

Comparativo de protocolos de atención a mujeres víctimas de violencia basada en género. “De la política pública a la realidad”*

Comparative protocols for the care of women victims of gender-based violence. “From public policy to reality”

Comparativo de protocolos para o cuidado das mulheres vítimas de violência baseada no gênero. “Da política pública à realidade”

Fecha de recepción: 2020/11/24 | Fecha de evaluación: 2021/03/26 | Fecha de aprobación: 2021/06/25

Ingrid Lorena Cruz-Triviño

Maestra en Psicología Jurídica
Docente Investigadora, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá D.C.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9870-4230>
ingrid.cruz-t@uniminuto.edu.co

Viviana Carolina García-Callejas

Maestra en Victimología y Criminología
Docente Investigadora, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá D.C.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8054-1971>
vgarciaall@uniminuto.edu.co

Para citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo: Cruz-Triviño, I. & García-Callejas, V. (2022). Comparativo de protocolos de atención a mujeres víctimas de violencia basada en género. “De la política pública a la realidad”. *Revista Criminalidad*, 64(1), 9-33. <https://doi.org/10.47741/17943108.327>

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue conocer los protocolos y rutas de atención a mujeres víctimas de violencia basada en género en las ciudades de Medellín, Ibagué, Bogotá y Cali, en Colombia. Inicialmente se realizó una revisión documental, para luego desarrollar el proyecto investigativo. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo y diseño descriptivo; se utilizó una entrevista semiestructurada, en la que participaron funcionarios y funcionarias de las

ciudades mencionadas, basada en veinte preguntas abiertas predeterminadas y avalada por el comité ético de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Los resultados muestran semejanzas en cuanto a las líneas de atención disponibles y la activación de las rutas para la atención de víctimas de violencia de género, así como también las instituciones que atienden a mujeres víctimas de violencia, cada una de las cuales tienen sus rutas de atención establecidas y protocolos de actuación.

Palabras clave

Derechos de las mujeres, investigación cualitativa, feminismo, víctimas femeninas, violencia familiar (fuente: Tesaurus Criminológico - Instituto de Investigación Interregional de Crimen y Justicia de las Naciones Unidas - UNICRI).

* Artículo de investigación científica derivado del proyecto de investigación titulado “Protocolo de atención para las instituciones que asisten a mujeres víctimas de violencia basada en género de la ciudad de Ibagué, Colombia” financiado por la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO

Abstract

The main objective of the research was to study the protocols and available care routes for women victims of gender-based violence in the cities of Medellín, Ibagué, Bogotá and Cali in Colombia. Initially, a documentary review was carried out, to successively develop the research project. The methodology was of a qualitative approach and descriptive design. A semi-structured interview was used that was based on 20 predetermined open questions

and endorsed by the ethics committee of the Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, in which officials from the aforementioned cities participated. The results showed similarities in terms of the help-lines available and the activation of routes for victims of gender violence, as well as the institutions that serve women victims of violence, each of which has its own established care routes and action protocols.

Keywords

Women's Human Rights, Qualitative Research, Feminism, Female Victims, Family Violence (source: Criminological Thesaurus - United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute - UNICRI).

Resumo

O principal objetivo da investigação era conhecer os protocolos e as rotas de cuidados para as mulheres vítimas de violência baseada no gênero nas cidades de Medellín, Ibagué, Bogotá e Cali, na Colômbia. Inicialmente foi realizada uma revisão documental e depois foi desenvolvido o projeto de investigação. A metodologia foi qualitativa na abordagem e descritiva na concepção. Foi utilizada uma entrevista semi estruturada, com a participação de funcionários e funcionárias das cidades acima mencionadas,

baseada em 20 questões abertas pré-determinadas e endossadas pelo comitê de ética da Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO. Os resultados mostraram semelhanças em termos das linhas de atenção disponíveis e da ativação das vias de atenção às vítimas de violência baseada no gênero, bem como das instituições que atendem as mulheres vítimas de violência, cada uma com as suas próprias vias de atenção e protocolos de ação estabelecidos.

Palabras-chave

Direitos da Mulher, Investigação Qualitativa, Feminismo, Vítimas Femininas, Violência Familiar (fonte: Thesaurus Criminológico - Instituto Inter-regional de Pesquisa em Crime e Justiça das Nações Unidas - UNICRI).

Introducción

Los movimientos de mujeres y de género contra la violencia patriarcal, así como la lucha contra la discriminación, cumplen un papel fundamental en la medida en que visibilizan la existencia de una problemática latente. Basta con recordar que estos movimientos comenzaron a tener vigencia en los noventa, pero fue con la entrada en marcha del nuevo milenio cuando consiguieron reclamar reformas normativas como consecuencia de las constantes denuncias de vulneración de derechos. Como se puede observar, la lucha contra la violencia de género no tiene un antecedente reciente; por el contrario,

tal y como lo sostienen Palomeque *et al.*, (2020), representa una disputa de antaño por la reivindicación de sus derechos.

Es preciso mencionar que la violencia basada en género hasta hace poco formaba parte de la vida personal, por lo cual se le consideraba un asunto de la intimidad de las familias que no debía trascender al escenario público (Clará *et al.*, 2018). Lo anterior ocasionó que se generara un imaginario en el que no se requería de intervención en tanto configuraba una situación de subordinación y respeto hacia el hombre. Sin lugar a dudas, esta perspectiva dominante dio lugar a que se legitimaran relaciones de poder desiguales y ocasionó que las víctimas, usualmente mujeres, no

se atreviesen a denunciar por temor, vergüenza o culpabilidad (Pérez & Radi, 2018).

Al respecto, Mercado *et al.*, (2019) sostienen que la violencia contra las mujeres se establece como un fenómeno que puede ser ocasionado por diferentes factores y tiene incidencia en múltiples dimensiones en las víctimas: la vida, la integridad, la salud, la seguridad y la economía. Debido a esto, resulta claro que toda mujer que ha sido víctima de este flagelo ve limitado el ejercicio pleno de sus derechos. Sumado a ello, la violencia basada en género es un problema que no hace distinción alguna y que vulnera la dignidad de las mujeres, así como sus facultades sociales y económicas.

Debido a lo mencionado previamente, resulta imperativo que las instituciones y entidades territoriales que atienden a las mujeres víctimas de violencia basada en género cuenten con un protocolo de actuación. Los protocolos son definidos como "un conjunto de pasos a seguir que detallan la secuencia en un proceso" (UNAM, 2019); por esta razón, pueden ser clasificados de diversas formas según su aplicabilidad. Por su parte, Bateman (2012, citado en Artz *et al.*, 2018) describió el concepto de *protocolo* como "pautas genéricas de alto nivel", y específicamente para los casos de violencia basada en género, como un conjunto de procedimientos que incluyen: "[...] evaluar el riesgo e identificar el peligro inminente, brindar atención biopsicosocial de apoyo, documentar diligentemente cualquier evidencia de abuso, informar a los pacientes sobre sus derechos, servicios y recursos legales [...] y referir la responsabilidad de manera apropiada mientras se identifican sus sistemas de apoyo".

Para ejemplificar mejor el tema, uno de los protocolos tiene que ver con la atención a víctimas de ataques con agente químico, diseñado para atender, acompañar y realizar el seguimiento a las sobrevivientes de estos ataques, así como a sus familias y personas significativas del entorno. En este sentido, estos protocolos tienen como fin realizar el acompañamiento en dos fases: primero, atención en salud; segundo, seguimiento post-hospitalario o por consulta externa (Cardona *et al.*, 2020).

A partir de lo comentado, un protocolo dirigido a la atención de mujeres víctimas de violencia basada en género debe estar diseñado para atender esas denuncias mediante un procedimiento detallado, brindando atención especializada, siguiendo los pasos del mismo y activando las rutas y los protocolos determinados para cada tipo de violencia, esto con el fin de dar atención a la prevención, atención, sanción y erradicación a la violencia de género, velando así

por la integridad de las mujeres (CONAVIM, 2019). Por otro lado, uno de los objetivos de las rutas de atención es desnaturalizar las violencias contra las mujeres, razón por la cual a través de ellas se debe hacer un llamado a denunciar y acudir a las autoridades competentes (Secretaría Distrital de la Mujer, 2019).

Llegados a este punto, vale la pena mencionar que el desarrollo de este artículo está orientado a conocer los protocolos y las rutas de atención a mujeres víctimas de violencia basada en género en las ciudades de Medellín, Ibagué, Bogotá y Cali. Para conseguir dicho fin, se implementó una entrevista semiestructurada, basada en veinte preguntas abiertas, que fueron predeterminadas y avaladas por el comité ético de la Corporación Universitaria Minuto de Dios (en adelante, Uniminuto).

Por lo tanto, el artículo se estructura de la siguiente forma. La introducción presenta los elementos principales propuestos desde la importancia del tema que se investigó y de la forma en que se realizó el diseño metodológico. En seguida, la primera parte desarrolla el marco teórico que fundamenta el presente trabajo. En un segundo momento se establece el diseño metodológico empleado, el cual se desarrolló a partir del enfoque cualitativo de tipo descriptivo. Posteriormente, se dan a conocer los resultados por medio de un comparativo entre las ciudades que son el objeto de estudio. Finalmente, se generan las conclusiones y discusión de la investigación.

Para dar respuesta al problema de investigación se inicia el documento con una revisión bibliográfica, que demuestra la existencia de una producción académica e institucional preponderante en países como España, México, Bélgica y Brasil. A la vez, esta revisión da cuenta de la escasez de estudios de este tipo que comparen políticas públicas y la implementación de protocolos de atención a víctimas mujeres de violencias de género. A continuación se presentan los resultados del análisis comparado, mostrando las similitudes y diferencias de los protocolos de atención. Se finaliza con unas conclusiones que reflejan los principales hallazgos y la discusión sobre ellos, entre los cuales se destacan la ausencia de enfoque de género y de derechos humanos en la atención a las mujeres víctimas, la implementación parcial de los protocolos —lo cual implica revictimización—, la carencia de diálogo interinstitucional por cuanto pese a los avances en regulación y fortalecimiento, aún desde el quehacer se naturalizan las violencias y esto impide el cumplimiento de los marcos normativos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente documento se realiza con el fin de conocer los protocolos y rutas de atención a mujeres víctimas de

violencia basada en género en las ciudades de Medellín, Ibagué, Bogotá y Cali, en Colombia. Para conseguirlo, en un primer momento se realizó una revisión teórica que permitiera establecer un diálogo entre la bibliografía existente y la información recopilada a través de las entrevistas en las que participaron los funcionarios y funcionarias.

Marco teórico

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia sexual como todo acto sexual, o la tentativa de consumir un acto sexual, así como los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados; también incluye en la definición las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona “mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo” (citado en Corporación Universitaria Centro Superior-UNICUCES, 2019, p. 3). Por su parte, la declaración de las Naciones Unidas de 1994 define la violencia contra las mujeres como un acto basado en la pertenencia al sexo femenino que tiene o puede llegar a generar un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer; asimismo considera las amenazas y las acciones de coacción junto con la privación de la libertad de manera arbitraria como formas de violencia contra la mujer, tanto si ocurren en la vida pública como en la privada.

Lo mencionado hasta el momento se establece como el punto de partida para comprender y contextualizar la pertinencia del fenómeno de violencia basada en género, el cual ha sido abordado desde diversos sectores, institucionales y sociales, que buscan alternativas de solución. En efecto, el hecho de que la OMS y la Organización de las Naciones Unidas-ONU aborden la violencia basada en género dentro de sus políticas significa que se ha convertido en un problema de orden internacional que precisa ser abordado de manera holística para poder interpretarlo adecuadamente.

En el campo normativo, la Ley 1257 de 2008 establece los diferentes tipos de violencia que pueden ser ejercidos sobre la mujer. Dentro de la definición que hace el marco jurídico reconoce la violencia psicológica, física, sexual y patrimonial. De esta manera, la norma buscó fortalecer un sistema de apoyo por medio de la adopción de un conjunto de medidas que coadyuvaran a prevenir la violencia de género. Sin embargo, Torregrosa *et al.*, (2018) consideran que

la sanción de una ley no es suficiente cuando no se garantiza su efectiva implementación, razón por la cual es necesario generar acciones que trasciendan y conduzcan a la aplicación real de las mujeres en todos los ámbitos: familiar, social, laboral, etc.

En primer lugar, Carreño (2017) sostiene que la violencia psicológica es definida como una consecuencia que se origina a partir de la acción u omisión destinada a controlar las acciones, los comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, así como el hecho de degradarlos mediante actos de intimidación, amenaza y manipulación directa o indirecta; incluye además la humillación, el aislamiento y las conductas que impliquen un perjuicio en la salud psicológica y la autodeterminación personal. En cuanto a la violencia física, esta es definida por el Legislador colombiano como el riesgo o la disminución de la integridad corporal de una persona (Ley 1257, 2008). De esta forma, el marco normativo colombiano busca identificar el flagelo de la violencia contra la mujer con el fin de reconocer sus derechos y garantizar su integridad física. A su vez, Jaramillo y Carnaval (2019) reconocen la importancia de reconocer la violencia física como el producto de la evolución de aquellas características que permiten tener claridad conceptual.

