

**Propuesta de innovación al modelo de atención de la violencia Intrafamiliar en la comisaría
de familia de Ciudad Bolívar desde una mirada de la gerencia social**

GLORIA EUGENCIA GÓMEZ ARDILA

LUZ ALBA RIAÑO ESTUPIÑÁN

NELLY ESMERALDA SIERRA LINARES



ASESOR

RAFAEL COGOLLOS PEREZ

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS. UNIMINUTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL

BOGOTA

2018

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Dedicatoria

A Dios por permitirnos llegar a este momento tan especial de nuestras vidas, a nuestras familias por ser un apoyo importante en este proceso.

Gloria Gómez Ardila
Luz Alba Riaño Estupiñán
Nelly Esmeralda Sierra Linares

Agradecimientos

Como primera instancia agradezco a Dios por darme la fuerza y guiarme en este camino del éxito profesional, gracias a mi familia la cual fue un apoyo incondicional en cada paso realizado, como también la institución, profesores, tutor y todas aquellas personas que estuvieron involucradas en el actual documento, por el compromiso constante en el aprendizaje obtenido durante mi trayectoria, logrando de esta manera un objetivo fundamental a nivel educativo.

Gloria Gómez Ardila

Ante todo, agradezco a Dios, por haberme dado las fuerzas necesarias para no desfallecer ante los momentos difíciles dándome la capacidad para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mi esposo y a mis hijos por haberme dado siempre la confianza, el apoyo incondicional, a mi madre por haberme inculcado en mis sus valores que hoy me definen como persona, por su sacrificio anteponiendo siempre su bienestar por el mío, a nuestros profesores, a nuestro tutor, porque sin ellos no estaría hoy aquí celebrando este triunfo.

Luz Alba Riaño Estupiñán

Como primera instancia agradezco a Dios por darme la fuerza y guiarme en este camino del éxito profesional, gracias a mi familia la cual fue un apoyo incondicional en cada paso realizado, como también la institución, profesores, tutor y todas aquellas personas que estuvieron involucradas en el actual documento, por el compromiso constante en el aprendizaje obtenido durante mi trayectoria, logrando de esta manera un objetivo fundamental a nivel educativo.

Nelly Esmeralda Sierra Linares

Declaración

Los autores certifican que el presente trabajo es de su autoría, para su elaboración se han respetado las normas de citación tipo APA, de fuentes textuales y de parafraseo de la misma forma que la cita de citas y se declara que ninguna copia textual supera las 400 palabras. Por tanto, no se ha incurrido en ninguna forma de plagio, ni por similitud ni por identidad. Los autores son responsables del contenido y de los juicios y opiniones emitidas.

Se autoriza a los interesados a consultar y reproducir parcialmente el contenido del trabajo de investigación titulado **propuesta de innovación al modelo de atención de la violencia intrafamiliar en la comisaría de familia de Ciudad Bolívar desde una mirada de la gerencia social**. Siempre que se haga la respectiva cita bibliográfica que dé crédito al trabajo, sus autores y otros.

Investigadores Gloria Gómez Ardila, Luz Alba Riaño Estupiñán y Nelly Esmeralda Sierra
Linares

Tabla de contenido

Resumen	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
Abstract	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
Introducción	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
1. Descripción del proyecto	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
1.1 Planteamiento del problema (Árbol de problema).....	¡Error! Marcador no definido.
1.2 Justificación	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
1.3 Objetivos.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos Específicos.....	16
2. Marco referencial	<i>¡Error! Marcador no definido.7</i>
2.1 Marco Histórico.....	¡Error! Marcador no definido.7
2.1.1 Violencia Intrafamiliar	19
2.1.2 Violencia intrafamiliar en otros contextos	¡Error! Marcador no definido.3
2.1.3 Consecuencias de la violencia.....	¡Error! Marcador no definido.4
2.2 Marco legal.....	29
2.2.1 Violencia Intrafamiliar	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2 Observaciones	¡Error! Marcador no definido.5
2.2.3 Política pública para las familias de Bogotá	¡Error! Marcador no definido.1
2.2.4 Política pública de infancia y adolescencia.....	¡Error! Marcador no definido.2
2.2.5 Procesos de Infraestructura tecnológica en las comisarías de familia:	¡Error!
Marcador no definido.3	
3. Diseño Metodológico	<i>¡Error! Marcador no definido.5</i>
3.1 Enfoque	¡Error! Marcador no definido.5
3.2 Método.....	<i>¡Error! Marcador no definido.6</i>
3.3 Población.....	¡Error! Marcador no definido.
3.4 Usuarios-as y los-as- funcionarios	¡Error! Marcador no definido.
3.4.1 Instrumento.....	¡Error! Marcador no definido.
4. Resultados	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
4.1 Encuesta a usuarios	¡Error! Marcador no definido.
4.2 Análisis de resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2.1 Encuesta a usuarios	¡Error! Marcador no definido.

4.4 Propuesta de innovación.....	¡Error! Marcador no definido.
4.5.1 Innovación tecnológica.....	¡Error! Marcador no definido.2
4.6 Formación de redes y alianzas.....	¡Error! Marcador no definido.3
Conclusiones	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
Referencias bibliográficas	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
Anexos.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>

Lista de Figuras

Figura 1 Árbol del problema	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2 Ubicación geográfica	47
Figura 3 Propuesta de innovación.....	69
Figura 4Fortalecimiento del equipo de trabajo.....	73
Figura5Fortalecimiento del equipo de trabajo.....	74

Lista de tablas

Tabla 1Datos generales	47
Tabla 2Propuesta de innovación.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3Actividades.....	69

Título

Propuesta de innovación al modelo de atención de la violencia intrafamiliar en la comisaría de familia de Ciudad Bolívar desde una mirada de la gerencia social.

Resumen

El presente documento aborda las principales teorías y modelos de atención de la violencia intrafamiliar en las comisarías de familia, teniendo claro que son las entidades responsables en el sistema de administración de justicia en Colombia de conocer y atender la problemática de la violencia intrafamiliar; se hace un breve recorrido histórico de lo que ha sido la problemática de la violencia intrafamiliar en el país.

Se analiza el modelo de atención con que cuentan en la actualidad las comisarías de familia de Bogotá, que se sustenta desde los enfoques de derecho, género y diferencial; al igual que desde las políticas públicas de infancia, adolescencia y familia, con el fin de identificar si este brinda una respuesta efectiva a la violencia intrafamiliar, a la demanda de atención que es diferente en cada localidad dependiendo del número de habitantes y su extensión; para finalmente, resaltar la importancia de conocer y aplicar los enfoques y políticas del modelo, realizar una innovación tecnológica y utilizar otras herramientas de la Gerencia Social con el fin de brindar una atención especializada y de calidad.

Palabras claves: Violencia intrafamiliar, objeto de estudio, actualidad las comisarías de familia de Bogotá, innovación tecnológica.

Title

Proposal of innovation to the model of attention of the intrafamiliar violence in the Bolivar city's family commissioner from a look of the social management.

Abstract

This document addresses the main theories and models of attention to intrafamily violence in family police stations, being clear that they are the responsible entities in the system of administration of justice in Colombia to know and address the problem of intrafamily violence; There is a brief historical overview of what has been the problem of intrafamily violence in the country.

It analyzes the model of attention that currently has the family police stations of Bogotá, which is supported by the approaches of law, gender and differential; as well as from the public policies of childhood, adolescence and family, in order to identify if this provides an effective response to intrafamily violence, to the demand for care that is different in each locality depending on the number of inhabitants and its extension; finally, highlight the importance of knowing and applying the approaches and policies of the model, make a technological innovation and use other tools of Social Management in order to provide specialized and quality care.

Keywords: Intrafamily violence, object of study, current situation of the Bogotá family police stations, technological innovation.

Introducción

La historia nos muestra cómo la violencia ha sido utilizada en varios espacios para resolver diferencias y la familia no es la excepción. Las transformaciones ocurridas en los espacios familiares por la agudización de la violencia en su interior, generó la necesidad de crear entidades especializadas de orden nacional y distrital para su atención y visibilización.

La violencia intrafamiliar es un fenómeno que pasó de ser un tema privado de las familias, para convertirse en un tema de agenda pública de diferentes instituciones que la atienden y que se preocupan por esta problemática, que no solo afecta al núcleo familiar, sino a otros contextos como el educativo, el laboral y el social, entre otros.

Un nuevo informe sobre “Lesiones Fatales y No Fatales de Causa Externa según Clasificación del Contexto de Violencia y Desaparecido”, remitido por el Instituto Nacional de Medicina Legal, señala que entre los meses de enero y noviembre de 2017 ocurrieron 70.806 casos de violencia intrafamiliar en el país y haciendo la discriminación por géneros, las más afectadas por la violencia intrafamiliar fueron las mujeres, sumando en total 54.273 casos, de los cuales 39.169 fueron por violencia entre pareja (El Espectador 2017, p.1).

Han sido las Comisarías de Familia desde su creación (Decreto 2737/89 Código del Menor) las encargadas principalmente de abordar esta problemática, constituyéndose en espacios en los que se propende porque los Derechos de los miembros de la familia sean reconocidos y respetados promoviendo la convivencia armónica y pacífica entre ellos y ellas y, la construcción de relaciones democráticas en su interior, tal como lo señalan el Ministerio de Justicia y del Derecho (Ministerio de Justicia y del Derecho 2012a, p.6).

Bogotá cuenta para el año 2018 con 36 Comisarías de Familia para las 20 localidades de la ciudad, en diferentes modalidades de atención, 2 permanentes que atienden 24 horas los 7 días de la semana, 10 semipermanentes que están abiertas al público de lunes a viernes de 7 de la mañana a 11 de la noche, 22 con atención diurna de 7 de la mañana a 4 de la tarde, y dos comisarías móviles (Ministerio de Justicia y del Derecho 2012b, p.13).

En el recorrido histórico que se hace de las comisarías de familia, se precisa que antes del 2.013, los comisarios y comisarías recibían línea técnica de atención desde la Subdirección para la Familias, pero cada uno organizaba y direccionaba administrativamente el despacho de acuerdo a las dinámicas de cada localidad o su experiencia, se unieron cada uno de los equipos interdisciplinarios (abogados, trabajadores sociales y psicólogos) para construir acuerdos y documentos que guiaran su trabajo.

Es en el año 2.013 en que la Secretaría Distrital de Integración Social, desde la Subdirección para la Familia, toma la decisión de construir un modelo de atención unificado para todas las comisarías de familia del Distrito Capital, logrando un avance importante, no solo en la unificación de criterios y de la ruta interna de atención en las comisarías de familia, sino que se identifica una visión diferente de lo que deben ser las comisarías de familia, pasando con la construcción del modelo de atención, de ser un lugar en el que se atienden las problemáticas familiares, a reconocerse como entidades del estado encargadas de la administración de la justicia familiar con una visión gerencial.

Es así como el modelo que se construye se sustenta en los enfoques de derecho, género y diferencial y desde las políticas públicas de infancia, adolescencia y familia, dándose ya una mirada diferente a lo que deben ser las comisarías de familia, queda entonces ahora por revisar si en la práctica la aplicación del modelo, tal como se encuentra planteado, es suficiente y logra dar

una atención de calidad, o si es necesario además la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten y agilicen la atención.

El presente trabajo consolida, el análisis que se hizo para revisar el modelo de atención de las comisarías de familia, la base teórica que lo sustenta, la normatividad a la que debe responder; con el interés central de examinar la efectividad del modelo de atención creado en el año 2013, en la atención que se brinda a los usuarios de las comisarías de familia de Bogotá y específicamente en la comisaría de Ciudad Bolívar I sector. Para lograr cumplir con el objetivo planteado, se diseñaron dos tipos de encuestas; una para aplicar a los usuarios-as- de la comisaría de familia y otra para los funcionarios; las encuestas buscaban indagar varios aspectos; en el caso de los usuarios, se hicieron preguntas relacionadas con el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos, la capacidad de los profesionales para atenderlos y aspectos relacionados con la parte tecnológica, así como los espacios físicos en los que funciona la comisaría de familia; en cuanto a la encuesta de los funcionarios, se hicieron preguntas encaminadas a validar el conocimiento y la aplicación de los enfoques y políticas que sustentan el modelo de atención, el tiempo que se tardan en brindar la atención, otras preguntas para indagar por la motivación de los funcionarios, el clima laboral, la capacitación que reciben, los elementos de tecnología con que cuentan para realizar su labor; los resultados de las encuestas aplicadas a los funcionarios y asistentes a este espacio, aunado a la mirada experiencial de más de 20 años en comisarías de familia de las investigadoras, permitieron plantear una propuesta de fortalecimiento del modelo de atención de las comisarías de familia y en especial para la comisaría de familia de Ciudad Bolívar I sector, para entregar los resultados a la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de contribuir al mejoramiento y optimización del servicio, desde la mirada de la Gerencia Social.

1. Descripción del proyecto

1.1 Planteamiento del problema (Árbol de problema)

Se plantea como pregunta problema: ¿Es necesario, que el modelo de atención con que cuentan en la actualidad las comisarías de familia se fortalezca, incorporando herramientas tecnológicas, fortaleciendo sus equipos de trabajo, para brindar una mejor atención a los-as- usuarios-as y superar las dificultades más sentidas, que se presentan en la actualidad y que tienen que ver con la demora en la atención, la deserción de casos sin atender?

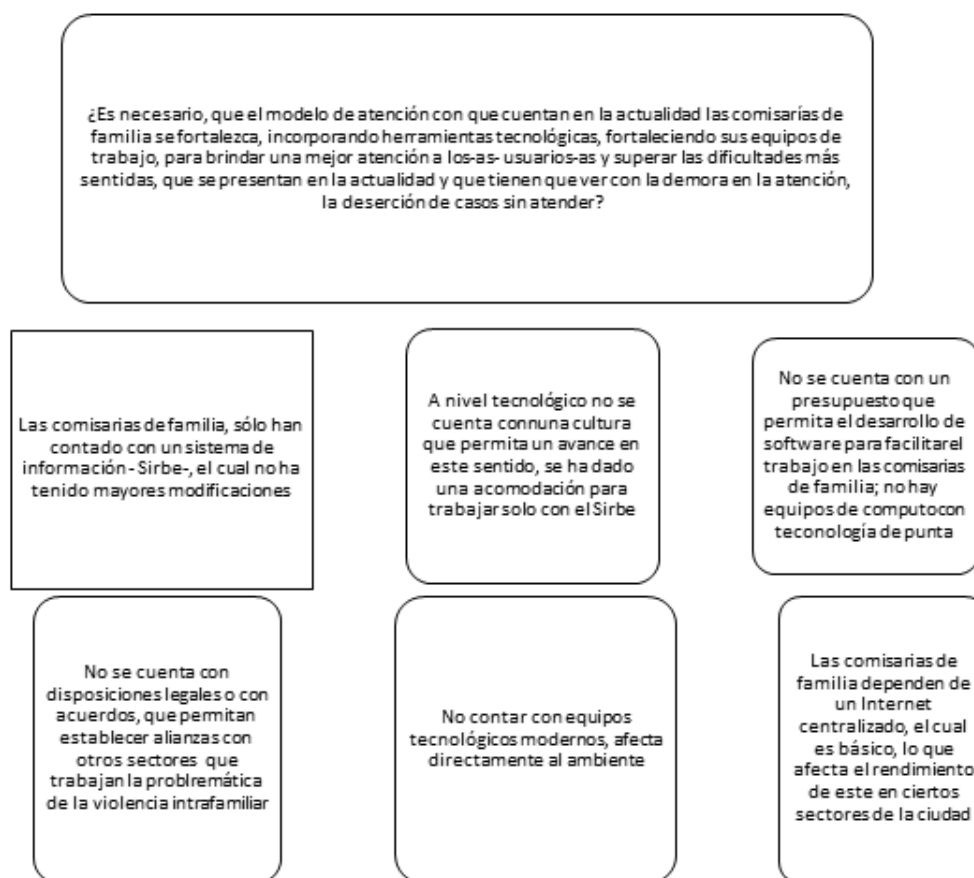


Figura 1 Árbol del problema Fuente: Elaboración Propia

1.2 Justificación

Las comisarías de familia fueron creadas con el Decreto 2737 de 1.989, pero solo hasta el año 2.013 que se piensa en la creación de un modelo unificado de atención para todas las comisarías de familia del Distrito Capital, que hasta ese momento habían venido dando respuesta a las competencias normativas para las cuales fueron creadas, pero sin pensarse desde un enfoque gerencial y una gestión organizacional, pues como tal su administración dependía del titular de cada despacho.

En el año 2013, ante la ausencia previa de criterios estandarizados de atención en las 37 comisarías de familia de Bogotá que recogieran la normatividad vigente, la mirada multidisciplinaria y los estándares internacionales para el abordaje más adecuado, se genera por parte de algunos comisarios una ruta interna de atención integral, como modelo de atención especializado, que permite atender de manera más oportuna, respetuosa e integral a quienes acuden a las mismas. No se conoce a la fecha ningún tipo de estudio o evaluación al mismo.

Aunque este ha sido un logro para las comisarías de familia, es necesario revisar si los planteamientos que se hacen desde el modelo y las bases y principios sobre los que se sustenta el mismo, dan respuesta efectiva y transformadora a la violencia intrafamiliar y si la atención se hace desde los enfoques de derechos, diferencial y de género.

Otra de las situaciones que se identifica, es que en el modelo de atención se plantea que hay una diferencia entre las comisarías de familia del Distrito Capital, pues mientras unas tienen una demanda alta de atención, siendo una de estas la comisaría de familia de Ciudad Bolívar I Sector, otras tienen una demanda media y otras una baja demanda y por eso tienen que hacerse ajustes y crearse un reparto el cual busca un equilibrio en los procesos en todas las comisarías de familia, sin que hasta el momento esto se haya adelantado, motivo por el cual la comisaría de familia de

Ciudad Bolívar I Sector sigue teniendo una demanda alta y la atención que brinda, aunque aplica el modelo desde los niveles de atención, no es suficiente para transformar la comisaría de familia como un lugar en el que no solo se dé respuesta a las competencias jurídicas sino en una institución en la que se logre una mejor gerencia de las intervenciones con prácticas estratégicas.

Es por esto que se propone, revisar la necesidad que tienen las comisarías de familia de utilizar herramientas tecnológicas, que les permitan apoyar el proceso de atención que se brinda, cualificando el modelo ya existente y resolviendo las dificultades que en el momento se presentan y que están relacionadas con los tiempos de atención y los reprocesos que se identifican, especialmente en lo que se refiere a la recolección de datos de cada caso.

Para ello se trabajará con una investigación de tipo descriptiva con un enfoque mixto cuantitativas y cualitativas, de alcance documental, utilizando la praxeología para la descripción de las experiencias, con una devolución creativa.

Se encuentra que a la fecha no se ha analizado desde ninguna disciplina, el modelo de atención de las comisarías de familia en Bogotá, por lo que se anexa y analiza el modelo de atención a partir de las funciones que desde la mirada de la Gerencia Social se designan, para describir si se encuentra ajustado a los principios de las Políticas Públicas de Familia e Infancia y a los enfoques que se encuentran consignados en cada una de ellas y aportar sugerencias en caso de ser necesario.

Teniendo ya proyectada la propuesta de trabajo, se encontró el documento “A UN CLIC – El nuevo servicio de las Comisarías de Familia”, publicado por Co.Meta 2.018, que es la primera estrategia de innovación en el sector público para dinamizar las TI en los retos de la gestión pública. En este documento se hace un análisis de las necesidades que tienen las comisarías en el tema de infraestructura tecnológica y a la vez se plantean retos importantes que permitirán

cualificar el servicio en las comisarías de familia. Revisado el documento se logra precisar que en este no se contempla la disposición de los módulos agilizadores en las comisarías de familia, ni se define puntualmente lo relacionado la magnitud por el número de comisarías presentes en Bogotá, se eligió realizarlo en la localidad de ciudad Bolívar, en la Comisaría ubicada en el barrio Sierra Morena por la facilidad de acceso a este grupo poblacional.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Describir los requerimientos adicionales, con que debe contar el modelo de atención de las comisarías de familia de Bogotá para dar respuesta a la demanda social de los casos de violencia intrafamiliar.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar desde un sustento teórico, si el modelo de atención de las comisarías de familia que tiene como cimientos las políticas públicas de infancia, adolescencia y familia y los enfoques de derecho, género y diferencial, logra dar una respuesta a la demanda social de la violencia intrafamiliar.
- Determinar en qué nivel del modelo de atención de las comisarías de familia se presenta mayor dificultad y por qué
- Plantear opciones de alianzas que se pueden realizar, para la implementación de nuevas tecnologías en las comisarías de familia.

2. Marco referencial

2.1 Marco Histórico

Desde las épocas más remotas de la historia se ha conocido la ocurrencia de la violencia intrafamiliar, especialmente del hombre hacia la mujer, como asunto privado e incluso aceptado dado la superioridad que el esposo tenía sobre su esposa e hijos y la responsabilidad de educarlos, hacerlos obedientes y transmitir unos valores.

Cada esposo era autónomo para manejar los conflictos internos y era a través de castigos físicos y verbales como generalmente se solucionaban (Páez 2011, p .15) en su artículo “Génesis y Evolución histórica de la violencia de Género, hace un recuento de los actos de barbarie que tuvo que padecer la mujer en una sociedad patriarcal hasta convertirse hoy en sujeto de derechos.

En el año 400 A.C, “las leyes de Bizancio establecían que el marido era un Dios al que la mujer debía adorar” (Páez, 2011, p.3), y ella no podía heredar por ser un ser muy insignificante. En la India, la mujer era quemada junto a su marido si este moría primero que ella, era repudiada la mujer que no podía concebir hijos, al igual que la que engendrara sólo mujeres. En Grecia, cuando una pareja cometía un delito, solo se juzgaba a la mujer.

En otros lugares, cuando contraían matrimonio, la mujer pasaba a ser propiedad privada de su marido y este podía venderla, castigarla o matarla cuando quisiera y el Corán autorizaba al marido para pegarle a su mujer en caso de ser rebelde y a la infiel la encerraban hasta su muerte (Ibíd. p.6). No hubo diferencia durante los siglos XVIII y XIX, “en Burdeos, Francia, en 1359 se estableció por costumbre que cuando un hombre mataba a su esposa en un exceso de cólera, siempre que se confesara arrepentido mediante juramento, no era castigado” (Ibíd, p.7) y solo hasta el año 1882, en Estados Unidos se da la primera ley para castigar el maltrato conyugal a

través de una pena que consistía en dar cuarenta latigazos o un año de detención al victimario por la violencia ejercida, pero fue abolida en 1953 sin conocerse el motivo (Ibíd., 2011, p.12).

La misma autora describe con desconcierto cómo estando ya en el siglo XX, Arabia Saudita, Kuwait, Emiratos Árabes, Irán e Irak, firmaron en 1990 una ley que les permitía “asesinar a las mujeres de la familia si incurren en adulterio o deshonor, para lo cual es posible apedrearlas hasta la muerte” (Ibíd. p.13).

En Colombia la realidad para la mujer no fue diferente, pues en la época de la colonia sirvió como objeto sexual para los españoles y el hombre era considerado como el jefe de la casa, lo que le permitía grandes abusos contra la mujer en aras de mantener una alta moralidad percibiéndola como incapaz. Es hasta 1957, estando gobernando el general Gustavo Rojas Pinilla que se concedió a la mujer la ciudadanía plena y en 1983 que se le permite sufragar a la mujer colombiana y así sucesivamente con cada uno de sus derechos.

