



Atención Intersectorial desde las **Instituciones Públicas**

Martha Leticia Espinosa Garzón

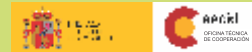
Alcaldía de Santiago de Cali
Agencia Española de Cooperación Internacional
para el Desarrollo
AECID

Proyecto
Apoyo a la Institucionalización de la Política Pública
de Lucha contra Las Violencias hacia las Mujeres
en la Alcaldía de Cali

***Red de Atención desde las Instituciones Públicas
a las Mujeres en situación de Violencia***

Marta Leticia Espinosa Garzón

Santiago de Cali
Mayo de 2013



Que nada
justifique las
**violencias
contra las
mujeres**



Tu VOZ
hace la
diferencia



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Alcalde de Santiago de Cali
Rodrigo Guerrero Velasco

Secretaria 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
Luis German Calero Llanas

Asesor de Comunicaciones
Harold Jiménez Alarcón

Asesora de Equidad de Género
Julie del Pilar Reina Díaz

Coordinadora Proyecto
María Eugenia Betancur Pulgarín

Redacción e Investigación
Marta Leticia Espinosa Garzón

AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO – AECID COLOMBIA

Responsable de 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

Katherine Eslava
Nancy Faride Arias Castillo
Asesoría académica

María del Pilar Restrepo M.
Luz Marina Gil Vanegas
Asesoría editorial

Manuela del Mar Villegas R.
Ilustraciones

Germán Pantoja Caicedo
Diseño y Diagramación

Impreso y hecho en Colombia
UNOA-GRAF

El presente texto se puede reproducir, fotocopiar o replicar por cualquier medio, total o parcialmente, siempre que se cite la fuente.

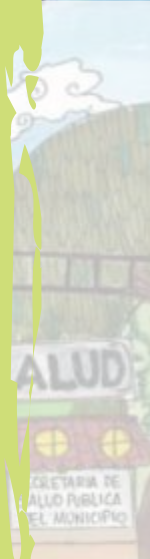
El contenido, las opiniones y recomendaciones expresadas en este texto, son responsabilidad exclusiva de las autoras.

Alcaldía de Santiago de Cali - CAM Avenida 2N No. 10 - 70
www.cali.gov.co

Santiago de Cali, (Colombia) abril de 2013



	Pag.
PRESENTACIÓN	4
INTRODUCCIÓN	6
I. RED DE ATENCIÓN INTERSECTORIAL	7
· Instituciones nacionales y municipales de la Red	7
· Grupos comunitarios de la Red	8
II. CRITERIOS BÁSICOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA RED	8
1. Referencia	9
2. Contra-referencia	9
3. Seguimiento	10
III. ESQUEMA DE LA RED	10
IV. ¿CÓMO SE PERCIBE LA RED?	11
· Tres criterios básicos	11
· Comportamiento de las instituciones y su funcionamiento a nivel nacional y municipal	13
Instituciones públicas nacionales	13
Instituciones públicas municipales	13
· Prevención a la violencia contra las mujeres y las niñas	21
· Calidad del Flujo de Relaciones Intersectoriales	22
Relaciones débiles y negativas	22
Relaciones positivas	24
· Autopercepciones de funcionarias y funcionarios	25
· Representaciones culturales de funcionarias y funcionarios	26
Acerca de las mujeres	26
V. SÍNTESIS DE LA PERCEPCIÓN DE LA RED	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
ANEXO 1: Plan de Seguridad para las Mujeres en situación de violencia	31



Presentación

Desde el año 2008, entre Colombia y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo –AECID– se diseña y se pone en marcha una Estrategia de Igualdad de Género, cuyo objetivo general es: “Incidir en las causas estructurales de la desigualdad de género en Colombia a través de un acuerdo entre gobiernos”. Así, con base en los antecedentes que se venían gestando en la ciudad de Cali, AECID y la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali acuerdan la ejecución del Proyecto: **Apoyo a la Institucionalización de la Política Pública de Lucha Contra la Violencia hacia las Mujeres en la Alcaldía de Cali: No Violencias Contra las Mujeres**, entre el 2011 y el 2013.

El Objetivo específico del Proyecto es: “Aumentar al cabo de dos años la capacidad del Municipio de Santiago de Cali para responder a los mandatos de protección y atención a las mujeres y niñas víctimas/supervivientes de violencia contra las mujeres, así como para la prevención de nuevos casos, derivados de la Política Pública de Igualdad y de la Ley 1257 del 2008”. Para tales efectos, se crea una estructura organizativa y administrativa que permite potenciar el ejercicio técnico-político, a través de un conjunto de 18 Asistencias Técnicas. La tarea que asumen estas Asistencias, al trabajar de manera complementaria en diferentes frentes, es la de realizar avances en el campo académico-investigativo, en el trabajo de sensibilización dirigido a funcionarios y funcionarias, en campañas comunicativas dirigidas a la Ciudadanía, en el fortalecimiento a organizaciones de base, y en el desarrollo participativo de intervenciones intersectoriales.

Otro logro importante del Proyecto es dejar en funcionamiento una estructura organizativa conformada por servidores y servidoras públicas que, desde la institucionalidad, establezca espacios de interacción sinérgica entre el Movimiento de Mujeres, las organizaciones sociales, los organismos de control y la academia. Dichas organizaciones son: Comité de Seguimiento a la Ley 1257, Mesa Municipal de Mujeres Caleñas, Mesa Interinstitucional para la Erradicación de las Violencias Contra las Mujeres y la Mesa Técnica de Articulación de los Observatorios.

En el cumplimiento de los objetivos del proyecto, la Caja de Herramientas que usted tiene en sus manos, condensa los resultados de este proceso.

¿Qué contiene esta Caja de Herramientas y a quién va dirigida?

Los documentos describen la experiencia, analizan las problemáticas, proponen estrategias y aportan nuevos conocimientos en relación con los Derechos de las Mujeres Víctimas de Violencias, pero sobretodo, estos manuales se convierten en herramientas aplicables al trabajo en las organizaciones que tienen a cargo la atención a las mujeres. Son también una fuente de consulta para las personas interesadas en la comprensión del fenómeno de violencias hacia las mujeres y en el enfoque de perspectiva de Género. Y se prestan como materiales para la actualización y apoyo a las organizaciones de base, al movimiento de mujeres, a la academia, y especialmente a la Administración Municipal y a los entes de control particularmente a sus funcionarias y funcionarios.

Las cartillas en referencia, con su correspondiente versión en P.D.F., que usted encontrará son las siguientes:

1. Incidencia Política Colaborativa: el poder de la diversidad por una Cali libre de Violencias
2. Red de Atención desde las instituciones públicas a las mujeres en situación de violencia
3. Marco Normativo Nacional e Internacional sobre los Derechos de las Mujeres
4. Sistema de Seguimiento a la Atención a Mujeres Sobrevivientes de Violencia.
5. Plan de Comunicación para la Difusión de la Ley 1257 desde la Perspectiva de Género.

Para la Coordinación del Proyecto es motivo de alegría entregar a las Instituciones involucradas en el cumplimiento de la Ley 1257 en el Municipio de Santiago de Cali, este conjunto de textos que dejan la memoria viva de una apuesta sin precedentes en la Ciudad.



María Eugenia Betancur Pulgarín
Coordinadora Municipal - Proyecto de No Violencia Contra las Mujeres
Alcaldía de Santiago de Cali - AECID



La cartilla *Red de Atención Interinstitucional* resume la investigación: *Atención desde las Instituciones Públicas a las Mujeres en Situación de Violencia*, realizada durante el 2012, a través de un proceso de formación-investigación con los parámetros de la Investigación Acción Participativa –IAP–, en el marco del Proyecto: *Apoyo a la Institucionalización de la Política Pública de lucha contra las violencias hacia las mujeres*, de la Alcaldía de Cali y la Cooperación Española –AECID–.

Forman parte de esta investigación las Asistentes Técnicas responsables de orientar y facilitar el proceso de investigación-formación, todas integrantes del Grupo de Investigación del Observatorio Social del Municipio de Santiago Cali: una artista plástica, una filósofa y una antropóloga. Además, se cuenta con un equipo de logística.

Participa un grupo de funcionarias y funcionarios de las instituciones públicas responsables de la Atención a mujeres en situación de violencia en el municipio de Cali, de las siguientes instituciones: Las once Comisarías de Familia del Municipio, la Oficina Regional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF– y sus cinco Centros Zonales, las cinco Empresas Sociales del Estado –ESE– del primer nivel de atención y la Secretaría de Salud Pública del Municipio –SSPM–, el Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Intrafamiliar –CAVIF– de la Fiscalía, la Policía de Infancia y Adolescencia y los tres Observatorios del Municipio (Social, de Violencia Familiar y de Educación). La investigación recogida por las Asistentes Técnicas se centra en el análisis de las percepciones, auto percepciones, representaciones, reflexiones y propuestas de acción, que funcionarias y funcionarios participantes hacen de sus propias instituciones, como personas encargadas de la atención en la ciudad y como agentes directamente involucrados en las relaciones intersectoriales.