Así mismo, la violencia sexual es concebida como una consecuencia proveniente de la acción de obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, bien sea físico o verbal, así como la participación en interacciones sexuales por medio del uso de la fuerza, la intimidación, el chantaje, la manipulación, el soborno, las amenazas o “cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal” (Arana, 2020, p. 105). Conviene agregar que también el hecho de que un agresor obligue al agredido a realizar actos con una tercera persona es considerado violencia sexual. Finalmente, la violencia patrimonial es definida como “una pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer” (Valoyes, 2018, párr., 3). De esta forma, la ley propende a prevenir las diversas formas contra la mujer y por lo tanto ratifica la necesidad de respetar y salvaguardar los derechos de la mujer y los derechos humanos.

En este sentido, Viejo *et al.*, (2018) exponen que:

La violencia de género en el contexto de pareja muestra cuatro características de todo proceso de violencia interpersonal: a) intención o deseo de

dañar b) asimetría o abuso de poder; c) repetición o secuencia continua de abuso, intimidación y violencia prolongada; y d) uso arbitrario del control y el poder de una persona (agresor) hacia otra persona (víctima). Dada la importancia del problema, los estudios han intentado analizar los orígenes de este fenómeno acercándose a él desde diferentes puntos de vista: por un lado, un punto de vista psicosocial, que consiste en un acercamiento al fenómeno de la violencia contra las mujeres que integran una mirada sociocultural, un punto de vista psicosocial que incluye analizar tanto la complejidad de las relaciones con los otros y las oportunidades de aprendizaje que el sistema proporciona o no en este sentido. Para este propósito, la teoría del aprendizaje vicario (Bandura, 1973) es particularmente relevante ya que permite comprender cómo se implementan modelos de comportamiento complejos, por imitación, como comportamientos agresivos o sumisos. Por otro lado, la psicología del desarrollo, punto de vista que explica los fenómenos de violencia contra la mujer en el contexto de pareja como producto de la generalización de patrones relacionales violentos, comunes a diferentes contextos a lo largo de la vida (p. 2).

En correlación con lo planteado, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha encontrado que las mujeres en Colombia que enfrentan graves actos de violencia no sólo están relacionadas con el conflicto armado, sino también por la delincuencia y el contexto familiar. Dicha violación representa una imposibilidad para ejercer sus derechos plenamente por parte de las víctimas. Según el reporte de la CIDH, tan solo en el periodo comprendido entre el año 2002 y el 2009 se presentaron 3.806 homicidios de mujeres: 2.283 de ellos ocurrieron en el 2002 y 1.523 para el año 2009, lo cual representa un 8% y 8,6% del total de homicidios (citado en Castaño *et al.*, 2020).

Como forma de responder a esta situación, en Colombia, gracias a que la Constitución Política instituyó un Estado social de derecho, se ha configurado una legislación que busca proteger los derechos y la dignidad humanos. Tal como se expuso, existe una ley que protege los derechos de las mujeres, define y castiga los diferentes tipos de violencia contra la mujer y a su vez es el punto de partida legal para el reconocimiento de los derechos de la mujer. Además,

existe toda una jurisprudencia que respalda el ordenamiento constitucional, como lo es la sentencia T-265 de 2016, la cual no deja la defensa de los derechos de la mujer solamente en el ámbito judicial, sino que ordena que desde la parte administrativa se prevenga, investigue y sancione cualquier conducta de violencia hacia la mujer. Ahora bien, en el ámbito educativo, donde también las mujeres son víctimas de violencia, existe un gran reto y es el de establecer estrategias que permitan contrarrestar y frenar estas conductas violentas, entonces se hace necesaria la creación e implementación de protocolos de violencias de género, puesto que la ausencia de estos puede verse como negligencia institucional. Por esta razón, Corzo (2020) plantea que "uno de los retos más importantes para los movimientos y colectivos feministas es hacer que la constitución se active".

Al hacer referencia a la prevención y atención de violencias contra la mujer, es preciso anotar que existen mecanismos y herramientas legales. En primer lugar, los mecanismos podrían ser definidos como las herramientas que permiten poner en marcha una política de prevención y atención de violencias contra la mujer que se presentan por razones de género en el ámbito público. En este sentido, un mecanismo se convierte en políticas para los ámbitos de salud, justicia, educación, trabajo y cultura. Por otra parte, una herramienta puede ser definida como un instrumento que permite poner en funcionamiento las políticas públicas de prevención y atención de violencias contra la mujer; en otras palabras, las herramientas son un medio para alcanzar un fin en particular. En este orden de ideas, se hallan herramientas legales nacionales e internacionales para la planeación, ejecución o seguimiento para la gestión y orientación (Presidencia de la República y Fundación Cedavida, 2019).

Ahora bien, según lo exponen Sahagún y Arias (2018), citando a Bandeira (2014), el género y su asociación con el aparato sexual tuvieron gran influencia en su momento en la prevalencia de los diferentes tipos de violencia hacia la mujer. Por su parte, Castellanos (2008) expone que los estereotipos de género se relacionan directamente a los roles, conductas, actitudes y representaciones según el sexo, conduciendo a una distribución irregular entre mujeres y hombres, lo cual ha dado como resultado discriminación y la presencia de todo tipo de violencia (citado en Sahagún & Arias, 2018). Tanto la legislación internacional como la legislación interna de cada país pretenden salvaguardar los derechos del individuo y propenden a reparar las víctimas de violencia de género. Así lo exponen Guarderas *et al.* (2019),

quienes afirman que, tanto a nivel nacional como internacional se dispone de instrumentos jurídicos que, como se ha dicho, salvaguarden los derechos; no obstante, en muchas ocasiones surge el interrogante de si las acciones y la normatividad de los Estados son suficientes para garantizar los derechos de las víctimas de violencia de género.

Así entonces, es pertinente hacer referencia a la ideología de género, que, según Moya *et al.*, (2006) (citado en Soto *et al.*, 2018), “refiere a ser humano que trasciende lo biológico, sin descartar las manifestaciones de este componente en su desarrollo”. Así entonces, según los autores, la ideología de género es “una experiencia de aprendizaje social desde dos dimensiones: una tradicional y otra igualitaria”; la primera hace énfasis en las diferencias de sexo, donde la mujer es débil, debe ser protegida y asume el rol del trabajo de cuidado (esposa, madre y ama de casa); en contraste, el hombre es el proveedor y encargado de las decisiones. Y la igualitaria visualiza las diferencias de género desde una perspectiva social, dando a entender que hombres y mujeres tienen los mismos roles y funciones. Estas dos concepciones tan diferentes permiten comprender que desde lo tradicional la mujer en lo privado puede ser víctima de violencia por cuanto el abusador tiene conocimiento íntimo sobre ella.

Respecto a la atención de víctimas, Silva (2018), citando a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, establece que es preciso que esta sea de forma multidisciplinar e integral y procurando contener los efectos de la victimización mediante el acompañamiento en cada una de las etapas. Por lo tanto, el autor citado recalca la importancia de que la atención busque responder de manera inmediata, realice un acompañamiento efectivo y exista un trabajo institucional; además, que debe operar en todos los niveles e instancias que brindan atención inmediata a las víctimas de violencia (Silva, 2018). Al hacer referencia a la atención integral, es pertinente hablar de los protocolos de atención, que deben articular una intervención estatal para evitar la revictimización; para ello es necesario delimitar los niveles de intervención conforme a la competencia del elemento o la institución. Se encuentra entonces, intervención temprana, intervención en crisis e intervención de seguimiento (Hernández, 2018).

Por otra parte, en algunos protocolos, tal y como lo expone Fuensanta (2019), se proponen tres fases de intervención: detección, intervención y seguimiento; esto hablando de las víctimas en

el contexto educativo. Al respecto, el autor hace algunos análisis poniendo en evidencia la necesidad de que los protocolos son muy generales, no son efectivos para controlar las situaciones de violencia, no llevan a cabo la restitución del daño y tampoco dan al profesional de psicología el alcance y la relevancia necesaria para ejercer su función estando capacitado para ello, puesto que actúa como agente externo.

Metodología

Diseño

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo. Dentro de un proceso de investigación, tal y como lo manifiesta Hernández *et al.*, (2014) se considera que

El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodea, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben su realidad (citado en Quintero *et al.*, 2019, p. 364).

En cuanto al diseño de investigación, es de nivel descriptivo, por cuanto el objetivo de dicha investigación es el de conocer los protocolos y rutas de atención a mujeres víctimas de violencia de género y de este modo dar una amplia descripción de estos en las cuatro ciudades.

Procedimiento y participantes

La herramienta utilizada para la recolección de información fue una entrevista semiestructurada, basada en veinte preguntas abiertas predeterminadas y avalada por el comité ético de Uniminuto. Dicha entrevista permitió la obtención de datos, convirtiéndose en un gran insumo para el desarrollo de la investigación; además, permitió un mejor acercamiento con los profesionales entrevistados y una mayor comprensión de la realidad estudiada (Uceda, citado en Navarro & Arias, 2018). El uso de este instrumento permite rastrear fácilmente opiniones y conocimientos de las creencias de la

comunidad para dar solución efectiva y oportuna al problema de investigación (Badillo, 2018).

La metodología empleada incluyó, además de la realización de entrevistas semiestructuradas en profundidad a funcionarios gubernamentales y organizaciones de carácter privado de Medellín, Ibagué, Bogotá y Cali, la revisión bibliográfica con análisis de aspectos cualitativos tanto de estudios como de documentos institucionales. Para ello, se realizó una búsqueda de investigaciones en bases de datos como Google Scholar, Scopus, PsylInfo, Proquest y EBSCO, con un periodo de años entre 2015 y 2020. Así mismo, se consultaron protocolos de atención a mujeres víctimas de violencia de género, realizados tanto a nivel nacional como internacional.

Para la revisión bibliográfica se utilizaron las palabras clave: "violencia de género", "protocolo de atención a víctimas", "política pública mujer", "ruta de atención", "gestión del conocimiento en género". Y las correspondientes en inglés: "gender violence", "victim care protocol", "women's public policy", "care route", "gender knowledge management". En esta búsqueda se utilizaron el operador booleano AND y el operador booleano OR. Se usaron los siguientes criterios de inclusión: publicaciones posteriores al 2015 redactadas en castellano, portugués, francés e inglés, que se refirieran a protocolos de atención a mujeres en casos de violencia de género.

La técnica de la entrevista fue aplicada a funcionarios y funcionarias, garantizando la fiabilidad de la información, y estuvo centrada en indagar sobre los procesos (protocolos) que se surten cuando una mujer víctima de violencia basada género solicita atención en la institución, el conocimiento sobre el cuerpo normativo que regula los procesos de atención, la presencia o no de perfiles profesionales especializados para la atención y cuáles son las habilidades esenciales para ello, la realización de procesos de sensibilización e incidencia en temas relacionados a violencia basada en género y política pública de género/mujer de cada ciudad y la ruta de atención correspondiente.

Otros aspectos que también se abordaron durante la entrevista fueron los relacionados con la percepción respecto a lo pertinente y efectivo de la ruta de atención para el abordaje de los diferentes tipos de violencia, la existencia de articulación interinstitucional, las medidas que se toman ante una posible discriminación u objeción de conciencia por parte de algún funcionario de la organización y cómo se determinan o identifican la necesidades

de atención de las mujeres y aunado a ello si se considera que el abordaje a cada tipo de violencia es adecuado y satisface dichas necesidades. Del mismo modo, también se indagó desde su perspectiva existen barreras u obstáculos institucionales para la atención oportuna a las mujeres víctimas de violencia, y si ello podría considerarse un tipo de violencia institucional. Todas las entrevistas fueron grabadas en audio con previa autorización de los participantes, y posteriormente fueron transcritas y analizadas por las investigadoras.

Criterios éticos

Una vez diseñada la entrevista se realizó un comité de expertos, espacio en el cual se presentaron la estructura y las preguntas correspondientes. Los expertos realizaron recomendaciones respecto al orden de las preguntas, así como sugirieron la utilización de un lenguaje más comprensible, con menor tecnicismo. De igual forma, delimitaron la cantidad de preguntas con un máximo de veinte, esto con el fin de lograr condensar en esta cantidad las preguntas para recolectar la información necesaria.

