengan contacto con las mujeres y que puedan influenciar en el caso o maltratarlas, a través de conversaciones, acciones, atención, acompañamiento u opiniones.
- Recibir la debida capacitación y adiestramiento en modelo de atención con enfoque de violencia basada en género (VBG).
- Trabajar en el manejo de sus emociones y concepciones personales sobre la violencia hacia la mujer, puesto que deben ser conscientes que en las relaciones asimétricas de poder la mujer en ningún caso es culpable del abuso.
- Evitar en todo momento comentarios o intervenciones sexistas que validen la violencia hacia ellas.

- Para todo el personal del hogar se debe realizar capacitaciones en cuanto a medidas de seguridad durante la estadía de mujeres y en casos de que se presente a la institución alguna persona que amenaza con afectar la integridad de cualquier persona dentro del hogar.

Dentro del cronograma de trabajo se deben planificar espacios o acciones de autocuidado o atención para el equipo psicosocial, de manera que la carga de stress, frustración, entre otras, no afecte de manera negativa la atención a las usuarias y a su vez se contribuya a un ambiente saludable en el hogar.

Así mismo, cada profesional debe ser competente, de acuerdo con su formación y sus responsabilidades dentro del equipo.

Área de direccionamiento

Directiva del hogar

- Será responsable de vigilar el cumplimiento del protocolo, cuidar que se cumpla el modelo de atención y dar cuenta de que las actividades e intervenciones que se lleven a cabo se realicen de manera eficiente, eficaz e integral.
- Estará a cargo de mantener contacto permanente con la interventora asignada al Hogar de Acogida desde la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, promoviendo y orientando que las actividades exigidas por este ente sean acorde a lo planteado en el plan de atención según el protocolo.
- Realizará la planeación de los procesos de capacitación y adiestramiento anual del equipo profesional y demás personal de servicios generales, tendiente a fortalecer el manejo de criterios de atención de la VBG.
- Tendrá a su cargo la coordinación de los procesos adelantados por el equipo interdisciplinar, como son: planeación de reuniones, seguimiento del proceso, contacto interinstitucional de apoyo y gestión para la atención integral de víctimas/sobrevivientes de VBG, y en general funciones acordes a su rol de coordinación.
- Deberá incluir en su informe semestral un capítulo de caracterización y análisis de las tipologías de violencias y exclusiones asociadas a los casos de las mujeres que se atendieron en el hogar durante este periodo. Esta información permite que se vayan identificando aspectos relevantes en los casos o historias de las mujeres que se atienden, de manera que se puedan reconocer patrones que luego serán trabajados desde otras áreas, como salud, planeación, justicia; aportando para que el sistema de atención a las violencias contra las mujeres en la ciudad de Santiago de Cali sea acorde a la realidad y mejore o se fortalezca paulatinamente.
- Realizará supervisión al cumplimiento del reglamento interno de funcionamiento del Hogar de Acogida.
- Coordinará los recursos comunitarios (organizaciones no gubernamentales, o de mujeres) disponibles para potenciar la red de apoyo de las mujeres en el territorio.





Área de intervención psicosocial

Psicología

- Se encargará de brindar durante todo el proceso de acompañamiento, atención, orientación y acompañamiento a las mujeres a través de diferentes estrategias metodológicas y empoderamiento personal.
- Apoyará la etapa de atención y seguimiento de caso en zona.
- Realizará talleres de empoderamiento personal y emocional para el grupo de mujeres que asisten o se encuentren en el hogar de manera grupal.
- Orientará y acompañará el proceso emocional de separación del agresor.
- Acompañará el proceso tanto de la intervención durante el tiempo de atención en el hogar de paso como en la etapa postcrítica, recopilando los documentos base para la sistematización en materia de progreso, atención y en el seguimiento de casos.
- En los casos que se considere necesario, brindará acompañamiento en las diligencias del proceso judicial (citaciones, audiencias, entre otras).
- Acompañará la identificación, contacto y fortalecimiento de redes vinculares que puedan realizar apoyo, protección y reparación de mujeres y sus hijos e hijas.
- Elaborará el plan de intervención, informes o registros que permitan documentar el proceso de atención y realización de seguimiento.

Trabajo social

- Tendrán la responsabilidad de hacer el contacto y articulación interinstitucional en la implementación de la ruta para el restablecimiento de derechos.
- Realizará la caracterización del entorno familiar o el contexto donde se ubicará la mujer, identificando si es adecuado para seguir con el proceso o si por el contrario potencia nuevas agresiones para ella y no cambiará en nada su situación.
- Acompañará la identificación, el contacto y el fortalecimiento de redes vinculares que puedan aportar apoyo, protección y reparación a mujeres y sus hijos e hijas.
- Elaborará el plan de intervención, informes o registros que permitan documentar el proceso de atención y realización de seguimiento.
- Intervendrá de manera específica a la mujer de acuerdo con lo determinado en el plan de atención.