Ningún avance hasta el momento ha impedido que se siga presentando la violencia contra la mujer, siendo el delito de violencia intrafamiliar el que más se presenta en Colombia con consecuencias tan graves como el terminar con la vida de la pareja o expareja (feminicidio).

En las dos últimas décadas su estudio tomó interés en el mundo por las consecuencias que trae a todo el conjunto social; deteriora el capital económico, político, la cohesión de grupos y comunidades, y produce grandes pérdidas de años de vida saludable. Por esto se le ha dado la denominación de epidemia silenciosa.

Según Montoya (2016) en el análisis que realiza en la revista Forensis, refiere que “En Colombia, la familia es el contexto más violento” (p.211) y muestra un resumen estadístico entre 2006 y 2015 de los reconocimientos médicos realizados en sus instalaciones a mujeres

maltratadas o agredidas de diferentes formas por otros miembros de su familia, y la cifra fue de 289. De acuerdo con las cifras reportadas por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Montoya (2016), afirma:

En el decenio 2006-2015 fueron objeto de reconocimiento médico legal 289.784 casos de agresiones ocurridas a manos de otros miembros de la unidad familiar, distintos a la pareja o expareja y a la violencia sexual. Con mayor frecuencia los diversos estudios han centrado su foco de interés en la violencia contra la mujer, violencia conyugal, violencia contra niños, niñas y adolescentes y contra el adulto mayor. Sin embargo, en los últimos años comienza a despertar cierto interés por otro tipo de violencia que tiene su génesis en el seno de las familias (Montoya 2016 p.211-212).

2.1.1 Violencia Intrafamiliar

Las mismas transformaciones que han tenido los derechos de las mujeres y el abordaje social y jurídico de la violencia intrafamiliar, lo ha tenido el concepto de familias desde el marco de referencia que se le observe, pues generalmente es a través de la psicología, el derecho o la sociología que se ha estudiado. En Colombia, el Art. 42 de la Constitución Política la define como “La familia es el núcleo fundamental de la sociedad. Se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio o por la voluntad responsable de conformarla. El Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia” (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, p.49)

Desde el punto de vista psicológico, varios autores convergen en describirla como un grupo de personas que tienen diferentes roles (padre, madre, hijos, etc.), en el que cada uno cumple funciones específicas para asegurar la supervivencia de sus miembros, están ligados no solo por consanguinidad sino además por afectos y buscan un bien común.

Desde la perspectiva económica y social, Garzón (2011), refiere que en la primera media la cooperación y solidaridad económica por los vínculos jurídicos, y afectivos que comparten; en tanto que en la segunda:

La familia es un grupo social conformado por personas entre las que median vínculos de consanguinidad y afecto, que tienen una identidad propia, comparte necesidades, intereses y recursos propios y cumplen funciones básicas para el mantenimiento y reproducción de la sociedad en su conjunto(Corrales & Marulanda 2015, p.24).

En términos generales hoy las familias han venido transformándose a través de los tiempos pasando de unos roles claramente definidos, una autoridad en cabeza paterna, una crianza bajo la responsabilidad de la mujer y unos hijos con unas normas definidas que no se discutían, a unas familias que hoy son multiproblemáticas por las relaciones difusas que se dan entre sus miembros, por la incapacidad en algunos espacios de manejar de manera adecuada los conflictos esperados en su interior, por factores individuales, entre otros, desbordándose la capacidad de respuesta y sometándose el grupo a situaciones de violencia.

Generalmente cuando se habla de violencia intrafamiliar, se hace referencia específicamente al maltrato contra la mujer que ocurre al interior de su familia, con su compañero o excompañero y esto no solo ocurre en Colombia, sino en el mundo entero.

Afirma Garzón (2011), toma la definición que hace las Naciones Unidas de violencia contra las mujeres: “todos los actos de violencia dirigidos contra el sexo femenino, que causan o puedan causar a las mujeres un perjuicio o sufrimientos” (p.48).

El mismo autor recoge la definición de la convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer: Convención de Belém do Pará, que agrega más detalles a esta:

Cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado... Se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica: a. que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual; b. que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y c. que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, dondequiera que ocurra (Corrales & Marulanda 2015, p.15)

Para Brígida Montoya (2016), trabajadora social del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, mostró un indicador alarmante de la violencia intrafamiliar (sin incluir la violencia entre pareja), revela que en el año 2016 se registraron, de acuerdo con estadísticas oficiales, 26.473 eventos que fueron puestos en conocimiento de las autoridades y dieron lugar a exámenes en Medicina Legal. Casi cuatro de cada diez víctimas tenían menos de 18 años: la mayoría, niños y niñas de entre 10 y 14 años, siendo los padres los principales agresores (p.16).

En al menos seis de cada diez casos de violencia en casa, las víctimas tenían más de 80 años. El año pasado se conocieron 1.653 casos de lesiones contra adultos mayores: en 669 casos, el agresor fue un hijo y en 175, un nieto de la víctima (p.17).

Montoya (2016), continúa describiendo que, en cuanto a violencia de pareja, se atendieron 50.707 casos el año 2016, casi 3.500 más que en 2015. En 86 de cada 100 casos, la víctima fue una mujer; de ellas, las más afectadas (44 %), las de edades entre 20 y 30 años. Según las estadísticas, el 45 % de las mujeres agredidas tenían una relación con el agresor en el momento del ataque, mientras que 3 de cada 10 casos fueron cometidos por exparejas. El machismo (47,29%), los celos (35,85%) y el consumo de alcohol y drogas (15,51%) fueron señalados por las mujeres como los factores desencadenantes de la agresión (Montoya 2016, p.42).

Por último, aclara que la mayoría de los casos se denunciaron en Bogotá (12.888) y Antioquia (5.101 casos). Por tasa (número de casos por cada 100.000 habitantes), el municipio más afectado por este tipo de violencia es Barranca de Upía, en el Meta, con 654,66. Más de tres veces la tasa nacional, que está en 213,48 por cada cien mil habitantes (Montoya 2016b p.42).

La Organización Mundial de la Salud resalta algunos factores de riesgo para que ocurra el maltrato a personas mayores, como el que compartan la vivienda con otras personas, independientemente sean o no familiares y los llama relacionales: “Está por determinar aún si son los cónyuges o los hijos adultos de las personas mayores quienes más probabilidades tienen de perpetrar los malos tratos. Cuando el agresor depende de la persona mayor (a menudo económicamente) también es mayor el riesgo de malos tratos. En algunos casos, si hay antecedentes de relaciones familiares disfuncionales la situación puede empeorar debido al estrés cuando aumenta la dependencia de la persona mayor. Finalmente, con la incorporación de las mujeres al mundo laboral y la reducción del tiempo que tienen disponible, atender a los parientes mayores puede pasar a ser una carga más pesada que incrementa el riesgo de maltrato” (Organización Mundial de la Salud OMS 2016,p.13).

Vale la pena retomar además los factores Socioculturales que la OMS (2016) describe, como son:

- La representación de las personas mayores como frágiles, débiles y dependientes;
- El debilitamiento de los vínculos entre las generaciones de una misma familia;
- Los sistemas sucesorios y de derechos de tierras, que afectan a la distribución del poder y de los bienes materiales en las familias;
- La migración de las parejas jóvenes, que dejan a los padres ancianos solos en sociedades en las que tradicionalmente los hijos se han ocupado de cuidar a las personas mayores.
- La falta de fondos para pagar los cuidados.

2.1.2 Violencia intrafamiliar en otros contextos

En una investigación realizada sobre el comportamiento violento en los últimos quince años y publicada por la universidad de Chicago, en la que se muestra que la violencia entre los miembros de la familia es fundamentalmente diferente de la violencia en las calles, presenta conclusiones importantes para ese contexto y hace una crítica precisa a los criminólogos y los investigadores de violencia familiar mencionando que estos se han mostrado reacios a conceptualizar la violencia familiar como una forma de violencia criminal, adicional a esto, refiere que falta desarrollar más trabajo teórico y empírico sobre aspectos comunes de la violencia en entornos familiares y no familiares (Hotaling, Straus & Lincoln 1989, p.300).

La investigación revisada hace un análisis de tres conjuntos de datos de poblaciones generales (dos encuestas nacionales de hogares y una encuesta de estudiantes) como resultado de esta investigación se evidencia que, “hay un vínculo entre los ataques físicos en la familia y los asaltos y otros delitos fuera de la familia”. (Hotaling et 1989a, p.315).

En este mismo estudio se encontraron pruebas tanto de los efectos que tiene la violencia intrafamiliar para las víctimas como para los victimarios, señalando que hay una alta posibilidad que tanto los agresores, como las víctimas “son más propensos a perpetrar agresiones fuera de la familia que las que no son víctimas de la violencia” (Hotalinget 1989, p.315).

Finalmente, se encuentra en esta investigación que la violencia intrafamiliar no desaparece solo con controlar situaciones como, “estado socioeconómico, género o la gravedad de la violencia familiar. Los hallazgos respaldan la tesis de aprendizaje social de una pauta de violencia intrafamiliar, la cual se puede generalizar a otros entornos” (Hotalinget 1989, p.315).

Revisada la situación de la violencia intrafamiliar en otros contextos fuera de Colombia y teniendo presente el resultado de la investigación que se cita, se fortalece aún más la idea que se ha propuesto y es la relacionada con la importancia que tiene un modelo de atención de la violencia intrafamiliar, el cual debe tener una mirada amplia de esta problemática social, para la cual los estados al parecer se han quedado cortos, lo que puede estar relacionado con la manera como se ha respondido hasta el momento a esta demanda y la manera como se han concebido las instituciones encargadas de atender la violencia intrafamiliar.

2.1.3 Consecuencias de la violencia

Al respecto, Pérez, Torres y Velasco (2006) sostienen que las consecuencias negativas que tiene la violencia doméstica sobre la salud física de las víctimas son importantes, destacándose los trastornos funcionales (colon irritable, trastornos gastrointestinales, dolor crónico, etc.), lesiones y daños permanentes en articulaciones, pérdida parcial de audición o visión y/o disfunciones sexuales. Sin embargo, son aún más importantes las consecuencias psicológicas, se estima que el 60% de las mujeres maltratadas tienen problemas psicológicos moderados o graves, predominando los síntomas depresivos, los sentimientos de ineficacia, dudas sobre uno

mismo y sobre la propia capacidad, síntomas de autoinculpación y pensamientos distorsionados sobre sí mismo y el mundo, junto con desconfianza hacia los demás (Taylor, Magnusem y Amundson, 2001 citados en Pérez *et al.*, 2006, p 200).

Los cuadros clínicos asociados más frecuentemente a la violencia familiar son los trastornos de ansiedad, la depresión, el abuso y dependencia del alcohol y otras sustancias, especialmente, el trastorno por estrés postraumático (Astin *et al.*, 1995 citados en Pérez *et al.*, 2006, p. 45).

Así mismo, Echeburúa & Corral (2002), consideran que las consecuencias de la violencia familiar se expresan habitualmente en forma de síntomas como ansiedad externa (alerta y sobresaltos permanentes), depresión, pérdida de autoestima, sentimientos de culpabilidad, aislamiento social y dependencia emocional del hombre dominante.

Por otra parte, todos los síntomas descritos que se viven en el marco de una violencia repetida configuran una variante del estrés postraumático, porque los síntomas están relacionados con el trauma ya vivido o con el temor a sufrir nuevos episodios de violencia. Las mujeres pueden separarse, pero no les resulta fácil evitar el contacto con el maltratador, especialmente cuando hay niños implicados (Echeburúa & Corral, 2002, p. 13).

Por otro lado, Montero (citado en Pérez *et al.*, 2006) habla del síndrome de Estocolmo, y sostiene que éste viene determinado por una serie de cambios y adaptaciones que se dan a través de un proceso en el que se reconocen cuatro fases: Fase desencadenante, en la que en los primeros malos tratos rompen el espacio de seguridad que debería tener la pareja, donde la mujer ha depositado su confianza y expectativas, lo que desencadena desorientación, pérdida de referentes, llegando incluso a la depresión (p.128).

Una siguiente fase de reorientación, donde la mujer busca nuevos referentes, sin embargo, sus redes sociales están muy mermadas, se encuentra sola, generalmente posee exclusivamente el apoyo de la familia, entonces, con su percepción de la realidad ya desvirtuada, se auto-inculpa de la situación y entra en un estado de indefensión y resistencia pasiva, llegando así a una fase de afrontamiento asumiendo el modelo mental de su compañero, tratando de manejar la situación traumática. La tercera fase es de adaptación, proyectando la mujer la culpa hacia otros, hacia el exterior y el síndrome de Estocolmo doméstico se consolida a través de un proceso de identificación.

Delgado (2001), en relación con el agresor afirma que “la conducta violenta tanto en el terreno físico como en el psíquico va causando un deterioro psicológico en la mujer que desde el punto de vista conductual se manifiesta en una auténtica sumisión a los deseos y órdenes del agresor” (p.117).

De este modo, el agresor siente reforzada su actitud y conducta, debido a que funciona en cuanto a sus pretensiones desde las más materiales y relacionadas con tareas domésticas, hasta las más trascendentes en cuanto al papel y funciones que debe desempeñar la mujer en la sociedad, especialmente la suya. De esta forma, el agresor llega a tener un control y dominio de la mujer, que hace que cada vez sea más inflexible ante cualquier contradicción que le exponga, por lo cual la violencia continúa su ciclo de intensidad creciente y la mujer llega a convertirse en una posesión más.

Desde una perspectiva psicosocial, la identidad masculina en nuestra sociedad está configurada por un aprendizaje temprano en el varón de ciertas creencias, valores, actitudes, el ocultamiento de las emociones, la preocupación central por el éxito profesional y el ejercicio del poder como forma de control a todos los niveles, las formas violentas de interacción, las

relaciones de abuso, son el resultado de un modelo familiar y social que las acepta como estrategias adecuadas para resolver conflictos (Corsi, Dutton y Golant, 1997, citados en Echeburúa & Corral, 2002, p. 26).

Los hombres mal tratadores suelen estar afectados por sesgos cognitivos, relacionados por una parte con creencias equivocadas sobre los roles sexuales y la inferioridad de la mujer, y por otra, con ideas distorsionadas sobre la legitimación de la violencia como forma de resolver los conflictos. De igual forma se muestran muy sensibles a las frustraciones, presentan unas habilidades de comunicación muy limitadas y carecen de estrategias adecuadas para solucionar los problemas, lo que contribuye a que los conflictos y los contratiempos cotidianos de estas personas actúen como desencadenantes de los episodios violentos contra la pareja (Fernández, Montalvo & Echeburúa, 1997 citados en Echeburúa & Corral, 2002, p 26).

Las dificultades de expresión emocional están en la base de muchos conflictos violentos en el hogar, muchos hombres han aprendido a no expresar sus sentimientos porque estos son señal de debilidad y el hombre debe ser fuerte. Los hombres violentos sobre todo cuando cuentan con una baja autoestima, tienden a valorar las situaciones como amenazantes, de este modo, la inhibición de los sentimientos y esta percepción distorsionada de la realidad puede conducir a conflictos que, al no saber resolver de otra manera se expresan de forma violenta, pero esta situación lleva a un círculo vicioso: La reiteración de la violencia no hace sino aumentar la baja autoestima del agresor (Holtzworth-Munroe, Bates, Smutzler y Sandin, 1997 citados en Echeburúa & Corral, 2002). Adicionalmente, Álvarez-Gutiérrez, Arias-García y Espinel-Ceballos (2002) afirman:

El aislamiento social y, sobre todo, emocional es un factor que se repite en muchos hombres violentos, al margen del mayor o menor número de relaciones sociales (habitualmente menor),

siendo lo más característico la dificultad para establecer relaciones de intimidad o de amistad profunda, lo cual es un reflejo del analfabetismo emocional que les caracteriza (p.40).

Las personas maltratadoras, pueden aparecer con algunos rasgos de personalidad acentuados, dependencia emocional, agresividad generalizada, problemas en el control de la ira, impulsividad, déficit de autoestima, celos, pero la mayor parte de estos son personas sin un trastorno psicopatológico (Álvarez-Gutiérrez *et al.*, 2002,p.46).

Contrario a lo anterior, Echeburúa, Fernández-Montalvo, Corral (2009), en sus investigaciones sobre el perfil psicológico del agresor, en la violencia de género detectaron una gama de trastornos y anomalías, desde adicciones y trastornos psicóticos, a psicopatías y trastornos de la personalidad, distorsiones cognitivas y otros trastornos específicos (descontrol de la ira, machismo acentuado, déficit de habilidades de comunicación, etc.) (p. 39).

Pero cómo se explica el hecho de que, a pesar de estar la víctima inmersa en un ambiente violento, tenga una convivencia prolongada con su agresor. Existen múltiples explicaciones para este hecho que desvirtúan que la víctima lo hace libremente o que termina gustándole o adaptándose al maltrato, lo que nos muestra la literatura es que existen condicionantes socioeconómicos, emocionales y psicopatológicos que influyen en esta decisión. (Echeburúa, Amor&Corral, 2002,p.9)

En el año 2002 en un estudio realizado en el país vasco con 250 mujeres maltratadas por Amor, Echeburúa, et al, (2002), encontraron factores externos e internos que influyen en la decisión de seguir conviviendo con el agresor: “Se trata, en general, de personas que, aun siendo relativamente jóvenes (de menos de 40 años), cuentan con una larga historia de maltrato y que, en su mayor parte, pertenecen a un nivel cultural y socioeconómico bajo (p.62).

Asimismo, la mayoría de ellas, o bien carece de trabajo extra doméstico, o bien, si lo tiene, suele ser poco cualificado. Finalmente, un porcentaje considerable de estas víctimas carece de apoyo social. No obstante, la percepción de falta de control de la situación, la baja autoestima y la dependencia emocional de la víctima, que tiende a darse porque el maltrato es un proceso de ascensión lenta y progresiva, pueden ser factores más significativos que las variables socioeconómicas para explicar la permanencia de la víctima con el agresor (Rhodes y Baranoff, 1998 citado por Echeburúa, Amor, y Corral, 2002 p.19).

Estos autores también encuentran factores cognitivos, imaginarios que fueron incorporados en su socialización, que influyen en la permanencia de estas mujeres: “a) sentir vergüenza de hacer pública en el medio social una conducta tan degradante; b) creer que los hijos necesitan crecer y madurar emocionalmente con la presencia ineludible de un padre y de una madre; c) tener la convicción de que la víctima no podría sacar adelante a sus hijos por sí sola; d) considerar que la familia es un valor absoluto en sí mismo y que, por tanto, debe mantenerse a toda costa; e) creer que la fuerza del amor lo puede todo y que, si ella persevera en su conducta, conseguirá que el maltrato finalice; f) pensar que su pareja, que, en el fondo, es buena persona y está enamorado de ella, cambiará con el tiempo; y g) estar firmemente convencida de que ella es imprescindible para evitar que él caiga en el abismo (del alcohol, de los celos, etcétera). (Brockner y Rubin, 1985; Garrido, 2001; Salber y Taliaferro, 2000 citados por Echeburúa, Amor, y Corral, 2002)

2.2 Marco legal

Es necesario hacer una revisión del marco normativo y jurídico que se ha desarrollado para atender este tema que claramente se convierte en un problema de orden social, que vulnera los

derechos humanos de quienes la padecen y de los demás miembros de la familia; a quienes se les vulneran sus derechos humanos.

Se ha dicho que los derechos humanos están dados por igual para todas las personas desde que nacen y que son algo que les corresponden y es por esto que los estados deben garantizar a sus ciudadanos sin distinción alguna la garantía de los mismos, pues los derechos humanos son universales. “Los derechos humanos son garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y los grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las libertades, los derechos fundamentales y con la dignidad humana” (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2012, p.26).

Se han logrado avances significativos en todo el tema de los derechos humanos en todo el mundo; desde la declaración universal de los derechos humanos en 1.948, en el mundo entero se han dado luchas importantes que buscan cada vez, un mayor compromiso de los Estados para la garantía de los derechos humanos. Según el Ministerio de Justicia y del Derecho (2012) “Una de las características de la segunda mitad del siglo XX ha sido el proceso permanente de búsqueda de garantías para la vigencia de los derechos humanos para toda la humanidad” (p.26).

Esta búsqueda ha permitido que la violencia intrafamiliar sea también un tema de interés que permita a quienes han sido víctimas, contar con herramientas legales que propendan por la restitución y garantía de los derechos que se les han vulnerado.

Al hablar de la violencia intrafamiliar es conveniente revisar la Constitución Política de Colombia (1991), de la cual se pueden extractar conceptos importantes que tienen que ver con el tema de derechos.

En el Art. 1 se define a Colombia como Estado Social de Derecho, que se funda en el respeto de la Dignidad Humana y reconocen discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona; la dignidad humana se espera que sea respetada y garantizada desde la familia misma, por ser el primer contexto con el que se relacionan las personas; la violencia intrafamiliar uno de los valores y derechos que vulnera es el de la dignidad humana, en aquellas familias en donde se presenta la problemática de la violencia intrafamiliar, cualquiera de sus miembros puede ser víctima. Adicionalmente, en el Artículo 13, se hace alusión a que:

(...) todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, p.16).

En este mismo artículo, la constitución señala al Estado la responsabilidad que tiene de brindar protección especial a las personas que, “por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan” (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, p.16). En la violencia intrafamiliar las víctimas de la violencia son por lo general las personas que se encuentran en mayor condición de vulnerabilidad.

Continuando con la revisión de la Constitución Política de 1991, se rescata que en el Art. 5, señala que la familia es la institución básica de la sociedad y en el Art. 42 establece que la familia es el núcleo esencial de la sociedad asignando al Estado y a la Sociedad el deber de garantizar la protección integral de la familia, promoviendo la igualdad de derechos y deberes de la pareja y respeto recíproco entre sus integrantes (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

Se logran identificar otros artículos de la Constitución en los que se plasman derechos fundamentales para la familia. El Art. 15, reconoce el derecho de las personas a su intimidad familiares impone al estado respetarlo y hacerlo respetar. Este artículo es retomado por la política pública para las familias al plantear como uno de los objetivos de dicha política el derecho de las familias a la intimidad, precisando que el Estado debe respetar la intimidad familiar, y solo podrá irrumpir en la misma salvo por “razones justificadas por el orden público o la vulneración de derechos de los miembros de la familia”(Secretaría Distrital de Integración Social, s.f.,p.57).

Este artículo se complementa con el contenido en la Constitución Política de la Asamblea Nacional Constituyente (1991) en el Art. 28 en el que se habla del derecho del que gozan todas las familias a no ser molestadas, salvo por mandato de autoridad judicial. La constitución hace especial énfasis en la protección de la intimidad y privacidad de la familia consagrando en el Art. 33 la garantía de no incriminación familiar.

Al continuar revisando la Constitución Política del 91, se encuentra la importancia que esta le da a la familia y a su protección y por esto en el Art. 44, eleva a derecho fundamental de los niños y las niñas a tener una familia y no ser separados de ella. (Asamblea Nacional Constituyente, 1991,p.25).

Adicionalmente, al haber retomado los artículos en los cuales se habla de la familia y de la protección que se le debe brindar a esta, es necesario entrar a revisar el tema central de esta investigación el cual es la violencia intrafamiliar.