Respecto a los criterios éticos para la aplicación de la entrevista, es menester mencionar que la participación de las funcionarias y los funcionarios fue voluntaria, anónima y de carácter confidencial. La presente investigación se realizó conforme a los principios científicos generalmente aceptados y se encuentra soportada en un profundo conocimiento de la bibliografía científica y en otras fuentes de información pertinente. Importante precisar que la entrevista también fue revisada y aprobada por parte del comité de ética de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, que otorgó el correspondiente aval para su aplicación.

Se tomaron toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de las personas (funcionarios/as) que participaron en la investigación y la confidencialidad de su información personal. Se tuvo en consideración, a nivel nacional, la Resolución 008430 del 4 de octubre de 1993, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud: "Título II: de la investigación en seres humanos, capítulo I: de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos: en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar".

Modelo de entrevista

1. ¿Cuáles son los procesos (protocolos), que se sigue cuando llega una mujer en condición de violencia basada género?
2. ¿Qué normas y leyes regulan los procesos de atención a mujeres víctimas de violencia basada en género?
3. Si una mujer llega en estado de "crisis", ¿la organización cuenta con un procedimiento específico o cómo realizan la atención en este caso?
4. Dentro de su organización, ¿qué perfiles profesionales considera esenciales para la brindar la atención a mujeres en situación de violencia basada en género?
5. ¿Qué habilidades considera son esenciales para los profesionales que realizan la atención a mujeres víctimas de violencia basada en género?
6. Dentro de la organización ¿realizan procesos de sensibilización en temas relacionados a violencia basada en género?
7. ¿Cuál considera que es la forma indicada de brindar una atención a una mujer víctima de violencia?
8. ¿Conoce usted la política pública de género/mujer de la ciudad y la ruta de atención?
9. ¿Considera que la ruta de atención es adecuada para abordar los diferentes tipos de violencia, a la hora de atender un caso de una mujer víctima?
10. ¿Existe buena comunicación interinstitucional?
11. En el marco de la atención, ¿la organización abarca el antes (prevención), el durante y el después de la situación de violencia que experimenta la mujer?
12. ¿Qué tipo de incidencias realizan en la organización?
13. Si algún funcionario de la organización presenta objeción de conciencia en la temática de violencia basada en género, ¿qué se hace para atender a la mujer?
14. Si se presenta discriminación por parte de algún funcionario de la organización, ¿qué medidas se toman al respecto?
15. ¿Considera que la atención a cada tipo de violencia es adecuada y satisface las necesidades de las mujeres?
16. ¿Cómo determinan o identifican la necesidad de las mujeres víctimas de violencia basada en género para su atención?
17. Desde su perspectiva, ¿considera que existen barreras y/u obstáculos institucionales en la atención oportuna a las mujeres víctimas de violencia?
18. ¿Considera que hay alguna forma de optimizar estas dificultades o barreras?
19. ¿Cree que, de alguna forma, esto podría considerarse un tipo de violencia institucional?
20. ¿Cree usted que puede mejorarse la atención a las mujeres víctimas de violencia de género? ¿En qué medida?

Resultados

Medellín e Ibagué

Mediante el instrumento se encontró que en la ciudad de Medellín la Línea 123 Mujer ayuda a seguir una ruta de atención temprana a las mujeres afectadas por el conflicto armado y las violencias. Este medio de comunicación para el conocimiento de los casos fue creado por la administración como una forma de responder a la responsabilidad que tienen los organismos estatales de proteger y garantizar una vida sin violencias para las mujeres (Corporación

Vamos Mujer, 2020). A su vez, la ciudad cuenta con los Hogares de Acogida de la Secretaría de las Mujeres de Medellín y el proyecto Crecer con Dignidad de la Unidad de Niñez de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de Medellín, los cuales constituyen diversas opciones a las que se puede acudir en caso de ser víctimas de violencia basada en género (Periódico Mi Comuna 2, 2019).

Por otra parte, la Gobernación de Antioquia (2020) plantea tres rutas para la atención de víctimas:

A través de estas rutas se explica cómo se presenta la violencia y la forma de activar la ruta de atención en caso de ser víctimas o conocer una

Tabla I
Rutas de la Gobernación de Antioquia para atender la violencia basada en género

Rutas para la atención de víctimas en Antioquia		
Violencia contra la mujer	Violencia intrafamiliar	Violencia interpersonal
Entes estatales que intervienen: Policía Nacional, Fiscalía, comisarías de familia, secretarías de las mujeres, juzgados, personerías, centros de salud, ministerio público y organizaciones sociales.		

Fuente: Elaboración propia.

situación de violencia de género, para lo cual tienen activa las líneas 123 Mujer y la 155 de la policía nacional departamental.

Por su parte, la Secretaría de la Mujer cuenta con un proyecto que se llama Prevención y atención de las violencias basadas en género, en el cual se plantean mecanismos de prevención y atención, que son las líneas 123 Mujer, con su propio protocolo, puesto que es una agencia adscrita al sistema único de emergencias. Así entonces, la Línea 123 Mujer recibe la llamada siendo y posteriormente procede a la identificación del tipo de violencia para pasar a plantear la ruta a seguir y el protocolo de seguimiento.

Respecto a dicha línea se manifestó que:

La línea 123 atiende las llamadas que entran de emergencia para recibir la atención de las mujeres, hacer la intervención si es crisis o no crisis y deriva a las rutas, deriva salud, deriva fiscalía, deriva comisarías [sic], y hace un seguimiento y un acompañamiento si la mujer debe ser recogida, dónde está siendo agredida, y hace también el enlace con otras dependencias institucionales de las rutas, [los] organismos de seguridad y justicia. También existen mecanismos que son hogares de acogida y atención psicojurídica en el territorio, los cuales brindan asesoría jurídica y psicológica.

En la red de mujeres también cuentan con una ruta de atención a mujeres víctimas de violencia basada en género, pero aún no han concretado el protocolo de atención. Así lo manifestaron en las entrevistas:

En la revista de este año vamos a sacar los artículos primeramente sobre asuntos feminicidas y un artículo específico sobre una ruta de atención y protocolo. Todavía no hemos firmado el protocolo, pero esperamos que este año se determine lo que es el protocolo y el refugio territorial [sic].

Como respuesta a esta situación de violencia de género que se presenta en Medellín, se creó en 2008 la ruta, luego de la puesta en marcha de la Ley 1257 de protección a la mujer. Dicha ruta está conformada por diferentes entes estatales que incluyen a la Policía Nacional, Fiscalía, comisarías de familia, secretaría de las mujeres, juzgados, personerías, centros de salud, defensoría del pueblo y también las organizaciones sociales (Balvín, 2020). Además, todas las víctimas de violencia sexual tienen derecho a una atención integral y al restablecimiento de derechos, para lo cual tienen competencia comisarías de familia, defensorías de familia, entidades de salud (IPS, EPS) y Fiscalía General de la Nación; y específicamente en la ciudad de Medellín existe el Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual (CAIVAS) (Alcaldía de Medellín, 2020). Para la atención a víctimas de violencias sexuales se despliegan rutas específicas en tres sectores: salud, protección y justicia. Estas rutas permiten la identificación y comprensión de las competencias de las diferentes instituciones responsables de la prevención, identificación, atención, protección y reparación de los delitos de violencia sexual (Alcaldía de Medellín, 2020). Aun así, en algunos de los casos atendidos en la ruta, las mujeres desisten y desertan del proceso de atención; en otros más extremos hay mujeres que pese a haber denunciado son asesinadas por sus compañeros sentimentales (Balvín, 2020).

Cabe resaltar que una actitud adecuada por parte de trabajadoras y trabajadores protege la salud mental de la víctima, lo cual resulta determinante para una resolución positiva de la victimización sexual. Para ello, se requiere que todo el personal de las instituciones de salud y las rutas de atención participe periódicamente en sesiones de sensibilización y capacitación en violencia sexual, derechos de las víctimas, rutas de atención y primeros auxilios psicológicos, acordes con su perfil profesional (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

Por último, el Plan de Desarrollo 2016-2019 menciona que la atención a las víctimas de trata de personas se debe ofrecer tan pronto se conozca el caso y no se debe esperar a la emisión de la sentencia (citado en Reyes et al., 2018, p. 131).

Tabla 2
Ruta de atención Alcaldía de Ibagué

Paso 1	Denuncia
Paso 2	Clasificación del tipo de violencia (física, psicológica, económica, patrimonial o sexual).
Paso 3	Conocer la entidad a la cual acudir.
Paso 4	Saber las instituciones que ejecutan las medidas de protección, atención y estabilización.

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, en la ciudad de Ibagué, la Fundación Yapawayra (2019) ha implementado un programa para la protección y atención de mujeres diversas víctimas de violencia de género a través del cual ha brindado protección y atención inmediata a más de cien mujeres víctimas de violencias basadas en género de comunidades vulnerables de la ciudad, así como a sus hijos e hijas, cuya integridad física estaba amenazada y que no contaban con una atención oportuna y adecuada por parte de las instituciones competentes, y ha logrado sensibilizar a las instituciones y a las organizaciones de mujeres en torno a la ruta para la atención a mujeres víctimas de violencias.

Por su parte, la Policía Nacional hace prevención por medio de la campaña “patrulla en casa”, haciendo la invitación a que se realicen las denuncias por violencia intrafamiliar y de género. De esta manera se da la oportunidad de evitar la violencia intrafamiliar en todos los hogares colombianos con la presencia de los uniformados, por ello está habilitada la línea de orientación a mujeres víctimas de violencia, la 155, allí podrá contar con ayuda las 24 horas del día los siete días a la semana. La ciudad cuenta también con línea de atención EMFAG (Estrategia integral de protección a la mujer, familia y género¹) con el fin de atender todos los requerimientos de los ciudadanos relacionados con la violencia basada en género y violencia intrafamiliar; del mismo modo, la ciudadanía puede hacer uso de la línea única de emergencias 123, que está habilitada las 24 horas del día (Policía Nacional, 2020).

Por otro lado, el centro de información municipal para la planeación participativa tiene una ruta de atención para las niñas, adolescentes y mujeres víctimas de todo tipo de violencias, teniendo en cuenta las entidades con competencia en la prevención, atención y la protección de todas las violencias contra la mujer: Fiscalía, comisarías de familia, Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, Personería, Procuraduría de Familia, academia, secretarías de despacho y sociedad civil.

Así mismo, la Alcaldía de Ibagué tiene activa la ruta de atención en casos de violencia contra la mujer con el fin de que las mujeres que sean víctimas

de cualquier tipo de violencia pueden acercarse a las comisarías de familia, la Fiscalía General de la Nación y los centros de salud. En estos lugares se debe activar la ruta de atención para brindar los servicios necesarios en este tipo de casos. En esta ruta se describen las diferentes formas de violencia y se motiva a las víctimas a que denuncien por medio de la línea 155 (Orientación a mujeres víctimas de violencia, Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer), así como a Línea #NoEstásSola² (Secretaría Desarrollo Social Comunitario de Ibagué - Dirección Mujer, Género y Diversidad), la línea de la Secretaría Departamental de la Mujer³ (Orientación psicológica y jurídica Secretaría Departamental de la Mujer) y la Línea Naranja yo te escucho 123 (primeros auxilios psicológicos).

La violencia de género en Ibagué, al igual que en el resto del país, muestra que las mujeres son las principales víctimas en todo tipo de agresión y de esta forma se advierte la enorme brecha entre sexos en materia de violencia de género, incluyendo la violencia sexual. En ese sentido, cuando se habla de violencia sexual, no sólo se hace referencia al acto de violación o acceso carnal violento, sino que también se hace referencia al abuso, acoso sexual y las demás conductas que así lo clasifican en el Código Penal Colombiano (Alcaldía de Ibagué, 2020). Por ello, y según la gravedad de la frecuencia e intensidad de la problemática, surge la necesidad de plantear la construcción de un protocolo de intervención psicológica en hombres victimarios de violencia de pareja que ayude a minimizar o erradicar las conductas violentas futuras de éstos (Camelo & Arévalo, 2019).

En un análisis comparativo entre las ciudades se encontraron semejanzas en cuanto a las líneas de atención disponibles y la activación de las rutas para la atención de víctimas de violencia basada en género. Así mismo, también es posible sostener que existe gran interés en las instituciones por brindar una atención de calidad y con personal preparado para el momento de atender a las mujeres teniendo sus rutas claras y los protocolos que seguir.