Atención para grupos familiares

En los casos de las mujeres que ingresan con hijos e hijas, el equipo psicosocial deberá además asumir las siguientes funciones:

- Trabajo con las madres de los niños y niñas en relación con su rol protector y habilidades parentales (entre ellas el proceso de manejo de normas y autoridad hacia la madre) fortaleciendo o recuperando el vínculo madre-hijo o hija.

- Intervención psicosocial individual y grupal con niños y niñas.
- Gestionar y orientar con las redes primarias de apoyo, acciones para la atención de las posibles vulneraciones presentes en los niños y niñas.
- Realizará acompañamiento y atención a las niñas y niños o personas del núcleo familiar que lleguen con la mujer, evaluando posibles traumas como consecuencia de la agresión/abuso.
- Hará orientación familiar enfocada a mejoramiento de relación madre-hijo o hija, a través de nuevas dinámicas familiares para el restablecimiento de roles y responsabilidades dentro de la familia, trabajo para el manejo de la culpa y la responsabilidad frente a los hechos de violencia.

Apoyo pedagógico

Esta área profesional hará un acompañamiento pedagógico de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que se encuentran en el Hogar de Acogida.

Acompañará también la valoración de habilidades ocupacionales y vocacionales de las mujeres.

Facilitará y gestionará, con apoyo de la coordinación, los contactos interinstitucionales para vinculación a programas de educación formal técnica y tecnológica de certificación para el trabajo u otros profesiones.

Nota: el profesional encargado tendrá una jornada de trabajo según la demanda la atención.

Área jurídica

Derecho

- Los funcionarios y las funcionarias de esta área deben conocer y manejar todas las convenciones internacionales de derechos y protección a la mujer, no es suficiente tener formación en derecho, deberá conocer toda la legislación de género o de violencia contra la mujer para realizar un acompañamiento acertado y que posibilite la real restitución de derechos de las mujeres y familias que acuden al lugar por protección y ayuda; por esto el o la profesional de esta área debe tener un espacio continuo de formación.
- Abordará y acompañará los casos desde la normatividad para implementar la ruta de restablecimiento de derechos.
- Deberá realizar las tareas necesarias para que las usuarias comprendan y den uso al aparato de justicia, de manera que éstas entiendan su situación y se empoderen frente a la exigibilidad de sus derechos.
- Será responsable de establecer contactos interinstitucionales con funcionarios y funcionarias del sector justicia (Fiscalía, comisarías, Defensoría, consultorios jurídicos, ICBF), con el fin de iniciar la ruta, hacer seguimiento a procesos o hacer remisiones de casos atendidos.
- Se encargará de hacer el acompañamiento a las instituciones de la ruta a las cuales sea remitida la mujer para procedimientos legales y que requieran de defensoría o protección legal, de manera que sea verificado la atención digna y el restablecimiento de sus derechos.
- Deberá asegurarse que la mujer conozca sus derechos y se cumpla lo que declara la ley para su atención y protección.





Área de la salud

Medicina

El hogar debe tener un profesional de la Medicina que periódicamente lo visite (por lo menos una vez a la semana) para hacer las respectivas valoraciones médica y controles a las mujeres y a cada integrante de su familia; además de hacer el acompañamiento y atención adecuada en casos especiales.

El hogar debe manejar un convenio con una entidad de salud como EMI, SEM, entre otras, que atienda casos de crisis o lo que sea necesario para una atención en salud prioritaria de las usuarias y sus familias, así como traslado seguro y rápido al centro asistencial.

Enfermería

Se considera necesario que entre los profesionales de salud se cuente con una enfermera, quien podría acompañar en los tiempos en que no se cuenta con médico y aportar de manera valiosa sus servicios en salud mental o en promoción de la salud, para esto es necesario que quien cumpla este rol, al igual que los y las profesionales de planta, cuente con conocimientos en violencia contra las mujeres.

Nutricionista

Realizará una visita periódica no mayor a dos meses para evaluar las necesidades particulares de las usuarias.

Personal de apoyo en la gestión

Recepcionista

El Hogar de Paso contará con una persona encargada del área de recepción con las siguientes funciones: recibir y hacer las llamadas telefónicas, elaboración de correspondencia, archivo de documentos, atención al público, administración de recursos, sistematización de la información, apoyo en todos los eventos desde el área logística y administrativo.