Esta cartilla ofrece un resumen de la investigación, teniendo en cuenta aspectos como: Los tres criterios básicos para el funcionamiento de la red; el esquema de la red; las distintas percepciones sobre el funcionamiento de la red, el comportamiento de las instituciones nacionales y municipales y de su funcionariado, la prevención, la calidad de las relaciones intersectoriales, las auto percepciones y las representaciones culturales de funcionarias y funcionarios sobre las mujeres, que la investigadora Johanna Castro define como "*mecanismos culturales ritualizados*".¹

¹ Concepto propuesto por Joanna Castro en su investigación: *La situación de las mujeres víctimas de violencia en las Comisarias de Familia de Santiago de Cali*. Proyecto: Apoyo a la Institucionalización de la Política Pública de lucha contra las violencias hacia las Mujeres de Cali. Alcaldía de Santiago de Cali, AECID, 2012.



I. Red de atención intersectorial

Instituciones nacionales y municipales de la Red

Hogar de acogida	SAU
Hogares de Paso	ICBF
Crecer	Inspección de Policía
Secretaría de Salud	Policia de Infancia y Adolescencia
ESES	
EPS	Policia
Secretaría de Educación	Consultorio Jurídico - Asesoría Jurídica
Secretaría de Género Departamental	Colegios
Secretaría de Gobierno	Medicina Legal
Comisariás de Familia	Gobernación del Valle del Cauca
Subsecretaría de Policía y Justicia	Alcaldías del Valle del Cauca
Consejo de Seguridad	
Fiscalía	UAC
CAIVAS	Casa de Justicia
CAVIF	Oficina de Atención al Ciudadano

Las entidades públicas responsables en el tema de atención a las mujeres en situación de violencia son de orden nacional y municipal. Las que participan en esta investigación a nivel nacional son: El ICBF y el SNBS, la Fiscalía con los Centros de Atención CAVIF y CAIVA, y la Policía; y a nivel municipal participan: Las Comisariás de Familia y Observatorio Social (Secretaría de Gobierno), las Empresas Sociales del Estado -ESE- Nivel I de Atención y el Observatorio de Violencia Familiar (Secretaría de Salud Municipal).

Entre todas estas instituciones, solamente el centro zonal nor-oriental del ICBF reporta como parte de su red de atención a la Unidad de Atención y Orientación a la Población en Situación de Desplazamiento -UAO-, a la que acude un alto porcentaje de mujeres desplazadas.

Llama la atención que los y las participantes por las ESE, no mencionan como parte de su red al Hogar de Acogida para Mujeres



en Situación de Violencia, ni a las Madres FAMI del ICBF.

A petición del grupo de participantes se invita a los dos últimos talleres del proceso al Hogar de Acogida y a la UAO. Igualmente se destaca la no participación de la Secretaría de Equidad de Género del Departamento, algunas Organizaciones No Gubernamentales -ONGs- y las instituciones de control que apoyan la atención a mujeres en el municipio, como son: Personería, Defensoría y Procuraduría.

Grupos comunitarios de la Red

Adultos Mayores - Tercera Edad
Juntas de Acción Comunal -JAC-
Juntas de Acción Local -JAL-
Observatorio Violencia Familiar
Grupos de Jóvenes
Jueces de Paz
Grupos Organizados
Familias
Redes de Promoción del Buen Trato

Es probable que algunos de estos grupos que trabajan con las instituciones se encuentre conformados básicamente por mujeres como los grupos de adultos mayores y los de jóvenes. Es remarcable que el Observatorio de Violencia Familiar se perciba como un "grupo" y también la falta de relaciones con otros grupos propios del movimiento de mujeres en la ciudad, e incluso con las Madres FAMI del ICBF y con las Ligas de Usuarios.

Las Comisarias de Familia interactúan especialmente con las Juntas de Acción Comunal -JAC -, y las ESE de Salud con los grupos de la tercera edad y las Redes de Promoción del Buen Trato -RPBT -.

II. Criterios Básicos para el Funcionamiento de la Red

El sector salud cuenta con una amplia experiencia en el trabajo con redes institucionales para la atención que optimizan los procesos.



Esto es posible gracias al respaldo de la normatividad detallada en la Ley 715 de 2001, y en el Decreto 4747 de 2007.

Como apoyo para establecer el funcionamiento de la red de atención intersectorial, se tomaron los tres elementos básicos descritos en la norma de salud:

1. Referencia,
2. Contra-referencia
3. Seguimiento a las mujeres atendidas

1. Referencia

La referencia es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, dé respuesta a las necesidades de salud.²

La referencia entre sectores en este caso, corresponde al envío de mujeres desde una institución de salud por ejemplo, a una Comisaría de Familia, buscando su protección, o a la Fiscalía para que coloque una demanda, o viceversa. Quien remite debe informar y orientar adecuadamente a la mujer y estar pendiente de si efectivamente llegó y tuvo acceso real a la otra institución.

2. Contra-referencia

La contra-referencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contra-remisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.³

² Decreto 4747 de 2007, Art. 3.

³ Idem.



Devolver a la institución remitora la información de la atención prestada a la mujer remitida, completa el ciclo de remisión y permite la actuación integral. La contra-referencia aporta elementos para el seguimiento y orienta las acciones posteriores de la entidad que remitió inicialmente. A través del proceso de referencia y contra-referencia, se garantiza la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios.

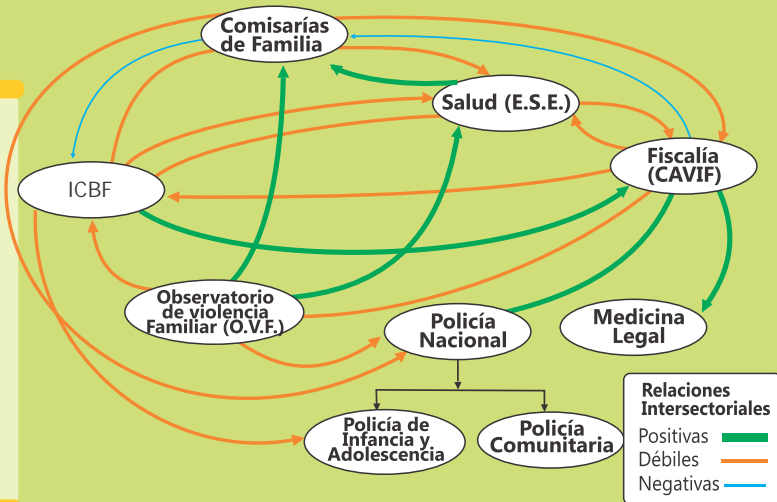
3. Seguimiento

El seguimiento es el acompañamiento institucional a las mujeres y la verificación del cumplimiento de las decisiones tomadas en los procesos, como por ejemplo, la verificación del cumplimiento de las medidas de protección. Permite además aproximarse a los contextos de vida de las mujeres, por medio de la visita domiciliaria, así como su vinculación con otros programas, proyectos, servicios y redes sociales.

III. Esquema de la Red

Este esquema se construye con base en la información expresada en los Diagramas de Relación Interinstitucionales, elaborados durante la investigación:

Flujo de Relaciones Intersectoriales



El esquema de esta red permite observar los flujos de relaciones entre las instituciones públicas de los diferentes sectores. Los colores sintetizan la calidad de las relaciones expresadas por el grupo participante, teniendo en cuenta los tres criterios básicos: referencia, contra- referencia y seguimiento a las mujeres víctimas. La percepción de funcionarias y funcionarios evidencia que el circuito de atención es en general frágil, con algunos puntos fuertes, y además recalca su desconocimiento de otras entidades en las que pueden apoyarse y su sensación de sobrecarga laboral.

IV ¿Cómo se Percibe la Red?

*...La vida termina deshaciendo ...el armazón de una razón analítica
que ha hecho familiar mucho que es dudoso...
Ver será juzgar con criterios lineales y cuadrados
propios de una razón cuantitativa, moribunda, asfalta,
que no deja crecer la lumbre de la palabra y el musgo de la vida.
El misterio no subyace al concepto, sino a las cosas mismas,
a lo que nos rodea, lo que vive, lo que palpamos, lo que oímos,
lo que sentimos.*

María del Carmen Piñas Saura

Antes de entrar en el análisis de la Red de Atención Intersectorial es de resaltar que durante la investigación se construye un auto-diagnóstico de las dificultades percibidas en la planta física y en los recursos de trabajo de las instituciones participantes. Aunque sobre todas ellas se manifiestan carencias (especialmente falta de equipos de cómputo y de profesionales en los equipos de trabajo), llama la atención que, comparativamente, las Comisarías de Familia se destacan por su situación extrema: condiciones físicas inadecuadas, peligros en las estructuras, problemas de energía, hacinamiento, profesionales sin las herramientas para su trabajo, entre otras dificultades

Los tres criterios básicos

El tipo de relaciones descritas que origina el esquema de Relaciones Intersectoriales, indica que entre las instituciones las referencias de mujeres se hacen sin cumplir con los requisitos mínimos de información sobre su situación:



Funcionaria -ICBF-: *Recibimos la información de lo que ha sucedido en los lugares de remisión, por el mismo usuario. Ese es nuestro reporte de atención.*

La contra-referencia se cumple como excepción y no como norma. En este sentido, las recargas de trabajo no permiten informar sobre cada caso remitido a las instituciones remitentes.