2 La línea es: 3122706494

3 La línea es: 3143131803

1 La línea es: 3174008606

Por último, en el marco de las acciones que adelanta– Uniminuto, en pro de garantizar una vida libre de violencias para las mujeres, se encuentra el proyecto de investigación, denominado “Protocolo de atención para las instituciones que asisten a mujeres víctimas de violencia basada en género de la ciudad de Ibagué, Colombia”, del cual se deriva el presente artículo, esta investigación tiene como fin, entre otros propósitos puntuales, promover la eliminación de toda forma de discriminación y violencia de las que hoy en día son víctimas las mujeres. Según las investigadoras, el objetivo de este proyecto es “desarrollar una serie de herramientas para las diferentes instituciones que beneficien la clasificación, la activación de rutas, el seguimiento y el manejo de la información de los casos de mujeres que son víctimas de violencia basada en género, en el marco de las obligaciones que estipula la ley 1257 del 2008”. Con esta investigación se espera que en el primer semestre del año 2022 el protocolo de atención se encuentre publicado, socializado y distribuido en diferentes instituciones, no solo gubernamentales o las que integren la ruta de atención, sino en entidades que estén en función de apoyo y detección temprana, como empresas, instituciones de educación superior y fundaciones (Uniminuto, 2019).

Bogotá, Distrito Capital

La creación de la Secretaría Distrital de la Mujer mediante el Acuerdo 490 de 2012 del Concejo de Bogotá D. C. constituyó un hito en la lucha por la reivindicación histórica de los derechos de las mujeres. Esta secretaría, en coordinación con la Comisión Intersectorial de Mujeres, lidera actualmente la reformulación de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital (PPMyEG), política que tiene como objetivo “Reconocer, garantizar y restablecer los derechos de las mujeres que habitan en el Distrito Capital, de manera que se modifiquen de forma progresiva y sostenible, las condiciones injustas y evitables de discriminación, subordinación y exclusión que enfrentan las mujeres en los ámbitos público y privado, promoviendo la igualdad real de oportunidades y la equidad de género en el Distrito Capital”. Esta política pública si bien está actualmente en fase de reformulación, se encuentra reglamentada por el decreto distrital 166 del 4 de mayo de 2010 y el Acuerdo 584 del 30 de marzo de 2015 emitido por el Concejo de la ciudad; en este último se plantea como objetivo adecuar la institucionalidad mediante el fortalecimiento de las capacidades

institucionales de la Administración Distrital, para la garantía de los derechos de las mujeres y la ejecución de la política pública. Así mismo, contempla dentro de sus líneas de acción el diseño e implementación de acciones de prevención, atención y protección de las mujeres víctimas de violencias, teniendo para ello como escenario principal las casas de refugio, que de manera oportuna e integral garanticen los derechos de las mujeres.

De acuerdo con el Boletín de Asistencia Técnica 2020-I de Políticas Públicas Distritales presentado por la Dirección de Políticas Sectoriales de la Subsecretaría de Planeación Socioeconómica de la Secretaría Distrital de Planeación (2019), la Secretaría Distrital de la Mujer presentó la iniciativa de nueva formulación de la política conforme a los procedimientos para la elaboración de documentos Conpes D. C., y lo dispuesto en la “Guía para la Formulación e Implementación de Políticas Públicas del Distrito Capital”, que ya ha surtido las fases preparatoria, de agenda pública; actualmente se encuentra en fase de formulación y en proceso de revisión de alcances al Plan de Acción y Documento Conpes (Consejo Nacional de Política Económica y Social).

Es de especial interés el que esta política pública también busca desarrollar acciones tendientes a promover el acceso de las mujeres a la justicia, en condiciones de igualdad, para propugnar la debida protección y el restablecimiento de sus derechos a través de recursos idóneos y eficaces, con oportunidad, con garantías procesales y en aplicación del principio de debida diligencia.

Para hacer efectivo el derecho a una vida libre de violencias, Bogotá cuenta también con la Resolución 489 de 2015, por medio de la cual se estableció la estructura del Plan de Igualdad y Oportunidades para la Equidad de Género, que abarca dentro de sus componentes la implementación de procesos de sensibilización y formación a servidores y servidoras con competencias en prevención, atención, investigación y sanción de las violencias contra las mujeres, operadores jurídicos, policivos y ciudadanía en general, la difusión de las rutas de atención a las mujeres víctimas de violencias y el aseguramiento de mecanismos de orientación y acompañamiento que favorezcan el acceso efectivo a la protección integral y el restablecimiento de sus derechos. Otro componente que tiene este plan de igualdad se encuentra vinculado estrechamente con los objetivos de la investigación que antecedió el presente artículo y que se asocia con el desarrollo de investigaciones sociojurídicas que permitan identificar los obstáculos

para el acceso a la justicia y el restablecimiento de derechos de las mujeres víctimas de violencias.

Cabe mencionar también la existencia de la Política Distrital de Actividades Sexuales Pagadas para Bogotá D. C., normada por la Resolución 490 de 2015 y aprobada en el Conpes D. C. n.º 11 de diciembre de 2019, que tiene una vigencia 2020-2029, cuya instancia de coordinación es también la Comisión Intersectorial de Mujeres, y que busca contribuir a la transformación de las condiciones políticas, culturales, sociales y económicas que restringen el goce efectivo de derechos de las personas que realizan actividades sexuales pagadas en el Distrito Capital. Actualmente se encuentra en ejecución el plan de acción para la protección integral de las mujeres en ejercicio de la prostitución, es igualmente concebido como un instrumento de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, cuyo objetivo general es garantizar los derechos de las mujeres en ejercicio de prostitución, reconociendo sus diversidades en razón de identidades de género, orientaciones sexuales, diversidades étnicas, raciales, culturales, religiosas, ideológicas, territoriales, de discapacidad, etarias, de origen geográfico, condiciones socioeconómicas, de afectación por el conflicto armado y otras, mediante el desarrollo de acciones afirmativas y de igualdad de oportunidades, con el fin de contribuir a la eliminación de la discriminación, la desigualdad y la subordinación.

Dando continuidad a las políticas públicas en la materia, concurre la Resolución 492 de 2015, la cual establece los lineamientos para la estructuración e implementación de los Planes Sectoriales de Transversalización para la Igualdad de Género de la ciudad, estructurados teniendo en cuenta los enfoques de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, que congruentemente se encuentra a cargo de la Secretaría Distrital de la Mujer.

En el marco de las políticas públicas es también preciso mencionar la institucionalización de las casas de igualdad de oportunidades para las mujeres, que surgieron a partir del Acuerdo 583 del 30 de marzo de 2015, comprendidas como espacios de encuentro entre mujeres para el conocimiento de sus derechos y el desarrollo de procesos orientados al empoderamiento social y político, a través de la promoción del liderazgo, la autonomía y el ejercicio pleno de derechos. Estos espacios brindan orientación psicosocial, orientación y asesoría jurídica a mujeres víctimas de violencias, fortalecimiento a grupos, redes y organizaciones de mujeres e información y sensibilización sobre las políticas públicas transversales para la protección de sus derechos.

Otro aspecto fundamental, es el denominado Sistema Distrital de Registro e Información Integral de Violencia de Género (Violeta), creado por el Acuerdo 677 del 15 de junio 2017. Este sistema reviste especial importancia ya que consolida y analiza la información de violencias de género, con el fin de hacer seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento sobre el tema, articulándolo con otros sistemas de carácter nacional, como el Sistema de Registro Unificado de Casos de violencia contra la Mujer y el Sistema Nacional de Estadísticas sobre Violencia Basada en Género.

Del mismo modo, es relevante mencionar el Acuerdo 676 de 2017 del Concejo de Bogotá D. C., que fijó en la Secretaría de la Mujer el liderazgo en la construcción y difusión de una Ruta Única de Atención a mujeres víctimas de violencia de género y en riesgo feminicida, sin perjuicio de las posibles rutas de atención dirigidas a mujeres en estados de vulneración especial. Este acuerdo, además, determinó la elaboración de un plan anual de acciones afirmativas, con el objeto de enfrentar las condiciones de desigualdad que afrontan las mujeres víctimas de tentativa de feminicidio, así como las víctimas indirectas de este delito, y la creación de la estrategia de justicia de género dirigida a todas las instancias y los operadores de justicia de la ciudad.

Más recientemente, se encuentra el Acuerdo 703 de 2018, que define los lineamientos técnicos y operativos para el funcionamiento y el seguimiento a la implementación del Sistema Orgánico, Funcional, Integral y Articulador (SOFIA), que constituye la estrategia de la Administración Distrital para cumplir sus obligaciones en materia de prevención, atención, sanción, erradicación y reparación de las violencias contra las mujeres tanto en el ámbito público como en el privado, así como promover el cumplimiento de la Ley 1257 de 2008 en la ciudad. SOFIA es un sistema de articulación, que busca coordinar las acciones de todos los sectores para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias en el Distrito Capital. Mediante la implementación de este sistema, la Secretaría Distrital de la Mujer coordina y articula acciones tendientes a la eliminación de las distintas formas de violencias contra las mujeres fortaleciendo la atención integral a mujeres víctimas de violencias, desde un enfoque de derechos humanos de las mujeres, de género y diferencial, mediante el desarrollo de estrategias de intervención y acompañamiento psicosocial y sociojurídica, propendiendo a la protección integral de las mujeres víctimas de violencias, sus hijas e hijos

y personas a cargo a través de la estrategia Casas Refugio, mencionadas anteriormente en el presente artículo.

Como resultado del conjunto de acuerdos y resoluciones que configuran la política pública de Bogotá D. C., surge la Ruta Única de Atención para mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio, que comprende, entre otras, (1) la Línea Púrpura Distrital: Mujeres que escuchan mujeres⁴, de orientación y atención psicosocial, (2) la línea 155, en donde se brinda información sobre el acceso a derechos en justicia; (3) las casas de igualdad de oportunidades para las mujeres, en donde se posibilita el acercamiento a la oferta institucional; (4) los Centros Locales de Atención a Víctimas, dirigidos especialmente a las víctimas de violencias o en riesgo de feminicidio en contextos relacionados con el conflicto armado. Otras instituciones vinculadas a esta Ruta Única de Atención son (5) las casas de justicia (orientación y asesoría jurídica) y (6) la Defensoría del Pueblo Regional Bogotá (orientación, asesoramiento psicojurídico y asistencia técnico-legal).

Tabla 3
Ruta Única de Atención de Bogotá D. C.

Línea Púrpura Distrital	Mujeres que escuchan a mujeres, de orientación y atención psicosocial
Línea 155	Brinda información sobre el acceso a derechos en justicia
Las casas de igualdad de oportunidades para las mujeres	Posibilita el acercamiento a la oferta institucional
Los Centros Locales de Atención a Víctimas	Dirigidos especialmente a las víctimas de violencias o en riesgo de feminicidio en contextos relacionados con el conflicto armado
Casas de Justicia	Brindan orientación y asesoría jurídica
Defensoría del Pueblo	Brinda orientación, asesoramiento psicojurídico y asistencia técnico-legal

Fuente: Elaboración propia.

Para acceder a servicios médicos integrales, en el marco de esta ruta las mujeres pueden acudir a (7) centros de atención prioritaria en salud, (8) unidades de servicios de salud, (9) puntos de atención primaria en salud o las instituciones prestadoras de salud. En relación con las medidas de acceso a la justicia, esencialmente medidas de protección, las mujeres cuentan con (10) las comisarías de familia y (11) los juzgados de control de garantías de la Fiscalía General de la Nación (autoridades responsables de otorgar las

medidas de protección necesarias para poner fin a los hechos de violencias).

Para acceder a la justicia, la Ruta Única de Atención insta a las mujeres a denunciar los hechos de violencia en la (12) Fiscalía General de la Nación, Centro de Atención Penal Integral a Víctimas unidades de reacción inmediata, unidades de atención preprocesal y el Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual. Así mismo, se relaciona dentro de la ruta al (13) Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como autoridad competente para la protección integral y el restablecimiento de los derechos de las niñas y adolescentes cuando se presentan casos de violencias en su contra o están en riesgo de feminicidio, y (14) a la Personería Distrital, en la Línea 143.

Para asegurar un mayor acercamiento y socialización de todas las instituciones que hacen parte de la Ruta Única de Atención, y en cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo Distrital 569 de 2014, "Por el cual se dictan normas para la divulgación y acceso a la información sobre los trámites de denuncia y atención para las niñas, adolescentes y mujeres víctimas de la violencia", la Secretaría Distrital de la Mujer ha dispuesto una guía por localidad en la que se encuentran referenciadas la ubicación y el contacto de las instituciones: Suba, Usaquén, Chapinero, Santa Fe, La Candelaria, Teusaquillo, Mártires, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Engativá, Kennedy, Fontibón, Puente Aranda, Bosa, Antonio Nariño, Barrios Unidos, Rafael Uribe Uribe, Sumapaz, Usme y Tunjuelito. De igual modo, creó en su sitio virtual⁵ un enlace que permite acceder a la información sobre las rutas de atención y protección integral de los derechos de las mujeres en riesgo o víctimas de violencias. Esta información es el resultado de un ejercicio de identificación de las alternativas con las que cuentan las mujeres para la protección y garantía de su derecho a una vida libre de violencias, así como de consolidación y actualización de los servicios, puntos de atención y horarios de las entidades adonde se puede acudir para solicitar información, atención en salud, o medidas de protección y medidas de atención.