Auxiliar de cocina y aseo

Será la persona encargada de brindar el apoyo logístico para las personas que se encuentran alojadas en el Hogar. Se encargará de mantener las instalaciones en completo orden y aseo y del área de cocina. También suministrará a las usuarias y a su grupo familiar los elementos de aseo (crema dental, papel higiénico, jabón de baño, cepillos de dientes, peine, toallas).

Nota: la persona responsable de este cargo debe estar certificada para manipular alimentos.

Auxiliar de transporte

Es la persona encargada de transportar a las usuarias y su grupo familiar a los diferentes compromisos adquiridos; sin embargo, siempre debe estar acompañada por un profesional del área psicosocial y contar con instrucciones básicas para el manejo del tema de la violencia.

Vigilancia

Será la persona encargada del cuidado del acceso de las personas al hogar, por lo tanto debe conocer medidas de restricción y medidas legales de protección.

En ningún caso y por ningún motivo debe indagar a las mujeres por su situación o hacer comentarios respecto a su caso, situación personal, presentación física o comportamientos.

Recomendaciones técnicas

Para el funcionamiento del Hogar de Acogida la entidad encargada deberá cumplir con los siguientes requerimientos como mínimo para la prestación del servicio en condiciones adecuadas:

1. El espacio debe contar con un informe de panorama de riesgo⁶ que permita realizar las adecuaciones pertinentes para la salud e integridad de las personas que permanezcan en el espacio.
2. Un espacio o zona común para la convivencia (sala de televisión, juegos, entretenimiento)
3. Espacio para talleres con las mujeres y grupo familiar, con condiciones acústicas y logísticas que favorezcan el cumplimiento de los objetivos de las actividades.
4. Sala de recibo acondicionada para brindar acogida inicial a la usuaria.
5. Espacio de recepción-secretaría.
6. Una oficina para coordinación.
7. Dos oficinas que cumplan con condiciones de aislamiento y privacidad visual y auditiva, para ser usadas por el equipo psicosocial y jurídico.
8. Una cocina con capacidad adecuada para el número máximo de residentes, que cuente con menaje adecuado para el número de usuarias potenciales.
9. Número de cuartos que garanticen un adecuado funcionamiento del hogar, considerando las necesidades de privacidad e intimidad de las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia y sus familias.
10. Un comedor para el número de usuarias potenciales.
11. Contar con un baño en condiciones óptimas por cada 10 personas (con las medidas mencionadas anteriormente de seguridad, según panorama de riesgos)
12. Espacio techado para el lavado de ropa.
13. El hogar debe estar adecuado con medidas de accesibilidad para mujeres en situación de movilidad reducida o diversidad funcional.
14. Zonas de distribución de basuras (teniendo en cuenta las recomendaciones del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS).

Nota: el hogar debe contar con equipamiento para atención de mujeres con niños y niñas en periodo de lactancia y hasta los cuatro años de edad, es decir: cuna móvil, pañales, biberones, ropa, kit de aseo, termo para disposición de la madre, alimentación propia de la edad, y todo lo necesario para garantizar su estadía.

6. El panorama de factores de riesgo, considera aspectos físicos, químicos, biológicos, mecánicos, eléctricos, físico-químicos, ergonómicos, psico-laborales, administrativos, públicos o de contexto.





Conclusiones

para el funcionamiento del hogar

El hogar debe adquirir recursos técnicos así como el apoyo o asesoramiento constante de saberes en legislación actualizada, metodologías apropiadas o adecuadas y técnicas para trabajar el tema de violencia contra las mujeres.

Frente a practicantes o voluntarios se debe revisar la metodología y enfoque con el cual voluntarios y voluntarias desean realizar trabajo en el hogar, puesto que las subjetividades siempre juegan un papel importante y es necesario llevar una lógica de trabajo coherente con las mujeres. Por ejemplo, las personas religiosas pueden terminar alimentando sentimientos de culpa en las mujeres frente a su situación, o cultivar en ellas el imaginario del perdón como olvido de esa situación, pues como lo menciona Victoria Sendón las creencias refuerzan patrones de conducta que se deben seguir porque es lo que ya conocemos y se toma como lo verdadero y único.

El hogar debe procurar la eliminación de estereotipos sexistas que han hecho sentir a la mujer débil e incapaz de trabajar y luchar por sacar adelante a su familia sola. Si las mujeres dejan de ubicarse en el imaginario de incapaces, débiles o dependientes; podrán asumir nuevos retos para su supervivencia y la de sus hijos e hijas, confrontándose ellas mismas y llevándose a niveles de independencia que no le permitirán retornar a su anterior relación. Para esto el hogar debe contar o fortalecer sus programas laborales.