2.2.1 Violencia Intrafamiliar

En la Ley 294 de 1996, se habla de la violencia intrafamiliar y señala que, “toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico, psíquico, o daño a su integridad sexual, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar” (Congreso de la República de Colombia, 1996, párr.14). En la misma ley se deja claro que quien sea víctima de violencia intrafamiliar, “podrá pedir una medida de protección inmediata que ponga fin a la violencia o evite que esta se realice”. (Congreso de la República de Colombia, 1996, p.14)

La Ley 294 de 1996, por medio de la cual se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. Fue modificada por la Ley 575 de 2000; precisando entre otras cosas la competencia que tienen las Comisarías de Familia para abordar esta problemática, quien sea víctima de violencia intrafamiliar:

(...) podrá pedir sin perjuicio de las denuncias penales a que hubiere lugar, al Comisario de familia del lugar donde ocurrieren los hechos y a falta de éste al Juez Civil Municipal o promiscuo municipal, una medida de protección inmediata que ponga fin a la violencia maltratado o agresión o evite que ésta se realice cuando fuere inminente (Congreso de Colombia, 2000, p.92).

Teniendo en cuenta que, en Colombia, en la violencia intrafamiliar, siguen prevaleciendo las víctimas mujeres y que además de la violencia intrafamiliar han aparecido otras formas de violencia en contra de las mujeres que se dan en contextos fuera de la familia, en el año 2008, se crea la Ley 1257 de 2008, por medio de la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.

En la Ley 1257 de 2008 se amplía el concepto de violencia contra la mujer en el ámbito de la violencia intrafamiliar, define el concepto de daño psicológico, físico, sexual, patrimonial y define la violencia económica, entre otros aspectos (Congreso de Colombia, 2008). Esta ley es Reglamentada por los Decretos 4799, 4463, 4796, 4798 de 2011.

Posteriormente en el año 2009, se crea la Ley 1361 de 2009, por medio de la cual se crea la Ley de Protección Integral a la Familia, en esta Ley se habla de algunos deberes del Estado para con las familias y sus integrantes, “(...) como deber del Estado de proveer a las familias y a sus integrantes, herramientas para potenciar sus recursos afectivos, económicos, culturales, de solidaridad y criterios de autoridad democrática” (Congreso de Colombia, 2009, párr.2). En la misma Ley se establece que el Estado y la Sociedad deben garantizar el ejercicio pleno del derecho a una vida libre de violencia.

La Ley 1542 de 2012, busca garantizar la protección y diligencia de las autoridades en la investigación de delitos contra las mujeres y elimina el carácter de desistible y querellable del delito de Violencia Intrafamiliar e inasistencia alimentaria. Se hace mención a la inasistencia alimentaria, toda vez que esta es la expresión clara de la violencia económica que se presenta en algunas familias y que no solo afecta a los hijos-as-, sino a otros miembros de la familia, hay que mencionar que cada vez es más alta la inasistencia alimentaría que se presenta para con los adultos mayores. (Congreso de la República, 2012,p.32)

Para terminar con esta revisión de la parte normativa que tiene que ver con el delito de violencia intrafamiliar, es necesario citar el Código Penal, el cual en el Art. 229 define el delito de la violencia intrafamiliar:

El que maltrate física o psicológicamente a cualquier miembro de su núcleo familiar, incurrirá, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor, en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años. La pena se aumentará cuando recaiga sobre un menor, una mujer, una persona mayor de sesenta y cinco (65) años o que se encuentre en incapacidad o disminución física, sensorial y psicológica o quien se encuentre en estado de indefensión (Congreso de Colombia 2000,p.6).

Como un avance importante en el año 2017, se dicta la Ley 1850, como una Ley importante que centra su atención en las personas adultas mayores, establece medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones. (Congreso de Colombia 2017 , p.36)

2.2.2 Observaciones relacionadas con el modelo de atención en las comisarías de familia

Las comisarías de familia fueron creadas inicialmente como entidades de carácter policivo, mediante el Decreto 2737 de 1989, Código del Menor, con una misión inicial, proteger a niños, niñas y adolescentes, así como atender los conflictos familiares, pero en la medida en que empezaron las comisarías de familia a ser identificadas como lugares de acceso a la justicia familiar (Presidencia de la República. Decreto 2737, 1989), se fueron dando cambios importantes en su organización y funcionamiento, con la ampliación del número de comisarías que pasaron de ser seis (6) con el Acuerdo 23 de 1.990 del Consejo Distrital, a ser 20 comisarías, una por cada una de las localidades de Bogotá, mediante el Acuerdo 10 de 1.995, posteriormente se expidió el Acuerdo 054 de 2.001, en el que se amplió nuevamente el número de comisarías, pasado de 20 a 25 comisarías y finalmente el Acuerdo 229 de 2.006 del Consejo de Bogotá amplió nuevamente el número de comisarías a 26 comisarías y ordenando la implementación de

2 comisarías móviles una para la zona sur y otra para la zona norte.(Consejo Distrital 1990, p.21).

Actualmente, Bogotá cuenta con treinta y siete (37) Comisarías de Familia de las cuales treinta y tres (33) se encuentran ubicadas dentro del casco urbano; una (1) atiende la población de la localidad de Sumapaz en la sede de la Vereda Santa Rosa del Corregimiento de Nazareth; dos (2) son móviles y una (1) virtual. Las 37 Comisarías de Familia, se encuentran bajo la responsabilidad técnica y administrativa de la Subdirección para la Familia, de la Secretaría Distrital de Integración Social; hay algunas localidades que, de acuerdo a su tamaño y complejidad de problemáticas, cuentan con más de una comisaría.

Las comisarías de familia también se han transformado en sus competencias y funcionamiento, en el Acuerdo 054 además de determinar los horarios de las comisarías, se señaló, “la organización de un área de información al usuario la realización de acciones de prevención y la creación de programas de salud ocupacional para funcionarios-as”(Consejo de Bogotá D. C., 2001). Con la expedición del Código de Infancia y Adolescencia, Ley 1098 de 2.006, se reconoce a las Comisarías de Familia con una misión consistente en, “la prevención, garantía, restablecimiento y reparación de los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar. (Congreso de Colombia, 2006, art. 83,p.23).

El Decreto 2897 de 2011, asigna responsabilidad al Ministerio de Justicia y del Derecho, para definir lineamientos técnicos en lo que tiene que ver con, “las competencias, procedimientos y acciones relacionadas con los lineamientos técnicos en las competencias, procedimientos y acciones relacionadas con las funciones de atención a la violencia basada en género por parte de

las Comisarías de Familia y otras autoridades administrativas que ejerzan funciones jurisdiccionales”.(Departamento Administrativo de la Función Pública, 2011, art.14, numeral 11).

La normatividad que rige las actuaciones de las comisarías de familia está basada en varios preceptos constitucionales, dentro de los cuales están el respeto por la dignidad humana, la igualdad, reconoce sin discriminación, la primacía de los derechos inalienables de la persona; ampara la familia como institución básica de la sociedad y a sus miembros, sean niños, niñas, mujeres, especialmente gestantes y lactantes, adultos mayores o personas en situación de discapacidad y se retoma la importancia del principio de corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado para garantizar el pleno ejercicio de esos derechos materiales.

En cuanto a la competencia que tienen las comisarías de familia en el tema de la violencia intrafamiliar se tienen que mencionar, la Ley 294 de 1996, modificada por las Leyes 575 de 2000, 1257 de 2008, sus Decretos reglamentarios 652 de 2001 y 4799 de 2011; la Ley 640 de 2001, para los temas de conciliación extrajudicial en asuntos de familia; Ley 1098 de 2006 y su Decreto reglamentario 4840 de 2007, cuyo objetivo es restablecer los derechos de niños, niñas y adolescentes cuya vulneración o amenaza se presente en el contexto de la violencia intrafamiliar; en este orden de ideas y a prevención las comisarías tienen la competencia de atender aquellos casos que perteneciendo al Defensor de Familia, llegan a las Comisarías, asumiendo las medidas de urgencia para proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes. (Congreso de la República. Ley 1098, 2006)

Para finalizar con el marco normativo de las competencias de las comisarías de familia, hay que mencionar la Resolución 2230 de 2017 de la Fiscalía General de la Nación, que les confiere funciones transitorias de policía judicial.

Con todas las transformaciones y competencias que se han dado a las comisarías de familia, se ha hecho necesario realizar cambios en su organización, de manera tal que se logre dar una respuesta oportuna y de calidad a las diferentes demandas.

En la administración de la Bogotá Humana, “en el período del año 2.012 a 2.016 “que “incluyó el programa Bogotá, un territorio que defiende, protege y promueve los derechos humanos, se encuentra el proyecto prioritario: Fortalecimiento del acceso a la justicia formal, y promoción de la justicia no formal y comunitaria”(Secretaría Distrital de Planeación, 2012, p.59), en el cual se proyectó mejorar la oportunidad y la calidad de los servicios de justicia formal, no formal y comunitaria a través de las Comisarías de Familia, y así garantizar la intervención integral para la protección de las personas y la restitución de sus derechos.

En el Proyecto 741 “Relaciones libres de violencia para y con las familias de Bogotá”, en cabeza de la Subdirección para la Familia, tiene como una de sus metas: Mejorar en el 100% de las Comisarías de Familia la oportunidad y la calidad en la atención, bajo los enfoques de género y diferencial, garantizando la intervención integral para la protección de las víctimas, la cual es meta del Plan de DesarrolloSecretaría de Integración Social 2016 ,p.32)

Hasta ese momento las comisarías de Familia aunque tenían las mismas competencias y contaba con la misma estructura, varían el número de profesionales que conformaban los equipos, de acuerdo al horario de atención (diurna, semipermanente o permanente), su funcionamiento como tal dependía de la directriz de su o sus titulares, a pesar de los esfuerzos que se venían haciendo tanto por parte de los comisarios-as de familia, como por sus equipos, que siempre buscaron agruparse en reuniones mensuales o bimensuales, con el fin de llegar a acuerdos en temas administrativos y de trabajo específico desde cada una de sus profesiones pero sin contar con un modelo estandarizado.

Ante esta situación se generó desde la Subdirección para la Familia una preocupación por crear un modelo estandarizado para todas las comisarías de familia, pues hasta ese momento con lo único que se contaba de manera unificada era con el sistema de información Sirbe, que es un sistema que permite contar con el registro de los datos de los usuarios que acuden a las comisarías de familia, como de ordenes administrativas tramitadas en cada Despacho.

La subdirección para la familia, en apoyo con un grupo de comisarios realizó un trabajo de construcción de un modelo de atención para que fuera implementado en todas las comisarías del Distrito Capital.

En la revisión que se hizo de esta modelo se encontró que el mismo no se limitó a señalar una ruta para la atención de los casos, sino que hizo un trabajo importante al soportar la construcción del mismo en consonancia con las políticas de Familia, Infancia y Adolescencia, Mujer y Equidad de Género y la Política Pública LGBT; de igual manera se apoyó en el documento Conpes Social para la equidad de Género para las mujeres de marzo de 2013 “Equidad De La Mujer” presenta la Política Pública Nacional de Equidad de Género y precisa el plan de acción indicativo para el período 2013-2016, el cual incluye el Plan integral para garantizar una vida libre de violencias y en el plan de desarrollo de la Bogotá Humana, lo que le da una mirada más gerencial al mismo.

El modelo adicional tiene como soporte de su construcción el principio de la Dignidad Humana, que es un precepto constitucional y que es el que debe regir la atención que se brinde en una comisaría de familia; de igual manera se evidencia que el modelo se sustenta en varios enfoques, dentro de los que se encuentran, enfoque de derechos, enfoque de género y el enfoque diferencial.

Cuando se revisan las bases sobre las que fue construido el modelo de atención para las comisarías de familia del distrito capital y la justificación que se plantea para la construcción del mismo, tal como se señala en el documento Ruta Interna de Atención Integral en Comisarías de familia de Bogotá, de Octubre de 2013, al hacer alusión a la Resolución para la Erradicación de la Violencia contra la Mujer en el Hogar en la que, “requiere a los Estados adopten medidas serias para proteger estas víctimas y prevenir la violencia” (Rivera Ríos, et al., 2013). También se encuentra desde la Constitución Política de Colombia y otras leyes y Resoluciones la responsabilidad que tiene el Estado en la atención y protección eficaz y oportuna de las víctimas de violencia.

Hoy se impone a las comisarías de familia como instancia de justicia, el deber Constitucional y Legal de prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia, en las circunstancias de maltrato infantil, amenaza o vulneración de derechos suscitadas en el contexto de la violencia intrafamiliar (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar 2011 p. 102).

En el documento del modelo de atención, se encuentra una evolución importante y una mirada que corresponde más con la gerencia social, por lo menos desde el planteamiento escrito, pues deja de centrarse en la atención particular que se da a cada uno de los casos, para hablar de un modelo que debe responder no solo a una normatividad, sino que debe ampararse en las políticas públicas y desde la mirada de diferentes enfoques. Para responder a las exigencias que nos impone un nuevo orden constitucional, legal y supralegal se debe contar con una ruta estratégica de atención integral con un enfoque de derechos, de género y diferencial; así como con recurso humano altamente calificado; e infraestructura y recursos que respondan a las necesidades de la comunidad (Rivera Ríos 2013, p 63).

El afirmar que el documento de ruta de atención en comisarías de familia tiene una mirada desde la gerencia social, se hace sustentado en que como lo mencionan Karen Mokate y José Jorge Saavedra, en su escrito Gerencia Social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas, “la gerencia social es un campo de acción (o práctica) y de conocimientos estratégicamente enfocado en la promoción del desarrollo social”(Mokate y Saavedra, 2006, p.276); en la que el valor de lo público cobra una especial importancia cuando se trata de reducir condiciones de desigualdad para promover el, “fortalecimiento de los estados democráticos y de la ciudadanía” (Mokate &Saavedra, 2006, p.342).

Desde este planteamiento hay que preguntarse si el modelo planteado para la atención en las comisarías de familia, fue pensado también desde la responsabilidad que les asiste a los usuarios que acuden a las comisarías de familia, pues ellos hacen parte importante de este proceso, en el que no pueden quedarse en el papel de demandar una situación y obtener una solución, sino en parte activa y en la responsabilidad que ellos tienen de sus propias transformaciones apoyados si en la atención que se espera le brinden en las comisarías de familia, pero fortaleciendo sus capacidades.

2.2.3 Política pública para las familias de Bogotá

La Política Pública para las familias de Bogotá, que se contempla con una vigencia del año 2011 al año 2025, fue el resultado de la construcción conjunta de varias administraciones distritales, comenzando en la administración de Luis Eduardo Garzón, reconociendo la importancia que tienen las familias en los procesos de aprendizaje inicial y la construcción de la vida social de las personas.

La política pública para las familias se formuló con un marco de enfoque de derechos, en el que se contemplan las obligaciones del Estado, “en el reconocimiento, garantía y restitución, no

sólo de los derechos individuales, sino de las familias como organización y en orientación al reto de que éstas sean comprendidas e identificadas como sujetos colectivos de derechos” (Secretaría Distrital de Integración Social 2016 p.4).

La política pública para las familias de Bogotá se estructura en tres ejes y cinco objetivos;

- Reconocimiento de la diversidad de las familias
- La familia como ámbito de socialización democrática
- Seguridad económica y social
- Los cinco objetivos son:
- Derecho a una vida libre de violencias
- Derecho a permanecer unidas
- Derecho a la intimidad
- Derecho a una vivienda digna
- Derecho a la seguridad económica

De estos tres ejes son relevantes para este ejercicio de investigación el que tiene que ver con la violencia intrafamiliar en las historias de vida de los adultos mayores, dentro de los objetivos que se destacan de esta política son el derecho a una vida libre de violencias.

2.2.4 Política pública de infancia y adolescencia

Es el conjunto de principios, decisiones y acciones estratégicas que lidera el estado para que de manera articulada y en corresponsabilidad con las familias y la sociedad, se reconozcan todas las situaciones de amenaza y vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes para trabajar en la garantía de sus derechos; esta política tiene una vigencia de 10 años, del año 2.011, al año 2.021.

La política pública de infancia y adolescencia se soporta en los enfoques de derechos, diferencial e inclusión social desarrollo humano y calidad de vida; a su vez la política propone tres ejes para el logro de su objetivo y para la garantía y el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el contexto específico del Distrito Capital:

- Niños, Niñas y Adolescentes en ciudad plena
- Bogotá construye ciudad con los Niños, Niñas y Adolescentes
- Gobernanza por la calidad de vida de la infancia y la adolescencia

Revisada la política pública de infancia y adolescencia, se logra precisar que la misma también se organiza por objetivos y categorías, dentro de la cual se encuentra la categoría de protección, que es la que aplica a la labor de las comisarías de familia, cuando tienen que intervenir en casos de niños, niñas y adolescentes a quienes se les han vulnerado derechos por situaciones de violencia intrafamiliar (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2011,p.12).

2.2.5 Procesos de Infraestructura tecnológica en las comisarías de familia:

Las comisarías de familia, a lo largo de todos los años que llevan en funcionamiento no han adelantado procesos de innovación tecnológica; en el año 2.003 se crea el sistema de información Sirbe, en el cual se registra información general de los casos que se atienden en cada una de las comisarías de familia, este mismo es el que aporta los datos estadísticos de las actuaciones que se realizan.

En la intranet de la secretaría de integración social, en fecha 16 de marzo de 2016 aparece una nota en la que se habla de la reingeniería a la que serán sometidas las comisarías de familia; en esta misma nota la administración del distrito habla de poner en marcha un plan de reorganización y fortalecimiento de las comisarías de familia.

En el tema de reingeniería se contempla como uno de los aspectos importantes, los mecanismos tecnológicos, “que permitan reducir los tiempos de atención de los casos recibidos” –tomado de la intranet-.

Se menciona que se cuenta con un presupuesto de ciento dos millones de pesos, (\$102.000) para los cuatro años de la administración para desarrollar el proceso de la reingeniería, en el que se incluye la plataforma tecnológica para las denuncias en línea articulada con la Fiscalía General de la Nación, que en el momento ya se encuentra implementado y que busca que los casos de violencia intrafamiliar cuenten con una atención de oportunidad y eficacia.

3. Diseño Metodológico

En el actual apartado se define el alcance que tiene la actual investigación, y determina la forma en que se realiza, como también elementos relacionados e implementados para la metodología utilizados para el desarrollo de la investigación, de igual forma se dará una explicación de las fases que se involucraron en la recolección de los datos, el diseño de la propuesta y el análisis de los resultados para llegar finalmente a la generación de las conclusiones de la investigación. Tal como se explica a continuación.

3.1 Enfoque

Nuestro proyecto de investigación tipo descriptivo se desarrolla bajo el enfoque mixto. “Según Las investigaciones con enfoque mixto consisten en la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Pueden ser compuestos de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”). (Chen, 2006 citado por Sampieri, 2010)”. Esto con el fin de lograr el objetivo propuesto por el grupo investigador, que desde la praxeología se tendrá en cuenta la experiencia del equipo investigador, quienes por más de 20 años trabajaron en diferentes comisarías de familia de la ciudad de Bogotá y la experiencia misma que les da el trabajo en otros campos de acción de la Secretaría Distrital de Integración Social, con el manejo de políticas públicas.

3.2 Método y enfoque praxeológico

El método utilizado es el descriptivo, según Danhke (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2003), señala que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 117). Pues lo que se busca con esto, es describir las tendencias y experiencias de los-as- usuarios-as- y los-as- funcionarios- de la Comisaría de Familia de Ciudad Bolívar, con esto se busca especificar las propiedades, las características y procesos que se dan en el modelo de atención de la comisaría de familia a través de su análisis.

El enfoque praxeológico aplicado como proceso con sus cuatro fases (ver, juzgar, actuar, devolución creativa) orienta la investigación.

En la fase del ver, se planteo la pregunta problema, la cual tuvo varias modificaciones, a partir de la revisión de documentos que se hizo, algunos relacionados con todo el tema de la violencia intrafamiliar, la normatividad que rige a las comisarías de familia, las propuestas que se han realizado para hacer modificaciones, especialmente en la parte tecnológica; en esta etapa fue bien importante la experiencia del grupo investigador, pues conocían plenamente todos los procesos que se siguen en las comisarías de familia. En la etapa de juzgar se comenzaron a realizar diferentes planteamientos que pudieran fortalecer el modelo de atención de la comisaría de familia, ampliando la mirada para no quedarse únicamente con las ideas de innovación tecnológica. Para la fase del actuar, lo que se hizo fue el diseño y aplicación de las encuestas tanto a los usuarios de las comisarías de familia, como a los mismos funcionarios, para lograr dar respuesta a los planteamientos que ya se habían hecho previamente; finalmente la devolución creativa, en la que se expresan y hacen los planteamientos que den respuesta a esa pregunta problema inicialmente planteada.

3.3 Población

Usuarios-as y los-as- funcionarios de la Comisaría de Familia de Ciudad Bolívar.

3.4 Instrumento

Encuesta escrita (preguntas cerradas y abiertas) para usuarios-as y funcionarios de la comisaría de Ciudad Bolívar I.



Figura 2 Ubicación geográfica de la población Fuente: Usuarios-as y los-as- funcionarios de la Comisaría de Familia de Ciudad Bolívar.

Tabla 1

Datos generales

Datos de ubicación	Transversal 73 NO. 70ª –04 sur Sierra Morena, localidad 19 Comisaría de Ciudad Bolívar I.
Teléfono	7182352-7182357
Horario	Semi permanente de 7:00 a.m. a 11:00 p.m.
Carácter de funcionamiento	Público
Limites	El área delimitada por la escuela de artillería (Tunjuelito) y el barrio México al norte, la urbanización Grabada y el barrio Cortijo al sur
Clasificación del sector	Alto riesgo
Hidrología	Su sistema hidrográfico fundamentalmente está conformado por la subcuenta del río Chisacá y los

	afluentes directos en el río Tunjuelo
Descripción locativa de la Comisaría	<p>Casa de estructura colonial preservada. Sala de espera. Oficinas para la atención del público. Amplias zonas verdes tanto internas como externas. Servicio de baño. Cocina. Cuenta con los servicios públicos necesarios.</p>
Estrato	1,2
Población	Adultos mayores, adultos, adolescentes, niños-as.

Fuente: Elaboración propia

4. Resultados de las Encuestas

A continuación se presentan los resultados del análisis realizado a las encuestas que se aplicaron a los usuarios y funcionarios de la comisaría de familia de Ciudad Bolívar I sector; el formato de estas encuestas aparece en los anexos del presente documento.

4.1 Encuesta a usuarios

Se encuestaron 18 personas que acudieron a la comisaría de Ciudad Bolívar I Sector, el día 23 de noviembre de 2018; de las 18 personas encuestadas el 50% acudía por primera vez a la comisaría y el otro 50% ya había acudido.

Respecto al medio por el cual conocieron los servicios de la comisaría, el 50% manifiesta que fue por recomendación de un conocido, familiar o amigo; el 31,3% por remisión de otra institución; el 18,8% por televisión y un 6,3% por información telefónica; otros medios por los que los usuarios expresan que conocieron la comisaría son, por vecinos, por vivir cerca y por los conflictos familiares que se les presentaron; llama la atención que aunque las comisarías de familia cuentan con una línea virtual, los usuarios no la conocen y por ende no la han utilizado.

El grupo de personas encuestadas mencionan que el motivo por el que más consultan en la comisaría es por temas de custodia, alimentos y visitas, seguido de la violencia intrafamiliar, en un menor porcentaje por situaciones de conflictos de pareja y por conflicto entre hermanos.

El 70% de las personas entrevistadas, dicen que acuden a la comisaría por consulta directa, seguido de un 17% que acude a la comisaría de familia en calidad de citante, en un menor porcentaje quienes se encuentran en calidad de citados y por remisión de otra institución.