Finalmente, es menester mencionar como parte de esas políticas institucionales al Observatorio de Mujeres y Equidad de Género, concebido como una herramienta estratégica para recopilar, ordenar, analizar, e interpretar y difundir información concerniente a la situación de las mujeres que habitan en el Distrito Capital. Este observatorio tiene como propósito realizar monitoreo a diez

4 Línea Púrpura Distrital : 018000112137

5 <http://www.sdmujer.gov.co/>

indicadores diferentes: contexto sociodemográfico, paz y convivencia con equidad de género, vida libre de violencias, participación y representación con equidad, trabajo en condiciones de igualdad y dignidad, salud plena, educación con equidad, cultura libre de sexismos, hábitat y vivienda digna y bienestar y calidad de vida; y dentro de sus apuestas más relevantes se ubica el “análisis de ciudad”, a partir del cual se formularon los diagnósticos locales para las mujeres (uno por cada localidad).

Distrito Especial de Santiago de Cali

El Acuerdo 0292 de 2010 dio luz a la “Política Pública para las Mujeres en el Municipio de Santiago de Cali: Reconocimiento, Equidad de Género e Igualdad de Oportunidades 2010-2020”. Esta política incluye principios, objetivos, líneas de acción, estrategias y once ejes establecidos en los siguientes temas: (1) participación y representación política de las mujeres; (2) mujeres, educación, comunicación y cultura; (3) mujeres y economía; (4) salud integral, derechos sexuales reproductivos; (5) vida digna y libre de violencias contra las mujeres y acceso a la justicia; (6) mujeres en situación de desplazamiento forzado; (7) equidad étnico-racial; (8) diversidad sexual y de género de las mujeres; (9) mujeres, territorio, ambiente y movilidad; (10) mujeres, deporte y actividad física; y (11) vivencia familiar desde la equidad de género.

Es importante exponer que Cali, contrario a lo encontrado en Bogotá, no cuenta propiamente con una Secretaría de la Mujer (o de las mujeres), sino con una Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, dentro de la cual está inmersa la Subsecretaría de Equidad de Género. En el año 2016 el municipio de Santiago de Cali desarrolló el proceso de reforma administrativa en busca de contar con una estructura institucional que pudiera dar respuesta pertinente y oportuna a las necesidades y garantizar derechos para la población. En este proceso de reforma aprobado mediante el Decreto 516 de 2016 se creó la Secretaría de Bienestar Social, integrada por cuatro subsecretarías, entre ellas la Subsecretaría de Equidad de Género, que tiene como competencia la coordinación y el seguimiento de la implementación de la Política Pública para las mujeres en Santiago de Cali, aprobada por el Decreto 0292 de 2010, como se mencionó (Secretaría de Bienestar Social, 2018).

En relación con la ruta de atención para mujeres víctimas de violencias basadas en género, cabe mencionar que la administración de Cali ha dispuesto

de diferentes instancias que se mencionarán a continuación, dentro de las cuales se destaca (1) la denominada Casa Matria – Casa de las Mujeres, que fue creada a partir del año 2015 y cuyos principales ejes de trabajo se orientan a promover acciones para fortalecer la participación política de las mujeres, y capacitar y asesorar a las mujeres para consolidar unidades productivas que garanticen su autonomía o independencia económica. Otras acciones están dirigidas a la prevención de violencias basadas en género y a la atención a mujeres víctimas de éstas, el seguimiento y la veeduría a la implementación de la política pública y a hacer transversal la perspectiva de género en la administración pública local y la Mesa Municipal de Mujeres.

El equipo psicosocial y jurídico de Casa Matria hace la valoración inicial y a partir de ésta define el plan de acción y de atención; así mismo, efectúa las remisiones a las instituciones que conforman la ruta de atención y al equipo de atención del hogar de acogida, si la mujer requiere medidas de protección, o para el acompañamiento en la ruta.

La ruta de atención para mujeres víctimas de violencias basadas en género en Cali abarca instituciones como (2) la Fiscalía General de la Nación (denuncia e inicio de acciones judiciales, medidas de protección provisionales), (3) la Policía Metropolitana (acompaña y orienta sobre la ruta, brinda seguridad a la víctima y cumple medidas de protección dictada por autoridades competentes), (4) los consultorios jurídicos universitarios (asesoría jurídica) y (5) las organizaciones de mujeres (acompañamiento y orientación sobre derechos y los procesos de atención). Son fundamentales dentro de esta ruta los entes de control encargados de realizar vigilancia y control sobre las instituciones para que se garantice una atención oportuna en el marco de los derechos humanos; estos entes son: (6) la Procuraduría, (7) la Defensoría del Pueblo Regional Valle del Cauca y (8) la Personería.

Consecutivamente, (9) las comisarías de familia ocupan un espacio protagónico dentro de esta ruta, siguiendo lo dispuesto por la Ley 1257 de 2008 y demás normas concordantes. En el documento ruta se detallan los datos de las once comisarías dispuestas para la atención. Así mismo, se exponen los sectores y sus competencias, en los cuales se nombra a (10) la Secretaría de Salud Pública Municipal y las cinco redes de salud: Red de Salud del Suroriente, Red de Salud del Oriente, Red de Salud de Ladera, Red de Salud del Norte y Red de Salud del Centro. Respecto a ello, García-Calvo y Osuna (2016) resaltan la inclusión de medidas de sensibilización e

intervención en el ámbito de la salud para optimizar la detección precoz y la atención física y psicológica de las víctimas en coordinación con otras medidas de apoyo. En este sentido, cabe destacar el estudio de Sánchez (2010, citado en Estévez Macas, 2017), que recoge que las mujeres víctimas de violencia doméstica consideran que los profesionales de la salud se centran en atender las consecuencias físicas y que resulta muy difícil convencer a un profesional que se es víctima de maltrato psicológico, por lo cual por parte de los profesionales conocer los dispositivos legales al alcance de la mujer forma parte del cuidado integral. Finalmente se enuncia también (11) al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y sus cinco centros zonales en la ciudad, como institución con competencia en casos de violencias en contra de niños, niñas y adolescentes (NNA). Es de resaltar, finalmente, la estrategia de acogida/albergue como dispositivo de protección que brinda la administración en Cali, muy similar a la implementada en Bogotá.

La investigación sobre las características de mujeres víctimas de violencia de género en centros de acogida es escasa, así lo aseveran Fernández-González *et al.*, (2016), quienes a partir de su investigación encontraron que las actuaciones y los programas implementados en los centros de acogida contribuyeron a mejorar la situación socioeconómica de las mujeres. Estos resultados irían en la línea de otras investigaciones recientes llevadas a cabo acerca de la efectividad de las intervenciones aplicadas a mujeres durante su estancia en centros de acogida o después de ella, los cuales revelaron que estas son eficaces para mejorar la salud mental de las mujeres, prevenir la revictimización y mejorar aspectos

sociales como el apoyo social percibido y el acceso a recursos. Además de lo anterior, sugieren que las intervenciones también deberían tener en cuenta la polivictimización que sufren muchas mujeres, y considerar asimismo situaciones de maltrato vividas en el pasado o ejercidas por otras personas diferentes de la pareja/expareja actual. Para muchas mujeres es importante trabajar todas estas experiencias en un contexto terapéutico adecuado. Además, es necesario abordar el riesgo de revictimización. Dado que los datos indican que hay un porcentaje importante de usuarias de los centros que vuelven a experimentar situaciones de maltrato, la prevención es fundamental. Las usuarias deberían ser formadas sobre el riesgo de revictimización y los indicios que pueden alertarles de esta. Así, por ejemplo, las mujeres deberían desarrollar habilidades para detectar cuando una conducta es abusiva y poder actuar antes de que la situación de violencia se haga más extrema y la víctima quede atrapada en ella.

Si bien, como se ha visto hasta el momento, los protocolos contemplan un entramado de instituciones para realizar la atención, cierto es que existe una percepción negativa generalizada por parte de las víctimas respecto a su funcionamiento, ya que no se cree en los servicios formales, en tanto que cuando las víctimas buscan ayuda, se encuentran con un sistema de cuidado desarticulado, lo cual permite entrever que la colaboración multidisciplinaria entre organizaciones es deficiente, y esta fragmentación de la atención conduce a atención inadecuada y costos más altos. Se requiere entonces una evaluación integral y coordinada como respuesta del sistema a la violencia (Zijlstra *et al.*, 2016).

Tabla 4
Ruta de atención en Cali

Casa Matria	Promoción de acciones para fortalecer la participación política de las mujeres, capacitar y asesorar a las mujeres para consolidar unidades productivas que garanticen su autonomía o independencia económica.
Fiscalía General de la Nación	Denuncia e inicio de acciones judiciales.
Policia	Ejecuta medidas de protección dictadas por autoridades competentes.
Consultorios jurídicos universitarios	Brindan asesoría jurídica.
Organizaciones de mujeres	Acompañamiento y orientación sobre derechos y los procesos de atención.
Defensoría del Pueblo, Personería y Procuraduría	Entes de control y vigilancia.
Comisaría de Familia	Prevención, garantía, restablecimiento y reparación de los derechos de las víctimas de violencia intrafamiliar.
Secretaría de Salud Pública Municipal	Atención en salud.
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Atención de niños, niñas y adolescentes inmersos en contexto de violencia intrafamiliar.

Fuente: Elaboración propia.

El Documento Metodológico Estrategia de Intervención de Atención (2018) expone en detalle el proceso de atención que brinda la Subsecretaría de Equidad de Género a través de duplas de profesionales que generalmente están compuestas por los y las profesionales de las áreas de trabajo social, psicología y del derecho. Este proceso de atención está organizado en las siguientes fases: *Atención inicial*, que comprende la escucha activa de la mujer e identificación de necesidades; en segundo lugar, la *intervención en profundidad*, que abarca la verificación de acciones jurídicas, intervención por el área de trabajo social y psicología y la verificación de derechos y acceso a programas sociales del Estado; en tercer lugar está el *seguimiento*, que implica la atención socio-familiar y psicológica de cierre y evaluación del proceso. Del mismo modo, se implementan *acciones transversales*, como, por ejemplo, acompañamiento en audiencias públicas en comisarías de familia, Fiscalía, entidades de salud, visitas domiciliarias y enlaces institucionales, el fortalecimiento de redes de apoyo sociales o familiares, de acuerdo con la estrategia “Si es con ella es contigo”.

La detección y la atención sociojurídica y psicoterapéutica de las víctimas de violencia intrafamiliar han resultado ser difíciles en el día a día, tanto para las víctimas como para los intervinientes. Desde el punto de vista del tipo de victimización, una gran parte de las víctimas experimenta violencia verbal, luego en orden descendente, violencia psicológica/económica, violencia física y violencia sexual. Toda esta violencia se perpetra mayoritariamente en el domicilio de la víctima, en presencia de menores de edad. Las víctimas viven en violencia polimórfica, es decir, con acumulación de distintas victimizaciones. Ahora bien, el polimorfismo no solo debe considerarse al nivel de la tipicidad de la violencia ejercida, sino también al nivel de su extensión. Esto concierne a los protagonistas involucrados, que no solo se reduce a la pareja violenta, sino que se extiende a todos los miembros de la familia. Por tanto, el profesional debe ser sensible a la violencia pasiva que puede afectar a los niños y niñas, que a menudo pasan desapercibidos. La denuncia también puede ser una oportunidad para acceder a las formas invisibles a priori y a las víctimas de dicha violencia (Dieu & Hirschelmann, 2018).

Discusión

Sobre la base de lo expuesto, se presenta a continuación la discusión, cuyo interés central estará en develar cómo se encuentra la ciudad de Ibagué en contraste con otras ciudades del país en relación con

algunos ejes: eje 1: Protocolo/Ruta de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Basada en Género; eje 2: política pública; y eje 3: estructura del ente territorial.

Es imperativo que los protocolos de atención contengan elementos orientados al fortalecimiento de las capacidades institucionales, cuyo propósito será garantizar una atención y abordaje apropiados a las víctimas, lo cual implica, por supuesto, la superación de barreras relacionadas con creencias erróneas sobre la violencia de género, prejuicios, desconocimiento del contexto y trasfondo histórico, psicológico, sociológico y cultural de esta violencia, además de la resistencia a la obligación de incorporar una perspectiva de género y de interseccionalidad en la atención. Tal como lo menciona la Fiscalía General de la Nación (2016), la incorporación de estas perspectivas es parte del estándar de debida diligencia al que se encuentra obligado el Estado e implica la adopción de un conjunto de enfoques específicos y estratégicos así como procesos técnicos e institucionales encaminados a materializar la igualdad y el principio de no discriminación entre todas las personas independientemente de su condición de género u otras formas identitarias.