Para la producción de conocimiento o el caso del uso de teorías o metodologías se deben dejar claras las fuentes utilizadas, para siguientes experiencias o seguimientos: Acuerdos de ética del equipo para el manejo de fuentes.

Los talleres deben ser desarrollados por medio de metodologías de formación y capacitación innovadoras, con contenidos acordes a la problemática específica de manera que tengan un impacto más “fuerte” en ellas.

El hogar debe contar con una estrategia de divulgación en cuanto al mismo como espacio de atención y restitución de derechos de las mujeres, de manera que sea visualizado por la sociedad caleña como espacio prioritario dentro de la ruta de atención a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia. Lo encuentros con la comunidad deben ser potenciados para socializar aspectos de prevención hacia la violencia, accesibilidad al hogar y aspectos de la atención que promueva a las personas para acudir al hogar.



Bibliografía

- Programa Integral contra las Violencias de Género (2010). Fondo de las Naciones Unidas y España para el Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Estudio sobre Tolerancia Social e Institucional a la Violencia Basada en género en Colombia. Bogotá.
- HEISE, Lori (1999). Violencia contra las Mujeres un Marco Ecológico Integrado en: Annette Backhaus y Regine Meyer GTZ. Políticas Públicas y Género, Estudios, Violencias de género y Estrategias de Cambio. pág.25.
- A.C.D.I, Manual de consulta para el análisis de género, mimeo (sin fecha).
- AGUAYO, Cuevas Cecilia (1999). El sentido de la Investigación en Trabajo Social: Desafíos Epistemológicos y políticas de la Acción Social. Ponencia Santiago de Chile.
- CASTELLANOS, Gabriela (2004). “Los derechos humanos de las mujeres y las nuevas concepciones de las identidades: Igualdad, diferencia y performatividad”, en: Textos y prácticas de género. Cali: Centro de Estudios de Género, Mujer y Sociedad, Universidad del Valle.
- CASTELLANOS, Gabriela (2003). “Sexo, género y feminismo. Tres categorías en pugna”. en: Familia, género y antropología. Desafíos y transformaciones. Patricia Tovar, Editora. Bogotá: ICANH.
- BAQUEIRO Hernández, Alberto (2006). Ética actual y profesional lecturas para la convivencia global en el siglo XXI.
- Política pública para las mujeres en Santiago de Cali (2010), equidad de género e igualdad de oportunidades. Universidad del Valle, Alcaldía de Santiago de Cali.
- CONVENCION DE BELEM DO PARA (1984), Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer de Belem Do Para.
- Protocolo de Vigilancia y Control de la Violencia Intrafamiliar y la Violencia sexual ocurrida en ámbito no familiar (2012). Subdirección de Vigilancia y Control en salud Pública.
- Lineamientos Técnico Administrativos de Ruta de Actuaciones y Modelo de Atención para el Restablecimiento de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes y Mayores de 18 Años con Discapacidad, con sus derechos amenazados, inobservados o vulnerados (2010).
- Estudio sobre Tolerancia Social e Institucional a la Violencia Basada en género en Colombia. Documento publicado en el año 2010.

- CONMUJER, Día Internacional De La Mujer: 8 de marzo. Comisión Nacional de la Mujer. México. 1999. Carpeta elaborada con términos extraídos de las Publicaciones “La perspectiva de género, una herramienta para construir la equidad entre hombres y mujeres” (Marta Lamas, DIF, 1998) y “Ni tan Fuertes ni tan frágiles” (Gabriela Delgado, Olga Bustos, Rosario Novoa, PRONAM, UNICEF, 1998)
- CEDAW (1979). Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación contra la mujer.





Formatos

Formato 1 Solicitud de atención

Diligencie este formato para la remisión o recepción (inclusive vía telefónica) de mujeres que realizan solicitud de atención en el hogar de acogida.

Fecha de solicitud: Día ____ Mes _____ Año ____ Hora: ____

I. Datos de la mujer víctima

Nombres y apellidos: _____

Edad: _____ Acompañada con hijos(as): Sí__ No__ Cuántos ____ Edades _____

Tipo de violencia de la cual es víctima: _____

Estado físico actual: _____

Estado emocional: _____

Instancias de la ruta de atención que tienen conocimiento del caso. _____

II. Datos de la persona natural o jurídica que solicita la apertura de atención para la mujer.

Persona natural diferente a la mujer víctima () pase a A.

Persona jurídica () pase a B.