Las remisiones desde el ICBF son un tema, al que con frecuencia se refiriere el funcionariado. Se trata de casos remitidos a otras instituciones, sin haber sido suficientemente estudiados para su envío y sin que hayan recibido apoyo alguno de parte de esa institución:

Falta profesionalismo, ya que si asumen un caso deben llegar a su culminación y no esperar a diligencias para remitir a otra institución, sin llenar [las] expectativas de las personas las cuales merecen respeto.

Los procesos son lentos y no apuntan a la necesidad del usuario, además de que no brindan una buena atención "pelotean" a la gente sin brindarles una adecuada información.

En virtud del Código de la Infancia y la Adolescencia,⁴ quedan eliminadas las competencias del ICBF en asuntos de Violencia Intrafamiliar. Como consecuencia surgen dificultades en la asignación de responsabilidades frente a los casos que con frecuencia presentan situaciones combinadas de maltrato a las niñas y los niños, con violencia de pareja u otras situaciones de violencia intrafamiliar. En la práctica, estas situaciones las termina manejando el ICBF con remisiones permanentes a las Comisarías de Familia:

La carga institucional y laboral propicia la remisión constante de casos a Comisarías de Familia, tipificándolos como de violencia familiar, reforzando el maltrato institucional al devolver usuarios y usuarias.

⁴ Ley 1098 de 2006 y Decreto reglamentario 4840 de 2007, Art 7.

Las referencias y contra-referencias interinstitucionales se hacen mucho más difíciles si no existe una conexión personal entre funcionarias y funcionarios. Es importante construir lazos de comunicación entre las diferentes instituciones, de tal manera que se pueda contar con personas concretas a quienes remitir las mujeres y a quienes solicitarles información sobre los procedimientos adelantados con ellas.

Sobre el tercer elemento de la red, el seguimiento, se percibe inexistente, incluso en temas tan delicados como el abuso sexual:

Funcionaria - Salud: *No hacen seguimiento a las custodias [de las niñas] en casos de abuso sexual. Por eso ahora hay casos muy complicados por intervenciones inadecuadas o sin seguimiento. Se vuelven problemas muy complicados de manejar ya. Ahora estamos viendo casos más difíciles debido a eso.*

Comportamiento de las instituciones y su funcionamiento a nivel nacional y municipal

Instituciones públicas nacionales

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-

Sobre el ICBF, con frecuencia se manifiestan miradas que indican el poder que ejerce, especialmente como ente rector del Sistema Nacional de Bienestar Familiar -SNBF-.⁵ El ejercicio de este poder se percibe especialmente desde las Comisarías de Familia, que expresan además dificultades en las relaciones interinstitucionales:

Funcionaria - Comisaría: *En la ley está escrito que nosotros hacemos parte de Bienestar Familiar, pero no nos sentimos así, porque no sentimos ni el direccionamiento ni el acompañamiento adecuado; nos sentimos Comisarías versus Bienestar y eso lo sentimos en todos los espacios*

⁵ El ICBF debe, en los niveles nacional y territorial, coordinar las entidades estatales competentes en el manejo de los problemas de la familia y del menor. (Ley 7 de 1979, Art. 13)



en que estamos y el diálogo parece ser solidario, parece ser comprensivo, pero siempre termina en una trifulca por alguna razón.

Tanto la Fiscalía como el ICBF, son entidades del orden nacional, centralizadas y jerarquizadas, que deben cumplir con la aplicación de políticas nacionales, que al ser ejecutadas en las regiones y municipios, frecuentemente terminan por desconocer las realidades de los contextos locales, tanto institucionales como sociales, dificultando con ello las articulaciones necesarias para una adecuada atención en red. Esta situación se enfatiza, especialmente en el caso del ICBF:

Funcionaria-ICBF: Nosotros trabajamos programas a nivel nacional, no a nivel puntual de departamento o municipio. Necesitaríamos aval nacional. La Sede Regional no tiene autonomía para trabajos puntuales frente a la política nacional.

En el proceso de atención en ICBF uno encuentra que la restitución de los niños, niñas y adolescentes se hace con limitaciones, porque están levantadas en una mirada individualizada de los casos, se limitan a impartir demandas sin que se reconozcan elementos del contexto, que inciden en las atenciones.

Esta situación es particularmente paradójica, puesto que la finalidad del SNBF es básicamente articuladora, como se encuentra claramente definido en sus objetivos:

Coordinar las actividades que realizan las organizaciones públicas y privadas relacionadas con la prestación del Servicio Público de Bienestar Familiar" y "Articular a las entidades responsables de la protección integral de niños, niñas y adolescentes y el fortalecimiento familiar, en los ámbitos nacional, departamental, distrital, municipal y resguardos ó territorios indígenas.



Sin embargo, las percepciones del funcionario sobre el ICBF apuntan a describirlo como una institución confusa, con incoherencias entre la misión que le fue asignada, la norma que la rige y las acciones que realiza:

Considero que perdió el rumbo por lo que fue diseñado. Es confuso su quehacer como institución.

No coordina el Sistema Nacional de Bienestar Familiar. Parece ineficiente.

Cómo así que la Política "Haz Paz" es de Violencia Familiar, pero no atiende casos de vulneración de derechos a las mujeres, o a personas de la tercera edad.

Sobre el funcionariado del ICBF se tiene la percepción de ser muy cerrados:

Considero que [en el ICBF] son muy cerrados para realizar un trabajo interinstitucional, argumentando las competencias.

Otro aspecto señalado se relaciona con una percepción de falta de compromiso y de sentido de pertenencia de parte de sus funcionarias y funcionarios, lo mismo que a su continuo proceso de privatización:

La percepción que tengo es que es una institución en proceso de privatización, que entrega a terceros todos sus servicios y que cada vez reduce más su espectro de acción.

A esta institución le falta más compromiso en su quehacer, puesto que pese a tener unos programas claros de ayuda a la familia en forma integral, se descargan de los casos sin hacer el más mínimo empeño por brindar un apoyo que permita a las familias un cambio en beneficio propio y con respecto a su entorno.

La Fiscalía

Las relaciones de poder se evidencian de diferentes maneras, en diversos niveles y situaciones:



la Fiscalía, por ejemplo, es vista como una entidad que "se da su importancia" frente a las demás instituciones:

Funcionaria: *[en la Fiscalía son] indiferentes frente a la atención, sus funcionarios perciben que su quehacer diario es más importante que el del resto de las entidades que manejan los mismos casos, [tienen un] servicio despersonalizado.*

La fiscalía es percibida como una entidad hermética, cerrada en sí misma y poco dada al contacto intersectorial. En algún momento se mencionó que la Fiscalía era la última instancia a dónde acudir, cuando ya no quedara nada más por hacer.

[con la Fiscalía] Ha existido una comunicación poco fluida y pocas veces han asistido a los espacios convocados.

A los funcionarios y las funcionarias de la Fiscalía se les percibe como carentes de sensibilidad, formación y compromiso para asumir la atención a las mujeres en situación de violencia:

En ocasiones se han encontrado desaciertos puesto que según versión de algunos usuarios, prácticamente se obliga a la cancelación en los casos de violencia. Colocan trabas y expresan no entender el contenido de los casos que se les trasladan, porque la víctima se niega a denunciar, e igualmente justifican la violencia y apoyan al victimario por alguna conducta inapropiada de la víctima.

No hay personal idóneo y calificado en la Unidad de Reacción Inmediata que es donde escuchan inicialmente a las usuarias, ya que inmediatamente las remiten y no las orientan legalmente, para que presenten sus denuncias respectivas.

En los casos de violencia de pareja contra las mujeres, las percepciones apuntan a que en la Fiscalía, se les insiste a las mujeres para que desistan de la denuncia de su caso, con diferentes argumentos:

Deben hacer cumplir la ley pero en ocasiones según lo que me han expresado las usuarias, las presionan para desistir de los procesos a nivel institucional.

Es el que conoce de los delitos. Institución que no cuenta con un funcionario competente en la recepción de denuncias, ya que en ocasiones hace desistir del querer del usuario y lo remiten a otra institución, sin haber oído qué es lo que realmente quiere.