Es preciso robustecer los servicios de apoyo a las víctimas de violencia de género, haciendo indispensable reforzar la adopción de un enfoque centrado en las víctimas y en sus derechos. Igualmente importante es fortalecer los sistemas de información y análisis entendiendo como función protagónica de los observatorios de género no solamente cuantificar casos o medir el fenómeno de forma confiable y con enfoque de género, sino generar discusiones respecto a ello, es decir, que cumpla una función no meramente informativa, sino también problematizadora. Lo cual visiblemente termina siendo de gran utilidad tanto para la formulación de políticas públicas como para movilizar cambios de naturaleza cultural.

Los esquemas de coordinación interinstitucional que garantice el acceso a los servicios y la articulación de las acciones de los distintos espacios de atención en el sector público y privado son otro aspecto de necesario fortalecimiento por parte de las instituciones. Dado que en Medellín, Ibagué, Bogotá y Cali, así como en otras ciudades, son las organizaciones de carácter civil las que asumen el acompañamiento a las mujeres en la colocación de la denuncia, el proceso penal tanto durante como después, la orientación sobre derechos e instituciones competentes de garantizar su cumplimiento, consecución de recursos para su traslado a casas refugio/acogida, que en palabras de Castro Apreza (2016) casi invariablemente se realizan en condiciones de escasez continua, por no contar con un presupuesto propio, y debido al poco interés

mostrado por las autoridades locales en turno en lo relacionado con las propias instancias.

Otra similitud es que en los protocolos de las ciudades estudiadas se contemplan instancias de trabajo interinstitucional y observatorios de género para el seguimiento del tema, conformados por representantes gubernamentales y de la sociedad civil. No obstante, la centralización que existe respecto a su funcionamiento produce que su efectividad en términos de interpretación, aplicación, construcción y seguimiento a políticas públicas no sea la esperada, o más bien la pretendida. Esencial es también poner en evidencia la importancia de la educación y la participación, así como la influencia de los medios de comunicación masivos y locales para combatir y prevenir la violencia de género.

Londoño *et al.*, (2017) presentan propuestas muy interesantes desde la voz de las víctimas, en relación con la atención integral a las mujeres víctimas de violencia de género, entre las cuales se destacan:

i) Que dicha atención incluya todos los derechos de las mujeres y fortalezca su autonomía económica; ii) que se vigoricen las estrategias de protección, en especial, las casas de acogida; iii) que exista protección inmediata y atención oportuna; iv) que haya articulación y coordinación interinstitucional e intersectorial; v) disponer de capacitación a servidoras y servidores públicos; vi) establecer sistemas de seguimiento tanto de los procesos como en el plano intersectorial. Desde la mirada institucional se recomienda: i) priorizar las medidas de protección para las mujeres víctimas de violencia de género y de violencia política; ii) fortalecer los programas educativos para la prevención de las diversas formas de violencia contra niños, niñas y adolescentes, y iii) trabajar con los funcionarios para la prevención de la revictimización de las mujeres que sufren violencia de género (p. 14).

En relación con uno de los elementos anteriormente enunciados, Signorelli *et al.*, (2018) manifiestan que una mejor formación de los profesionales debería ser una prioridad importante para traducir las políticas públicas mencionadas en la práctica, porque el reconocimiento de la violencia requiere un alto grado de conciencia, sensibilidad, conciencia de seguridad y confidencialidad tanto para las mujeres como para los trabajadores. Los equipos de atención deben estar equipados con conocimientos para deconstruir situaciones.

Dentro de los aspectos positivos se destaca que los protocolos de atención revisados de Medellín, Ibagué, Bogotá y Cali contemplan los diferentes tipos de violencias reconocidos en la Ley 1257 del 2008, lo cual permite, según Castro Apreza (2016), que las mujeres en situación de violencia identifiquen de qué maneras la viven. Al identificar que diversas prácticas constituyen tipos o modalidades de violencia, comienzan un proceso de desnaturalización de esta.

Resulta importante destacar aspectos en común encontrados en los protocolos de las ciudades mencionadas (Medellín, Ibagué, Bogotá y Cali):

- Conceptualización de la violencia de género a partir de lo reglamentado en el cuerpo normativo colombiano.
- Los principios rectores que deben aplicarse en todas las acciones y servicios, se relacionan con: enfoque diferencial y de género, intersectorialidad, acción sin daño, no revictimización.
- Las instituciones gubernamentales involucradas en la ruta de atención responden a las competencias de cada sector: justicia, protección y salud.
- Relevancia de la coordinación interinstitucional para la protección efectiva de los derechos de las mujeres.
- El modelo de atención se concibe desde las principales áreas que requieren atención prioritaria: legal, psicológico y salud.
- Conceptos básicos que definen y ayudan a contextualizar el fenómeno de la violencia de género
- Indicaciones de carácter general para la detección, orientación y derivación, junto con los procedimientos por seguir y cómo actuar ante los casos de violencia de género.

Para complementar esos aspectos en común encontrados, se realizó una tabla que recoge un ejercicio de identificación y contraste elaborado sobre las ciudades objeto de estudio, específicamente en relación a cinco aspectos: (1) líneas de atención; (2) estructura organizativa de la alcaldía y gobernación específicamente en lo concerniente al funcionamiento de una secretaría especializada para asuntos de equidad de género; (3) política pública para las mujeres; (4) presencia o no en el territorio de hogares de acogida para mujeres y sus hijos/as víctimas de violencias de género y (5) instituciones tanto gubernamentales como privadas que integran el protocolo de atención.

Tabla 5
Comparativo de protocolos y política pública de Medellín, Ibagué, Bogotá y Cali (2020)

Ciudad	Líneas de atención	Ente territorial	Política pública	Hogares de acogida	Instituciones
Medellín	Línea Policía Nacional (123) Línea única de emergencias Nacional (155) Línea Fiscalía General de la Nación (122) para presentación de denuncias de violencia intrafamiliar, violencias basadas en género y violencia sexual.	Secretaría de las Mujeres de Medellín / Secretaría de Equidad de Género para las Mujeres de Antioquia	Política Pública para la Igualdad de Género de las Mujeres Urbanas y Rurales [En construcción]	Hogares de Acogida de la Secretaría de las Mujeres de Medellín y el Proyecto Crecer con Dignidad de la Unidad de Niñez de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de Medellín	
Ibagué	Línea Policía Nacional (123) Línea única de emergencias Nacional (155) Línea Fiscalía General de la Nación (122) para presentación de denuncias de violencia intrafamiliar, violencias basadas en género y violencia sexual. Línea "No estás sola" Línea de atención EMFAG (Estrategia integral de protección a la mujer, familia y género)	Secretaría de Desarrollo Social Comunitario de Ibagué (Dirección Mujer, Género y Diversidad) / Secretaría Departamental de la Mujer	Plan de Igualdad y Oportunidades para las Mujeres de Ibagué, 2014-2024 De la política pública de mujer y equidad de género para el municipio de Ibagué	Fundación Yapawayra (Hogares de Acogida)	Defensoría del Pueblo Comisarías de Familia Juzgados de control de garantías Fiscalía General de la Nación Policía Nacional Personería Consultorios Jurídicos Universitarios Organizaciones de Mujeres Casas de Justicia Hospitales y Centros de Salud Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses
Bogotá	Línea Policía Nacional (123) Línea Única de Emergencias Nacional (155) Línea Fiscalía General de la Nación (122) para presentación de denuncias de violencia intrafamiliar, violencias basadas en género y violencia sexual Línea Púrpura Distrital: Mujeres que escuchan mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	Política pública de mujeres y equidad de género en el Distrito Capital	Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer (Albergue Temporal) y Casas de Igualdad de Oportunidades	
Cali	Línea Policía Nacional (123) Línea única de emergencias Nacional (155) Línea Fiscalía General de la Nación (122) para presentación de denuncias de violencia intrafamiliar, violencias basadas en género y violencia sexual.	Subsecretaría de equidad de género de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social de Cali / Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual del Valle del Cauca	Política pública para las mujeres en el Municipio de Santiago de Cali: Reconocimiento, Equidad de Género e Igualdad de Oportunidades 2010-2020	Casa Matria y Hogares de Acogida	

Fuente: Elaboración propia.

Es menester mencionar que algunos de los protocolos internacionales revisados, son: (a) Plan de Atención Personalizada para Víctimas de Violencia de Género: Edición con pautas de atención mujeres con discapacidad de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, España, 2017; (b) Protocolo Andaluz para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género de la Junta de Andalucía, España, 2015; (c) Protocolo de atención sanitaria a las mujeres que sufren violencia de género en el principado de Asturias, España, 2016; (d) Guía para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Instituto Canario de Igualdad en España, 2011; (e) Guía de Actuación Especializada para abordar la Violencia de Pareja hacia las Mujeres de Madrid, España; (f) Acuerdo interinstitucional para la coordinación efectiva en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres y Protocolo de actuación conjunta de Navarra, España, 2010; y (g) Protocolo actuación sanitaria ante la violencia de género en Extremadura de la Consejería de Sanidad y Dependencia Junta de Extremadura, 2016.

Estos protocolos internacionales, de modo general subrayan entre sus principales recomendaciones que el proceso de atención debe centrarse en las necesidades de la mujer y brindarse con inmediatez; dada la complejidad de la violencia, deben considerarse en cada caso los diferentes tipos para garantizar un proceso de atención integral, atención de acuerdo con la condición de vulnerabilidad, con respeto a las decisiones que toman las mujeres en el marco del ejercicio del derecho a la información, y énfasis en la necesidad de lograr la máxima y mejor coordinación entre las instituciones implicadas en la prevención de la violencia contra las mujeres y la asistencia a las víctimas derivadas de ella y establecer pautas de actuación homogéneas.

Por otro lado, la investigación en la ciudad de Medellín permitió ver que la Secretaría de la Mujer maneja un proyecto que se llama "Prevención y atención de las violencias basadas en género", donde han implementado unos mecanismos de prevención y atención, que son las líneas 123 Mujer, que cuenta con su propio protocolo, ya que es una agencia adscrita al sistema único de emergencias 123. Allí, al recibir la llamada verifican el tipo de violencia y definen cuál es la ruta de activación y el protocolo de seguimiento; las profesionales en derecho y psicología, quienes ya conocen el proceso, actúan dependiendo las rutas establecidas conforme al tipo de violencia que están atendiendo, si son violencias simultáneas.

Además, se pudo ver que existe un protocolo establecido y diferente al que manejan en la línea de atención, este es el protocolo de hogares de acogida,

el cual es diferente y restringido. En muchas ocasiones las mujeres no logran pasar el filtro del protocolo porque son hogares que funcionan con familias de acogida. El primer punto es que nadie sabe dónde están esas casas ni cuáles son las familias acogientes, solamente el operador y la supervisora. Este programa consiste en que hay familias que acogen a mujeres con sus hijos-hijas menores de edad o mayores en situaciones de alguna discapacidad; no obstante, las características que deben presentar estas mujeres es que no consuman ningún tipo de alucinógeno y que no tengan ninguna relación directa o indirecta con actores armados en la ciudad. En algunos casos se presentan dificultades con las mujeres en situación de discapacidad porque, naturalmente, a las familias acogientes no les es posible brindar los cuidados hospitalarios y demás.

En casos de valoración del riesgo, en Medellín están la Fiscalía y el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, mientras que en Ibagué está la Unidad Nacional de Protección. Las comisarías y fiscalías deben tener los protocolos de atención de cómo valoran el riesgo para definir qué tipo de atención deben aplicar a cada caso, por eso se dice que la ruta se adapta al tipo de violencia y a la situación de la mujer.

Por otro lado, en la ciudad de Ibagué se encontró que los registros que presenta esta ciudad frente a las demás ciudades capitales de la región central del país y frente a los promedios nacionales muestran que la magnitud de la violencia contra la mujer es menor. Sin embargo, esta situación debe ser vista como una señal de alerta para la implementación temprana de acciones que eviten que el problema crezca y por lo tanto se requiere el compromiso y participación de entes nacionales, locales, del sistema judicial, de la población afectada, de la academia y de la comunidad en general en su gestión, desarrollo e implementación (Alcaldía de Ibagué, 2020).

Por otra parte, conviene subrayar que desde la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer se definieron los lineamientos de la Política Pública Nacional de Equidad de Género para las mujeres y los lineamientos del Plan Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencias. Esta formulación se llevó a cabo a través de consultas con casi 2000 mujeres de los 32 departamentos y en diferentes sectores.

Por otra parte, se encontró que la Secretaría de Bienestar Social es la responsable de los temas de igualdad de género para las mujeres del municipio, y para responder a esta competencia la entidad cuenta con el programa Mujer con igualdad de derechos

y oportunidades y equidad de género. En efecto, este programa tiene la responsabilidad de impulsar la búsqueda de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres a través del seguimiento y evaluación de la política social, donde, de acuerdo con los lineamientos establecidos, se enfocan acciones y recursos con el fin de que las mujeres que habitan zonas con mayor atraso socioeconómico tengan mejores oportunidades de acceso a los programas que se ofrecen por parte de la Alcaldía de Ibagué.

Según lo indican las cifras analizadas, las mujeres menores de veinte años son las que presentan un mayor riesgo y vulnerabilidad frente a la violencia sexual en Ibagué, lo cual lleva a que sea tratado como un problema de salud pública para el municipio. Es importante llamar la atención en torno a la promoción de acciones para la generación de una conciencia colectiva que busque crear un enfoque de prevención y promoción de comportamientos desde temprana edad con el fin de evitar el incremento de la violencia sexual. De igual forma, el esfuerzo articulado debe conducir al conocimiento general de las rutas de atención a las mujeres y niñas víctimas. Según los protocolos y normas para dar una atención integral y para la garantía de sus derechos y factores de protección, “La erradicación de la violencia contra las mujeres contribuye indefectiblemente a sociedades más productivas y con mejores índices de desarrollo, en tanto se disminuyen los enormes costos sociales y económicos que todas las formas de violencia implican para las personas, familias, comunidades y sociedades” (ONU Mujeres citado en Alcaldía de Ibagué, 2020).

Por lo expuesto anteriormente, y al hacer un comparativo, por ejemplo entre Ibagué y Medellín, se puede establecer que existen rutas de atención a víctimas de violencia de género y diferentes protocolos en el momento de identificar el tipo de violencia o el caso que se está presentando. También es importante mencionar que la violencia de género es frecuente en las dos ciudades, esto en razón de que en más del 76% de los casos las mujeres son las víctimas de la violencia intrafamiliar en Ibagué en el año 2014. Así mismo, la violencia de pareja es la principal causa de violencia intrafamiliar en el municipio, con un total de 719 casos, de los cuales el 85% de las víctimas son las mujeres. “Es decir, por cada 7 casos de violencia de pareja en Ibagué, las mujeres son las víctimas en 6 de ellos (Alcaldía de Ibagué, 2020) y en la ciudad de Medellín el 34% de más mujeres reportaron haber sido agredidas en casa. En promedio cada mujer agredida sufrió 4.4 tipos de agresiones” (Medellín Cómo Vamos, 2018, p. 15). Situación que no distingue estrato social ni formación académica, por esta razón

coincidieron en un 46% que en la ciudad hay poco respeto hacia ellas, lo cual ratifica la necesidad de focalizar la atención en la prevención en todas las comunas, pues la violencia de género es transversal en toda la ciudad (Balvín, 2020).

Con lo mencionado anteriormente y para finalizar, se logra establecer que la violencia basada en género es una conducta agresiva y violenta que sigue afectando a las mujeres. Es de resaltar que este tipo de comportamiento no hace distinción de raza, posición socioeconómica o religión; cualquier mujer puede ser víctima, cualquier mujer puede estar siendo víctima y está siendo invisibilizada por su agresor, por la sociedad, por las creencias culturales o por las entidades gubernamentales. Por ello se hace preciso crear e implementar protocolos de fácil acceso y promoción, que sean eficaces en la atención y restitución de los derechos de las víctimas, pero aún más en la prevención de situaciones de violencia hacia la mujer.

Conclusiones

Teniendo en cuenta lo mencionado hasta aquí, es posible concluir que la violencia basada en género es un problema de salud pública que debe ser de interés para las entidades gubernamentales y las organizaciones internacionales en la medida en que es un fenómeno que limita el pleno desarrollo de las facultades humanas y el ejercicio de los derechos fundamentales.

El proceso investigativo permitió comprobar, a través del instrumento de recolección de información, que las cuatro ciudades cuentan con rutas de activación por medio de líneas de atención y seguimiento de protocolos, las cuales tienen en cuenta el tipo de violencia que se está reportando. Igualmente, se encontró que las instituciones que atienden a mujeres víctimas de violencia tienen sus rutas de atención establecidas y cuentan con protocolos de atención.

Sin embargo, el estudio realizado también muestra que hay un largo camino aún por recorrer puesto que siguen existiendo barreras de acceso a la justicia, y en el peor de los casos, muchas de las víctimas se encuentran en el desconocimiento en la medida que no existe una denuncia. En este sentido, este trabajo revela un campo de acción importante por desarrollar: la prevención; es decir, la necesidad de empezar a actuar sin que exista una denuncia para minimizar los estados de vulneración y erradicar a futuro este fenómeno tan lesivo.

Por otra parte, el análisis comparativo entre protocolos permitió establecer que el personal de salud tiene una gran responsabilidad en relación con la atención a víctimas de violencia basada en género, puesto que son el primer eslabón en toda la cadena de atención. Por esta razón, la labor médica no puede permanecer aislada de las otras áreas; todo lo contrario, debe construirse una interrelación funcional entre el sector de la salud, el apoyo psicosocial y ámbito jurídico con el fin de brindarles a las víctimas y a sus familias la mejor atención posible.

Además, se ha podido corroborar que la creación de rutas de atención no es suficiente cuando no existe una implementación eficiente, lo cual se comprueba en la presencia de violencia institucional. Lo anterior se debe principalmente a que no se ha consolidado una transformación significativa en la estructura social de las diferentes ciudades.

Llegados a este punto, conviene subrayar que la labor desarrollada por fundaciones como Yapawayra no alcanzan a tener el impacto requerido porque las actuaciones de los funcionarios estatales siguen marginando este tipo de violencia catalogándola de poco importante, prestándole atención únicamente cuando se han materializado feminicidios. Incluso, la situación tiende a empeorar en los casos de violencia psicológica o económica puesto que al no existir unas secuelas físicas como evidencia de las agresiones, pareciera que las autoridades no le dan mayor importancia.

Así, pues, se pudo concluir que las actuaciones institucionales deben estar monitoreadas por otras autoridades competentes para que así exista una mayor garantía y se fortalezcan los procesos de reparación en los casos a los que haya lugar según el tipo de revictimización ejercida por la institucionalidad. En esta medida, atender a las víctimas requiere primeramente erradicar la indiferencia y la violencia institucional para así brindar la respuesta integral que la población afectada necesita.

Sin embargo, dentro de los esfuerzos gubernamentales es importante acabar con las barreras de acceso que impiden a las víctimas recibir una administración de justicia efectiva, esto como consecuencia de discriminaciones por razones de sexo, raza, etnia e incluso el nivel económico. Para resolver esta situación, se debe garantizar que las mujeres víctimas cuenten con una orientación adecuada que les permita reclamar sus derechos, y para salvaguardar sus garantías constitucionales está el Ministerio Público a través de la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría y la Personería Municipal.

Conflicto de interés

La fuente de financiación no ha tenido participación en el diseño del estudio, la recolección de datos, el análisis o interpretación de éstos, en la elaboración del artículo ni en la decisión de enviarlo para su publicación.

Referencias

- Alcaldía de Ibagué. (2019). Ruta de atención en casos de violencia contra la mujer. <https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/noticias/index.php?idnt=6940>.
- Alcaldía de Ibagué. (2019). Ruta de atención para las niñas, adolescentes y mujeres víctimas de todo tipo de violencias. <http://cimpp.ibague.gov.co/ruta-atencion-las-ninas-adolescentes-mujeres-adultas-vitictima-todos-los-tipos-violencia/>
- Alcaldía de Ibagué. (2015). Ibagué y la violencia contra la Mujer. <https://www.undp.org/content/dam/colombia/docs/Mujeres/undp-co-lbagueyviolenciaintramujer-2016.pdf>.
- Alcaldía de Ibagué. (2020). Ruta de atención para las niñas, adolescentes y mujeres adultas víctimas de todo tipo de violencia para Ibagué (Atención de emergencia durante Covid 19). <http://cimpp.ibague.gov.co/wp-content/uploads/2020/06/El-A-B-C-D-de-los-derechos-de-las-mujeres.pdf>.
- Alcaldía de Medellín. (2020). Rutas de atención integral de violencia sexual. <https://feriadelasfloresmedellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/InclusionSocial/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2018/RUTASDEATENCIÓNINTEGRALVIOLENCIASEXUAL.pdf>.
- Arana, L. (2020). Las luchas de la mujer para detener el acoso dentro de la Universidad. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25217/1/X%20FORO%20POR%20LA%20VIDA%20web-106-114.pdf>.
- Artz, L., Meer, T., & Aschman, G. (2018). Legal duties, professional obligations or notional guidelines? Screening, treatment and referral of domestic violence cases in primary health care settings in South Africa. *African Journal of Primary Health Care & Family Medicine*. 10(1), a1724. <https://phcfm.org/index.php/phcfm/article/view/1724/2783>.

- Badillo, J. (2018). Análisis cualitativo de las rutas de atención integral en salud materno perinatal. Bogotá: Universidad El Bosque. https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/1975/Badillo_Gonzalez_Jhonatan_Julian_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Balvín, T. (2020). *Análisis de la Ruta de Atención Integrada en la Política Pública de Seguridad para las Mujeres en Medellín*. Medellín: Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78454/1037616992.2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.
- Camelo, E., & Arévalo, E. (2019). *Construcción de un protocolo de intervención psicológica en hombres victimarios de violencia de pareja*. Ibagué: Universidad de Ibagué. <https://repositorio.unibague.edu.co/bitstream/20.500.12313/1565/1/Trabajo%20de%20grado.pdf>.
- Cardona, G., Franco, L., & Dallos, M. (2020). *Atención integral en salud mental para víctimas de ataques con agentes químicos*. Bogotá: Universidad del Bosque. <https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/3518/9789587391992.pdf?sequence=8&isAllowed=y>.
- Castaño, N., Montaña, C., Pérez, A., & López, I. (2020). Conocimiento de la ruta de violencia de género por parte de los profesionales de enfermería: servicio de urgencias de una institución de alta complejidad de la ciudad de Neiva, en el año 2019. <http://eduneuro.com/revista/index.php/revistanuronum/article/view/271/297>.
- Castro, I. (2016). El PAIMEF: *Un programa de atención a mujeres víctimas de violencia en el Estado de Chiapas*. *Revista Pueblos y Fronteras Digital: Centro de Investigaciones Multidisciplinarias sobre Chiapas y la Frontera Sur*. Universidad Nacional Autónoma de México. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rpfd/v11n21/1870-4115-rpfd-11-21-31.pdf>.
- Clará, S., Condori, S., & Rivolta, Y. (2018). Trabajo Social y Violencia de Género: reflexiones en torno al ejercicio profesional en dispositivos públicos de acompañamiento a mujeres que atraviesan situaciones de violencia de género. *Territorios – Revista de Trabajo Social*, 2(2), 9-22. [https://cjys.unpaz.edu.ar/sites/default/files/Ts_2\(4\).pdf#page=9](https://cjys.unpaz.edu.ar/sites/default/files/Ts_2(4).pdf#page=9).
- Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. (2017). *Plande Atención Personalizada para Víctimas de Violencia de Género: Edición con pautas de atención a mujeres con discapacidad*. <https://conocimientoabierto.carm.es/jspui/bitstream/20.500.11914/1581/1/Manual%20Plan%20de%20Atenci%c3%b3n%20Personalizado%20para%20victimas%20de%20Violencia%20de%20G%c3%a9nero.pdf>.
- Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres - CONAVIM. (2019). *Revisión de los protocolos existentes a nivel estatal para dar atención a casos de mujeres víctimas de violencia por parte de las distintas instancias competentes*. Estado de Campeche, México. <http://imecam.gob.mx/CONAVIM/5-PROYECTO%20REVISION%20%20DE%20LOS%20PROTOCOLOS%20EXISTENTES%20A%20NIVEL%20ESTATAL/Revision%20Protocolo%20de%20Actuacion%20Policial.pdf>.
- Consejería de Sanidad y Dependencia Junta de Extremadura (2016). *Protocolo de Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género en Extremadura*. <http://sosvics.eintegra.es/Documentacion/01-Medico/01-02-Protocolos/01-02-020-ES.pdf>.
- Corporación Universitaria Centro Superior -UNICUCES. (2019). *Protocolo para la prevención y atención de casos de abuso y acoso sexual o violencia de género en la corporación universitaria centro superior, UNICUCES*. Corporación Universitaria Centro Superior. <https://unicuces.edu.co/principal/wp-content/uploads/2020/08/PROTOCOLO-PARA-LA-PREVENCIO%CC%81N-Y-ATENCIO%CC%81N-DE-CASOS-DE-ABUSO-Y-ACOSO-SEXUAL.pdf>.
- Corporación Vamos Mujer. (2020). *Rutas de atención en caso de violencia sexual*. <http://vamosmujer.org.co/sitio/servicios/rutas-de-atencion.html>.
- Correa Florez, M. (2018). La violencia contra las mujeres en la legislación penal colombiana. *Nuevo Foro Penal*, 14(90), 11-53. <https://doi.org/10.17230/nfp.14.90.1>.
- Corzo, M., Díaz, V., & Montejó, F. (2020). *Mujeres, Inclusión y Educación, Foro por la vida*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia. https://publicaciones.ucatolica.edu.co/pub/media/hipertexto/pdf/X_FORO_POR_LA_VIDA_7_julio_web_FINAL.pdf#page=116.
- Dieu, E., & Hirschelmann, A. (2018). *Intervenir dès les signalements : analyses victimologiques du protocole interpartenarial de lutte contre les situations de violence conjugale (France)*. *Annales Médico-psychologiques, revue psychiatrique*. 176, 327-336.
- Estévez, E. (2017). *Intervenciones de Enfermería en la Atención a las Mujeres Víctimas de Violencia de Género en las Consultas de Atención Primaria de Salud*. <https://revistes>.