Mujer víctima () solo diligencie la primera parte (I) de este formato.

A.

Nombre de la persona: _____

Parentesco o relación con la mujer víctima: _____

Pertenece a organización social o de mujeres. Sí__ No__

Dirección y teléfono contacto: _____

Descripción breve de la situación: _____

Tipo de atención que solicita:

Asesoría _____ Hogar día ____ Atención integral en hogar de acogida _____

B.

Nombre de la institución: _____

Nombre de la persona que realiza la remisión: _____

Cargo y teléfono contacto: _____

Numero de radicación, expediente o historia para seguimiento: _____

Tipo de atención que solicita:

Hogar día _____ Atención integral en hogar acogida _____

Fecha de recepción. _____ Hora de llegada al hogar. _____

Firma Beneficiaria

Firma profesional que atienden

Nota. Las organizaciones e instituciones de la ruta de atención, puede comunicarse con el hogar de acogida al celular. Favor solicitar a la usuaria de ser posible que porte consigo documentos de identificación y otros que puedan aportar a sus proceso de atención.





Formato 2

Acta de aceptación y compromisos de ingresos

Este hogar de acogida es un espacio de puertas abiertas donde prima un ambiente cálido, armonioso, seguro y tranquilo; que invita a compartir solidariamente. Las usuarias y los usuarios estarán acompañadas y acompañados de manera permanente por un grupo de profesionales en las áreas psicosocial y jurídica; recibirán orientación, asesoría y acompañamiento en la búsqueda del restablecimiento de sus derechos; con el objeto de obtener herramientas personales y jurídicas que garanticen una vida digna libre de violencia.

Yo, _____, mayor de edad y vecina de esta ciudad, identificada con número de cédula No. _____, bajo la gravedad del juramento y conociendo las implicaciones legales que me acarrea el jurar en falso, manifiesto que la información que entregaré durante el proceso de atención corresponde a mi vivencia personal y familiar.

Además manifiesto que ingreso al hogar de acogida de manera voluntaria y con el interés de que se me acompañe en el proceso de restablecimiento de mis derechos vulnerados por la situación de violencia, por consiguiente acepto y me comprometo a acatar y cumplir el siguiente acuerdo de convivencia.

1. Cumplir con los horarios internos del hogar de acogida.
2. Abstenerse de realizar algún tipo de acto o utilizar palabras que se consideren violentas o atenten contra la salud emocional, física y psicológica de los niños, niñas y adolescentes que estén en el hogar.
3. Participar de los talleres y actividades lúdico-pedagógicas que se lleven a cabo en el proceso de atención integral.
4. Atender y cumplir con las recomendaciones médicas, la ingesta de medicamentos y suplementos vitamínicos, cuidados con la salud y otros.
5. Mantener un comportamiento respetuoso para todas las personas dentro del hogar de acogida y bajo las reglas determinadas en un pacto de convivencia.
6. Asumir responsabilidades en tareas o labores que se le encomiende con el fin de que los espacios individuales y colectivos del hogar se encuentren en perfecto orden, limpieza y estado.
7. Realizar salidas del hogar con el acompañamiento del equipo de profesionales a cargo del proceso de atención.
8. Solicitar autorización del equipo para establecer contactos telefónicos.
9. Cumplir y acatar las recomendaciones del grupo psicosocial y jurídico (autocuidado, mantener la dirección y los teléfonos del hogar de acogida bajo reserva).

Así mismo expreso que ingreso con mis hijos e hijas, cuyos nombres y edades expongo a continuación:

1. _____

78

Edad: _____

2. _____

Edad: _____

3. _____

Edad: _____

4. _____

Edad: _____

5. _____

Edad: _____

6. _____

Edad: _____

Y me comprometo a ser responsable del cuidado de mis hijos e hijas en las instalaciones del hogar.

Para lo anterior se firma a los _____ días del mes de _____ de 201__.

Firma beneficiaria

Firma profesional que atienden





Formato 3 Consentimiento informado

Yo, _____, mayor de edad y vecina de esta ciudad, identificada con número de cédula No. _____, manifiesto que he sido informada sobre:

- Los objetivos y fases del proceso de atención en el hogar de acogida.
- El procedimiento y acciones que se adelantaran desde el Hogar de Acogida para favorecer la atención, sanción y garantía de mis derechos que fueron vulnerados por la situación de Violencia Basada en Género de la cual fui víctima.
- Los tiempos contemplados para mi permanencia en el Hogar.