En lo que tiene que ver con el tiempo de espera para ser atendidos, el mayor porcentaje que corresponde a un 33,3% dice que la espera es entre 10 a 20 minutos, seguido del 27,8% para el

porcentaje de personas que dicen que han tenido que esperar más de 60 minutos; los mayores porcentajes se ubican en los dos intervalos de tiempo presentados en la encuesta; un 22,2% dice haber esperado entre 40 a 60 minutos y un 16,7% entre 20 a 40 minutos; estos porcentajes evidencian una de las falencias que tienen las comisarías de familia y que tiene que ver precisamente con el tiempo que deben esperar los usuarios para ser atendidos, lo que genera molestia en ellos y que se logró observar en el ejercicio de la aplicación de las encuestas en la comisaría.

Pasando a los ítems que exploran la percepción que tienen los usuarios de la comisaría y del servicio que allí se presta, se encuentra: el 41,2% califica el servicio brindado en la comisaría como excelente, seguido de un 23,5% que dice que el servicio de la comisaría es regular; en cuanto al trato que les dieron los profesionales de la comisaría durante el proceso de la atención el 47,1% dice que recibió un buen trato, seguido del 35,3% que expresa que el trato fue excelente, en porcentajes iguales del 5,9% dicen que el trato recibido fue aceptable, regular y pésimo.

4.2 Análisis de resultados

4.2.1 Encuesta a usuarios

Se encuestaron 18 personas que acudieron a la comisaría de Ciudad Bolívar I Sector, el día 23 de noviembre de 2018. obteniendo los siguientes resultados para cada una de las preguntas planteadas.

De las 18 personas encuestadas el 50% acudía por primera vez a la comisaría y el otro 50% ya lo había hecho con anterioridad.

Respecto al medio por el cual conocieron los servicios de la comisaría, el 50% de las personas encuestadas manifiesta que fue por recomendación; el 31,3 por remisión de otra institución; el 18,8% por televisión y un 6,3% por información telefónica; otros medios por los que los usuarios expresan que conocieron la comisaría son, por vecinos, por vivir cerca y por los conflictos familiares que se les presentaron a otros miembros de la familia, que les hablaron de ellos. Llama la atención que, aunque se cuenta con el servicio de comisaría en línea, los usuarios no la conocen y por ende no la han utilizado.

El grupo de personas encuestadas mencionan que el motivo por el que más consultan en la comisaría es por temas de custodia, alimentos y visitas, seguido de la violencia intrafamiliar; en un menor porcentaje por situaciones de conflictos de pareja y por conflicto entre hermanos.

El 70% de las personas entrevistadas, dicen que acuden a la comisaría por consulta directa, seguido de un 17% que acude a la comisaría de familia en calidad de citante; en un menor porcentaje las personas que asisten en calidad de citados y por remisión de otra institución.

En lo que tiene que ver con el tiempo de espera para ser atendidos, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- Entre 10 a 20 minutos: 33,3%
- Entre 20 a 40 minutos: 16,7%
- Entre 40 a 60 minutos: 22,2%
- Más de 60 minutos: 27,8%

Estos porcentajes evidencian una de las falencias más fuertes que tienen las comisarías de familia y es el tiempo que deben esperar los usuarios para ser atendidos, pues el 50% de

asistentes estarían esperando más de 40 minutos para su atención, generando molestias que fueron expresadas en las entrevistas, y esta misma falencia es lo que causa deserción de usuarios.

Pasando a los ítems que exploran la percepción que tienen los usuarios de la comisaría y del servicio que allí se presta, se encuentra:

- Apreciación del servicio brindado:

Excelente: 41,2%

Bueno: 11,8%

Aceptable: 17,6%

Regular: 23,5%

Pésimo: 5,9%

- En cuanto al trato que les dieron los profesionales de la comisaría durante el proceso de la atención, los resultados fueron:

Excelente: 35,3%

Bueno: 47,1%

Aceptable: 5,9%

Regular: 5,9%

Pésimo: 5,9%

- Capacitación de los profesionales y personas que atienden:

Excelente: 35,3%

Bueno: 35,3%

Aceptable: 17,6%

Regular: 5,9%

Pésimo: 5,9%

- Valoración de las instalaciones físicas de la comisaría de familia

Excelente: 35,3%

Bueno: 47,1%

Aceptable: 5,9%

Regular: 5,9%

Pésimo: 5,9%

- Finalmente, en la sesión que evalúa lo concerniente a la percepción de la calidad de los elementos y equipos de cómputo que hay en la comisaría, los usuarios consideran

Excelente: 17,6%

Bueno: 17,6%

Aceptable: 52,9%

Regular: 5,9%

Pésimo: 5,9%

- A la pregunta, el funcionario que atendió por primera vez dio respuesta a sus necesidades, el 64,7% responde que sí, para un 35,3% la respuesta es no.

De las 18 personas encuestadas, el 58,8% dice encontrarse satisfecho con los servicios que presta la comisaría, mientras que un 41,2% responde que no; los motivos por los que no se

encuentran satisfechos son: porque vine a la comisaría a que me ayudaran con la situación que tengo, pero no me ha servido hasta el momento; porque para una sola pregunta hay que esperar mucho tiempo, mucha demora para la atención, muchos funcionarios poca atención
Mucha tardanza para la atención, más puntualidad con los horarios, se demoran mucho en atender una audiencia, se debe preparar al personal administrativo para investigación correcta porque me mandaron para otro lado a exponer el caso, porque las mujeres a pesar de sus errores son las víctimas, la comisaría va más por el lado de las mujeres, no tienen en cuenta los errores de las mujeres, aunque fuimos citados no fue posible solucionar el tema con dos menores porque son demorados los tiempos de citación y pocos los resultados.

En la encuesta aplicada el 64,7% dice que volvería a utilizar los servicios de la comisaría, mientras que el 35,3% dice que no.

De las 18 personas encuestadas, el 52,9% dice que en la comisaría se encuentra información clara del procedimiento a seguir en cada caso, para el 47,1% no hay información de los procedimientos a seguir.

El 100% de los encuestados dice estar de acuerdo en que en la comisaría se encuentren ubicados módulos de autoservicio que les permitan ir diligenciando datos de información personal, necesarios para la atención.

Al revisar las respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los usuarios, es importante resaltar algunos de estos:

- Existe la comisaría en línea, la cual presta un servicio de orientación, consulta y asesoría, que no es conocida por los usuarios por consiguiente está subutilizada.
- Los motivos por los que más consultan en la comisaría son, temas de conciliación de custodia, alimentos y visitas y por situaciones de violencia intrafamiliar.

- Las personas acuden más a la comisaría por consulta directa.
- Aunque el 33,3% de los encuestados dice que tuvieron que esperar entre 10 a 20 minutos para ser atendidos, este no es un porcentaje representativo; si se compara este porcentaje con el 27,8% que refiere haber esperado más de 60 minutos y el 22,2% con una espera de entre 40 a 60 minutos, se concluye que los tiempos de espera son altos, lo que es claramente una falencia en el modelo de atención.
- En lo que tiene que ver con la percepción que tiene los usuarios de la capacitación, competencia, trato recibido e instalaciones con que cuenta la comisaría, para la mayoría es una percepción buena.
- El 47,1 % de los usuarios dice que en la comisaría no se encuentra información de los procedimientos que se adelantan en cada caso.
- El 100% de los usuarios estaría de acuerdo en que en la comisaría se encontraran dispuestos módulos digitales de agilización en los que ellos pudieran ir ingresando datos necesarios para la atención.

4.3 Resultados encuesta funcionarios

Se entrevistaron un total de 18 funcionarios de los dos turnos de la comisaría, de los cuales dos son comisarios, hay que precisar que el equipo de la comisaría de familia de Ciudad Bolívar I Sector está compuesto por abogados, psicólogos, trabajadores sociales y auxiliares administrativos.

En lo que tiene que ver con el tiempo que llevan trabajando en comisaría de familia, se encuentra que el mayor porcentaje 38,9% corresponde a quienes llevan entre 1 a 5 años; seguido por el 27,8% para quienes llevan entre 6 a 10 años y un 22,2% a quienes llevan menos de un año.

Se logra precisar que el 50% de los funcionarios de esta comisaría tiene una vinculación laboral por prestación de servicios, mientras que el cincuenta por ciento restantes se divide de manera exacta en dos grupos de 22,2% que corresponden a quienes se vincularon a través de concurso de meritocracia y fueron asignados a esa comisaría, y quienes ya tenían una vinculación en carrera administrativa y fueron asignados a esa comisaría por decisión de la administración de la secretaría social.

Los funcionarios que fueron encuestados se ubican en los diferentes niveles de atención de la comisaría distribuidos de la siguiente manera: 33,3% segundo nivel, 33,3% tercer nivel, 22,2% primer nivel y 11,1% al cuarto nivel.

En el ítem que indaga por la capacitación que recibió cada uno de los funcionarios para desempeñar su trabajo, estos fueron los resultados: 44,4% dice que fue en la comisaría en donde le informaron lo que debía hacer, el 33,3% dice que la entidad le brindó parte de la capacitación, el 11,1% manifiesta que la entidad le brindó la capacitación y el restante 11,1% precisa que busco información para realizar su trabajo.

A la pregunta si conocen las políticas públicas y los enfoques en que se basa el modelo de atención de las comisarías de familia, el 61,1% no lo conocen frente a un 38,9% que si las conoce.

Se indaga también por cómo se sienten los funcionarios trabajando en la comisaría, las respuestas encontradas fueron: 44,4% se siente muy satisfecho con lo que hace y ve que la gente se siente igual; el 22,2% se siente satisfecho con lo que hace y ve que la gente se siente igual que él; en el mismo porcentaje del 22,2% se ubican los funcionarios que no se sienten satisfechos con lo que hacen pero ven que la gente se va contenta y por último un 11,1% que dice que ni se siente satisfecho ni el usuario sale contento.

En la encuesta se pregunta también por temas relacionados con el bienestar de los empleados a través de la pregunta, si las comisarías de familia participan en las actividades de capacitación, recreación y cultura que organiza la entidad, a lo que el 77,8% responde que no, frente a un 22,2% que dice que sí.

En la pregunta que se indaga por los aspectos que permiten mejorar el trabajo, la mayoría de los funcionarios responden que es la parte tecnológica la más importante con un 83,3%; seguida del número de servidores 72,2%; la relación entre compañeros, 61,1% y la capacitación que es importante recibir 38,9%; esta era una pregunta en la que podían elegir más de una opción por eso la variación en los porcentajes.

Al indagar si reciben la formación necesaria para desempeñar correctamente el trabajo, las respuestas tuvieron una distribución muy similar, el 55,6% dice que sí, mientras que el 44,4% responde que no.

Las situaciones que los funcionarios consideran son las más difíciles para desarrollar su labor, fueron ponderadas por ellos de la siguiente manera: 38,9% Carga laboral pues no se encuentra bien distribuida; 33,3% falta de ayudas tecnológicas, 22,2% la cantidad de usuarios por atender y un 5,6% por el clima organizacional.

A la pregunta si cuentan con los materiales y equipos tecnológicos para hacer el trabajo, las respuestas estuvieron distribuidas de manera equitativa, un 50% responde que sí, mientras que el otro 50% que no.

Los funcionarios en su gran mayoría dicen que, si tienen claro lo que esperan de ellos en el trabajo, pues el 94,4% dio una respuesta positiva, frente a un 5,6% con una respuesta negativa.

En lo que tiene que ver con el tiempo que una persona tiene que esperar para ser atendida cuando acude por primera vez a la comisaría, los resultados obtenidos fueron los siguientes.

- Entre 5 y 20 minutos = 5,6%
- Entre 20 y 40 minutos = 11,1%
- Entre 40 y 60 minutos = 44,4%
- Más de 1 hora = 38,9%

Respecto del nivel de atención de la comisaría que se demora más tiempo para atender, se encuentra que es en el nivel 2 con un 66,7%, seguido del nivel 1 con un 27,8% y el nivel 4 con un 5,5%; en el nivel 3 no mencionan que haya dificultad con la demora para la atención.

Los funcionarios en un 94,1% creen que si se pueden hacer alianzas con otras instituciones para cualificar la atención que se brinda en las comisarías de familia, el restante 5,9% cree que no.

En la pregunta que evaluaba lo relacionado con el clima laboral de la comisaría, los resultados obtenidos fueron:

- Regular: 66,7%
- Bueno: 22,2%
- Malo: 11,1%

Respecto, de si estarían de acuerdo con que la comisaría cuente con módulos digitales de agilización en donde los usuarios fueran ingresando información requerida para la atención, la gran mayoría que corresponde a un 94,4% dice que sí, respecto de un 5,6% que dice que no.

Para finalizar con la encuesta, se contaba con una pregunta dirigida únicamente a los comisarios, en la que se les preguntaba si recibían capacitación en temas de gerencia por ser ellos los jefes del despacho, encontrando que los dos respondieron que no.

Como aspectos que se deben resaltar de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los funcionarios están;

La mayoría de los funcionarios llevan trabajando en la comisaría entre 6 a 10 años; de igual manera el 50% se encuentran vinculados a la comisaría de familia por prestación de servicios; en lo que tiene que ver con la inducción y capacitación para desarrollar su trabajo, el 44,4% dice que fue en la comisaría en donde lo orientaron e informaron sobre lo que debía hacer, queda claro que de acuerdo a los resultados obtenidos, la Secretaría no brinda un proceso de inducción puntual de las funciones que deben desempeñar en la comisaría; en este mismo sentido se encuentra que el 61,1% no conoce en su totalidad y al detalle las políticas públicas y los enfoques en los que se basa el modelo de atención de las comisarías; es necesario en este punto mencionar que inicialmente algunos de los funcionarios respondieron que si las conocían, pero al preguntarle por cuáles eran las políticas y los enfoques, cambiaron las respuestas.

Es importante mencionar que, a la pregunta que exploraba por el sentir de los funcionarios en su lugar de trabajo, solo un 44,4% respondió que se sentía muy satisfecho y que veía que la gente se sentía igual; con esta respuesta quedan en evidencia que hay dificultades relacionadas con los aspectos motivacionales; a esto se une, el que de acuerdo a lo encontrado en la entrevista los funcionarios responden que las comisarías de familia no participan en las actividades de capacitación, recreación y culturales que tiene la entidad para todos sus servidores.

Los funcionarios en un 83,3% dicen que lo que necesitan para mejorar el trabajo de la comisaría es la parte tecnológica; al revisar esta respuesta con la obtenida en la pregunta si

cuentan con los materiales y equipos tecnológicos para hacer el trabajo a la que el 50% respondió que sí y el restante 50% respondió que no; esto tiene que ver con una situación que ocurre en las comisarías y es que los funcionarios no cuentan con los mismos equipos de cómputo, entonces mientras unos tienen equipos modernos otros tienen equipos un poco obsoletos; esta situación y la cantidad de usuarios que se atienden conllevan a que de acuerdo a la percepción de los funcionarios el tiempo que deben esperar las personas para ser atendidas es entre 40 a 60 minutos, siendo los niveles 1 y 2 los de mayor demora para la atención.

A las dificultades anteriores evidenciadas se suma, de acuerdo a las respuestas brindadas por los funcionarios que el clima laboral está asociado a la satisfacción laboral ya que el 66,7% de los funcionarios lo perciben regular.

Finalmente hay que mencionar como aspecto relevante que el 94,1% de los funcionarios responde que está de acuerdo en que se realicen alianzas con otras instituciones para cualificar el trabajo de las comisarías de familia, al igual que contar con módulos digitales de agilización en donde los usuarios puedan ir registrando información necesaria para su atención.

4.4 Propuesta de innovación para fortalecer el modelo de atención en la comisaría de familia Ciudad Bolívar I sector

El modelo de atención con que cuentan las comisarías de familia, es un modelo que desde su planteamiento responde a su misionalidad y a sus necesidades más urgentes, sin embargo su aplicación no se cumple al cien por ciento en todas las comisarías de familia, especialmente en lo que tiene que ver con la cantidad de funcionarios con que debe contar cada despacho, tal como quedó demostrado en el análisis de las encuestas que se aplicaron tanto a los funcionarios como a los usuarios, quienes señalan esta como una de las necesidades sentidas de la comisaría.

Por otra parte, y luego de la revisión del modelo de atención, el cual desde su planteamiento busca organizar y dar respuesta a la misionalidad que tienen las comisarías de familia, como instituciones encargadas de atender la violencia intrafamiliar, pero que además de atender los casos, propone que esta atención se sustente en las políticas públicas de infancia, adolescencia y familia y desde los enfoques de derecho, diferencias y de género, lo que ya se considera un avance significativo, adicional se estructuran los niveles de atención para organizar los procesos que se deben adelantar en la comisaría. Aunque el modelo de atención se ha estructurado y se considera un avance importante, se precisa que existe la necesidad de llevar a cabo una innovación tecnológica, siendo este uno de los aspectos más importantes de esta propuesta.

Durante la construcción del estado del arte, se conoció un estudio realizado por Co.Meta 2.018, que es una iniciativa presentada por el Ministerio TIC e iNNpulsa Colombia, que esta “enfocada en buscar que la industria y entidades públicas se unan para impactar directamente en la relación ciudadano con el Estado a través del uso de las TIC”. (Cometa 2018, p.1), el estudio realizado por ellos tiene puntos de convergencia, en el mismo se plantean varios cambios que es necesario aplicar, con el fin de que las comisarías de familia utilicen herramientas tecnológicas para mejorar sus procesos y procedimientos.

La propuesta de fortalecimiento del modelo de atención de la comisaría de familia de Ciudad Bolívar I Sector contempla los siguientes aspectos:

- Innovación Tecnológica
- Fortalecimiento del equipo de trabajo
- Aplicación de elementos de mercadeo social

4.4.1 Innovación tecnológica

Una de las innovaciones que se propone, es la de contar con dos módulos digitales agilizadores ubicados en la sala de recepción de la comisaría, en los que los usuarios puedan ir ingresando datos personales y de identificación; para que esta herramienta pueda ser aprovechada al máximo y previendo que algunos usuarios no cuenten con las habilidades para el manejo de computadores, se puede establecer una alianza más con los colegios de la localidad para que los estudiante que realizan el servicio social orienten a las personas que lo necesiten.

Para que esta propuesta tenga el alcance y la utilidad que se propone, debe ir asociada al desarrollo de un software que logre que los datos que se ingresen en los módulos digitales agilizadores o en el primer nivel de atención, sean exportados para ser utilizados en los demás niveles de atención de la comisaría, evitando los reprocesos que se presentan en la actualidad, disminuyéndose los tiempos de atención.

La innovación tecnológica tiene que darse no solo para los procesos internos y propios de la comisaría, sino que debe extenderse a otras instituciones, buscando especialmente establecer convenios interinstitucionales que permitan la consulta de datos y conocer las actuaciones en los casos que se comparten.

Para que esto se pueda cumplir, se requiere que todos los equipos de cómputo de la comisaría sean renovados, que los mismos cuenten con sistemas operativos para PC (Windows 10 Professional), software antivirus y software ofimática.

Otra manera importante de aprovechar el proceso de innovación tecnológica es a través del establecimiento de redes y alianzas con todas las entidades que atienden la problemática de la Violencia Intrafamiliar.

Formación de redes y alianzas

Tema: propuesta de innovación al modelo de atención de la violencia intrafamiliar en la comisaría de familia de ciudad bolívar desde una mirada de la gerencia social

Problema: La falta de tecnificación retrasa la atención de los usuarios y esto genera inconformidad con el servicio, deserción de la atención y mayor riesgo de continuidad de la violencia al interior de las familias.

La alianza: Las Comisarías de Familia son el primer lugar de acceso a la justicia familiar, y se constituyen en la única autoridad a nivel nacional para imponer medidas de protección a favor de cualquier miembro del grupo familiar a fin de proteger la vida y la integridad de las víctimas y de prevenir la reincidencia de hechos violentos. En el caso de los niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato infantil en el contexto de la familia, se realiza a través de medidas de restablecimiento de derechos.

La presente alianza se establece para lograr el mejoramiento de la atención a víctimas de violencia intrafamiliar, en términos de dar una respuesta efectiva a quienes solicitan este servicio, integrando actores de entidades públicas, privadas y civiles que quieran apoyar esta iniciativa; como por ejemplo el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior y una agencia internacional como la OIM; se busca optimizar el tiempo de atención a través de la tecnificación alcance de los usuarios de la localidad de Ciudad Bolívar.