Así mismo se percibe que la Fiscalía se encuentra saturada de procesos por adelantar o en curso, con poco personal, lo cual tiene relación con una tendencia permanente a remitir a otras instituciones los casos que le llegan:

Los funcionarios de la fiscalía tienen mucha carga laboral y por ello remiten permanentemente a las comisarías o al ICBF. Este método de atención es un permanente maltrato institucional a algunas personas.

Otras percepciones hacen referencia a la lentitud en la resolución de los casos, a la falta de compromiso, a la corrupción y por último a atenciones que no toman en cuenta las necesidades de las mujeres:

Teniendo en cuenta la gravedad de los casos que son remitidos a la Fiscalía, deberían ser más preceptivos en su proceso de atención, con ello me refiero a rapidez en la atención y seguimiento para los casos remitidos. En ocasiones por un simple examen de medicina legal, no atienden a los usuarios sin tener en cuenta la necesidad del usuario en ese momento y las implicaciones de la no atención a tiempo.

El Centro de Atención de Violencia Intrafamiliar –CAVIF–

Es importante señalar que las percepciones abarcan a la Fiscalía como ente en general; sin embargo, algunas apuntan al CAVIF de manera específica:



La Unidad de CAVIF cuenta con una persona en la coordinación con la cual ha sido fácil realizar procesos de articulación. Sin embargo, los servicios de los procesos de restitución de derechos son lentos y además no hay condiciones de privacidad en las salas de atención, igual que el problema de espacio y recursos está latente.

La Policía

Es otra entidad del orden nacional operando en la red de atención intersectorial. La Policía debe cumplir con el acompañamiento a las mujeres y con la aplicación de las diferentes medidas para su protección, definidas en la normatividad. Para este cumplimiento, debe coordinar acciones fundamentalmente con las Comisarias de Familia, la Fiscalía y el ICBF.

Las percepciones sobre La Policía apuntan a señalarla como una institución cuya atención se caracteriza por ser despersonalizada y revictimizante al reproducir esquemas de discriminación contra las mujeres:

Muy despersonalizado el servicio, muy técnicos. Sus funcionarios (algunos) manejan muchos conflictos de violencia intrafamiliar.

En la ruta se reconoce que las limitaciones fundamentales [de la policía] están dadas por la estigmatización a las mujeres, que pasa por el sesgo propio de la cultura machista.

Otra mirada asocia a La Policía con una institución con pocos recursos y alta demanda. Esta situación fue descrita con insistencia para el caso de la Policía de Infancia y Adolescencia:

Institución de gran apoyo. Mi percepción es que falta más ayuda para ellos porque cuentan con pocos recursos tanto humanos como logísticos, para la demanda que tienen.

Una opinión enfatiza en el apoyo que brinda la Policía en la red de atención:

Hay más excelente capacidad de respuesta, se han puesto la camiseta y actúan con prontitud, son recep-



tivos y hacen sus aportes, colaboran y conocen su quehacer en forma oportuna. Se ha contado con un gran apoyo de parte de este personal para el cumplimiento de la ruta o protocolo establecido para cada caso.

Instituciones públicas municipales

Las Comisarías de Familia

Las Comisarías de Familia son percibidas como instituciones que cuentan con muy pocos recursos y sin embargo tienen cada vez más responsabilidades:

El personal que labora en las Comisarías de Familia no cuenta con los recursos suficientes ni los equipos interdisciplinarios de planta, para realizar un trabajo continuo y planeado.

La ley les otorga cada vez más competencias.

Una mirada complementaria, señala que a las Comisarías se les presta poca atención desde la

administración municipal

Creo que no cuentan con un direccionamiento general que les otorgue homogeneidad en los procesos de atención.

El personal que labora se siente solo, no cuenta con respaldo institucional de la alcaldía para el desarrollo de su función.

Y otras más, consideran que sus competencias no son claras, que falta compromiso de parte de sus funcionaria/os y que la atención es demorada:

Hay confusión de tareas. No se tienen claras las competencias.

Se manejan los casos como si fuesen "chismes de comadres.

Lugares congestionados sin capacidad para dar respuesta a las necesidades que tienen las usuarias. La queja es la demora de la atención.

Las instituciones de salud y las Comisarías de



Familia son percibidas como abiertas y permeables al trabajo con otros sectores:

Funcionaria –Comisaría: *Tenemos la posibilidad de trabajar articulados desde el área psicosocial [de las ESE]. Es un apoyo para las Comisarias.*

Funcionaria OVF: *Hay buena colaboración de las Comisarias en las actividades que hacemos con las Unidades Notificadoras.*

Las Empresas Sociales del Estado –ESE–

Se manifiesta que sus funcionarios y funcionarias desconocen los cambios en la normatividad para atender a mujeres con violencias, tienen poca sensibilidad y hacen falta recursos, especialmente en lo referido a profesionales del área de salud mental:

En los servicios de baja complejidad, hay dificultades en la atención de calidad, articulada por problemas por el desconocimiento de los cambios normativos, la alta rotación de personal, la poca sensibilidad para actuar con criterios de equidad, la

incapacidad en términos de recursos para hacer procesos de seguimiento.

Falta de profesionales en psicología que atiendan oportunamente las personas que van en estado crítico y de ansiedad por su problemática.

Los servicios en los últimos años es pésimo. Para mí son un moridero, tienen pocos profesionales para esos miles de pacientes que llegan a solicitar atención.

Las ESE son vistas como entidades que teniendo programas, no los dan a conocer. También se hace referencia a la pasividad de funcionarios y funcionarias de salud para denunciar los casos de violencia ante otras autoridades competentes:

Frente a los delitos contra la familia, en muchas ocasiones los funcionarios y las funcionarias de las ESE se rehúsan a cumplir con su responsabilidad de denunciar o informar sobre estos delitos.

Prevención a la violencia contra las mujeres y las niñas

La prevención primaria se refiere a la actuación educativa orientada al respeto, la igualdad, la tolerancia de la violencia contra las mujeres, niñas y niños y a la promoción de una cultura igualitaria entre géneros y clases.

Se considera la más importante, porque se realiza con poblaciones o con personas que aún no están viviendo el problema que se pretende prevenir.

De todas las entidades mencionadas, solamente dos fueron asociadas al trabajo preventivo: La Policía (Comunitaria y la de Infancia y Adolescencia) y las ESE:

Rescato los programas como Policía de Infancia y Adolescencia, por el trabajo de promoción y prevención que están realizando con los niños y niñas y jóvenes.

Rescato la Policía Comunitaria. [Tienen] Programas preventivos a nivel de departamento, con acti-

vidades comunitarias. Se están fortaleciendo.

Las ESE aportan a prevenir la negligencia y el abandono y/o delitos sexuales. Tienen Servicios Amigables: aportan a la prevención de violencia en el noviazgo y/o embarazo en adolescentes, enfermedades de transmisión sexual.

Sin embargo, un alto número de participantes señalan la importancia de las ESE en el trabajo preventivo y de los esfuerzos por cumplir con una respuesta de calidad:

Los programas que se adelantan en las ESE son de gran ayuda y aporte a la prevención y atención de violencia y delitos contra la familia, y promoción de salud física y mental.

Son una entidad que se esfuerza por prestar su mejor servicio con las limitaciones que este presenta, como recursos y personal. Sin embargo, siempre se da escucha a los requerimientos de los pacientes y se da orientación.

Una situación diferente fue planteada con relación al ICBF, en las apreciaciones de su funcionamiento y del de otras instituciones:



Funcionario ICBF: *Los de salud son los competentes para hacer prevención.*

Funcionaria ICBF: *Tenemos problemas con los colegios: nos mandan con frecuencia niños con problemas de disciplina. ¡Imagínense! No tenemos nada que hacer ahí.*

Funcionaria Salud: *[En el ICBF] No se le da el lugar a la prevención. Se debería trabajar con enfoque de riesgo. Enseñar a los padres por ejemplo pautas de crianza. Hacer orientación a las personas en los programas de prevención.*

Funcionaria Salud: *Entonces según lo que oigo de ustedes, el ICBF no hace prevención primaria. Solo hace prevención secundaria y terciaria. Los únicos que trabajamos prevención primaria somos los de salud.*

Calidad del flujo de relaciones intersectoriales
Relaciones débiles y negativas

Observando el Esquema de la Red de Atención Intersectorial, las relaciones descritas como nega-

tivas son de color azul y corresponden a las Comisarias de Familias con el ICBF y la Fiscalía con las Comisarias de Familia. Las relaciones débiles con otras instituciones, son de color rojo.