- ub.edu/index.php/MUSAS/article/view/vol2.num2.5/21985.
- Fernández-González, L., Calvete, E., & Izaskun, O. (2017). Mujeres víctimas de violencia de género en centros de acogida: características sociodemográficas y del maltrato. *Psychosocial Intervention*, 9–17. <https://doi.org/10.1016/j.psi.2016.10.001>.
- Fiscalía General de la Nación (2016). Protocolo de Investigación de Violencia Sexual: Guía de buenas prácticas y lineamientos para la investigación penal y judicialización de delitos de violencia sexual. <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/Protocolo-de-investigacio%CC%8In-de-violencia-sexual-cambios-aceptados-final.pdf>.
- Fuensanta, C. (2019). Los protocolos de actuación con víctimas de acoso escolar. Análisis de una normativa institucional. *Revista de Psicología y Educación*, 14(2), 167-172. <https://doi.org/10.23923/rpye2019.02.181>.
- García Calvo, T., & Osuna, E. (2016). Eficacia jurídica de la actuación de los profesionales sanitarios en la protección de la víctima de la violencia de género. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6295144>.
- Gobernación de Antioquia. (2020). *Rutas de Atención*. Medellín-Colombia. <https://mujeresantioquia.gov.co/rutas>.
- Gobierno de Navarra (2010). Acuerdo inter-institucional para la coordinación efectiva en la atención y prevención de la violencia contra las mujeres y Protocolo de actuación conjunta. <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/62AE8108-EE31-4EED-8AAE-B5C456BD6CDA/170548/AcuerdoInterinstitucionalparalacoordinaci%C3%B3nactiva.pdf>.
- Gobierno del Principado de Asturias - Consejería de Sanidad (2016). Protocolo sanitario para mejorar la atención a las mujeres que sufren violencia de género. <https://studylib.es/doc/6373333/protocolo-de-atenci%C3%B3n-a-las-mujeres-v%C3%ADctimas-de-violencia>.
- Guarderas, P., Delgado, A., Carrión, C., & Gordillo, L. (2019). La reparación en casos de violencia de género en Ecuador. Apuntes preliminares sobre los desafíos de los centros de atención. Cuestiones de género: de la igualdad y la diferencia. *Revistas Unileon*, 14, 149-167. <http://revistas.unileon.es/index.php/cuestionesdegenero/article/view/5821/4487>.
- Hernández, C. (2018). ¿Tenemos una estrategia nacional frente a la violencia de género? Algunas ideas para su construcción a propósito del decreto legislativo n° 1368. *Revista del Instituto de la Familia*. <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/personayfamilia/article/view/1245/1192>.
- Instituto Canario de Igualdad Gobierno de Canarias (2011). Guía para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género. https://www.gobiernodecanarias.org/cmsgobcan/export/sites/igualdad/_galerias/ici_documentos/documentacion/Violencia/GuiaAtencionViolenciaI1.pdf.
- Jaramillo, C., & Carnaval, G. (2018). Gender violence: an evolutionary analysis of the concept. *Universidad y Salud*, 22(2), 178-185. <https://doi.org/10.22267/rus.202202.189>.
- Ley 1257 de 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. 04 de diciembre de 2008. DO 47.193.
- Londoño, B., Rubio, L., & Castro, J. (2017). La violencia de género no tiene fronteras: Estudio comparativo de las normativas colombiana y española en materia de violencia de género (2004-2014). *Revista Derecho del Estado*, 38, pp. 127-154. <http://www.scielo.org.co/pdf/rdes/n38/0122-9893-rdes-38-00127.pdf>.
- Maldonado, S., Moya, P., & Vidal, C. (2018). Perfil sociodemográfico y caracterización en salud de mujeres víctimas de trata de personas en Chile. 2012-2017. *Escritos sobre psicología y sociedad*. Universidad Central de Chile. <http://revistafacso.uccentral.cl/index.php/liminales/article/view/342/374>.
- Maldonado, V., Erazo, J., Pozo, E., & Narváez, C. (2020). Violencia económica y patrimonial. Acceso a una vida libre de violencia a las mujeres. *Iustitia Socialis: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*. 5(8), 511-526. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7408555>.
- Mercado, S., Rivera, R., & Ruvalcaba, I. (2019). *Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia del Estado de Zacatecas*. México. <https://semujer.zacatecas.gob.mx/pdf/protocolos/rutaunica.pdf>.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Compilación de disposiciones aplicables al municipio de Medellín. https://normograma.info/medellin/normograma/docs/pdf/resolucion_minsaludps_0459_2012.pdf.
- Palomeque, G., Erazo, J., Narváez, C., & Vázquez, J. (2020). La reparación integral para las víctimas de violencia de género en el derecho constitucional. https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/Iustitia_Socialis/article/view/725/1173.

- Periódico Mi Comuna 2. (2019). Mujer, ¿eres víctima de violencias? Conoce la ruta para tu protección. Colombia. Recuperado de <http://www.micomunados.com/mujer-eres-victima-de-violencias-conoce-la-ruta-para-tu-proteccion/>
- Policía Nacional. (2020). En Ibagué por medio de la campaña “Patrulla en Casa” los invitamos a denunciar. Recuperado de <https://www.policia.gov.co/noticia/ibague-medio-campana-patrulla-casa-invitados-denunciar>.
- Polo Usaola, C, Romero Claver, I., Pérez Alcaide, M., García Delgado, C., Arredondo, A., Muñoz Cano, M., Gutiérrez de los Ríos, C., González, E., García Vega, A., Gómez Valencia, J., & Molina, E. (2010). Guía de actuación en Atención Especializada para abordar la violencia de pareja hacia las mujeres. https://violenciagenero.igualdad.gob.es/profesionalesInvestigacion/protocolosAmbitoAutonomico/sanitario/docs/Guia_actuacion_Madrid.pdf.
- Presidencia de la Republica y Fundación Colombiana Cedavida. (2019). Diagnóstico para la identificación de mecanismos, herramientas, competencias y capacidades de las instancias públicas. Prevención y atención de violencias contra la mujer por razones de género en el ámbito público. <http://www.equidadmujer.gov.co/ejes/Documents/diagnostico-identificacion-instancias-publicas.pdf>.
- Quintero, L., Álvarez, C., e Ibagón, D. (2019). *La violencia intrafamiliar en el desempeño laboral de las mujeres en el sector textil-confección*. Medellín: Universidad Católica Luis Amigó. <https://doi.org/10.15332/22563067.5402>.
- Reyes, J., Vargas, J., & Aceros, J. (2018). Análisis de las medidas de asistencia a víctimas de trata de personas en Colombia en perspectiva de derechos humanos. *Opinión Jurídica*, 17(33), 99-121. R https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/4813/Opinion_Juridica_389.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ruiz-Pérez, I., Agüera-Urbano, C., Pastor-Moreno, G., Pérez-Corral, O., & Suess-Schwend, A. (2020). Protocolo Andaluz para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género. https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/Protocolo_Andaluz_para_Actuacion_Sanitaria_2020.pdf.
- Sahagún, M., & Arias, J. (2018). *Violencia de género desde un abordaje interdisciplinar. Intervención psicosocial en violencia de género*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda. <https://cecar.edu.co/documentos/editorial/e-book/violencia-de-genero.pdf#page=277>.
- Secretaría de Bienestar Social de Santiago de Cali (2018). Documento Metodológico Estrategia de Intervención de Atención Día. <https://www.cali.gov.co/bienestar/publicaciones/147035/metodologia-de-trabajo-de-subsecretaria-de-equidad-de-genero/>
- Secretaría de Bienestar Social de Santiago de Cali (2018). Metodología de la Estrategia de Intervención de Prevención de Violencias Basadas en Género. <https://www.cali.gov.co/bienestar/publicaciones/147035/metodologia-de-trabajo-de-subsecretaria-de-equidad-de-genero/>
- Secretaría Distrital de la Mujer (2019). Documento Diagnostico e Identificación de Factores Estratégicos Política Pública de Mujeres y Equidad de Género (PPMyEG) 2019 – 2030. <http://www.sdp.gov.co/gestion-socioeconomica/politicas-sectoriales/documentos-de-apoyo>.
- Secretaría Distrital de la Mujer. (2019). Activar la Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de violencias, salva vidas. <http://www.sdmujer.gov.co/noticias/activar-la-ruta-%C3%BAnica-atenci%C3%B3n-mujeres-v%C3%ADctimas-violencias-salva-vidas>.
- Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá DC (2019). Boletín de Asistencia Técnica 2019-2 Políticas Públicas Distritales: Balance del Ciclo de Políticas Públicas del Distrito en el Marco del Plan de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos 2016-2020. http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/boletin_2019-2.pdf.
- Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá DC (2020). Boletín de Asistencia Técnica 2020-I de Políticas Públicas Distritales. <http://www.sdp.gov.co/gestion-socioeconomica/politicas-sectoriales/informes>.
- Signorelli, M., Taft, A., & Gomes Pereira, P. (2018). Violência doméstica contra mulheres, políticas públicas e agentes comunitários de saúde na Atenção Primária Brasileira. <https://www.scielo.br/j/csc/a/J55Jxm9XWYcSr5pqxtGW8Xr/abstract/?lang=pt>.
- Silva, A. (2018). *Modelo único de atención a mujeres víctimas de violencia para el estado de Sinaloa, (MUAMVVES)*. Gobierno del Estado de Sinaloa, Instituto Sinaloense de las Mujeres. <http://ismujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2019/05/PROTOCOLO-DE-MODELO-%C3%9ANICO-DE-ATENCI%C3%93N-A-MUJERES-V%C3%8DCTIMAS-DE-VIOLENCIA.pdf>.

- Soto, P., Noboa, J., & Moreno, L. (2018). Me transformo: efectos de los talleres psicoeducativos y clínicos en mujeres víctimas de abuso psicológico en República Dominicana. *Ciencia y Sociedad*, 43(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7076212>.
- Torregrosa, R., Mazuera, P., & Mahecha, A. (2018). Género y justicia transicional en Colombia, una mirada desde la Ley 1257 de 2008. *Revista Republicana*, 25(2), 161-178. <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/revistarepublicana/article/view/489/413>.
- Universidad Nacional Autónoma de México -UNAM. (2019). El protocolo para la atención de casos de violencia de género en la UNAM: Hacia una política integral con un enfoque de género. <https://igualdaddegenero.unam.mx/wp-content/uploads/2019/10/libro-protocolo-web.pdf#page=15>.
- Universitat Jaume. (2019). XV Seminario Internacional contra la Violencia de Género: Cuerpos, Mujeres y Violencias. Eliminar obstáculos para alcanzar la igualdad. <http://isonomia.uji.es/wp-content/uploads/2019/12/ZZACTAS-2019-08.01.2020.pdf#page=69>.
- Valoyes, S. (2018). El abuso y las violencias también son económicas. <https://mujeresconfiar.com/el-abuso-y-las-violencias-tambien-son-economicas/>
- Viejo, C., Linde-Valenzuela, G., & Ortega-Ruiz, R. (2018). Adult Partner Violence and Previous Violence Experiences: Retrospective Study with Women Victims of Gender-based Violence. *International Journal of Psychology & Psychological Therapy*, 18, 179-192. <https://www.ijpsy.com/volumen18/num2/489/adult-partner-violence-and-previous-violence-EN.pdf>.
- Yapawayra. (2019). Programa para la protección y atención de mujeres diversas víctimas de violencia de género (2017-en ejecución). <https://yapawayra.org/proyectos-realizados/proteccion-mujeres-ibague>.
- Zijlstra, E., LoFoWong, S., Hutschemaekers, G., & Lagro-Janssen, A. (2016). *Improving care for victims: a study protocol of the evaluation of a centre for sexual and family violence*. *BMJ Open*. <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/6/9/e011545.full.pdf>.