Tabla 2

Propuesta de innovación al modelo de atención de la violencia intrafamiliar en la comisaría de familia de ciudad bolívar desde una mirada de la gerencia social

ENTIDAD	OBJETIVO	VENTAJAS	VALORES
COMISARÍA DE FAMILIA DE CIUDAD BOLIVAR DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia, conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley, en el menor tiempo posible para los usuarios, con personal altamente calificado para esto.	Mayor satisfacción tanto en los usuarios como en los servidores, los primeros por agilidad en el servicio, en los segundos por menor agotamiento, aprovechamiento de los recursos tecnológicos, cero deserciones en la atención.	La confianza El respeto La inclusión La transparencia La responsabilidad compartida La empatía
USUARIOS DE LA COMISARÍA DE CIUDAD BOLIVAR	Recibir de manera inmediata (una vez ingresa) atención e intervención por parte de la Comisaría de Familia a la vulneración de sus derechos o los de su familia, para que esta cese.	Encontrar una atención ágil, oportuna y efectiva, mayores servicios al poder cancelar o cambiar citas por internet, recepción de citaciones por el mismo canal y de esta manera ser un multiplicador de la excelente imagen de la Comisaría con sus vecinos y familiares.	La confianza El respeto La honestidad El compromiso La transparencia La responsabilidad compartida
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Promover el acceso, uso efectivo y apropiación masivos de las TIC, a través de políticas y programas, para mejorar la calidad de vida de cada colombiano y el incremento sostenible del desarrollo del país.	Proceso colaborativo con la Secretaría Distrital de Integración Social para pilotear el uso de su Herramienta de Gestión Local (HGL) en la Comisaría de Ciudad Bolívar, que podría llegar a ser usada también posteriormente no solo en las demás comisarías de Bogotá	La confianza El respeto La inclusión La transparencia La responsabilidad compartida

		y de Colombia, sino además por niños y niñas que quieran contar lo que viven en sus hogares, pues permite a través de la voz generar el documento que va a ser el insumo para iniciar las acciones respectivas en los Despachos adscritos. Creación de una App para poder realizar las denuncias desde los celulares.	
FISCALÍA	Garantizar el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de Violencia Intrafamiliar, Maltrato Infantil e Inasistencia Alimentaria, generando mayor confianza en la ciudadanía.	En la Alianza con la Comisaría de Familia tendrían un beneficio muy importante las dos entidades, pues se espera que, al compartir un mismo servidor, accedan en cualquier momento a la información requerida y generen acciones en menor tiempo.	La confianza El respeto La inclusión La transparencia La responsabilidad compartida
MEDICINA LEGAL	Prestamos servicios a la sociedad en un marco de la calidad, para apoyar técnica y científicamente a la administración de justicia, respetando la dignidad de las personas y contribuyendo a restablecer sus derechos.	Al igual que en la Alianza anterior, compartirán la información que cada una de las entidades recopile de la persona y de las acciones desarrolladas de manera que cada una obtenga de manera inmediata las actuaciones realizadas por cada una de las entidades, evitándole desplazamientos a los usuarios.	La confianza El respeto La inclusión La transparencia La responsabilidad compartida
POLICIA NACIONAL	Mantener las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades	Información inmediata de las entidades que	La confianza El respeto

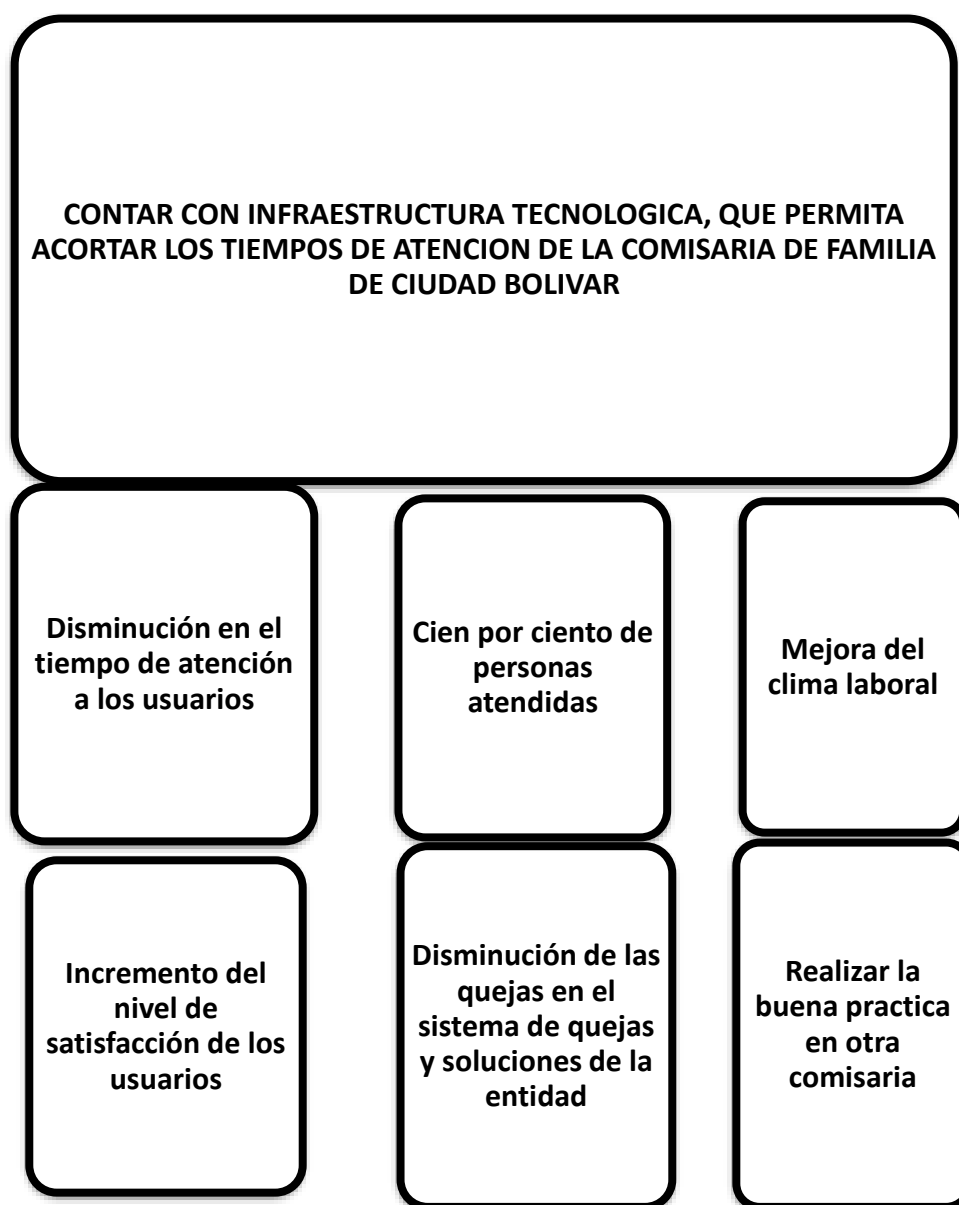
	públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.	atienden la vulneración de derechos al interior de las Familias, pudiendo recibir las solicitudes por esta red y saber lo que han hecho las otras entidades para no generar repetición de acciones. Con toda seguridad esto generará disminución de feminicidios, violencia intrafamiliar y maltrato infantil.	La inclusión La transparencia La responsabilidad compartida
SECRETARÍA DE LA MUJER	Generar una fuerte alianza en la protección, garantía y materialización de los derechos humanos de las mujeres en las diferencias y diversidades que las constituyen, promoviendo su autonomía y el ejercicio pleno de su ciudadanía en el Distrito Capital	El compartir información con todas las entidades que atiende la violencia intrafamiliar, podrá cada entidad generar atención complementaria y especializada, acorde con sus funciones y tener información extra que puede complementar las políticas que manejan.	La confianza El respeto La inclusión La transparencia La responsabilidad compartida
COMISARÍAS DE FAMILIA DE COLOMBIA	Prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia, conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley, en el menor tiempo posible para los usuarios, con personal altamente calificado para esto en el territorio nacional.	La unión de las comisarías de familia de Colombia a través de esta innovación tecnológica ya sería una ganancia muy fuerte, por la posibilidad de tener de manera inmediata la información de las medidas tomadas en algún lugar de Colombia, lo que evitaría reprocesos o llevaría a tomar medidas inmediatas a quien corresponda.	La confianza El respeto La inclusión La transparencia La responsabilidad compartida

UNIMINUTO	Proveer a las comunidades educativas y de base de las distintas regiones colombianas, del conocimiento que su desarrollo integral demande, mediante la ejecución de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación, como parte integral y sustantiva del Proyecto Educativo Institucional de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO).	Esta Alianza genera para la Uniminuto posicionamiento y responsabilidad social, al igual que espacios de práctica para estudiantes de las carreras de Gerencia Social o Ingeniería de Sistemas. Para la Comisaría el conocimiento y la puesta en práctica de los estudiantes.	La confianza El respeto La inclusión La transparencia La responsabilidad compartida
CLARO, MOVISTAR	Facilitar el acceso y uso de las telecomunicaciones, brindando servicios de última tecnología, innovadores y de calidad, a nuestros clientes, con el compromiso de todo nuestro talento humano.	Esta alianza va a generar reconocimiento de la entidad por parte de los usuarios de la Comisaría, y para el despacho un internet mucho más ágil y efectivo para realizar todas sus actuaciones.	La confianza El respeto La inclusión La transparencia La responsabilidad compartida
MINISTERIO DE JUSTICIA	Propiciar una justicia eficaz y eficiente en el marco de una atención integral. Diseñar, coordinar e implementar políticas, planes, programas y proyectos de justicia transicional propiciando la participación de los distintos sectores sociales y con enfoque diferencial.	Esta alianza garantiza a los usuarios de la Comisaría de familia de Ciudad Bolívar la aplicación de la justicia.	La confianza Credibilidad
OIM EN COLOMBIA	La OIM, que es una organización internacional para las migraciones, se ha caracterizado por ser líder en Colombia en la ejecución de proyectos que benefician a la población en búsqueda de protección internacional, migrantes que retornan, migrantes laborales, víctimas de la trata de personas, personas en situación de	Esta alianza está encaminada a fortalecer las alianzas internacionales, con la cual se busca la protección de los usuarios de la Comisaría de Familia.	Confianza Inclusión Reconocimiento

	desplazamiento; niños, niñas y jóvenes desvinculados de grupos armados ilegales, desmovilizados vinculados a procesos de reintegración, víctimas.		
--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

Soluciones



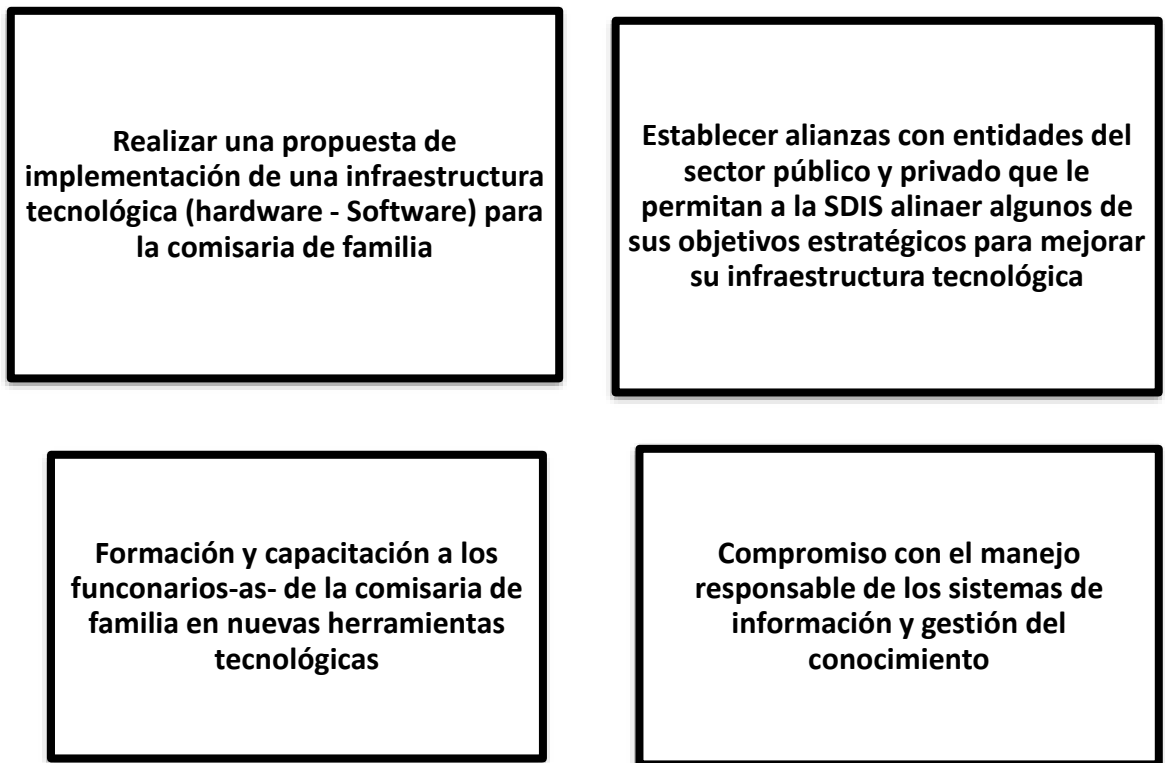


Figura 3 Propuesta de innovación al modelo de atención de la violencia intrafamiliar en la comisaría de familia de ciudad bolívar desde una mirada de la gerencia social. Fuente: Elaboración propia.

Actividades

Tabla 3

Actividades

	Lógica de Intervención	Indicadores	Punto de partida (incl. año de referencia)	Valor actual Fecha de referencia	Fuentes y medios de verificación	Hipótesis de partida
Objetivos generales: Impacto (OG)	Establecer la importancia que tiene la utilización de herramientas tecnológicas en el modelo de atención de las comisarías de familia de Bogotá, para dar respuesta a la demanda social de los casos de violencia intrafamiliar.	Disminución en los tiempos de atención a las personas que acuden a la Comisaría de Familia	Se parte del actual sistema de información que tiene la comisaría que se llama Sirbe y del inventario con el que cuenta la comisaría en temas de infraestructura tecnológica	Noviembre de 2.018	La fuente de información proviene de la comisaría de familia, con la medición de los tiempos	No contar con infraestructura tecnológica afecta el desarrollo de algunos procesos de las comisarías de familia
	Analizar desde un sustento teórico, si el modelo de atención de las Comisarías de Familia que tiene como cimientos las políticas públicas de infancia, adolescencia y familia y los enfoques de derecho, género y diferencial, logra dar una respuesta a la demanda social de la violencia intrafamiliar	Nivel de satisfacción de los usuarios-as- que acuden a la comisaría de familia	Se tiene como base el modelo de atención con el que cuentan las comisarías de familia en la actualidad	Octubre de 2.013	Aplicación de encuesta a los- usuarios-as- que acuden a la comisaría de familia	Si se brinda una atención aplicando los diferentes enfoques que sustentan el modelo de atención de las comisarías de familia, el usuario-a- estará satisfecho.
	Determinar si la comisaría de familia se posiciona y reconoce como una institución del Estado que gerencia la administración de justicia familiar.	Reconocimiento de la comisaría de familia como institución que atiende la violencia intrafamiliar	Creación de las comisarías de familia en el año de 1.991	Creación del primer modelo de atención en las comisarías de familia, octubre de 2.013	Aplicación de encuesta a los- usuarios-as- que acuden a la comisaría de familia Aplicación de encuesta a los- funcionarios-as- de la comisaría	Los-as- usuarios-as- de la comisaría reconocen a las Comisarías de Familia como el lugar en donde son atendidos los casos de violencia intrafamiliar. Los-as- funcionarios-as- de la comisaría de familia reconocen a la comisaría de familia como una institución de administración de justicia.

					de familia	
Identificar, en qué nivel del modelo de atención de las comisarías de familia se presenta mayor dificultad y por qué	Nivel de atención con mayor demora en la atención	Situación actual de la comisaría de familia	Noviembre de 2.018	Aplicación de encuesta a los usuarios-as que acuden a la comisaría de familia Aplicación de encuesta a los funcionarios-as de la comisaría de familia		El nivel 2 del modelo de atención implementado en las comisarías de familia, es el que presenta mayor demora en la atención al represarse los casos por la cantidad de información y trámites que se deben adelantar
Plantear opciones de alianzas que se pueden realizar, para la implementación de nuevas tecnologías en las comisarías de familia	Alianzas propuestas para implementación de tecnología en la comisaría de familia	Ante las falencias tecnológicas, que se identifican en las comisarías de familia, se propone realizar alianzas que le permitan mejorar la infraestructura tecnológica	Noviembre de 2.018	Módulo de redes y alianzas de la Especialización en Gerencia Social		La realización de alianzas es una oportunidad para la innovación e implementación de nuevas tecnologías en la comisaría de familia
Plantear opciones de alianzas que se pueden realizar, para la implementación de nuevas tecnologías en las comisarías de familia	Elaboración de la propuesta de implementación tecnológica para las comisarías de familia	Se parte de la hipótesis que, mejorando la infraestructura tecnológica de la comisaría de familia, el modelo de atención que existe va a mejorar, disminuyéndose los tiempos de atención	Noviembre de 2.018	Resultado de los análisis de las encuestas y de la revisión teórica realizada		Contar con herramientas tecnológicas y un software para atender los diferentes casos que acuden a la comisaría de familia, mejora los tiempos de atención.
Análisis del modelo de atención de las comisarías de	Documento de análisis del modelo de atención de			Estado del arte del problema de la violencia intrafamiliar,		Los cimientos teóricos, de las políticas públicas y los enfoques que soportan el modelo de atención de las

familia	las comisarías de familia			normatividad, modelo de atención de las comisarías de familia	comisarías de familia no son conocidos por todos-as- los-as- funcionarios-as- de las comisarías de familia
Conocimiento de la percepción que tienen los-as- usuarios-as- que acuden a la comisaría de familia	Número de personas que tienen una percepción positiva de la comisaría de familia /sobre el número de personas encuestadas * 100			Aplicación de encuesta a los-as- usuarios-as- que acuden a la comisaría de familia	Cuando no hay una atención integral, aplicando los enfoques sobre los que está planteado el modelo de atención de las comisarías de familia, no hay una buena percepción de la atención brindada por la comisaría de familia
Identificación del nivel de atención en el que se presenta mayor dificultad y sus causas	Nivel de atención con mayor demora en la atención			Resultado de los análisis de las encuestas aplicadas a usuarios-as- y funcionarios-as- de la comisaría de familia	En el nivel dos del modelo de atención de las comisarías de familia, es en el que se genera una mayor demora en la atención, presentándose represamiento de casos
Alianzas efectivas que se realizan para la implementación de nuevas tecnologías en las comisarías de familia	Número de alianzas realizadas			Resultado de las alianzas realizadas	Establecer alianzas con diversas instituciones públicas y privadas, favorecen el proceso de innovación tecnológica en las comisarías de familia, lo que permite mejorar los procesos de atención de la comisaría de familia
Propuesta de implementación tecnológica para la comisaría de familia	Propuesta tecnológica realizada			Análisis de las necesidades tecnológicas que requiere la comisaría de familia	Implementar nuevas tecnologías en la comisaría de familia, módulos de agilización y un desarrollo de software permitirá que los procesos del modelo de atención de las comisarías de familia sean más ágiles, disminuyendo los tiempos de espera de los usuarios-as-.

Fuente: Elaboración propia

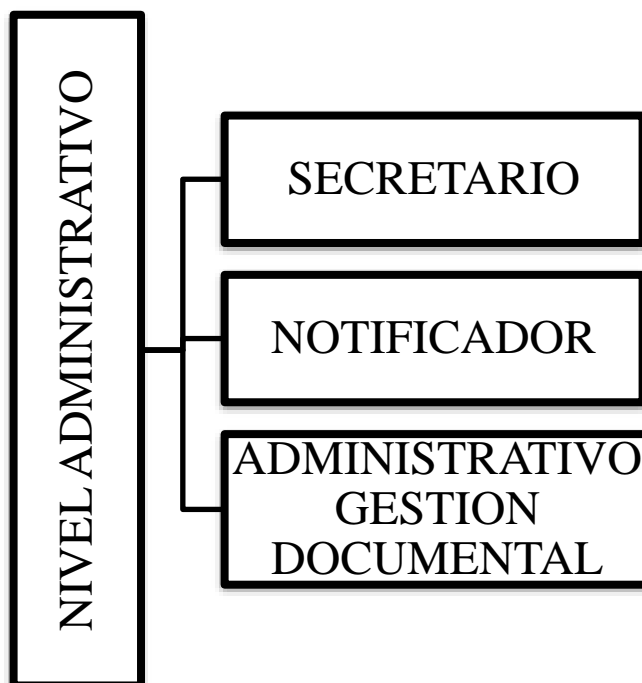
Fortalecimiento del equipo de trabajo

El mismo modelo desde su origen, plantea que el nivel 1 y 2 deben contar con un profesional en psicología y uno en derecho, que se apoyen en la atención de los casos, especialmente los que ingresan por violencia intrafamiliar, para dar respuesta a todas las actividades que hacen parte del procedimiento que se debe adelantar en el nivel 2, que es según el análisis del modelo y de las encuestas en el que se presenta más demora en la atención.

No basta con la ampliación del equipo en el nivel dos de atención, sino que debe extenderse a los demás niveles, pues no se podría considerar como un logro, el que la primera atención se logre dar de manera más rápida, si las citas para audiencias por conflicto familiar y conciliación de alimentos se demora hasta dos meses, de igual forma ocurre con las citas de seguimiento a las medidas de protección, para los casos de violencia intrafamiliar, el equipo interdisciplinario que se plantea sería el siguiente:



Figura 4 Fortalecimiento del equipo de trabajo Fuente: Elaboración propia



*Figura5*Fortalecimiento del equipo de trabajo Fuente: Elaboración propia

Aplicación de elementos de mercadeo social

Por ser las comisarías de familia, instituciones de administración de justicia, deben reconocerse como instituciones gerenciales de administración de justicia, por lo tanto, deben aplicar algunos elementos importantes del mercadeo social como lo son el plan de mercadeo y posicionamiento, los cuales aportan no solo a mejorar el posicionamiento de las comisarías de familia, sino que tienen en cuenta aspectos relacionados con el talento humano de la comisaría.

Ambientes físicos

Caracterización de las diferentes oficinas con los colores verdes y agregar el blanco para generar mayor tranquilidad para los usuarios y con aromas en cada una de las oficinas a durazno y gardenia, buscando sensaciones de tranquilidad, relajación, bienestar y fuerza para salir de los problemas; utilización de sillas totalmente ergonómicas para los funcionarios.

Posicionamiento

En el análisis que se realizó del modelo de atención, uno de los hallazgos fue el que en la comisaría no existen medios que comuniquen e informen respecto de los procedimientos que se adelantan en cada caso, esto puede darse a través de videos informativos transmitidos en el televisor ubicado en la recepción de la comisaría que remplace la transmisión de novelas y series que se dan en la actualidad, se puede además transmitir videos con mensajes positivos hacia la familia.

Motivación del talento humano, una de las quejas que se encuentran en la comisaría de familia, es que, a nivel de la secretaría de integración social, ellas no son tenidas en cuenta por lo que son como “islas” dentro de la secretaría. Una de las estrategias que se puede utilizar para generar un cambio positivo, es que se invite a las comisarías a participar en eventos importantes que realiza la secretaría como la participación en el acto de inauguración de las olimpiadas; a nivel de la capacitación, permitir que los equipos de las comisarías puedan inscribirse en los diplomados que ofrece la secretaría cada año; la mayoría de capacitaciones que se brinda a los equipos de trabajo de las comisarías, está enfocada con su misionalidad lo que es importante, pero también son relevantes capacitaciones en temas administrativos y gerenciales.

Conclusiones

Las comisarías de familia son los espacios sin duda más reconocidos por la población Distrital para restablecer y acceder a la justicia familiar cuando sus derechos se ven vulnerados al interior de sus hogares por otro miembro de la familia; Bogotá cuenta con 36 despachos distribuidos en las 20 localidades para facilitar su acceso. Cuenta además con el servicio de comisaría en línea que no es muy conocido por los usuarios y que podría convertirse en otra herramienta fundamental para orientar y remitir de manera acertada, evitando desplazamientos innecesarios a las víctimas.

En el año 2.013 se crea para las comisarías de familia de Bogotá un modelo de atención que busca unificar procesos y procedimientos, tener una visión con enfoques y basado en las políticas públicas de Familia, Juventud e Infancia para generar una atención acorde a ellos, posicionando a las comisarías como instituciones gerenciales de administración de justicia familiar. Sin embargo, dados los resultados de las encuestas a los servidores, se observa que estos aspectos no han sido interiorizados por la mayoría de ellos y esto podría estar afectando la calidad de la atención brindada a los usuarios. Por consiguiente, es fundamental generar las acciones correctivas por parte de la Secretaría para subsanar esta falencia.

Se encuentra además que para la mayoría hay una percepción inadecuada del clima laboral y de la satisfacción personal con su trabajo, pudiendo influir en esto que la mitad de los servidores son de contrato, generado inequidad en los beneficios laborales; la mayoría de los equipos de cómputo con que cuenta la Comisaría de Familia de Ciudad Bolívar son obsoletos, generando retrasos en la demanda de servicio que es bastante alta en esa localidad, pues hasta el 30 de noviembre de 2.018 se habían atendido 1964 medidas de protección, sin contar con la atención que se brinda a otros casos.

En este proceso fue fundamental contar también con la mirada de los usuarios, pues son ellos quienes evalúan el impacto del trabajo que se realiza en la comisaría de familia; según Mokate y Saavedra (2006), “este campo de conocimiento le exige a la gerencia social reconocer las funciones y relaciones que sostienen los actores e instituciones responsables” (p.26); por lo que se resalta que la comisaría de familia de Ciudad Bolívar I sector, cuenta a pesar de las dificultades que se presentan, con una imagen favorable por parte de los usuarios, quienes en la encuesta y en la parte puntual que evaluaba la percepción de trato, capacidad y conocimiento de los profesionales y personas que atienden en la comisaría, calificaban como bueno este aspecto, pese a las múltiples formas de inducción al puesto de trabajo, lo que puede diferenciar el abordaje que se brinda.

Una gran fortaleza encontrada en este estudio es la ubicación de esta comisaría en una estructura colonial llamada la “casona”, la cual cuenta con amplios espacios para ser adecuados como oficinas en las que se pueden ubicar la cantidad de profesionales que se proponen e incluso con una sala en la que se pueden adelantar talleres y encuentros con familias, actividades estas que también fortalecen la atención brindada y por ende la percepción de los usuarios; y si agrega además las condiciones ambientales propuestas (colores, olores, etc.), incrementará el bienestar de los usuarios y usuarias atendidas.