Las funcionarias y los funcionarios del ICBF reconocen que hay dificultades en la definición de competencias y en el seguimiento de casos con las Comisarias. El funcionariado de las Comisarias describe sus relaciones con el ICBF como "difíciles" y "negativas", en las que hay "confusión de competencias" e inconvenientes de comunicación; no hace contra-referencia y además ejerce relaciones permanentes de tipo evaluativo y de control sobre éstas:

Funcionaria Comisaría: *Tenemos relaciones negativas, casi hostiles; nos citan a hacer estudios de caso de tipo evaluativo.*

Funcionario Comisaría... *mirar a ver en que están fallando para corregirles. Digamos que ese es como el trasfondo, es mi percepción, que a veces sucede eso entre Bienestar y Comisaría; no sé si es una guerra de poderes, no sé qué pasa allí: me están revisando, me están evaluando y a veces*



como que competimos un poco en ese sentido, yo lo he sentido en muchas ocasiones y es la percepción general que uno escucha en los espacios de comisaría. Es más, a veces en las reuniones nos sentamos sectorizadamente.

Se insiste en las remisiones permanentes desde el ICBF a las Comisarías de Familia, especialmente en los casos relacionados con custodias de niños y niñas que, habiendo llegado al ICBF, son remitidos a las Comisarías de Familia como casos de violencia familiar (violencia de pareja), sin que medie un estudio previo sobre de la situación:

Funcionaria ICBF: En asuntos de custodia, las parejas se acusan mutuamente y no se ponen de acuerdo. Uno ahí no tiene nada que hacer.

Con frecuencia, las mujeres que llegan a la Fiscalía a reportar su caso o incluso decididas a demandar, se las desanima a hacerlo y, acto seguido, son remitidas a las Comisarías de Familia donde, igualmente, les sugieren evitar las posibles

consecuencias de la demanda. Esta situación sucede porque las demandas de violencias contra la mujer ya no pueden ser retiradas como se permitía antes, lo que significa más carga para las Comisarías:

Funcionaria Comisaría: La Fiscalía, ahora con lo de la Ley 1257, todo lo tiran porque le dicen a la gente, si usted quiere que no vaya a la cárcel, vaya para la Comisaría. No están asumiendo la denuncia del delito, cuando es violencia extrema.

Funcionaria Comisaría: En la Fiscalía no están asumiendo. Todo lo mandan con oficio y además no responden, hay relaciones negativas, casi hostiles.

Funcionaria Comisaría: ...las mujeres que ahora, después de ley 1257, van a la Fiscalía y no quieren poner la denuncia -dicho por un funcionario de la URI- puesto que no es desistible. Quieren algo suavecito.

Otra situación que recarga a las Comisarías de Familia, es la expresada en relación a unas "funciones



transitorias” que les fueron asignadas recientemente, según las cuales deben ejercer como “Policía Judicial”:

Funcionaria Comisaría: *Hay unas funciones transitorias durante 5 años de Policía judicial y hay uno de los artículos donde dice que la Fiscalía nos tiene que brindar el apoyo técnico, para nosotros adquirir las habilidades para el peritaje psicológico. Entonces inmediatamente salió eso, que es un decreto ó algo así, inmediatamente de la fiscalía nos llegaron cantidades de solicitudes para hacer esos peritajes psicológicos y no se nos ha capacitado; entonces eso está, que a mí hasta de verdad me asusta.*

Relaciones positivas

Están señaladas en el esquema con el color verde.

El CAVIF describe relaciones positivas con la Policía, Medicina Legal y el ICBF, igualmente con la Fiscalía.

En el esquema se observa un circuito positivo entre el Observatorio de Violencia Familiar, las ESE y las Comisarías de Familia, lo que representa una fortaleza que debe ser aprovechada por la red. El OVf y el Observatorio Social –OS– son descritos así:

[En el OVf] Se establecen parámetros de vigilancia y control en salud pública de la violencia contra la mujer, violencia intrafamiliar y violencia sexual. Ayudan a caracterizar la situación para el diseño de políticas públicas, para la intervención oportuna.

Creería que son unos “cuentómetros” [en el OS] en el tema de registro de datos y hechos violentos. Sin embargo rescato los nuevos enfoques que le han dado. Una mirada más cualitativa y social, que integra la cotidianidad, contexto y realidad de la comunidad, a la que tenían en cuenta solo desde el registro de los datos.

Autopercepciones de funcionarias y funcionarios

Algunos funcionarios consideran que el tema de atención a las mujeres con violencias es sólo responsabilidad de las funcionarias, por lo cual solicitan a sus instituciones ser relevados de su participación en la investigación. Este asunto puede ser preocupante si se tiene en cuenta que los cargos de toma de decisiones en el municipio son ejercidos en su mayor parte por los hombres.

En la auto-percepción del funcionariado se manifiestan tres elementos:

1. La auto-denominación a través de palabras consideradas genéricas, pero que en realidad ocultan a las funcionarias mujeres, como “nosotros”, “funcionarios”, “uno”.
2. La creencia exagerada en la capacidad del individuo-aislado para atender las situaciones de violencia contra las mujeres, descrito como “salvador del mundo”.

3. La percepción de que sus experiencias personales pueden servir como parámetros de verdad en los manejos de las situaciones de las mujeres, siempre y cuando éstas tengan la voluntad de acogerlas.

Funcionaria Comisaría: *Se les debe hablar y sensibilizar [a las mujeres] desde la propia experiencia [del funcionario]; orientar y acompañar a las mujeres; cuando les hablo de Dios y les digo que no se peguen a lo material...*

El reconocimiento de las mujeres como ciudadanas en los servicios de atención del Estado, pasa por el reconocimiento de funcionarias y funcionarios como sujetos de derechos. Si los funcionarios se alejan de sus responsabilidades en el tema, si quien atiende se percibe como un sujeto aislado de la red de servicios, difícilmente se podrá reconocer y respetar a las mujeres como sujetas de derechos durante los procesos de atención.

En el contexto de atención a las violencias, los hombres son percibidos como “agresores” o “vic-



timarios” y, bajo esta condición, asociados al miedo, a la rabia por sus actuaciones y al rechazo a trabajar con ellos. Es frecuente que los hombres “hagan teatro” en las audiencias o culpen repetidamente a las mujeres por el incumplimiento de sus responsabilidades como madres y esposas, para lograr los favores de funcionarias o funcionarios, lográndolo la mayoría de veces. Los hombres no parecen formar parte de los esquemas de atención, quedando como personas externas a las situaciones, sobre las cuales solo cabría el peso de la Ley.

Representaciones culturales de funcionarias y funcionarios acerca de las mujeres

Hay valores, tradiciones, pautas aprendidas y comportamientos implícitos en el lenguaje, que sustentan culturalmente la preponderancia de lo masculino y se repiten como mecanismos “naturales”, es decir “ritualizados”, donde subyacen las negaciones, los estereotipos y las invisibilizaciones

ciones a las mujeres como personas sujetas de derechos y deberes, por ello obstaculizan el acceso a la justicia y a una atención digna.

Durante el transcurso de la investigación se hace poca referencia a las mujeres como “usuarias” de los servicios siendo en general nombradas como “usuarios”. Según se hizo caer en cuenta repetidamente, esta palabra oculta de manera especial a las niñas y a las adolescentes, quienes forman parte de un colectivo de atención (NNA),⁶ donde tampoco son particularizadas.

Se advierte una concepción familista en el funcionariado, en el sentido de percibir a las mujeres como el “soporte de la familia” y como tal, el referente principal de “los niños y los jóvenes”. Se expresa la necesidad de ponderar el trabajo desde la perspectiva de la familia y no desde la perspectiva de las mujeres. En esta misma línea se evidencia que cuando se habla de

⁶ Niñas, Niños y Adolescentes

violencia contra las mujeres, las funcionarias y los funcionarios se refieren generalmente a la violencia de pareja contra las mujeres:

Funcionario-ICBF: *...discutimos aquí que hablando de imaginarios, cuando se habla de violencia contra la mujer, estamos pensando en la mujer adulta y no incluimos las niñas, ni las jóvenes; terminamos pensando en la pareja.*

Durante la primera parte de la investigación, es frecuente la referencia hacia las mujeres como culpables de la situación que están viviendo y se expresan severos juicios hacia ellas, señalando su situación de víctimas y su pasividad frente a esa su situación de violencia:

Funcionaria Comisaría: *Llegan [a los servicios] y cuentan, pero no quieren hacer nada por mejorar su situación, no toman decisiones, no se mueven de lugar.*

Funcionaria Comisaría: *No me gusta de lo que he*

visto, que las mujeres que los padrastos violan a sus hijas y siguen allí y no creen.

Funcionaria Comisaría: *Esa mujer no es garante de derechos [para los hijos], es una maltratadora pasiva.*

Es llamativa la percepción victimizante sobre las mujeres, asociada a la pasividad inexplicada, a su sometimiento a la situación violenta, a su incapacidad para defenderse a sí misma y a sus hijas e hijos, como le correspondería en razón de su importante rol en el mantenimiento de la familia.

Esta percepción no tiene en cuenta otras facetas de las vidas de las mujeres, como sus capacidades, potencialidades, recursos, u otros tipos o momentos de sus relaciones, que suelen ser diferentes a los que las motivan a acudir a los servicios institucionales y en los cuales se pueden encontrar valiosos recursos para solventar las situaciones de violencia.



La condición pasiva de la “víctima” se ve reafirmada por la condición pasiva de “usuario” que coloca a las mujeres en calidad de simples receptoras de servicios institucionales, negándoseles así la condición de sujetas activas en su propia situación.⁷

Estas representaciones dificultan el reconocimiento de las mujeres como ciudadanas activas y responsables, como sujetas con deberes y derechos, como lo reconoce la ley 1257, en igualdad de condiciones con las funcionarias y funcionarios responsables de su atención. Sin embargo también surgen reflexiones críticas a estas representaciones, señalando cómo terminan por afectar negativamente la comunicación entre las instituciones y las mujeres, imposibilitando el apoyo efectivo a su situación:

⁷ Alguna/os funcionaria/os manifiestan que a las mujeres, en su condición de víctimas, se les pueden justificar las violencias que ellas ejercen contra los hombres.

Funcionaria Comisaría: *...entonces eso, en materia de ética la verdad mucho en que no miren a la mujer exclusivamente como víctima porque es que la re- victimizamos muchísimo, además le quitamos esa gran posibilidad de poder buscar su punto de apoyo, de poder mirar sus posibilidades.*

Otras percepciones enjuician a las mujeres por no tener conocimiento de los servicios institucionales o por no entender el lenguaje institucional, lo que obliga a la funcionaria y al funcionario a esforzarse para “bajar el nivel de explicación en el lenguaje”:

Funcionaria Comisaría: *Hay desconocimiento del usuario de las competencias institucionales y [de] atención a las personas; hay desconocimiento del quehacer de las Comisarías.*

Representa un esfuerzo para algunas funcionarias y funcionarios el tener que apoyar a las mujeres para que logren expresar de manera más concreta su historia y para que definan sus

necesidades. Se considera que a las mujeres hay que “centrarlas” en las consultas institucionales, especialmente en las Comisarias. Esto puede ocurrir por el poco tiempo institucional asignado para la atención y a las exigencias institucionales para que se muestren resultados.

V. Síntesis de la percepción de la Red de Atención Intersectorial

COMISARÍAS

- Falta claridad
- Competencias
- Falta direccionamiento
- Funcionarios se sienten solos
- Recarga laboral/equipos Incompletos/Recursos
- Demora aplazamiento poco asertivos

FISCALÍA

- Saturada
- Falta sensibilización y formación
- Hacen desistir de las demandas a las mujeres
- No están asumiendo
- Corrupción
- Última instancia
- Falta claridad en competencias

ICBF

- Perdió el norte.
- Se está privatizando
- Remisión constante
- Falta de compromiso
- Mirada individualizada
- Confusión de competencias

POLICÍA

- Pocos recursos
- Falta de sensibilización y formación
- Desconocimiento de procesos
- Corrupción

SALUD

- Desconocimiento de la norma
- Programas poco conocidos
- Prevención y promoción
- Faltan profesionales
- Desmejoramiento

OVF

- Compromiso
- Visibilizan la problemática
- Caracterización
- Falta prevención
- Ayuda a proyectos

SALUD

- Investigaciones cualitativas
- Buen contacto con comunidades
- Buena experiencia
- Solo estadísticas



Referencias bibliográficas



Corporación Sisma Mujer, (2010). Ley 1257 de 2008 sobre no violencias contra las mujeres, *Herramientas para su aplicación e implementación*. Bogotá D.C, Red Nacional de Mujeres en Cooperación con la Generalitat Valenciana-España.

CUNIL-GRAU, N. (2005). *La intersectorialidad en el Gobierno y Gestión de la Política Social*. Décimo Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago de Chile.

GUZMÁN STEIN, Laura y PACHECO, Gilda (1996). *Estudios Básicos de Derechos Humanos*. Instituto Interamericano de Derechos Humanos. San José de Costa Rica. Tomo 4. pp. 85-25.

MDGF. (2010). *Estudio sobre tolerancia social e institucional a la violencia basada en género en Colombia*, Bogotá D.C.

SDTBS. (2010). *Política Pública para las Mujeres en el Municipio de Santiago de Cali*, Reconocimiento, Equidad de Género e Igualdad de Oportunidades, Alcaldía de Santiago de Cali -AECID.

SSPM. (2003). *Representaciones sociales sobre violencia intrafamiliar de los funcionarios de la Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali*, Alcaldía de Santiago de Cali.

SSPM. (2008). *Competencias Institucionales para la Atención a la Violencia Familiar en Santiago de Cali*, Observatorio de Violencia familiar-Alcaldía de Santiago de Cali. Recuperado el 10 de Mayo de 2012 en <http://www.cali.gov.co/salud/publicaciones.php?id=38366>

TRUÑO I., Salvadó, M. (2008). *Reflexiones sobre la categoría de víctima de violencia política con mirada de género*, Proyecto de investigación del Doctorado en Psicología Social Universitat Autònoma de Barcelona. Institut Català Internacional per la Pau. Recuperado el 30 de Nov/ de 2012 de http://www20.gencat.cat/docs/icip/Continguts/Publicacions/Documents%20i%20informes/Arxius/Genere_informes2010_02.pdf



ANEXO

PLAN DE SEGURIDAD PARA LAS MUJERES QUE VIVEN EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR O DE PAREJA ⁸

Denunciar no es suficiente.

Ley 1257 de 2008

Esta guía está elaborada especialmente para usted que vive un ambiente de violencia en la familia, que no sabe cómo actuar, no conoce las medidas de protección contempladas en la Ley, ni ha podido romper las cadenas que la unen a una relación que no le produce bienestar ni a usted, ni a sus hijos.



Para usted, que con gran esfuerzo y ayuda, puede ser una sobreviviente de violencia familiar.

¿CÓMO ENCONTRAR AYUDA Y CÓMO PROTEGERSE?

Este PLAN DE SEGURIDAD FAMILIAR PERSONALIZADO

P.S.F.P, ha sido diseñado pensando en usted y en su seguridad y la de sus hijos e hijas y puede ser una valiosa herramienta de ayuda para que pueda identificar cuáles son sus opciones y sus alternativas de solución al problema de violencia en familia, con la posibilidad de evaluarlas y comprometerse a cumplirlas, haciendo los ajustes que considere importantes de acuerdo a cambios en las decisiones.

¿CÓMO PREPARAR UN PLAN DE SEGURIDAD PARA CADA SITUACIÓN?

Si está pensando en abandonar a su pareja o ya lo ha hecho, tenga en cuenta que las personas

⁸ Adaptado de la Guía: Cómo encontrar seguridad y apoyo. Oficina de Prevención de la Violencia Domestica del estado de Nueva York. Trabajo elaborado por Ana Rosa Torres Gómez, Funcionaria de la Comisaría de Familia Fray Damián Cali, quien además enriqueció el texto con aportes de su experiencia profesional. Elaboración: Septiembre 2012.



que maltratan pueden llegar a ser más violentas durante períodos cercanos a la separación (anteriores, durante o posteriores), lo que aumenta el riesgo de que usted sufra algún daño, incluyendo heridas graves o que pongan en peligro su vida.

Hacer un plan de seguridad para la separación, puede disminuir los riesgos para usted o sus hijos e hijas.

PREPARANDO UN PLAN DE SEGURIDAD FAMILIAR PERSONALIZADO –PFSP– Y EVALUANDO LOS RIESGOS

PARA NO OLVIDAR

Ninguna mujer maltratada puede tener el control sobre su pareja, pero usted puede encontrar maneras de reducir el riesgo de sufrir daños, cuando tiene que hacer frente a amenazas de daño o daño real.

UTILICE LO QUE YA SABE

Si usted es una mujer maltratada, probablemente sabe más acerca de cómo planificar su seguridad y evaluar los riesgos que cualquier otra persona. Mantener una relación con una pareja que la maltrata y sobrevivir, requiere de gran habilidad e ingenio.

De hecho usted ya se está protegiendo: cada vez que dice o hace algo para cuidarse o defender a sus hijos, está evaluando el riesgo y poniendo en marcha un plan de seguridad. Usted lo hace todo el tiempo, lo que ocurre es que no siempre es un proceso consciente.

PIÉNSELO BIEN

Evaluar los riesgos y hacer planes de seguridad de una manera más intencionada, puede realmente ser una estrategia de seguridad muy útil. Ya sea que actualmente esté o no con su pareja,

y aunque escoja no utilizar el sistema de ayuda de una Comisaría, de la Fiscalía o de la Policía, hay ciertas cosas que es útil tomar en cuenta al planificar su seguridad y la de sus hijos.

PLAN DE SEGURIDAD FAMILIAR PERSONALIZADO –PSFP–

No existe una manera correcta o incorrecta de diseñar un PLAN DE SEGURIDAD FAMILIAR PERSONALIZADO. Aquí le señalamos importantes elementos que usted puede tener en cuenta para que elabore el suyo. En lo posible hágalo por escrito.

PROTEGERME EN EL HOGAR

Puedo conseguir ayuda

Puedo contarle a mis vecinos sobre la violencia y pedirle que llamen a la Policía si escuchan ruidos que vienen de mi casa.

Puedo enseñarle a mis hijos cómo contactarse

con la Policía. Me aseguraré que conozcan nuestra dirección y número telefónico.

Puedo enseñarle a mis hijos cómo ir a la calle (por ej. un vecino, un negocio, etc.) para pedir ayuda si no es posible usar el teléfono.

Puedo programar números de emergencia y enseñarle a mis hijos cómo usar el discado automático, si tengo un teléfono programable.

Puedo pedir ayuda a una facilitadora u orientadora de las entidades que atienden la problemática de la violencia familiar, que me haya generado confianza. No tengo por qué resolverlo todo sola.

Puedo pedirle a la autoridad que me brindó la medida de protección que anexe mi plan de seguridad a su expediente.

Puedo utilizar mi criterio

Cuando presenta que mi pareja y yo vamos a dis-



discutir trataré de irme a un lugar donde exista menos riesgo, tal como el jardín, el patio; trataré de evitar discusiones en el baño, la cocina, el garaje, cerca de armas o en habitaciones sin salida al exterior.

Puedo también enseñar algunas de estas estrategias a algunos o a todos mis hijos según sea lo adecuado.

Marcharme de prisa

Si decido marcharme, voy a practicar cómo salir con seguridad:

¿Qué puertas, ventanas, ascensores, escaleras, puedo utilizar?

Si no es seguro hablar abiertamente puedo usar esta señal _____ como código para que mis hijos e hijas sepan que vamos a marcharnos o para avisarle a mi familia o a mis amigos, que vamos a llegar donde están ellos o que pidan ayuda.

Puedo tener mi bolso o monedero y las llaves del carro o de la moto listos y ponerlos en _____ para encontrarlos pronto y salir más rápido.

Puedo dejar dinero y un juego de llaves extras con _____ conocido(a) para poder salir rápidamente.

Puedo guardar copias de documentos o llaves importantes en _____.

Si tengo que abandonar mi casa puedo ir donde _____.

Si no puedo ir donde la persona mencionada puedo ir donde _____.

Si no tengo a dónde ir puedo llamar al Hogar de Acogida número: 3174358578.

El teléfono de ayuda de la Policía es el 123; los números de celular del cuadrante de la Policía que me corresponden son _____ y puedo llamar si necesito ayuda.

Puedo acudir a la sala de atención al usuario ubicada en la Fiscalía, que atiende 24 horas. Teléfono 3737038 Calle 10 N° 5- 77

Puedo también pedir orientación llamando a la línea de CORPOLATIN 106.

Planeando mi partida

Voy a llamar a una Comisaría de Familia, a la Fiscalía, al Hogar de Acogida a pedir ayuda para hacer mis planes de protección, la Comisaría más cercana a mi residencia es _____.

Voy a dejar una copia de llaves, ropa extra, dinero, copias de documentos importantes míos y de mis hijos e hijas en _____.

Puedo conservar conmigo todo el tiempo los números importantes y monedas para poder llamar por teléfono, ya que mi pareja puede enterarse mirando las facturas telefónicas a quién o quiénes he llamado.

Puedo averiguar si algunas amistades me dejarían usar su teléfono.

Puedo dejar mis animales domésticos con _____.

Puedo hablar con _____ para saber si podría quedarme con ellos o si podrían prestarme algo de dinero.

Puedo aumentar mi independencia, teniendo algo de dinero a mi nombre, tomando clases o capacitándome para acceder a algún trabajo o para trabajar independiente.

Cosas a llevarme cuando me marche

- Documento de Medida de Protección por violencia Intrafamiliar o medida de protección policiva.
- Mis documentos identificación.
- Los Registros Civiles de Nacimiento mío y de mis hijos.
- Registro Civil de Matrimonio o Partida de Matrimonio.



- Partidas de bautismo.
- Mi Carnet de Seguro médico mío y de mis hijos e hijas.
- Álbumes de fotografías y objetos sentimentales que considere importantes.
- Mis Certificados escolares y los de mis hijos e hijas.
- Carnets de vacunación.
- Dinero que tenga guardado en algún sitio, libreta de ahorros, tarjeta débito o crédito, recibos de pagos que considere importantes, copias de escrituras de la(s) propiedades, copias de las tarjetas de propiedad de vehículo(s) o moto(s) o copias de las facturas de los electrodomésticos etc., que me permitan realizar un inventario de esos bienes en caso de que decida separarme definitivamente y necesite iniciar un proceso de Liquidación de Bienes de Sociedad Conyugal o de Unión Marital de Hecho.
- Licencia de Conducción del vehículo o la moto.

- Póliza de seguro de vida.
- Pasaportes o Visas.
- Contrato de alquiler del sitio donde vivía con mi pareja.
- Documentación de Divorcio o Liquidación de Bienes o Disolución de la unión Marital de Hecho, en caso de haberla realizado.
- Juguetes de mis hijos e hijas y sus cobijas preferidas.
- Mi Plan de Seguridad personalizada donde tenga información muy importante para continuar con esta nueva etapa de mi vida y las de mis hijas e hijos.

Si continuo viviendo en el mismo domicilio

Puedo cambiar las cerraduras de mis puertas y ventanas.

Puedo cambiar las puertas de madera, por puertas metálicas.



Puedo incluir otros sistemas de seguridad incluyendo ojo mágico o barras detrás de las puertas, palos para fijar las ventanas.

Les puedo enseñar a mis hijos e hijas cómo llamarme si están preocupados por su seguridad.

Puedo decirle a la gente que cuida a mis hijas e hijos, incluyendo la Escuela, Jardín o Colegio, qué personas están autorizadas para recogerlos, y asegurarme que saben cómo reconocer a esas personas.

Puedo darle a las personas que cuidan a mis hijas e hijos, copia de las medidas de Protección, o del Acta de Custodia y número de emergencias.

PROTEGERME EN EL TRABAJO Y EN EL ESPACIO PÚBLICO

Las mujeres maltratadas, frecuentemente mencionan la falta de recursos económicos como uno

de los principales obstáculos para separarse de las parejas que las maltratan.

Para las mujeres que trabajan, el maltrato puede debilitar aún más su seguridad económica, al poner en peligro su seguridad de cumplir con el trabajo y conservarlo.

Puedo informar a mi jefe(a), a la Trabajador(a) Social, o al Supervisor(a), acerca de mi situación.

El número de la oficina de seguridad y vigilancia en mi sitio de trabajo es _____.

Puedo pedirle a las secretarías que me digan quién está llamando por teléfono, antes de decidir si voy a atender o no la llamada.

Puedo cuando salgo del trabajo _____.

Puedo cambiar de ruta cuando voy en vehículo o a pie, hacia o desde mi trabajo _____. Y si hay problemas puedo _____.



Puedo cambiar mis costumbres, evitar tiendas, bancos, citas médicas, parques u otros sitios donde iba con mi pareja.

Puedo contarle a _____ que ya no estoy con mi pareja y pedirles que llamen a la Policía si creen que mis hijos e hijas o yo estamos en peligro.

PROTEGER MI SALUD FÍSICA Y EMOCIONAL

Puedo llamar a los teléfonos de ayuda contra la Violencia Intrafamiliar, si me siento deprimida, sola o confundida.

Puedo proteger mi salud física, haciéndome un examen médico, ginecológico y dental. Si no tengo un servicio médico iniciaré mis diligencias para obtener los beneficios del Sisbén para mí y para mis hijos e hijas.

Puedo buscar ayuda profesional en las entidades de salud, si estoy preocupada por la salud y el bienestar de mis hijos.

Si he dejado a mi pareja y estoy pensando en volver, puedo llamar a _____, le comentaré y esperaré un tiempo antes de tomar una decisión definitiva.

Diariamente me recordaré a mi misma mis mejores cualidades, que son: _____.

Puedo asistir a grupos de apoyo, talleres, o hacer algún curso para adquirir destrezas y generar ingresos.

Puedo averiguar sobre los beneficios que tiene el Estado Colombiano, para las madres cabeza de familia.

Puedo informarme sobre mis derechos legales o los de mis hijos e hijas, en caso de decidir divorciarme o liquidar la sociedad de bienes, para evitar perder derechos o ser chantajeada emocionalmente para cederlos(as).

Me fijaré cómo y cuándo estoy bebiendo alcohol



o adquiriendo otro tipo de hábitos que me perjudiquen a mí y a mis hijos e hijas (drogas, juegos de azar, promiscuidad sexual, descuido y/o negligencia hacia mis hijos e hijas).

Si necesito ayuda debido a mi consumo de bebida, puedo llamar a _____.

Puedo leer libros escritos por mujeres o por profesionales que conocen e intervienen en la problemática del maltrato.

Otras cosas que puedo hacer para sentirme más fuerte son: _____

¿QUÉ HACER CON MI MEDIDA DE PROTECCIÓN O CON LA PROTECCIÓN POLICIVA DE DOMICILIO?

Guardaré mis ordenes de Protección en _____ (siempre conmigo o teniéndola cerca).

Le daré copia de mis órdenes de Protección a mi pareja.

Si mi pareja destruye las órdenes de Protección o si las pierdo, puedo conseguir otra copia de la autoridad que las emitió.

Si mi pareja incumple la Medida de Protección puedo acudir ante la autoridad que la impuso (Comisaría o Fiscalía) para que se siga el proceso de Incidente y se impongan las sanciones previstas en la Ley 5 75/2000 - Ley de Violencia intrafamiliar y Ley 1257 de 2008.

Puedo acudir de nuevo ante la autoridad que me brindó la Medida de Protección, si tengo dudas sobre cómo solicitar el cumplimiento de una Medida de protección o una Orden Judicial.

Evitaré utilizar la Medida de Protección como arma para maltratar o amenazar permanentemente a mi pareja o ex pareja.



Evitaré provocar situaciones de conflicto que propicien otros hechos violentos.

Si he sido víctima de violencia verbal psicológica, evitaré utilizar la Medida de Protección, como un desafío para provocar violencia física.

¿QUÉ AYUDA PUEDE EXISTIR PARA QUE MIS HIJOS E HIJAS NO SE CONVIERTAN EN UN PRETEXTO PARA MALTRATARME?

Puedo solicitar ante el ICBF o ante la Comisaría de Familia más cercana a mi domicilio, una audiencia de Conciliación para llegar a acuerdos sobre: Cuota de Alimentos, Custodia y Visita para mis hijos e hijas menores de edad.

Puedo solicitar que las Visitas del padre para mis hijos e hijas no se realicen dentro de mi domicilio.

Puedo solicitar en la Audiencia de Conciliación que el dinero de la Cuota Alimentaria sea consignado

en mi cuenta personal, o en la cuenta de la Comisaría de Familia en el Banco Agrario, para evitar enfrentamientos con el padre de mis hijas e hijos.

Puedo demandar ante la autoridad competente si el padre de mis hijas e hijos incumple con la Cuota Alimentaria, así evitaré exponerme a nuevos hechos de violencia, si le reclamo personalmente.

Evitaré involucrar a mis hijos e hijas en el conflicto de pareja, no los utilizaré como mensajeros o confidentes, y en caso de haberlo hecho, solicitaré ayuda psicológica.

Si el padre de mis hijas e hijos los llegara a retener en algún sitio, puedo acudir a la Fiscalía para denunciarlo por el delito de "Ejercicio arbitrario de Custodia", o si me amenaza con sacarlos del país, puedo pedir ayuda y asesoría en la Unidad Administrativa de Migración (Antiguo DAS).

¿QUÉ AYUDA PUEDE EXISTIR PARA MI PAREJA?

Hable con alguien, recuerde que parte del poder de quien la maltrata viene de estar protegido por el secreto familiar, la insensibilidad social, la inoperancia de algunas instituciones o autoridades y los sentimientos de temor, apego, dependencia o lástima que a usted le embargan.

Los que maltratan a menudo NO ACEPTAN la Plena responsabilidad por su conducta violenta. En cambio le echan la culpa a sus parejas, al estrés, al alcohol, a las drogas, a un mal día en el trabajo, a la ira, a la pérdida del control, al demonio, a una infancia desgraciada, a una brujería o a otra persona o cosa. Pero en la realidad muchas personas que fueron maltratadas en su niñez, o sufren de stress o se disgustan, no utilizan el maltrato en sus relaciones.

El maltrato tiene que ver con la decisión individual

de recurrir a la violencia y a la coerción para dominar a su pareja. Las personas que maltratan PUEDEN CAMBIAR, pero significa renunciar a patrones de conducta, actitudes y creencias que probablemente han mantenido durante mucho tiempo.

Este tipo de cambio no llega ni fácil, ni rápidamente. Incluso cuando los que maltratan dicen que quieren dejar de hacerlo y consiguen ayuda, esto no garantiza que dejarán de maltratar. Independientemente de lo que haga su pareja, es importante que continúe planificando su propia seguridad.

¿HABRÁ CAMBIO SI MI PAREJA ASISTE A UN TERAPIA?

En nuestro medio, muy pocas de las personas que maltratan asisten a algún programa de ayuda profesional: encuentro de pareja, encuentro familiar, encuentro matrimonial, taller terapéutico, terapia de pareja, terapia individual, etc.



Algunos asisten durante algún tiempo, únicamente para convencer a su pareja para que se quede o regrese, pero una vez tienen de nuevo de control, abandonan el proceso o tratamiento.

A menos que alguien que maltrata esté verdaderamente comprometido a responsabilizarse por su conducta y deje de ser dominante, es improbable que cambie su comportamiento, aunque vaya o no a una terapia.

· ¿SE ACABARÁ EL MALTRATO SI ASISTIMOS A UNA TERAPIA DE PAREJA ?

En la mayoría de los casos, esto no sólo NO FUNCIONA, sino que a menudo hace que las cosas empeoren. Uno de los aspectos a poner en consideración es que ir JUNTOS a la Terapia sugiere que la mujer comparte algo de la responsabilidad por la violencia de su pareja.

De esta manera algunas personas aprovechan estas sesiones terapéuticas para justificar su comportamiento, culpando a su pareja.

La violencia del que maltrata es responsabilidad de éste y de nadie más.

Con respecto a la persona que está siendo maltratada, a menudo no es seguro para ella expresar sus sentimientos y hablar de la violencia frente a su pareja.

Es improbable que la persona cambie, a menos que acepte plena responsabilidad por sus acciones.

De esta forma es importante sugerir la ayuda Profesional individual que apoye la toma consciente de decisiones, las medidas de prevención y las alternativas para ponerse a salvo y a su familia.

IDENTIFIQUE OPCIONES EN ESTA GUÍA

Esta guía le ofrece información sobre la ayuda disponible de las autoridades de la Fiscalía a nivel del Municipio bien sea Zona Urbana o Rural.

Fiscalía

Casas de Justicia

Comisarías de Familia Urbanas y la Móvil Rural

Hogar de Acogida a Víctimas de Violencia Familiar y Sexual

Centros Zonales de Bienestar Familiar.

Organismos de control — Personería — Procuraduría de Familia — Defensorías del Pueblo, etc.

Línea de emergencia de la Policía Metropolitana (123) y cuadrantes de la Policía.

Centros Hospitales cercanos a su domicilio.

Estaciones de Policía cercanas a su domicilio.

Línea de Atención CORPOLATIN 106.

Amistades, familiares, vecinos.

Abogados, Psicólogos, Trabajadores Sociales.

Compañeros y compañeras de Trabajo.
Miembros de su congregación religiosa.

Docentes

Inspector de Policía Rural.

Unidad Administrativa Especial Migración (Antiguo DAS)

Fundación Esperanza O18000522020

Personal de la Salud entre otras

Pero de igual importancia es la ayuda y la información que puede obtener en otras partes, incluyendo a su familia, amigos y amigas, compañeros y compañeras de trabajo y fuentes de apoyo comunitario, como son las Redes del Buen Trato y las Madres FAMI.

LO QUE USTED NUNCA DEBE OLVIDAR:

Usted no está sola, no tiene la culpa de lo que pasa, no merece ser maltratada y sus hijos e hijas nunca le agradecerán eso que usted llama sacrificio



Bibliografía recomendada

Alcaldía de Santiago de Cali. (2010) *Lineamientos de la política pública para la equidad de género y la igualdad de oportunidades para las mujeres* en el Municipio de Santiago de Cali.

Dr. Miguel Ruiz. (1997) *Los cuatro acuerdos*, Un libro de sabiduría Tolteca, Argentina Urano.

Luz Mary Sánchez Rengifo, María Cenide Escobar Serrano. (2007) *Violencia familiar, un secreto a voces* en Trabajo Social No 9 Revista del Departamento de trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas. Universidad Nacional de Colombia

María Clara Mendoza, Helf Abel Torrado (1996) "*12 Mitos sobre el divorcio*". Colombia, Norma

República de Colombia, Ley 1257 de 2008 "*Por una vida libre de violencias contra las mujeres*".

República de Colombia, Ley 575 de 2000 "*De violencia intrafamiliar*".

Robin Norwood. (2012) *Las mujeres que aman demasiado*". Barcelona, Zeta.

Rubén Darío Garzón (2003) *Trama conyugal, la primavera gris*. Colombia, Anzuelo Ético.

Película española "*Te doy mis ojos*". (2003) Director Icar Bollain

Que nada
justifique las
**violencias
contra las
mujeres**



Tu VOZ
hace la
diferencia



CalIDA
Una ciudad para todos