Conociendo lo anterior, expreso mi consentimiento para que el equipo Psicosocial y Jurídico del Hogar realice todas las acciones establecidas de acuerdo a la Ley 1257 de 2008 y sus decretos reglamentarios en Salud, Educación, Justicia, Laboral, al igual que otras acciones contempladas en la legislación internacional y nacional que permitan restablecer mis derechos y los de mi hijos e hijas.

Autorizo se proceda con la ruta y medidas de atención y protección necesarias.

USUARIA: _____
Firma

Nombre de la mujer: _____

C.C.: _____

PROFESIONAL: _____
Firma

Nombre del profesional: _____

T.P.: _____

Formato 4 Historia integral de ingreso

80

Fecha: _____

Datos de la solicitante

Nombre: _____

Edad: _____ EPS o ESPS: _____

Fecha de nacimiento: _____ Etnia: _____

Orientación sexual: _____

Situación de diversidad funcional o discapacidad. Sí. ____ No. ____ Tipo. _____

Cédula No: _____ Expedida en: _____

Dirección: _____ Barrio: _____ Comuna: _____

Teléfono: _____ Celular: _____

Condición socioeconómica actual: _____

Datos de contacto familiar o personal:

Tipo de solicitud: Orientación jurídica: () - Orientación psicológica: () - Acogida: ()

Ocupación: _____ Escolaridad formal: _____

Otro tipo de formación

Remitido por: Familiar: () Institución: () Amigo: () Otros, cuál? _____

Nombre institución: _____ Teléfono: _____

Nombre de la persona: _____ Teléfono: _____

Composición familiar

Nombres y apellidos	Edad	Parentesco	Formación y Ocupación

Descripción del tipo de relaciones familiares





Personas de su grupo familiar con quienes ingresa al hogar

Número de personas: _____

1. Nombres: _____

Parentesco: hijo/hija () Otros: _____ Edad: _____

Sexo: H () M ()

Condición étnica: _____

Salud: subsidiada () contributiva () Otra ¿cuál? _____

Situación de discapacidad: Sí () No ()

Tipo discapacidad: _____

Asiste a centro educativo: Sí () No ()

Último año: _____

Nombre institución educativa: _____

Tipo de centro educativo: público () privada ()

2. Nombres: _____

Parentesco: hijo/hija () Otros: _____ Edad: _____

Sexo: H () M ()

Condición étnica: _____

Salud: subsidiada () contributiva () Otra ¿cuál? _____

Situación de discapacidad: Sí () No ()

Tipo discapacidad: _____

Asiste a centro educativo: Sí () No ()

Último año: _____

Nombre institución educativa: _____

Tipo de centro educativo: público () privada ()

3. Nombres: _____

Parentesco: hijo/hija () Otros: _____ Edad: _____

Sexo: H () M ()

Condición étnica: _____

Salud: subsidiada () contributiva () Otra ¿cuál? _____

Situación de discapacidad: Sí () No ()



Tipo discapacidad: _____

Asiste a centro educativo: Sí () No ()

Último año: _____

Nombre institución educativa: _____

Tipo de centro educativo: público () privada ()

4. Nombres: _____

Parentesco: hijo/hija () Otros: _____ Edad: _____

Sexo: H () M ()

Condición étnica: _____

Salud: subsidiada () contributiva () Otra ¿cuál? _____

Situación de discapacidad: Sí () No ()

Tipo discapacidad: _____

Asiste a centro educativo: Sí () No ()

Último año: _____

Nombre institución educativa: _____

Tipo de centro educativo: público () privada ()

Nombre madre/padre: _____

Sexo: H () M () Edad: _____ Etnia: _____

Cédula No. _____ EPS: _____

Dirección: _____ Barrio: _____ Comuna: _____

Teléfono: _____ Celular: _____

Escolaridad: _____ Ocupación: _____

Fecha en que sucedieron los hechos: _____

Antecedentes médicos: Consume algún tipo de medicamento: Sí () No ()

¿Cuál? _____

Estrato socio económico: _____

Datos de la persona que genera los hechos de violencia basada en género

Nombre: _____

Cédula No. _____ Edad: _____

Parentesco: Espos(a) () Compañero(a): () Otros, ¿Cuál? _____

Pertenencia étnica _____

Orientación sexual _____





Dirección: _____ Barrio: _____ Comuna: _____

Teléfono: _____ Celular: _____

Escolaridad: _____ Ocupación: _____

Consume: alcohol() drogas() medicamento() Otros, ¿Cuál? _____

Salud mental: _____

Situación de violencia basada en género

Estado civil: Casados () Unión marital de hecho: ()

Tipo de violencia: física () psicológica () sexual () patrimonial () económica ()

Denuncias o reportes a alguna institución: Sí () No () Cual? _____

Número de veces que ha denunciado: _____

Factor determinante

Situaciones de agresión previas al hecho que motiva el ingreso al hogar, describa la historia de relaciones violentas.