Se toma otro de los planteamientos que hace el INDES, de “asumir las organizaciones como espacio de diálogo y manejo de recursos, en donde deben aplicarse buenas prácticas de gestión para alcanzar los objetivos” (Mokate y Saavedra, 2006, p.27). La propuesta presentada por el equipo investigador da solución en gran parte a la problemática presentada en esta investigación.

Finalmente, la conclusión más importante que se fundamenta con esta investigación es que innovando con tecnología de punta y generando alianzas estratégicas con las entidades que

atienden la violencia intrafamiliar, se van a ver beneficiados tanto usuarios como servidores, ya que el tiempo de atención disminuirá considerablemente y se incrementará la calidad de atención.

Referencias bibliográficas

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2011). Política infancia y adolescencia en Bogotá D. C. . Bogotá.
- Álvarez-Gutiérrez, C., Arias-García, M. M., & Espinel-Cebillos, V. E. (2002). Factores psicológicos y sociales asociados a la violencia intrafamiliar a través del ciclo vital en sindicatos y condenados por este delito en la carcel de Facatativá (tesis pregrado). Cundinamarca, Colombia: Universidad de la Sabana.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitucion Politica de Colombia*. Recuperado el 5 de mayo de 2017, de Alcaldía mayor de Bogotá:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=4125>
- Bernal, S. P., & Vaca, M. P. (2008). *La Familia víctima de la violencia*. Chía, Colombia: Universidad de la Sabana, Facultad de Psicología.
- Castañeda. (2002). *LA PRAXEOLOGÍA: UN ENFOQUE DE PENSAMIENTO SOBRE LO HUMANO Y LO SOCIAL*. Obtenido de
<http://www.uniminuto.edu/documents/2160026/8344583/LA+PRAXEOLOG%C3%8DA.pdf/a945f10c-0784-4d7b-b8fb-7a2649c1d27b>
- Concejo Distrital. Acuerdo 23. (1990). *Por el cual se determina el número y organización de las comisarías de familia en el Distrito Especial de Bogotá*. Bogotá D. C.: 8 de diciembre de 1990.
- Congreso de la República. Ley 1098. (2006). *Por la cual se expide el código de infancia y adolescencia*. Bogotá D.C.: D. O. No. 46446 del 08 de noviembre de 2006.

Congreso de la República. Ley 1257. (2008). *Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.* Bogotá D.C.: D. O. 47193 de diciembre 4 de 2008.

Congreso de la República. Ley 1361. (2009). *Por medio de la cual se crea la Ley de Protección Integral a la Familia.* Bogotá D.C.: D. O. No. 47.552 de 3 de diciembre de 2009.

Congreso de la República. Ley 1542. (2012). *Por la cual se reforma el artículo 74 de la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal.* Bogotá D.C.: D. O. 48482 del 5 de julio de 2012.

Congreso de la República. Ley 1850. (2017). *Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono".* Bogotá D.C.: D. O. No. 50.299 de 19 de julio de 2017.

Congreso de la República. Ley 294. (1996). *Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.* Bogotá D.C.: D. O. No. 42.836, de 22 de Julio de 1996.

Congreso de la República. Ley 575. (2000). *Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996.* Bogotá D.C.: D. O. 43889 del 11 de febrero de 2000.

Congreso de la República. Ley 599. (2000). *Por la cual se expide el Código Penal.* Bogotá D.C.: D. O. 44097 del 24 de julio de 2000.

Consejo de Bogotá D. C. Acuerdo 054. (2001). *Por el cual se amplían las comisarías de familia y se dictan otras disposiciones en desarrollo del código y legislación del menor.* Bogotá D.C.: 8 de diciembre de 2001.

Corrales, S., & Marulanda, I. (2015). *Violencia intrafamiliar y violación de derechos constitucionales fundamentales en infantes y mujeres dentro del marco de la Ley 1542 de 2012 y su impacto en el nucleo familiar en el municipio de anserma caldas*. Pereira: Universidad Libre Seccional Pereira.

Delgado, J. (2001). *Delimitación Conceptual de la violencia*. En *La Violencia doméstica*. Madrid : Colex.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (11 de Agosto de 2011). Decreto 2897 de 2011, por el cual se determinan los objetivos, la estructura orgánica, las funciones del ministerio de justicia y del derecho. Bogotá D. C.

Echeburúa, E., & Corral, P. (2002). *Manual de Violencia Familiar*. España: Siglo veintiuno de España Editores, S.A.

Echeburúa, E., Amor, P., & Corral, P. (2002). Mujeres maltratadas en convivencia prolongada con el agresor: variables relevantes. *UNED Acción Psicológica* (2), 135-150.

Echeburúa, E., Fernández-Montalvo, J., & Corral, P. d. (2009). *Predicción del Riesgo de homicidio y de Violencia grave en la relación de Pareja, Instrumentos de evaluación del riesgo y adopción de medidas de Protección*. Valencia: Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia.

Garzón, R. (2011). *La Escalada de la Violencia Conyugal*. Montreal, Canadá: Activeweb.

Hernandez. (2003). *Metodologia*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/aroche_j_za/capitulo3.pdf

Hotaling, G. T., Straus, M. A., & Lincoln, A. J. (1989). Intrafamily Violence, and Crime and Violence outside the Family. *The University of Chicago Press* , 11, 315-375.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (22 de Febrero de 2011). Resolución 652 de 2011, por el cual se aprueba el estatuto del defensor de familia. Bogotá D. C.

Ministerio de Justicia y del Derecho 2012 *Justicia y Género, II Lineamientos técnicos en violencias basadas en género para las comisarías de familia* Bogotá D.C. Imprenta Nacional de Colombia

Ministerio de Justicia y del Derecho. (2012). Lineamientos técnicos en VBG para las comisarías de familia. Bogotá D. C.

Mokate, K., & Saavedra, J. J. (2006). Gerencia Social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas.

Montoya, B. (2016). Comportamiento de la violencia intrafamiliar. En I. N. Forenses (Ed.), *Forensis 2016 Datos para la Vida* (págs. 211-312). Bogotá D. C., Colombia.

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (septiembre de 2016). *Maltrato de las personas mayores*. Recuperado el 27 de febrero de 2018, de OMS:
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/es/>

Páez-Cuba, L. (Febrero de 2011). *Génesis y evolución histórica de la violencia de género*. Recuperado el 15 de Marzo de 2018, de Contribuciones a las ciencias sociales:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/11/ldpc.htm>

Pérez, M., Torres, A., & Velazco, L. (2006). *Sociedad Violencia y Mujer II*. Salamanca: Ediciones Amarú.

Presidencia de la República. Decreto 2737. (1989). *Por el cual se expide el Código del Menor*. Bogotá.

Rivera Ríos, et al. (2013). *Ruta Interna de Atención Integral en Comisarías de Familia de Bogotá D. C.* Bogotá D. C.

Secretaría Distrital de Integración Social. (s.f.). *Política Pública para las Familias de Bogotá 2011-2015.* Alcaldía de Bogotá.

Secretaría Distrital de Planeación. (2012). *Plan de Desarrollo 2012-2016 Bogotá Humana.* Bogotá.

Anexos

Anexo 1 Propuestas de la ruta estratégica de atención integral en comisarías de familia de Bogotá, D.C.

Objetivo general

Contar con una ruta estratégica de atención en Comisarías de Familia que estandarice el servicio en todos los despachos comisariales de la ciudad, con el fin garantizar la realización efectiva de los derechos de las víctimas de violencia al interior de la familia.

Objetivos específicos

- Identificar niveles de atención a los/as ciudadanos/as de acuerdo con las competencias asignadas por ley a las Comisarías de Familia y asignar las/os profesionales y personal administrativo para cada nivel de atención.
- Articular los niveles de atención con miras a garantizar la atención oportuna y especializada.
- Establecer criterios para redistribuir la competencia territorial, a fin de equiparar las cargas laborales en todas las Comisarías.

Criterios de redistribución de competencias de comisarías de familia

Las Comisarías de Familia son de carácter distrital y su distribución debe obedecer a factores que faciliten el acercamiento del servicio de justicia familiar a las comunidades en condiciones de igualdad. Y para ello se pueden seguir los siguientes parámetros:

- Densidad de población
- Accesibilidad
- Características de la población

- Oportunidad en la prestación del servicio
- Historia de atención en cada Comisaría (estadísticas)
- Necesidades de personal para atender la demanda
- Territorialización de la prestación de servicios comisariales.

Para cumplir con tal finalidad es necesario contar con elementos técnicos, que sirvan de base para definir la manera como puede formularse la distribución de Comisarías en el territorio y que permita su estandarización en cuanto a capacidad de oferta y respuesta a la demanda de servicios de justicia.

Estructuración de la ruta para la atención de casos

Se propone una ruta de atención uniforme desarrollada por niveles, que permita garantizar una atención oportuna, de calidad, especializada e interdisciplinaria de acuerdo con la problemática expuesta por los/as ciudadanos/as que asisten a la Comisaría de Familia, respondiendo a la real y efectiva garantía de derechos y protección integral, por tanto, se plantea lo siguiente:

Primer nivel: Recepción inicial del/a Usuario/a

Consiste en una intervención breve, cálida y respetuosa a los/as ciudadanos/as que asisten a las Comisarías de Familia y que clarifica o delimita la demanda inicial del servicio, depurando los casos de acuerdo con la competencia funcional y territorial, direccionando a un segundo nivel a aquellos que requieren intervención especializada y referenciando a los que deben dirigirse a otras instancias.

Sus acciones específicas consisten en: i) ingreso de información básica al sistema de información SIRBE que identifique los datos personales de los intervinientes; ii) remisión a entidades

externas en casos en que los asuntos no sean de competencia de la comisaría; iii) entregar el caso a los/as funcionarios/as del segundo. iv) recibir la correspondencia que no requiera presentación personal. -

Recurso Humano: Asistente administrativo preferible con formación legal o con experiencia específica mínima de 3 años en Comisarías de Familia

Segundo nivel: Evaluación inicial del caso

Este nivel tiene la función de realizar la primera atención especializada donde se escucha al ciudadano/a para determinar sus necesidades, intereses y las posibles acciones de la Comisaría en función de los mismos.

Para tal efecto, se divide en dos puntos de atención:

a) atención legal suministrada por un/a funcionario quién se encargará de recepcionar los casos por conciliación general, conflictos, orientar legalmente a los/as usuarios/as acerca de consultas jurídicas, cambiar las citaciones de las audiencias que en donde no llegó ninguna de las partes y recepcionar denuncias y acciones de protección por violencia intrafamiliar (avocarán las medidas de protección dictando las medidas provisionales, noticias criminales y notificación del solicitante)

b)atención psicosocial inicial brindada por un profesional de psicología y/o uno de trabajo social, quienes realizarán atención en: i) crisis en caso de requerirse; ii)verificarán inicialmente el estado de garantía de derechos de niños, niñas y adolescentes; iii) recepcionarán los casos de maltrato infantil, delitos sexuales, y violencia intrafamiliar; iv) diligenciarán el instrumento de identificación del riesgo para determinar acciones legales correspondientes al caso en todas aquellas situaciones constitutivas de violencia intrafamiliar) recepcionarán las denuncias

a las que haya lugar.vi) cambiará las citaciones de las audiencias que en donde no llegó ninguna de las partes. -

Recurso Humano: Abogado/a preferiblemente especializado/a en derecho de familia, conciliación y/o infancia y adolescencia y/o funcionario asistente administrativo con formación legal o experiencia relacionada y psicólogo/a y/o trabajador/a social con experiencia relacionada.

Tercer nivel: Intervención. Está subdividido en cuatro áreas, así:

a) **Acciones tendientes a verificar o descartar la amenaza, vulneración y riesgo de los derechos de las víctimas** (Pruebas): Para lo cual se deberán practicar las pruebas que el/la comisario/a disponga relacionadas con su área (entrevistas psicológicas, visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales; interconsultas institucionales presenciales o mediante otros medios, y valoraciones médico legales).

Recurso Humano: Psicólogo/a especializado/a preferiblemente en temas jurídicos y forenses, y trabajador/a social especializado/a preferiblemente en temas jurídicos, médico forense.

b) **Acciones de orientación y atención en conflictos familiares.** Se asume el conocimiento de situaciones conflictivas entre miembros de la familia que no revisten hechos de violencia, resaltando el valor del diálogo, la expresión asertiva de sentimientos, y la búsqueda conjunta de alternativas de resolución pacífica de conflictos para la convivencia familiar. Sus acciones específicas consisten en el encuentro con las partes, reconociendo las condiciones del conflicto en términos de necesidades, intereses, expectativas, dificultades; sensibilizando a la generación de cambios en las dinámicas relacionales, y en el establecimiento de compromisos y

acuerdos con los/as participantes. En caso de ser necesario la imposición de medidas legales, se remitirá al área correspondiente.

Recurso Humano: psicólogo/a y trabajador/a social preferiblemente con formación en resolución de conflictos.

c) **Acciones conciliatorias.** Tiene la función de llevar a cabo conciliaciones sobre: custodia, visitas y alimentos de niños, niñas y adolescentes; fijar prudencial y provisionalmente el monto de la cuota en ausencia de conciliación; y las demás señaladas en el marco de sus competencias. -

Recurso Humano: Abogado/a con formación preferiblemente en derecho de familia y/o infancia y/o métodos alternativos en resolución de conflictos.

d) **Acciones de Protección.** Conocer de la acción constitucional de protección a los miembros de la familia frente a situaciones de violencia intrafamiliar; adoptar acciones de restablecimiento de derechos en situaciones de maltrato infantil suscitadas en el contexto de la violencia intrafamiliar; y las demás señaladas en el marco de sus competencias. -

Recurso Humano: Abogado/a preferiblemente con formación en derecho de familia, administrativo, infancia, métodos alternativos en resolución de conflictos y abogado/a de apoyo con las mismas condiciones de formación

Cuarto nivel: Acciones de seguimiento.

Entendido como el conjunto de acciones de acompañamiento social de las y los profesionales dirigidas a las personas y/o familias en el marco del modelo de seguimiento adoptado por la SDIS. Con este abordaje se busca verificar el

cumplimiento y efectividad de las medidas de protección adoptadas por el Despacho y de los compromisos adquiridos por las partes. Su intervención se orienta a fortalecer las capacidades de autonomía y empoderamiento de las y los ciudadanos para superar sus dificultades y problemas, así como el tratamiento de las secuelas dejadas por los hechos de violencia vividos, reconociendo y fortaleciendo sus recursos personales, familiares y comunitarios.

Recurso Humano: Psicóloga/o y/o trabajador/a social preferiblemente con experiencia y formación en trabajo de redes sociales y/o abordaje terapéutico.

Trabajador/a social en formación por convenio realizado con universidades.

Nivel Administrativo:

Tiene acciones transversales que apoyan la gestión administrativa y funcional de las Comisarías de familia. Está conformado por:

- **El/a Secretario/a de Despacho.** Se encarga de: organizar el trabajo administrativo de la Secretaría como la ordenación, clasificación y manipulación de expedientes; así como actividades funcionales: cumplir y controlar los términos procesales que en Secretaría se deben efectuar, traslados, lapsos para interposición de recursos, etc.; realizar las diferentes tipos de notificaciones que deban surtirse, directamente o a través del Notificador; pasar al Despacho del Comisario o Comisaria los escritos, derechos de petición, memoriales con los expedientes respectivos, previo informe correspondiente e incluirlos en la minuta que registre dichas entradas y las desanotaciones cuando salgan del Despacho con las fechas de entrada y salida; elaborar los oficios o

comunicaciones correspondientes para la ejecución de las decisiones comisariales, que impliquen remisiones de expedientes, etc.; apoyar a la recepción en sus niveles uno y dos cuando las circunstancias lo ameriten o cuando se le asigne tal función y aquellas que el/la comisaria disponga.

Recurso Humano: Un técnico preferiblemente con formación legal.

- **Un/a auxiliar administrativo.** Se encarga de mantener actualizado el sistema de información, el mantenimiento de los equipos, la depuración de la información, y las estadísticas.

Recurso Humano: Administrativo preferiblemente un técnico en sistemas.

- **Un/a auxiliar administrativo.** Se encarga de la gestión documental, inventarios, papelería, apoyo logístico, entre otras actividades cuando las circunstancias lo ameriten o cuando se le asigne tal función y aquellas que el/la comisaria disponga.

Recurso Humano: Un técnico administrativo.

- **Un/a notificador/a.** Se encarga de realizar las notificaciones, comunicaciones y citaciones dentro de los diferentes procesos que se adelanten, cumpliendo con las normas procesales que las regulan; trasladar expedientes a los Juzgados y correspondencia que se emita con ocasión de dichos procesos; cumplir funciones administrativas de distribución de la correspondencia propia de la Comisaría y cumplir las funciones administrativas que le asigne el Secretario/a y Comisario/a.

Recurso Humano: Asistente administrativo.

Anexo 2 Recurso humano

Las Comisarías de Familia deben contar con el recurso humano de acuerdo con la modalidad.

Conformación básica talento humano

Nivel y/o área de atención	Perfil
Nivel Directivo (Transversal)	Comisario/a de Familia
Primer nivel: Recepción inicial del/a Usuario/a	Asistente administrativo preferiblemente con formación legal o con experiencia específica mínima de 3 años en Comisarías de Familia
Segundo nivel: Evaluación inicial del caso	Funcionario con formación legal; psicólogo/a y trabajador/a social con experiencia relacionada.
	<p>Área de verificación de garantía de derechos:</p> <p>Psicólogo/a preferiblemente especializado/a en temas jurídicos y forenses, y trabajador/a social preferiblemente especializado/a en temas jurídicos.</p>
	<p>Área de Orientación y Mediación familiar: psicólogo/a y trabajador/a social preferiblemente con formación en resolución de conflictos.</p>
	<p>Área de Conciliación: Abogado/a preferiblemente con formación en derecho de familia y/o infancia y/o métodos alternativos en resolución de conflictos.</p>
	<p>Área de Protección: Comisario/a: Abogado/ preferiblemente con formación en derecho de familia, administrativo,</p>

	infancia, métodos alternativos en resolución de conflictos y abogado/a de apoyo con las mismas condiciones de formación.
Cuarto nivel: Seguimiento.	Psicóloga/o y trabajador/a social preferiblemente con experiencia y formación en trabajo de redes sociales y/o abordaje terapéutico. Trabajador/a social en formación por convenio realizado con universidades.
	Secretario/a de Despacho. Preferiblemente Técnico con formación legal o con experiencia específica mínima de 3 años en Comisarías de Familia
	Técnico/a en sistemas. Técnico en sistemas.
	Técnico/a administrativo. Técnico en administración.
	Notificador/a. Bachiller.

Observación: Los médicos forenses desempeñarán sus funciones en varios lugares de la ciudad: norte, centro, sur, oriente y occidente, en horario diurno de acuerdo a la demanda del servicio.

9.- Logística y equipamiento

Para la implementación de la ruta interna de atención propuesta, se requiere que el diseño de la infraestructura de las Comisarías de Familia corresponda en un todo a la estructuración propuesta por niveles y áreas, así como la prestación del servicio en condiciones de dignidad, calidez, calidad, oportunidad y efectividad.

- **Recursos físicos:** Que la comunidad tenga fácil acceso a la Comisaría, que su infraestructura tenga imagen corporativa e institucional; que estén dotadas de

- espacios para audiencias de atención individual. Lo anterior, implica el derecho de atención con privacidad para el usuario, contando con espacios seguros, accesibilidad a personas en situación de discapacidad, buzón de sugerencias, condiciones ambientales adecuadas y carteleras informativas.
- **Recursos tecnológicos:** Elementos especializados para el registro de audiencia, tales como equipos magnetofónicos para grabación, reproducción y videocámaras. -
 - **Dotación:** Suministros para el funcionamiento habitual de la Comisaría, transporte permanente para el traslado de los niños, niñas y adolescentes a los centros de emergencia y protección, traslado de funcionarios a actividades institucionales, visitas domiciliarias, rescates, entre otras de similar naturaleza.
 - **Medios de Comunicación:** Celulares, teléfonos, escáner, fotocopidora, computadores e impresoras.
 - **SPOA:** Operativizar el sistema de información de la Fiscalía General de la Nación con el fin de ingresar las denuncias de manera directa y sin que medie ninguna otra intervención.
 - **Estrategias de Comunicación:** Buscar el posicionamiento de las Comisarías de Familia a través de los medios de comunicación, promoviendo el acceso a la justicia y de garantía de derechos en el entorno familiar.
 - **Capacitación:** Se pretende un proceso de formación y entrenamiento que mantengan actualizados a los servidores y servidoras de las comisarías de familia, que garantice al usuario el acceso primario a la justicia familiar, ya que los cambios culturales y la continua expedición de leyes en la materia requieren que la atención se ofrezca de manera integral.

- **Prevención:** La subdirección para la familia se encargará del tema de la prevención de la violencia intrafamiliar y el delito sexual por cuanto por disposición legal se debe ejecutar un programa especializado en esta materia con diseño estratégico y planeación anual de actividades propias para cada zona de la ciudad. Lo anterior, a través de un equipo interdisciplinario que actúe bajo las directrices y lineamientos de esta instancia.

Presupuesto.

El presupuesto que se requiere para la implementación de la ruta interna de atención integral en las comisarías de familia será apropiado por la Subdirección para la Familia teniendo en cuenta el techo presupuestal que anualmente sea asignado a la Subdirección.

Por lo anterior la implementación se realizará de manera gradual y progresiva

Elaboraron: Maribel Rivera Ríos, Claudia Alexandra Lineros Pinillos, Henry Oswaldo Zárate Cortés- Comisarios-asde Familia de Bogotá, D.C.

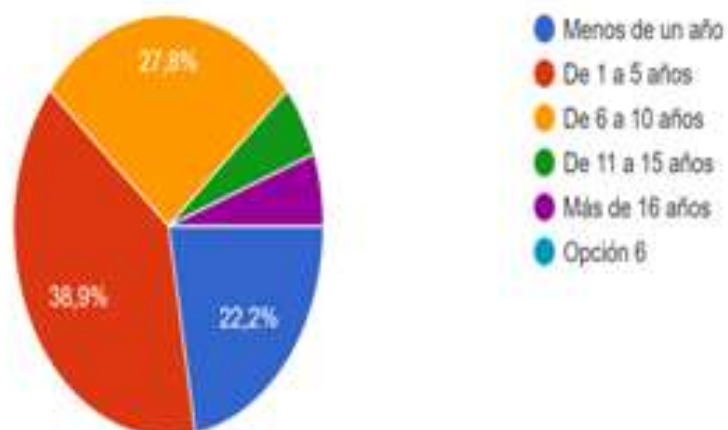
Revisó. María Consuelo Arenas García – Subdirectora para la Familia de la Secretaría e Integración Social de Bogotá, D.C.

Bogotá, D.C., Octubre de 2013

Anexo 3 Encuesta servidores

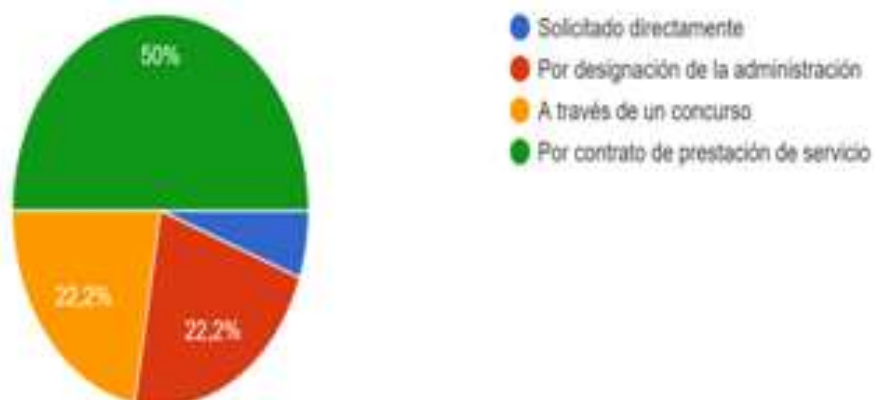
1- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando usted en la comisaría de familia?

18 respuestas



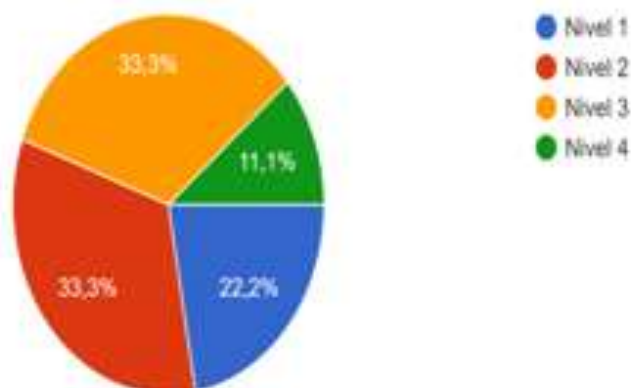
2- Cómo fue seleccionado para este cargo

18 respuestas



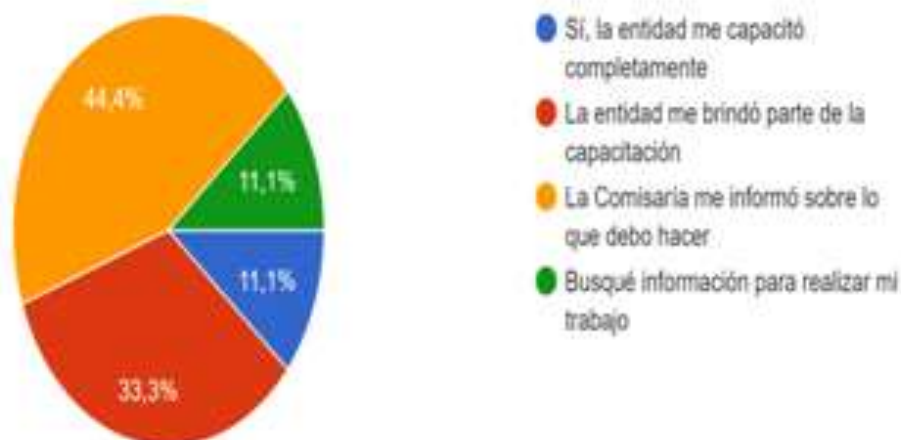
3- En que nivel de atención de la comisaria se encuentra ubicado

18 respuestas



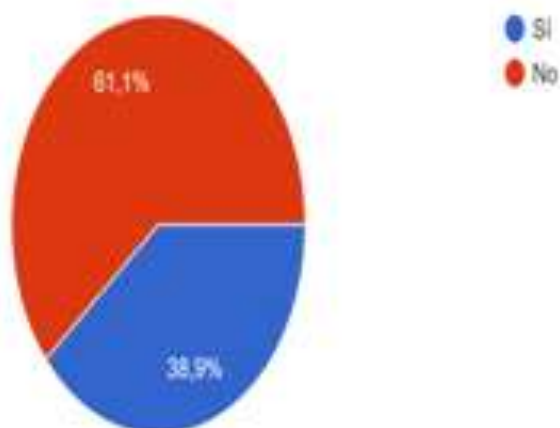
4- Recibió capacitación para desempeñar su función

18 respuestas



5- Conoce las políticas publicas y los enfoques en los que se basa el modelo de atención de las comisarias

18 respuestas



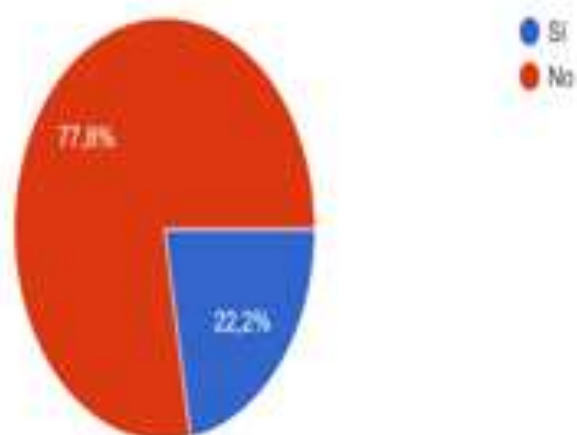
6- Actualmente cómo se siente trabajando en este lugar

18 respuestas



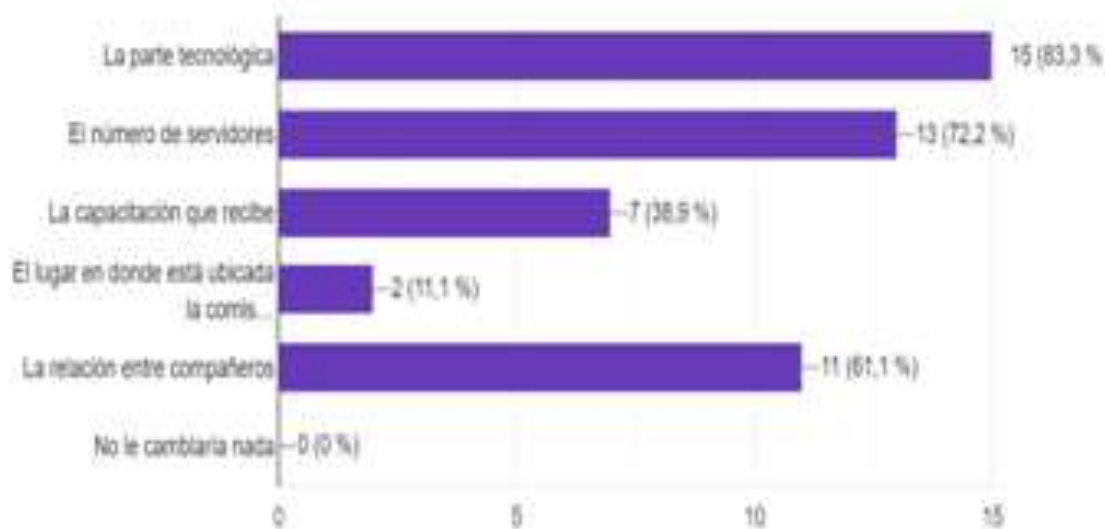
7. Las comisarías de familia participan en todas las actividades de capacitación, recreación y culturales ...e la entidad para todos sus servidores

18 respuestas



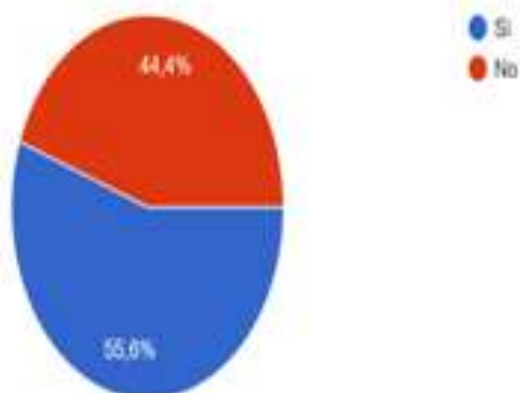
8- Considera que hay algún aspecto que podría cambiar para realizar mejor su trabajo?

18 respuestas



9- Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo

18 respuestas



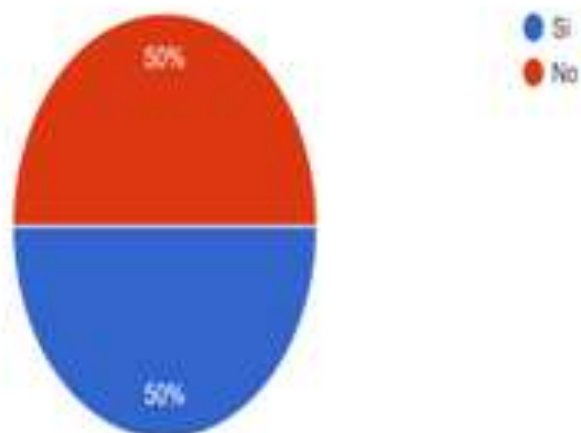
10- Cuales cree usted que son las situaciones más difíciles para desarrollar su labor en la comisaria

18 respuestas



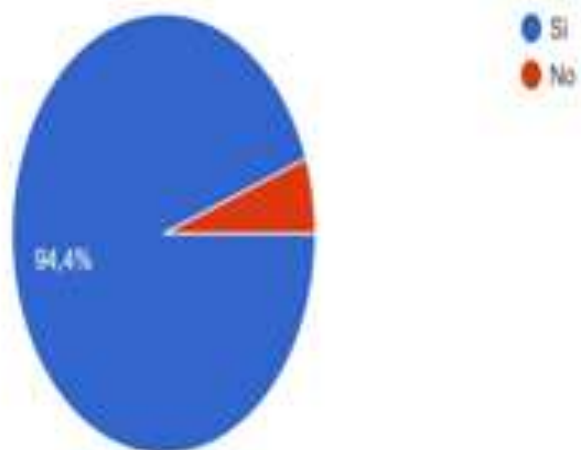
11- Cuenta con los materiales y equipos tecnológicos para hacer su trabajo?

18 respuestas



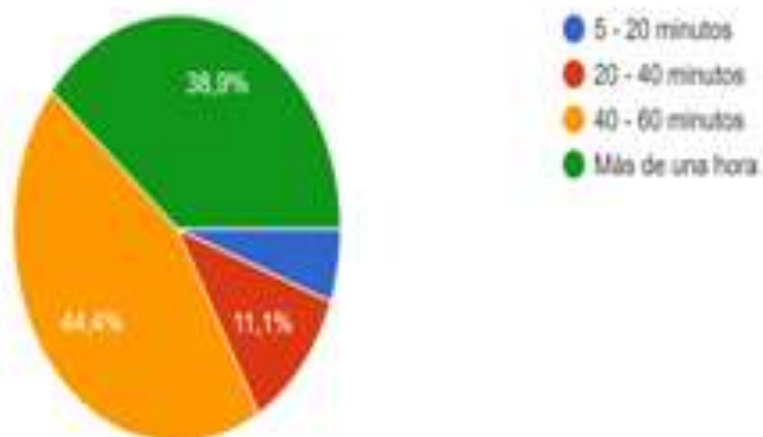
12- Tiene usted claro lo que esperan de usted en el trabajo

18 respuestas



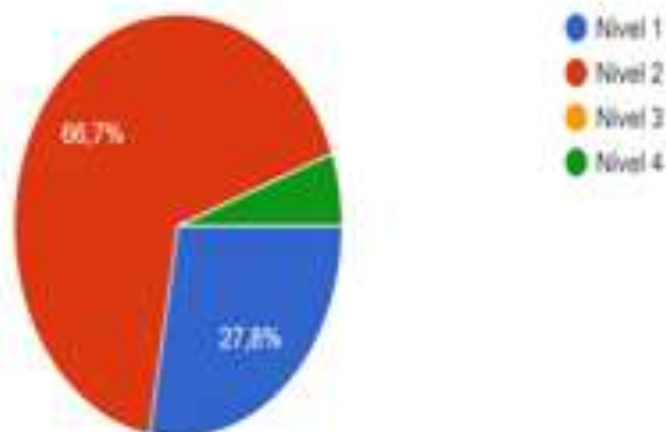
13- Una persona que acude por primera vez a la comisaria de familia por una situación de violencia intrafamiliar, es atendida entre

18 respuestas



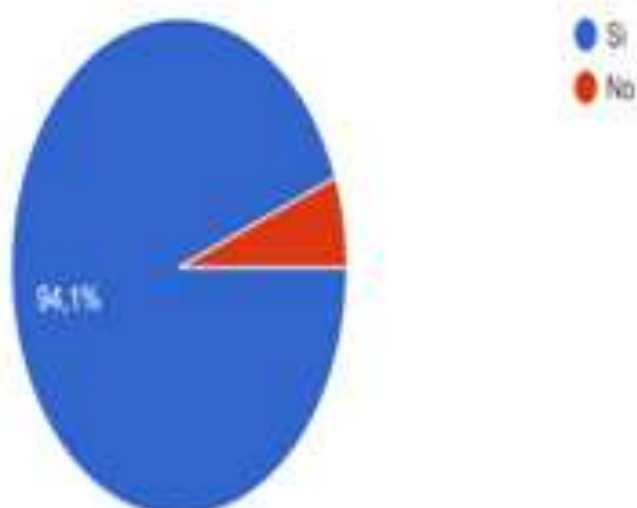
14- En que nivel de atención de la comisaria de familia se puede demorar más la atención

18 respuestas



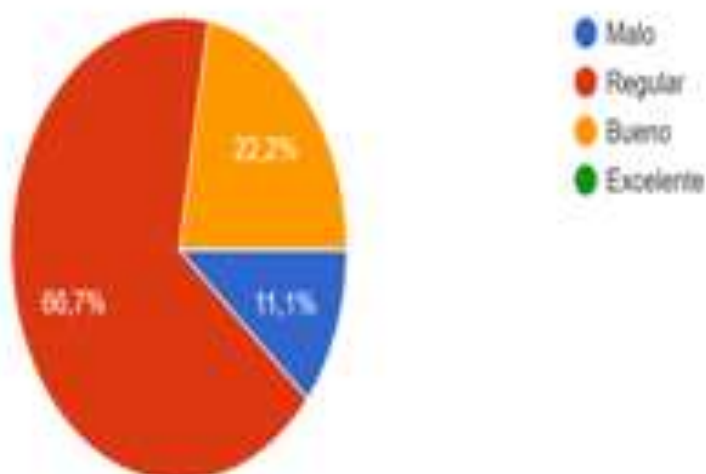
15- Cree usted que se puedan realizar alianzas con otras instituciones para cualificar la atención que se brinda en las comisarias

17 respuestas



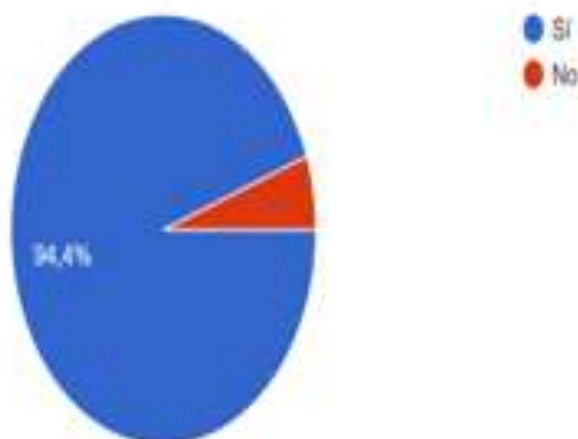
16- Considera usted que el clima laboral de la comisaria es

18 respuestas



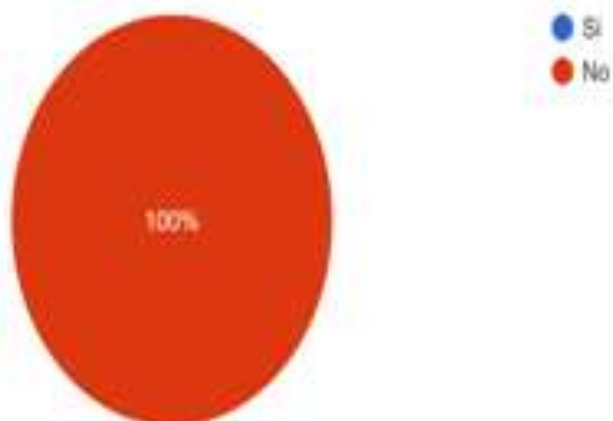
17- Estaría de acuerdo, en que la comisaria de familia contara con módulos digitales de agilización, para que los ... información requerida para la atención

18 respuestas



18- Como comisario/a de familia usted recibe capacitación en temas de gerencia

2 respuestas



Anexo 4 Encuesta Análisis de atención

ANÁLISIS DEL MODELO DE ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN LA COMISARÍA DE FAMILIA DE CIUDAD BOLÍVAR DESDE UNA MIRADA DE LA GERENCIA SOCIAL

Esta encuesta tiene como fin conocer el nivel de satisfacción y la percepción que usted tiene frente a la atención brindada en la comisaría de familia, la cual hace parte de un proceso de investigación relacionado con el modelo de atención con el que cuentan las comisarías de familia.

Los datos personales que usted suministrara al sistema, serán administrados por las entidades públicas respectivas, y su confidencialidad y seguridad estarán garantizadas de conformidad con las disposiciones legales estipuladas en la Ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario 1377 de 2013, que regulan la protección de datos personales y con la política de privacidad para el tratamiento de dichos datos.

* Required

1. Confirmación *

Mark only one oval.

- Acepto
- No acepto

2. Teléfono

3. Nombres y Apellidos

4. 1. Por que medio conoció los servicios de la comisaría

Check all that apply:

- Por televisión
- Por información telefonica
- Por recomendación
- Por remisión de otra institución
- Other: _____

5. 2. Es su primera visita a la comisaría de familia

Check all that apply:

- Si
- No

6. 3. Cua| es el motivo por el que consulta

Check all that apply:

- Violencia intrafamiliar
- Temas de custodia, alimentos y visitas
- Conflicto de pareja
- Conflicto entre hermanos
- Delito Sexual

7. 4. Asiste a la comisaria de familia por:

Check all that apply:

- Consulta directa
- En calidad de citante
- En calidad de citado
- Por remisión de otra institución – autoridad
- Other: _____

8. 5. Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido la primera vez que asistió

Mark only one oval.

- De 10 a 20 minutos
- De 20 a 40 minutos
- De 40 a 60 minutos
- Más de 60 minutos

9. 6. Para responder las siguientes preguntas tenga en cuenta la siguiente escala: 1= Pésima, 2= Regular, 3= Aceptable, 4= Buena, 5= Excelente

Mark only one oval.

	1	2	3	4	5
Cómo califica el servicio que le prestaron en la comisaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Mark only one oval.

	1	2	3	4	5
Cómo fue el trato brindado por las personas que lo atendieron	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mark only one oval.

	1	2	3	4	5
Considera que las personas y profesionales que lo atendieron se encuentran capacitados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Cómo califica las instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Mark only one oval.

	1	2	3	4	5
Como califica los equipos y elementos de computo utilizados para la atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. 7. El funcionario que lo(a) atendió por primera vez dio respuesta a sus necesidades

Check all that apply:

- Si
 No

15. 8. ¿Está satisfecho con los servicios que presta la comisaría de familia?

Check all that apply:

- Si
 No

16. Si su respuesta es negativa explique por qué

17. 9. Volvería a utilizar los servicios de la comisaría

Check all that apply:

- Si
 No

18. 10. Existe en la comisaría información clara del procedimiento a seguir en cada caso

Check all that apply:

- Si
 No

19. 11. ¿Estaría de acuerdo que en la comisaría se encontraran ubicados módulos de consulta que le permitieran ir diligenciando datos personales, requeridos para la atención?

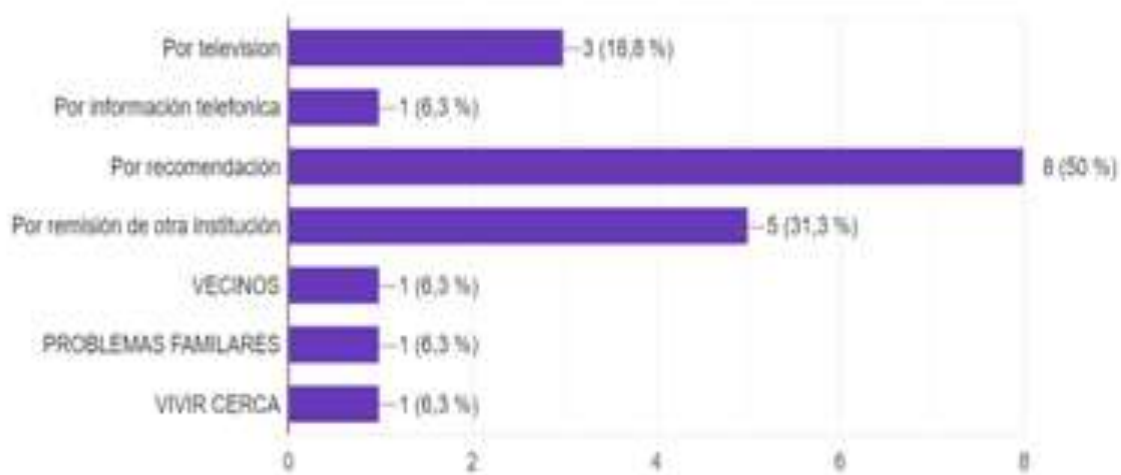
Check all that apply:

- Si
 No

Anexo 5 Encuesta modelo de atención

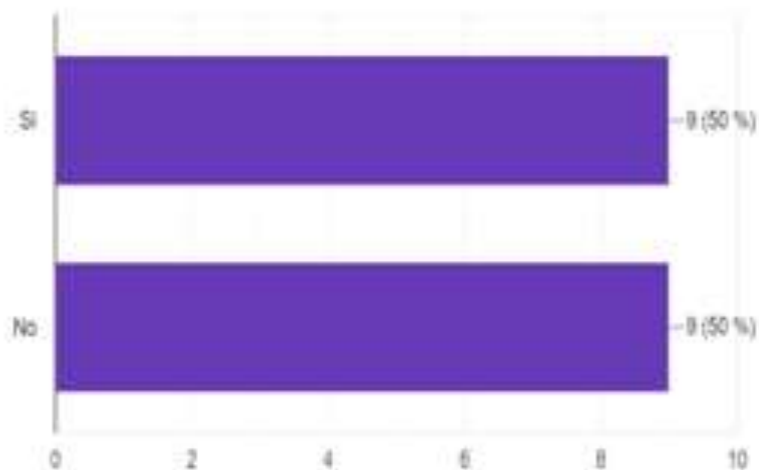
1. Por qué medio conoció los servicios de la comisaria

16 respuestas



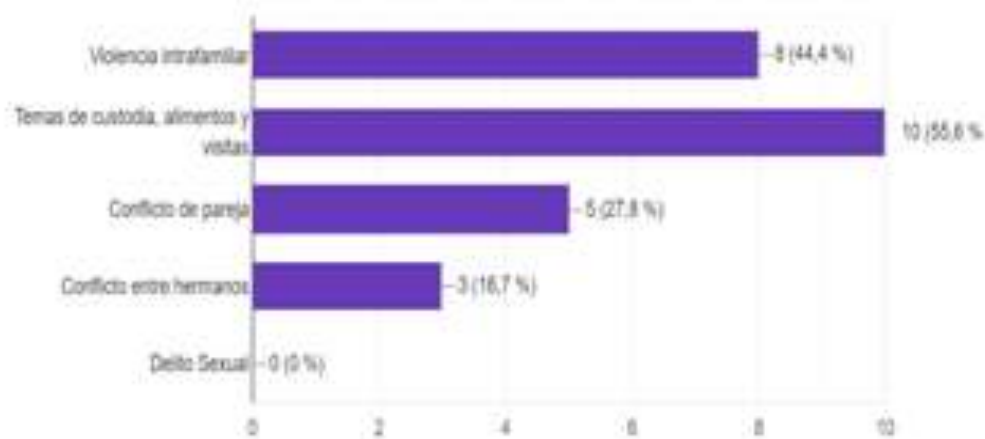
2. Es su primera visita a la comisaria de familia

18 respuestas



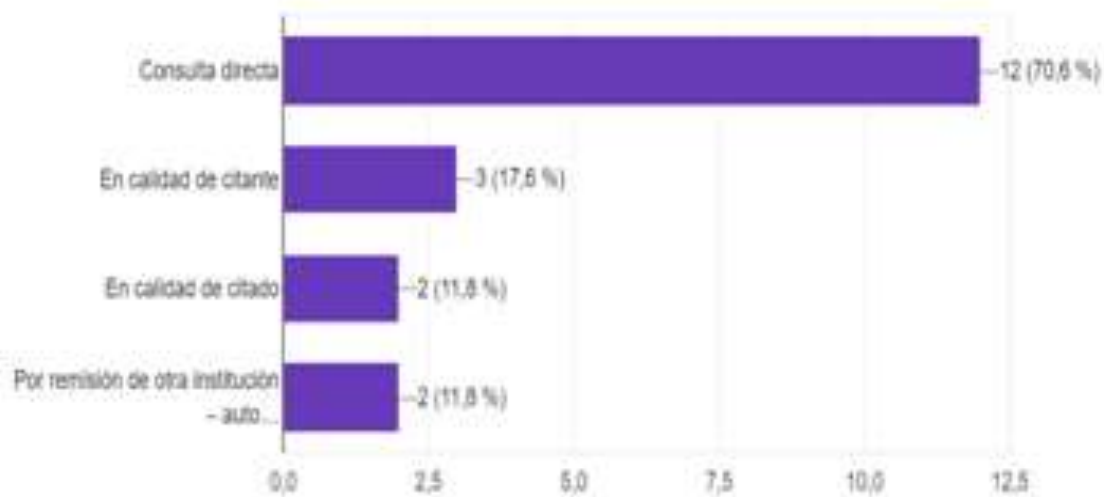
3. Cuál es el motivo por el que consulta

18 respuestas



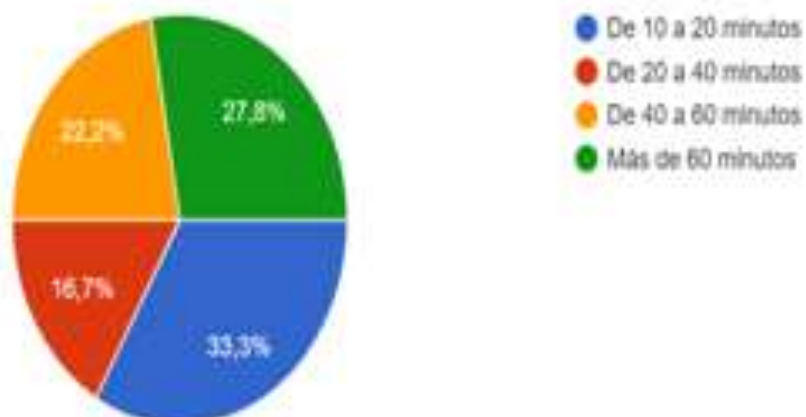
4. Asiste a la comisaria de familia por:

17 respuestas



5. Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido la primera vez que asistió

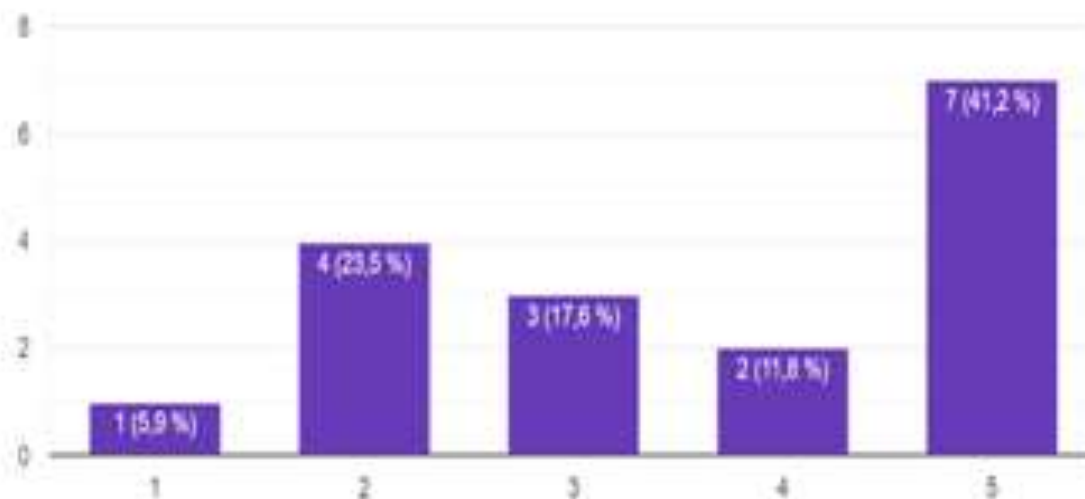
18 respuestas



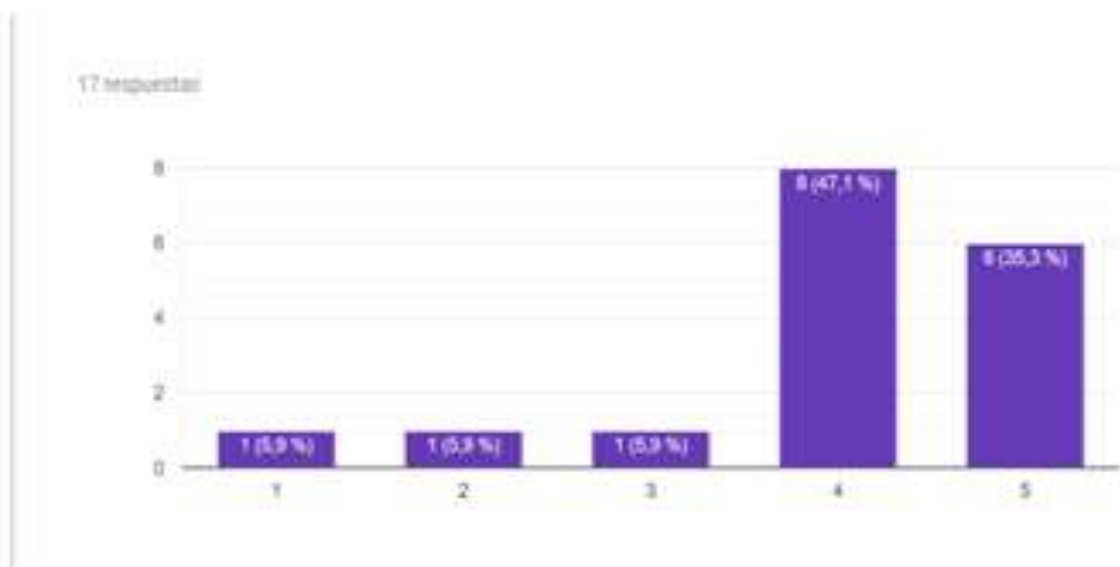
6. Para responder las siguientes preguntas tenga en cuenta la siguiente escala: 1= Pésima, 2= Regular, 3= Aceptable, 4= Buena, 5= Excelente

7. Cómo califica el servicio que le prestaron en la comisaría

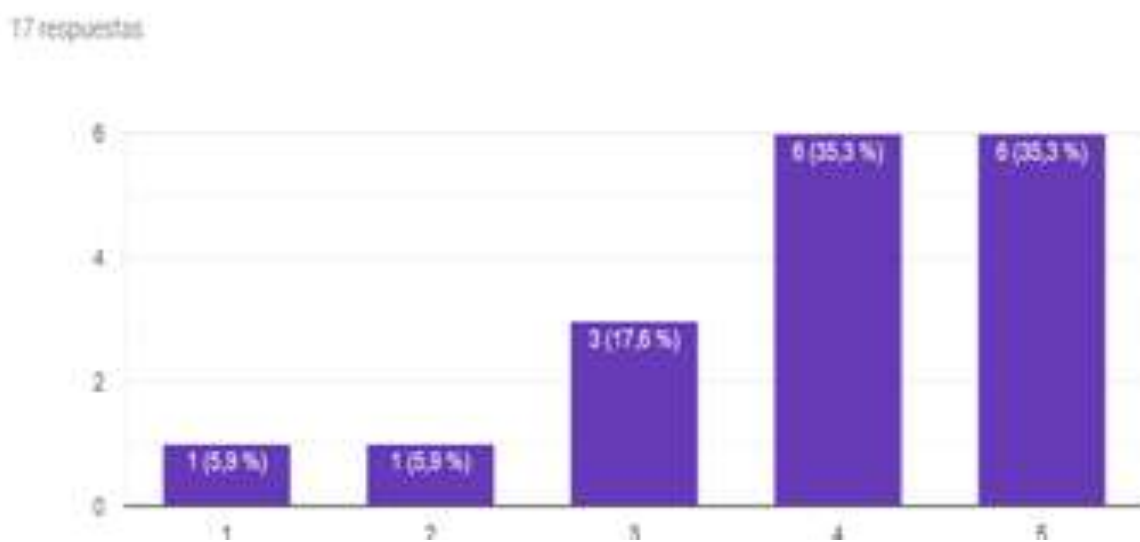
17 respuestas



Considera que las personas y profesionales que lo atendieron se encuentran capacitados

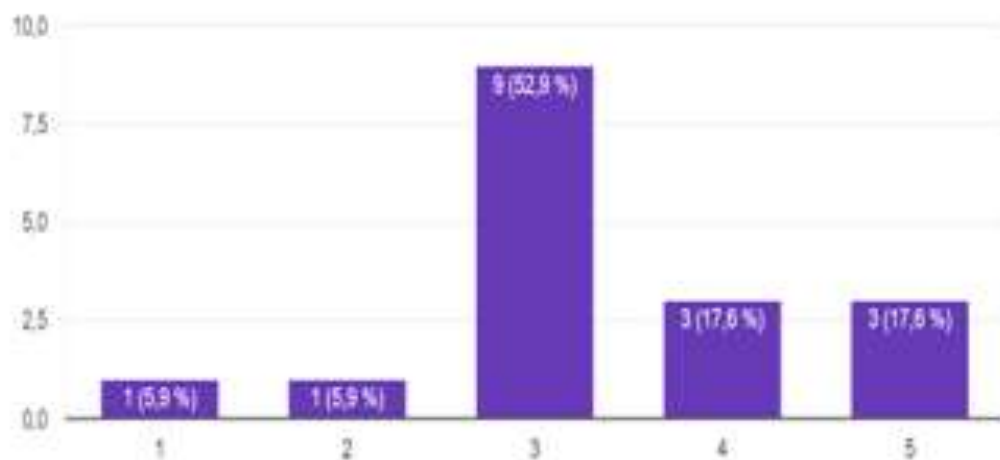


Cómo califica las instalaciones



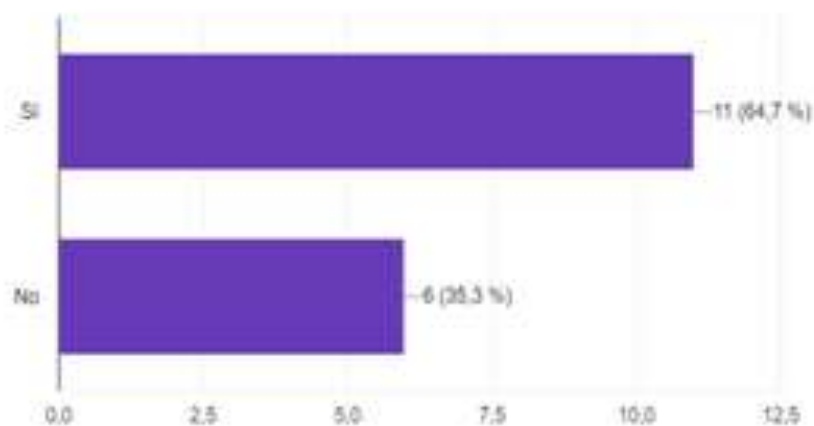
Como califica los equipos y elementos de computo utilizados para la atención

17 respuestas



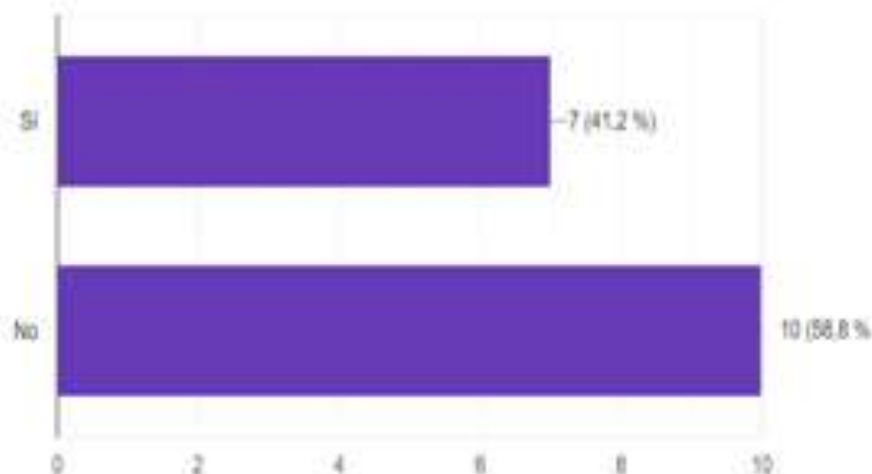
8. El funcionario que lo(a) atendió por primera vez dio respuesta a sus necesidades

17 respuestas



9. ¿Está satisfecho con los servicios que presta la comisaría de familia?

17 respuestas



Si su respuesta es negativa explique por qué

10 respuestas

PORQUE VINE A LA COMISARIA A QUE ME AYUDARAN CON LA SITUACION QUE TENGO, PERO NO ME HA SERVIDO HASTA EL MOMENTO

PORQUE PARA UNA SOLA PREGUNTA HAY QUE ESPERAR MUCHO TIEMPO

MUCHA DEMORA PARA LA ATENCION , MUCHOS FUNCIONARIOS POCA ATENC

MUCHA TARDANZA PARA LA ATENCION . MAS PUNTUALIDAD CON LOS HORAR

SE DEMORAN MUCHO EN ATENDER UNA AUDIENCIA

SE DEBE PREPARAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO PARA INVESTIGACION CORRECTA

PORQUE ME MADARON PARA OTRO LADO A EXPONER EL CASO

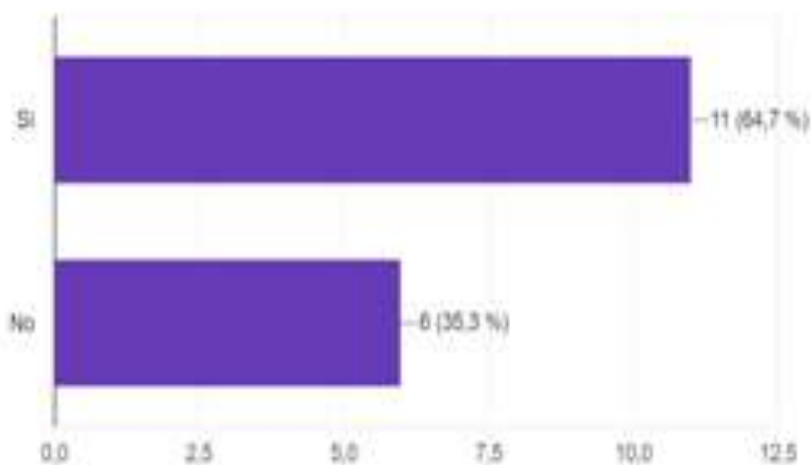
PORQUE LAS MUJERES A PESAR DE SUS ERRORES SON LAS VICTIMAS, LA COMISARIA VA MAS POR EL LADO DE LAS MUJERES, NO TIENEN EN CUENTA LOS ERRORES DE LAS MUJERES

AUNQUE FUMOS CITADOS NO FUE POSIBLE SOLUCIONAR EL TEMA CON DOS MENORES

PORQUE SON DEMORADOS LOS TIEMPOS DE CITACION Y POCOS LOS RESULTADOS

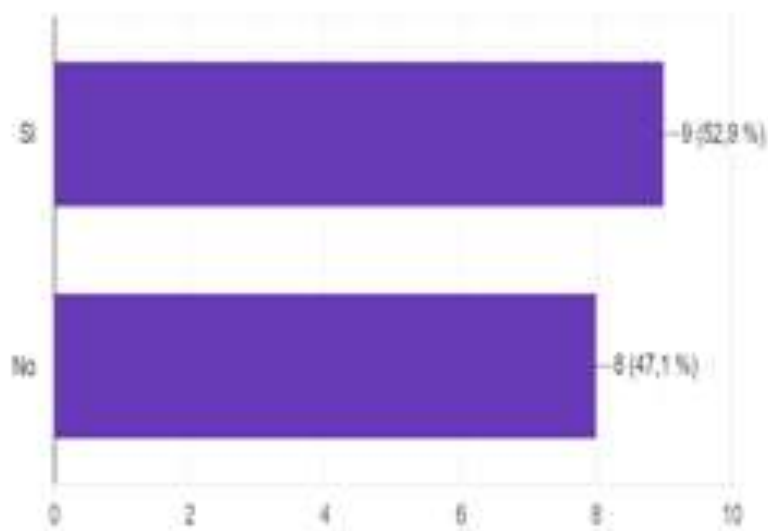
10.Volvería a utilizar los servicios de la comisaría

17 respuestas



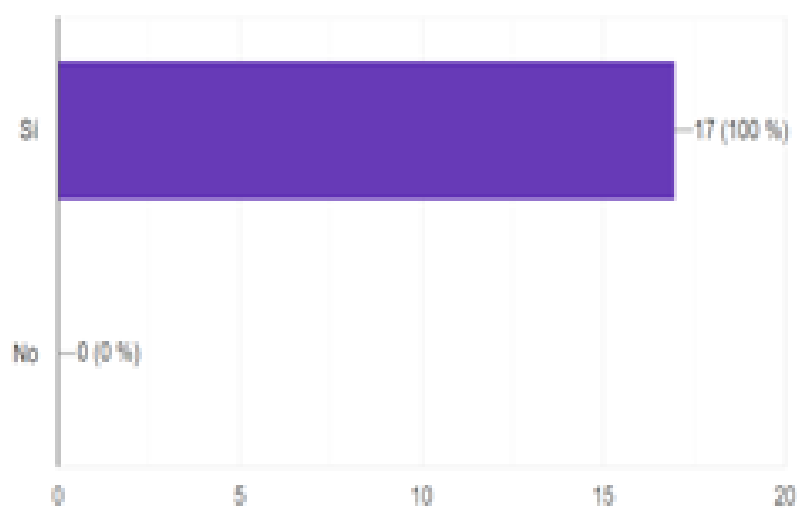
11.Existe en la comisaria información clara del procedimiento a seguir en cada caso

17 respuestas



12. ¿Estaría de acuerdo que en la comisaria se encontraran ubicados módulos de consulta que le permitieran ir diligenciando datos personales, requeridos para la atención?

17 respuestas



Anexo 6 Encuesta para servidores

ENCUESTA PARA SERVIDORES

Respetado(a) Servidor(a), la presente encuesta tiene por objeto conocer su experiencia de trabajo en la comisaría de familia, para poder mejorar el proceso de atención y buscar mecanismos que cualifiquen el servicio. Agradecemos su honestidad.

Los datos personales que usted suministrara al sistema, serán administrados por las entidades públicas respectivas (SD(S), y su confidencialidad y seguridad estarán garantizadas de conformidad con las disposiciones legales estipuladas en la Ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario 1377 de 2013, que regulan la protección de datos personales y con la política de privacidad para el tratamiento de dichos datos.

* Required

1. Mark only one oval.

Opción 1

2. Mark only one oval.

Opción 1

3. Confirmación *

Mark only one oval.

Acepto

No acepto

4. 1- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando usted en la comisaría de familia?

Mark only one oval.

Menos de un año

De 1 a 5 años

De 6 a 10 años

De 11 a 15 años

Más de 16 años

Opción 6

5. 2- Cómo fue seleccionado para este cargo

Mark only one oval.

Solicitado directamente

Por designación de la administración

A través de un concurso

Por contrato de prestación de servicio

6. 3- En que nivel de atención de la comisaría se encuentra ubicado

Mark only one oval.

- Nivel 1
 Nivel 2
 Nivel 3
 Nivel 4

7. 4- Recibió capacitación para desempeñar su función

Mark only one oval.

- Sí, la entidad me capacitó completamente
 La entidad me brindó parte de la capacitación
 La Comisaría me informó sobre lo que debo hacer
 Busqué información para realizar mi trabajo

8. 4- Recibió capacitación para desempeñar su función

Mark only one oval.

- Sí, la entidad me capacitó completamente
 La entidad me brindó parte de la capacitación
 La Comisaría me informó sobre lo que debo hacer
 Busqué información para realizar mi trabajo

9. 5- Conoce las políticas públicas y los enfoques en los que se basa el modelo de atención de las comisarías

Mark only one oval.

- Sí
 No
 Other: _____

10. 6- Actualmente cómo se siente trabajando en este lugar

Mark only one oval.

- Me siento muy satisfecho con lo que hago y veo que la gente se siente igual
 Me siento satisfecho con lo que hago y veo que la gente se siente igual
 Me siento satisfecho con lo que hago, aunque veo que la gente se molesta conmigo
 No me siento satisfecho con lo que hago, pero la gente se va contenta
 Ni yo me siento satisfecho, ni el usuario se va contento

11. 7. Las comisarías de familia participan en todas las actividades de capacitación, recreación y culturales que tiene la entidad para todos sus servidores

Mark only one oval.

- Sí
 No

12. **8-** Considera que hay algún aspecto que podría cambiar para realizar mejor su trabajo?

Check all that apply.

- La parte tecnológica
- El número de servidores
- La capacitación que recibe
- El lugar en donde está ubicada la comisaría
- La relación entre compañeros
- No le cambiaría nada

13. **9-** Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo

Mark only one oval.

- Sí
- No

14. **10-** Cuales cree usted que son las situaciones más difíciles para desarrollar su labor en la comisaría

Mark only one oval.

- Cantidad de usuarios/as por atender
- La falta de ayudas tecnológicas que faciliten su labor
- El clima organizacional
- La carga [laboral] no se encuentra bien distribuida
- Other: _____

15. **11-** Cuenta con los materiales y equipos tecnológicos para hacer su trabajo?

Mark only one oval.

- Sí
- No

16. **12-** Tiene usted claro lo que esperan de usted en el trabajo

Mark only one oval.

- Sí
- No

17. **13-** Una persona que acude por primera vez a la comisaría de familia por una situación de violencia intrafamiliar, es atendida entre

Mark only one oval.

- 5 - 20 minutos
- 20 - 40 minutos
- 40 - 60 minutos
- Más de una hora

18. 14- En que nivel de atención de la comisaría de familia se puede demorar más la atención

Mark only one oval.

- Nivel 1
- Nivel 2
- Nivel 3
- Nivel 4

19. 15- Cree usted que se puedan realizar alianzas con otras instituciones para cualificar la atención que se brinda en las comisarías

Mark only one oval.

- Si
- No
- Other: _____

20. 16- Considera usted que el clima laboral de la comisaría es *

Mark only one oval.

- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

21. 17- Estaría de acuerdo, en que la comisaría de familia contara con módulos digitales de agilización, para que los usuarios/as fueran registrando información requerida para la atención *

Mark only one oval.

- Si
- No

22. 18- Como comisario/a de familia usted recibe capacitación en temas de gerencia

Mark only one oval.

- Si
- No