Hay armas en la casa: Sí () No () ¿Cuál? _____

Situación socioeconómica

Personas que aportan económicamente:

Red de apoyo o red vincular

Persona o familiar que brinde apoyo ante situación de violencia familiar:

Nombre: _____ Teléfono: _____

Nombre: _____ Teléfono: _____

Nombre: _____ Teléfono: _____

Tipo de apoyo: económico () emocional () social () Otro, ¿Cuál? _____

Necesidades identificadas/factores que pueden favorecer o limitar el proceso de atención

Concepto del equipo psicosocial y jurídico frente al caso

Observaciones

Ruta del caso

Tipo de intervención a incorporar en el plan de atención y que serán detalladas en el mismo

Nombre del profesional _____

Entrevistada(o) por: _____

Firma de la solicitante: _____

CC. No. _____





Formato 5 Plan de acción individual

Hogar de acogida para mujeres víctimas de violencia basada en género. Fase 3 de atención en albergue.

Nombre de la mujer: _____

Fecha de ingreso: _____

Fecha probable de egreso: _____

Edad: _____

Áreas contempladas en la Ley 1257 de 2008

Objetivo específico de atención _____

Acciones-estrategias _____

Resultado esperado _____

Tiempo _____

Responsables y corresponsables _____

Seguimiento a las intervenciones _____

El papel de la mujer en el proceso _____

Prevención _____

Atención _____

Sanción _____

Firma equipo-psicosocial

Firma jurídico

Usuaría

Formato 6 Disposición de salida del hogar de acogida

Fecha: _____

Yo, _____,
identificada con la cédula de ciudadanía No. _____ de _____,
me retiro del hogar siendo el día ____ del mes _____ de _____ por:

- 1. Retiro voluntario ____
- 2. Cumplimiento de proceso (logros con relación a la ruta de atención) ____
- 3. Traslado de lugar de atención ____

Certifico que recibí atenciones de acuerdo con el plan de atención integral que se definió para mi situación y del cual tengo conocimiento. Además tengo claridad sobre el proceso que debo continuar y los apoyos que recibiré del hogar para el mismo.

Fecha de ingreso: _____ Fecha de salida: _____

Número de días: _____ Número de personas: _____

Observaciones por parte de la usuaria – sobre la atención y servicios recibidos:

Datos de la persona o lugar de ubicación de la usuaria una vez sale del hogar

Nombre: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Firma de la beneficiaria:
CC No. _____

Profesional
CC No. _____





Formato 7 Informe detallado de atención y cierre

Nombre de la mujer: _____

Fecha de ingreso al hogar: _____

Fecha de salida del hogar: _____

Edad: _____

Condición étnica: _____

Descripción situación de ingreso

Detallar la situación por la cual ingresó la mujer, especificando el tipo de violencia y las interseccionalidades presentes en el caso.

Alcances del proceso atención

Mencione los alcances y logros de la atención en las diferentes áreas contempladas por la ley: prevención, atención (logros en la ruta, restablecimiento de derechos), sanción (situación del caso a nivel jurídico)

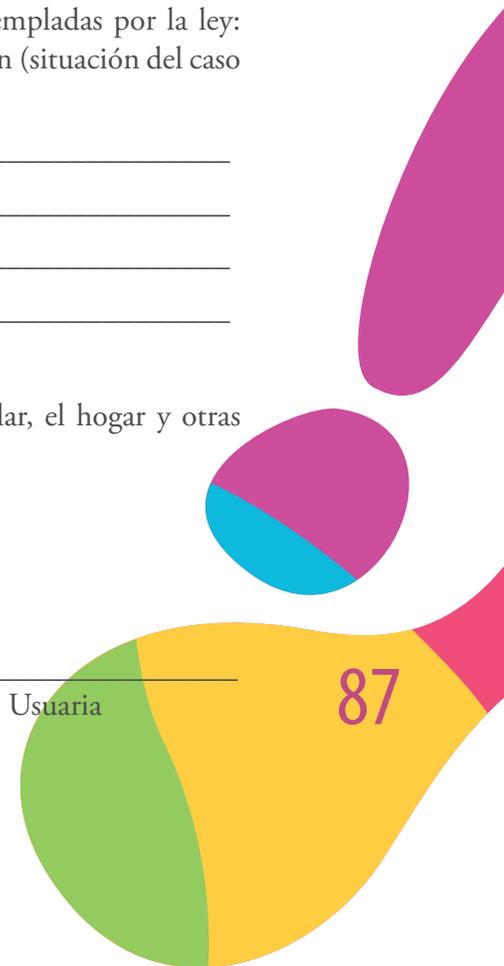
Ruta de continuidad

Especifique las responsabilidades y compromisos de la mujer, la red vincular, el hogar y otras instancias para dar continuidad al proceso de restablecimiento de derechos.

Firma equipo-psicosocial

Firma jurídico

Usuaría



Formato 8 Seguimiento

88

Nombre de la mujer: _____

Edad: _____

Fecha de ingreso al hogar: _____

Fecha de salida del hogar: _____

Fecha del seguimiento: _____

Primer seguimiento _____ Segundo seguimiento _____ Otro _____

Tipo seguimiento: telefónico _____ Visita domiciliaria _____ Visita de la mujer al hogar _____

Dirección _____

Teléfono de contacto: _____

Objetivo del seguimiento:

Resultados del seguimiento:

Verifique la continuidad de las acciones para la atención y sanción, prevención de la situación de violencia basada en género, así mismo considere las dinámicas personales y familiares con relación a la violencia (cambios, continuidades, repetición de situación).

Compromisos del seguimiento:

Firma de profesional

Usuaría





Formato 9 Ficha de ingreso atención día

Yo, _____, mayor de edad y vecina de esta ciudad, identificada con la cédula de ciudadanía No. _____ de _____ ingreso con:

Motivo de la atención:

Asesoría psicológica ()

Asesoría jurídica ()

Acompañamiento ()

Otros: ¿Cuál? _____

Fecha: _____

Profesional que atiende el caso: _____

Observaciones:

Disposición del caso: _____

Se remite a: _____

**Mujer víctima de violencia basada en género (VBG)
Realidad particular**

Proceso de intervención

Fase 1: Recepción
Contacto inicial hasta 24 horas después de llegar al hogar.

Objetivo: brindar recibimiento seguro y cercano que permita identificar el hogar como referente de garantía de derechos. Proporcionar atención de primer momento para salvaguardar la salud.

Momentos:

1. Acogida inicial
2. Orientación e ingreso
3. Ubicación en alojamiento
4. Atención en crisis

Fase 2: Diagnóstico
Entre el primero y tercer día de atención.

Objetivo: valorar la situación de ingreso de la mujer a hogar y emitir en un concepto que permita fundamentar el plan de atención.

Momentos:

1. Valoración por áreas.
2. Información sobre derechos y procesos de acompañamiento.

Fase 3: Fase de atención
Entre un día hasta un mes.

Objetivo: brindar un proceso de atención tendiente al restablecimiento de derechos de la mujer y las personas a cargo a partir de lo identificado en el diagnóstico.

Momentos:

1. Atención individual y grupal.
2. Ruta de restablecimiento de acuerdo con el caso.

Fase 4: cierre de atención

Objetivo: finalizar el proceso de atención intra-hogar y acompañar la ubicación en entorno vincular.

Momentos:

1. Decisión (concepto) de cierre.
2. Reunión de equipo y mujer de evaluación de resultados y proyección de su atención.

Fase 4: seguimiento posterior al egreso
Desde su salida, hasta 4 meses después.

Objetivo: realizar acompañamiento a la mujer en procesos propios del restablecimiento de derechos en el marco de la ruta de atención.

Momentos:

1. Contacto llamada
2. Contacto visita
3. Contacto encuentros

Requerimiento:

1. Registro básico.
2. Consentimiento informado.
3. Atención médica inmediata.

Requerimiento:

1. Manual de convivencia.
2. Formatos de valoración por área.
3. Documentos del proceso que aporte la mujer.

Requerimiento:

1. Diligenciar matriz plan de atención.
2. Énfasis en la estrategia de empoderamiento ocupacional y productivo (valoración ocupacional).

Requerimiento:

1. Concepto equipo psicosocial de cierre o decisión de la mujer de egresar del proceso.

Requerimiento:

1. Visita al entorno o red vincular.
2. Cita acordada para seguimiento.

Recomendaciones:

1. Diligenciamiento del formato de remisión.
2. Recepción del equipo profesional (fin de semana).

Recomendaciones:

1. Realizarlo con participación de la mujer.

Recomendaciones:

1. Acompañamiento permanente.
2. Cronograma visible de atención.
3. Registro continuo de intervención.

Recomendaciones:

1. Vinculación de la mujer y su familiar a sesiones de trabajo grupal o encuentros
2. Contactar a la mujer con organizaciones de mujeres de su comuna



RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS