

Intervención y actuación preventiva en un caso de violencia intrafamiliar

Gloria Constanza Arjona-Serrano¹
Anjie Lizeth Gasca-Cerquera²
Sandy Shirley Pabón-Rodríguez³

¹ garjona@umariana.edu.co

² agasca@umariana.edu.co

³ sanpabon@umariana.edu.co

Candidatas a Especialistas en Familia, Universidad Mariana, San Juan de Pasto.

Resumen

El crecimiento de la presencia de violencia intrafamiliar en los hogares colombianos con causas multidimensionales, sitúa lamentablemente a mujeres y niños como los más vulnerables a sufrir afectaciones a nivel social emocional, académico, laboral. Por su parte, este incremento ha hecho que así mismo, se generen mecanismos de atención e intervención y se refuercen las medidas de prevención por parte de las entidades encargadas. El presente artículo pretende abordar el tema de violencia intrafamiliar desde una perspectiva cualitativa de intervención y actuación preventiva, para lo cual se apoyó en el análisis e interpretación de resultados de un caso de violencia intrafamiliar. Un ejercicio objetivo y reflexivo en el que se logró analizar, por un lado, las actuaciones de los profesionales del equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia y por otro, generar reflexiones no solo frente al sistema de intervención y actuación, sino frente al rol que cada profesional desempeña.

Palabras clave: víctima; violencia intrafamiliar; Comisaría de Familia; Ruta de Atención, intervención; psicología.

Intervention and preventive action in a case of domestic violence

Abstract

Unfortunately, the growth of interfamily violence with multidimensional causes in Colombian homes places women and children as the most vulnerable to being affected on a social, emotional, academic and labor level. On the one hand, this increase has generated care and intervention mechanisms and, on the other, the reinforcement of prevention measures from the entities in charge. This article aims to address this issue from a qualitative perspective of intervention and preventive action, for which it relied on the analysis and interpretation of the results of a case of domestic violence, an objective and reflective exercise in which it was possible to analyze, on the one hand, the actions of the professionals of the interdisciplinary team of the Family Police Station and on the other, generate reflections not only on the intervention and action system, but on the role that each professional performs.

Keywords: victim; domestic violence; Family Commissariat; Attention Path; intervention; psychology.

Introducción

La violencia intrafamiliar (VIF) es un fenómeno recurrente a nivel mundial, en el que las mujeres y los niños son los principales afectados, causando graves consecuencias para su salud y bienestar. “La Organización Mundial de la Salud asegura que una quinta parte de las mujeres en el mundo es objeto de violencia en alguna etapa de su vida...” (Díaz y Jiménez, 2003, pág. 353). En Colombia, la VIF se constituye como uno de los principales problemas de salud pública, que ha experimentado un crecimiento exponencial, situación en la que lamentablemente son mujeres y niños los más vulnerables a sufrir sus consecuencias, afectando su vida de forma dimensional en aspectos sociales, emocionales, académicos, laborales, entre otros, que, finalmente, lo que hacen es disminuir la calidad de vida de las víctimas.

El más reciente informe de Medicina Legal sobre Violencia Intrafamiliar en el país indicó que en el primer trimestre del año 2020 los casos denunciados (15.440) disminuyeron respecto a los reportados en el mismo periodo de 2019 (16.278). Pese a que el informe detalla que hubo una disminución general de 838 casos, la violencia entre parejas, que es la mayor fuente de agresiones en el país, aumentó en el trimestre un 0,4 %. El informe del instituto forense también muestra que las mujeres siguen siendo el grupo más afectado por la violencia doméstica en el país. De los 15.440 casos registrados, 11.840 (el 76,7 %) fueron en contra de mujeres, mientras que 3.600 casos (23,3 %) tuvieron como víctimas a hombres. El Espectador (2020).

Ante la magnitud de este problema en Colombia, es importante revisar el sistema de intervención y actuación preventiva que se lleva a cabo en este tipo de casos, además, de analizar la pertinencia de abordaje de los mismos

por parte de las instituciones competentes, y de valorar esa gran labor de atención por parte de los diferentes profesionales en situaciones de VIF. Se buscó entonces responder a la pregunta problemática ¿Cómo fueron las actuaciones que se desarrolló en la Comisaría de Familia del municipio de Santa Rosalía - Vichada, referente a la ruta establecida para la atención del caso a una familia con problemas de violencia intrafamiliar?

A partir de este contexto, se efectuó un proceso académico investigativo, tomando como referencia el caso de VIF de la familia Ramírez Peña del municipio de Santa Rosalía en el departamento de Vichada en el año 2019, por un lado, con el propósito de conocer el rol de los profesionales de intervención en el caso y, por el otro, de describir el protocolo establecido para verificar su pertinencia.

Del mismo modo, resaltar las actividades adecuadas y aspectos a mejorar en el proceso de atención brindado, con el fin de afianzar la capacidad observadora y analítica, elementos que permitieron reforzar diversos temas de crecimiento y experiencia a nivel profesional.

La sistematización de esta experiencia facilitó a la Comisaría de Familia, ahondar en el análisis del caso y tener una interpretación de manera objetiva y contextual sobre lo vivido por las personas implicadas en el mismo (víctimas, victimario y autoridad interviniente), dando lógica a cada elemento y acción desarrollada, logrando fortalecer el ejercicio profesional de manera objetiva y reflexiva. De otra parte, hizo posible la retroalimentación a los profesionales de la Comisaría de Familia municipal, sobre lo que se observó y analizó respecto al caso, logrando así tener una mirada holística y objetiva del trabajo profesional, con miras a



apoyar y optimizar los procesos que dicha entidad maneja.

Respecto al aporte social, en primera instancia se logró visibilizar un poco más el fenómeno de la VIF; adicionalmente, proporcionar elementos teóricos que hicieran un llamado a la reflexión sobre la calidad de servicio que se está brindando en los escenarios de atención e intervención, como la Comisaría de Familia de Santa Rosalía – Vichada los cuales, en algunos aspectos, se sugiere mejorar, resaltando que, pequeños cambios replicados por parte de los profesionales generarán un impacto notorio y positivo en los habitantes del municipio.

La sistematización de este caso se hizo con el fin de efectuar un seguimiento y análisis al desarrollo que se está implementando en la Ruta de Atención en casos de VIF, con el interés de identificar el proceso de atención, sistematización y aspectos relevantes del caso y así fortalecer el trabajo profesional y de autorreflexión de actuaciones que se ha hecho en casos similares. Para ello, se contó con el acceso total a la información por parte de los funcionarios de la Comisaría de Familia del municipio de Santa Rosalía, Vichada.

Con este ejercicio académico se logró conocer las actuaciones desarrolladas en la Comisaría de Familia del municipio, referentes a la atención en los casos de VIF, estudio orientado por el objetivo general, que consistió en analizar dichas actuaciones, de acuerdo con la ruta establecida para la atención del caso a una familia con esta clase de problemas.

Metodología

El ejercicio de investigación se fundamentó en el paradigma cualitativo con enfoque descriptivo,

el cual profundiza y se centra en la realidad del contexto, principalmente desde la intervención directa de los profesionales, lo que permitió su comprensión por medio de elementos como la narración, el diálogo, el lenguaje y la interacción con los involucrados. Asimismo, el paradigma permitió analizar el problema y observar detalladamente el fenómeno investigado a través de la recolección de información, para revelar respuestas y nuevas interrogantes.

Para el desarrollo de la investigación se seleccionó el estudio del caso recepcionado en la Comisaría de Familia del municipio de Santa Rosalía, Vichada, el cual tuvo como asunto, la atención de una familia víctima de VIF. La denuncia del caso fue realizada por una mujer, ama de casa de 32 años de edad, estado civil unión libre, madre de dos niños de 10 y 12 años, quien se acercó al despacho con su hija de 12 años y manifestó haber sido víctima de violencia física, verbal y psicológica, acusación interpuesta en contra de su compañero sentimental y padre de los dos niños. El tipo de investigación, estudio de caso, permitió estudiar de manera minuciosa las características básicas y la situación del caso, basado en testimonios reales de la víctima.

Por su parte, como fuentes de información, se recurrió al equipo interdisciplinario conformado por la psicóloga y el comisario de familia, junto con la revisión documental del expediente del caso que reposa en la misma entidad.

Como técnicas de recolección de información se utilizó:

[...] la entrevista en profundidad, también conocida como cualitativa, no estructurada, abierta o no estandarizada. En la metodología cualitativa, la entrevista en profundidad se entiende como los encuentros reiterados cara a cara entre el investigador



y el entrevistado, que tienen como finalidad, conocer la opinión y la perspectiva que un sujeto tiene respecto de su vida, experiencias o situaciones vividas. (Campoy y Gomes, 2015, p. 288).

Para el desarrollo de la técnica con los actores involucrados en el caso de VIF, se aplicó la entrevista no estructurada de manera informal, buscando un vínculo cercano con los entrevistados, para obtener de forma fácil las respuestas; sin embargo, se construyó un modelo base de preguntas cortas que, a través de la conversación fluida, permitió recopilar los datos de estudio, manteniendo bajo control la ética que implica el tema de investigación.

Dichas fuentes y técnicas facilitaron hacer un abordaje al caso de manera objetiva y pertinente, a fin de analizar la situación real del mismo, partiendo de información relevante proporcionada por el Comisario de Familia, la profesional en Psicología y la revisión documental, información que se consideró un insumo importante dentro de la investigación.

Finalmente, al momento de elegir la propuesta de sistematización se tuvo en cuenta varios criterios, los cuales permitieron obtener resultados desde una mirada reflexiva, crítica, constructiva y objetiva; se hizo inicialmente una contextualización del caso de la familia Ramírez Peña, seguida de la identificación de aspectos positivos y negativos observados durante el proceso que, con el transcurrir del tiempo y el análisis, fueron dando respuesta. Así, los resultados obtenidos mediante la observación, fortalecieron el ejercicio tanto profesional como institucional. Para la interpretación de la información se aplicó una serie de procedimientos (vaciado de la información, determinación de objetivos, construcción de

proposiciones, elaboración de categorías y triangulación de información) que permitieron manejar, seleccionar, estructurar y sintetizar la información recolectada.

Resultados

El ejercicio de interpretación de resultados se fundamentó de acuerdo con los objetivos trabajados y se enfocó hacia la percepción de las actuaciones realizadas durante el caso de VIF, por parte de los profesionales de la Comisaría de Familia, ofreciendo respuesta a los objetivos de la investigación con la información recolectada de forma organizada y originada mediante tres aspectos importantes:

- Conocer el rol de la profesional en Psicología en el proceso de intervención con la familia víctima de VIF.
- Determinar la pertinencia del servicio otorgado por el comisario de familia de Santa Rosalía, Vichada, partiendo de lo establecido en la ruta de atención nacional para casos de VIF.
- Describir el protocolo o rutas de atención establecidas a nivel municipal, para los casos de VIF.

Otro factor fundamental que se tuvo en cuenta al hablar de dar sentido a la interpretación en este trabajo, fueron los aportes de varios autores, entre ellos Trujillo, Naranjo, Lomas y Merlo (2019), quienes afirman que no existe una única realidad, pues cada persona construye la realidad desde su óptica; así, según la percepción, cada uno de los profesionales que intervino en el caso, dio la versión propia desde su realidad, complementando así diferentes visiones



de una situación que debe tener atención e intervención inmediata y pertinente, además de coherente, de acuerdo con el contexto de VIF. Del mismo modo, y tal como lo afirma Monje (2011), es esencial comprender el fenómeno y describirlo de manera holística, para dar sentido a su particularidad y conocer cómo funcionan sus partes. Se añadió a la interpretación de resultados, el autoanálisis de manera crítica y reflexiva de las autoras de la sistematización y de cada una de las respuestas de los profesionales de la Comisaría de Familia, con el fin de contrastar las actuaciones e intervenciones del caso presentado.

Denunciando, actuando y trabajando, de la violencia nos vamos alejando

Durante el transcurrir de la vida, los problemas en las familias son cada día más fuertes; es muy común escuchar insultos y ver agresiones físicas en las parejas, como muestra de la intolerancia que habita en los corazones, producto de la recarga laboral o el estrés de las diversas situaciones que se puede manejar en casa. Aunque la VIF va saliendo a la luz pública con más frecuencia, los medios de comunicación, con sus propagandas, animan a las mujeres a no callar y denunciar a sus agresores quienes, irónicamente, son estas personas que un día les juraron cuidarlas y darles amor eterno. Bajo este parámetro, llegan a las comisarías de familia, aquellas mujeres que decidieron dar un paso hacia su libertad, aislando de sus vidas el maltrato y la violencia a la que estuvieron sometidas por mucho tiempo; allí encuentran una salida a ese callejón cerrado del cual no querían salir por temor a las consecuencias, tanto con sus parejas, como el miedo de ser juzgadas ante la sociedad.

Esa fue la situación de la familia Ramírez Peña; al llevar su caso ante la Comisaría de Familia en el municipio de Santa Rosalía, Vichada, fue atendida de inmediato por la psicóloga, encontrando un ser dispuesto a ayudar, orientar y hacer que, con sus actuaciones, sus vidas tuvieran un cambio positivo; fue la profesional quien determinó, mediante una valoración psicológica inmediata, el estado emocional de la víctima.

Con esta primera intervención se logró el primer objetivo: Conocer el rol de la psicóloga en el proceso de intervención con la familia víctima de VIF. (Ver Tabla 1).

Según la Ley 1090,

El psicólogo cumplirá a cabalidad con los deberes profesionales a que esté obligado en las instituciones en las cuales preste sus servicios, salvo en los casos en que ello comporte la violación de cualesquiera de las disposiciones de la presente ley y demás normas legales vigentes. En esta última eventualidad, así se lo hará saber a su superior jerárquico. (Artículo 42).

Partiendo de lo anterior, dentro de las **funciones de la psicóloga** del municipio de Santa Rosalía, Vichada, se encontró:

- La recepción del caso e identificación de VIF.
- Después de asegurar que era un caso de VIF, procedió a realizar la valoración psicológica y emocional.
- Finalizó con una breve asesoría, brindándole herramientas sobre la violencia doméstica y recomendaciones sobre la seguridad.



Teniendo claridad respecto a los deberes de la psicóloga y de acuerdo con el contexto en donde se puso en práctica, se observó que la víctima fue atendida de manera adecuada, según las funciones de la psicóloga. Con la realización de la valoración inicial psicológica y emocional a la víctima y a su hija, se permitió conocer con claridad, los datos relevantes de lo sucedido, en donde la profesional pudo emitir un concepto sobre el estado emocional de las víctimas. El día que la víctima colocó en conocimiento los hechos, los funcionarios de la Comisaría de familia, en especial la profesional de psicología, hicieron lo mejor posible en sus **actuaciones** contempladas dentro de sus funciones, poniendo en evidencia su **práctica profesional**. Del mismo modo, se observó que el equipo interdisciplinario de Santa Rosalía, Vichada, tuvo la disponibilidad de cumplir con sus deberes correctamente; la víctima tuvo un buen trato y se llevó a cabo las actuaciones pertinentes del caso, cuyo objetivo era valorar el estado afectivo y emocional de la víctima y su hija y, se finalizó con el seguimiento a las medidas de protección dentro del término de tres meses.

Dentro de las **actividades del equipo interdisciplinario** de la Comisaría de Familia de Santa Rosalía, Vichada, se encontró la verificación de los derechos de la niña, quien acompañaba a su madre, víctima de VIF, como reza la Ley 1098, Código de Infancia y Adolescencia:

De la verificación de la garantía de derechos: Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1878 de 2018. El nuevo texto es el siguiente: En todos los casos en donde se ponga en conocimiento la presunta vulneración o amenazada los derechos de un niño, niña y adolescente, la autoridad administrativa

competente emitirá auto de trámite ordenando a su equipo técnico interdisciplinario, la verificación de la garantía de los derechos consagrados en el Título I del Capítulo II del presente Código. (Artículo 52).

Una vez verificada la garantía de los derechos de las víctimas, la psicóloga puso en conocimiento el caso al comisario de familia, quien determinó acciones a seguir, según las cuales, la profesional procedió con sus funciones, empezando por la valoración inicial, tanto a la víctima del caso como a su hija.

Las Comisarías de Familia son aquellas instituciones o entidades a nivel municipal que garantizan, previenen, restablecen y reparan los derechos de las personas o víctimas, como también al núcleo familiar que haya presentado casos de violencia; sin embargo, en el estudio del caso, se evidenció **debilidades en el proceso** de atención al usuario por la falta de personal y capacitación al equipo interdisciplinario, ya que se observó la incorrecta actuación en cuanto a que no se colocó en el expediente, la entrevista que se debió realizar al niño (integrante de la familia) desde el área de psicología. Según la ruta de atención en VIF, en el expediente no se observó los seguimientos realizados al caso y, finalmente, en la actuación de la valoración a la víctima y la niña, no se encontró el consentimiento informado. Es muy importante no pasar por alto dichas actuaciones, ya que esto influye en el correcto desarrollo del caso, pues posiblemente la víctima sienta descuido y falta de interés, al no brindarle el seguimiento adecuado, en donde es necesario observar cómo ha seguido el trato con su expareja y si presenta riesgos físicos y emocionales.

Tabla 1. *Triangulación Objetivo 1*

Objetivo 1: Conocer el rol de la profesional en Psicología en el proceso de intervención con la familia víctima de VIF.		
Categoría entrevista a la Psicóloga	Categoría revisión documental	Triangulación
Función de la Psicóloga (3)	Funciones de la Psicóloga (2)	Función de la Psicóloga (5)
Funciones del Comisario de Familia (2)	Actuaciones (3)	Funciones del Comisario de Familia (2)
Actividades del equipo interdisciplinario (2)	Debilidad en el proceso (4)	Actividades del equipo interdisciplinario (2)
Práctica profesional (2)	Carencia de recursos humanos (2)	Práctica profesional (2)
		Actuaciones (3)
		Debilidad en el proceso (4)
		Carencia de recursos humanos (2)

Fuente: Autoría propia.

Recorriendo una importante ruta de la mano del comisario. La Ley 1098 de 2006 establece:

Creación, composición y reglamentación. Todos los municipios contarán al menos con una Comisaría de Familia según la densidad de la población y las necesidades del servicio. Su creación, composición y organización corresponde a los Concejos Municipales. Las Comisarías de Familia estarán conformadas como mínimo por un abogado, quien asumirá la función de Comisario, un psicólogo, un trabajador social, un médico, un secretario, en los municipios de mediana y mayor densidad de población. (párr. 6).

Bajo este entendimiento, se encontró que, en el caso de estudio, si bien la Comisaría de Familia está conformada por un abogado y una psicóloga, se resalta la falencia sobre el hecho de no contar con la figura de secretario, exclusivamente, ya que, de acuerdo con la

revisión documental, es la psicóloga la que toma este cargo para realizar la recepción del caso, dirigirlo al comisario y, posteriormente tras su análisis y órdenes emitidas, terminar realizando la valoración psicológica. Se identificó como punto relevante que, por parte del comisario, se debería continuar con la búsqueda permanente de la figura de secretario para así lograr mantener por separado los diferentes roles de cada profesional y realizar una intervención diferente y más profunda de cada uno de ellos.

A continuación, se describe la pertinencia del servicio, dándole respuesta al objetivo No. 2: Determinar la pertinencia del servicio otorgado por el comisario de familia de Santa Rosalía, Vichada, partiendo de lo establecido en la ruta de atención nacional para casos de VIF. (Ver Tabla 2).



Se logró identificar facilidad por parte del Comisario de Familia en la recepción de la información y retroalimentación del caso, disposición y claridad en la relevancia y celeridad que requiere el manejo de la situación, tal como se observó en el expediente en estudio, el cual da cuenta de todas las actividades realizadas dentro del proceso, logrando dar trámite y ‘solución’ a la denuncia por VIF expuesta, garantizando el restablecimiento de derechos, solicitud de exámenes por parte de personal experto y realización de audiencia conciliatoria, el mismo día de la denuncia. Asimismo, se evidenció la **articulación interinstitucional** aplicada por parte del comisario de familia, lo que representó gran avance y aportó en la oportuna y adecuada atención en el caso de la familia Ramírez Peña.

La Ley 1098, en su artículo 96, hace referencia a las Autoridades competentes, así: “Corresponde a los defensores de familia y comisarios de familia, procurar y promover la realización y restablecimiento de los derechos reconocidos en los tratados internacionales, en la Constitución Política y en el presente Código”

Partiendo de lo anterior, se encontró que las **actuaciones** desarrolladas por la Comisaría de Familia de Santa Rosalía, Vichada, correspondieron en efecto a lo estipulado y establecido por la ley, ya que se activó la ruta de verificación de derechos por parte del comisario, quien orientó a la víctima para continuar el proceso en la Fiscalía, lugar donde pudo ampliar la denuncia.

Por otro lado, pese a las múltiples competencias y **funciones del comisario** que la ley le otorga, ésta presenta algunas debilidades al momento de su aplicación y sanción, lo que se logró identificar en el momento de la revisión documental del expediente y en la entrevista realizada al profesional. Es por esto que resulta fundamental el profesionalismo y el actuar oportuno ante las situaciones de VIF ya que, independiente del actuar tanto del comisario como de su equipo, se pudo implementar una mejora determinante que, en algún momento posiblemente, se podría tomar como desarrollo y ejecución de referencia para modificaciones de dichas leyes.

Tabla 2. *Triangulación Objetivo 2*

Objetivo 2: Determinar la pertinencia del servicio otorgado por el comisario de familia de Santa Rosalía, Vichada, partiendo de lo establecido en la ruta de atención nacional para casos de VIF.

Categoría entrevista al Comisario de familia	Categoría revisión documental	Triangulación
Articulación interinstitucional (7)	Falencias interdisciplinarias (3)	Articulación interinstitucional (7)
Actuaciones de la comisaría (8)		Actuaciones de la comisaría (8)
Funciones del Comisario (3)		Funciones del Comisario (3)
		Falencias interdisciplinarias (3)

Fuente: Autoría propia.



La red de la telaraña. Las redes son de gran trabajo colectivo, en las cuales se ve reflejada la cooperación de personas, instituciones y comunidades; tienen como fin, promover, implementar ideas en pro del beneficio de la comunidad, frente a las situaciones cambiantes del contexto. Dicho esto, así es como el equipo interdisciplinario se ha convertido poco a poco en una red como la de la telaraña que, a través de la unión y articulación de las instituciones, va entretejiendo una ruta de atención en VIF, que permite garantizar los derechos vulnerados a la víctima, a través de las medidas de protección.

Enseguida se describe brevemente el procedimiento por VIF en las comisarías de familia, dando respuesta al objetivo No. 3: Describir el protocolo o rutas de atención establecidas a nivel municipal, para los casos de VIF. (Ver Tabla 3)

La misión de la Comisaría de Familia del municipio de Santa Rosalía, Vichada, respecto a las actuaciones es: prevenir, garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de VIF, recibir denuncias y tomar las medidas de protección.

Teniendo en cuenta lo anterior y las **actuaciones** realizadas según el expediente, por parte de la profesional en psicología, se evidencia que actuó de manera adecuada. Es pertinente mencionar que día tras día, las funciones que desenvuelven los profesionales en las comisarías de familias han sido subestimadas, dado que muchos de ellos no realizan o cumplen sus funciones como debe ser y, en otros casos, cuando las cumplen a cabalidad, para la mayoría de la sociedad el actuar no es el adecuado debido a la carencia de recurso humano que desempeñe

otras funciones. En muchas ocasiones el equipo interdisciplinario de las comisarías debe suplir este tipo de funciones, con el fin de prestar un buen servicio a la víctima o al usuario.

La **articulación interinstitucional** se da mediante el trabajo en equipo de las instituciones a nivel departamental y municipal, lo cual implica gestión en la realización de las diferentes acciones o ideas a tomar en pro de garantizar los derechos de la sociedad; en este caso, sería a la población víctima de VIF. En vista de que la articulación interinstitucional se hace necesaria en los municipios, Santa Rosalía - Vichada, cuenta en el momento con una de las instituciones que prevalece y garantiza los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA) como lo es, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y, adicional a ello, en los últimos años han empezado a prestar sus servicios otras instituciones como el Juzgado Promiscuo de Familia, que son y hacen parte del trabajo en equipo institucional. Así se puede dar total confiabilidad a la población víctima de VIF en lo referente al apoyo interinstitucional.

Las actividades que desempeña el equipo interdisciplinario de las comisarías de familia es de gran preeminencia, ya que permite garantizar los derechos a los NNA; una de estas actividades es: emitir informes, conceptos sobre la situación, verificación de derechos y acompañamiento durante todo el proceso de restablecimiento, entre otros.

El municipio de Santa Rosalía, Vichada, con relación a los equipos interdisciplinarios, carece de este recurso humano completo, por lo que los pocos profesionales que tienen a cargo las funciones en la Comisaría de Familia, terminan desarrollando otras acciones no



correspondientes a su perfil, generando una alta carga laboral. Con ello se empieza a evidenciar las falencias en muchas de las actuaciones prestadas en la institución por parte de los profesionales, lo que hace que, a la luz pública,

las personas pierdan la credibilidad en sus servicios; las comisarías manejan un alto índice de tensión respecto a las labores desarrolladas, que ponen en riesgo la salud física y mental de sus profesionales.

Tabla 3. *Triangulación Objetivo 3*

Objetivo 3: Describir el protocolo o rutas de atención establecidas a nivel municipal, para los casos de VIF		
Categoría entrevista al Comisario de familia	Categoría entrevista a la Psicóloga	Triangulación
Articulación interinstitucional (5)	Actuaciones de la comisaría (4)	Articulación interinstitucional (8)
Actuaciones de la Comisaría (2)	Articulación interinstitucional (3)	Actuaciones de la Comisaría (6)
	Actividades del equipo interdisciplinario (2)	Actividades del equipo interdisciplinario (2)

Fuente: Autoría propia.

Conclusiones

Partiendo de la pregunta problema que se establece en el presente trabajo, la cual busca conocer la pertinencia de las actuaciones que desarrolló la Comisaría de Familia del municipio de Santa Rosalía, Vichada, en concordancia con la ruta establecida para la atención del caso a una familia con problemas de VIF, se logró identificar que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1098 de 2006, la Comisaría de Familia de Santa Rosalía, Vichada, cumplió con su función principal, ordenada por ley, lo cual se resalta como aspecto positivo, ya que se observa celeridad y pertinencia en la resolución del caso; adicionalmente, según las entrevistas realizadas al equipo que conforma la comisaría de familia, se identificó que mantienen claridad en su función, pertinencia y agilidad en procesos puntuales, especialmente en los pertinentes a VIF.

La función y responsabilidad de las comisarías o quien haga sus veces, otorga la autoridad y responsabilidad de velar por los diferentes derechos

y deberes de cada población, en especial las más vulnerables o de riesgo, como la familia del presente caso. “Corresponde a los defensores de familia y comisarios de familia, procurar y promover la realización y restablecimiento de los derechos reconocidos en los tratados internacionales, en la Constitución Política y en el presente Código” (Artículo 96, Ley 1098 de 2006).

De otro lado, se logró vislumbrar en la revisión documental que la Comisaría de familia objeto de la observación, estudio y análisis, ha podido cumplir a cabalidad con sus funciones de acuerdo al artículo 83 de la Ley 1098 de 2006; garantía de ello es la oportuna atención, la premura de las actuaciones y la celeridad al momento de preservar la integridad de los implicados en el suceso denunciado, tanto víctimas como presunto victimario.

Asimismo, es importante resaltar que, con estas bases teóricas y legales en el ejercicio de observación y análisis del expediente y revisión



documental, se identificó aspectos que sería pertinente revisar y corregir frente a nuevos casos, puesto que son debilidades en el proceso, que se podría solucionar para optimizar en gran medida una mejor calidad del servicio. Por ejemplo, la falta de diligenciamiento de algunos documentos que no radican relevancia para el desarrollo de las actuaciones, pero sí para el proceso archivístico y de legalidad del expediente, puesto que, el no oficiar formalmente a otra entidad sobre el caso y dejar las coordinaciones solo en el plano verbal, debilita y no da la misma seguridad al respectivo seguimiento que se debe ejecutar por parte del ente de control correspondiente, en este caso la Comisaría de familia.

De igual forma, se nota debilidades en el diligenciamiento de documentos importantes como consentimientos informados y seguimientos a la familia víctima, posterior a la conciliación, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1098 de 2006, dado que, si bien no se hace explícito este tipo de detalles procedimentales, el omitirlos produce debilidad en el proceso.

Finalmente, cabe resaltar que el ejercicio provoca y deja al grupo de trabajo un sinnúmero de enseñanzas y reflexiones sobre el papel y desarrollo de la profesión, ya que en el día a día se dispone de las mejores herramientas profesionales y personales para cumplir a cabalidad las funciones asignadas en cada entorno laboral; sin embargo, detalles pequeños como los hallados en este ejercicio, pueden llegar a desdibujar en gran medida los logros significativos alcanzados con éxito, a causa de que la parte procedimental resulta sumamente importante, pero no puede desligarse del aspecto de formalidad, aún más, entre instituciones públicas.

Referencias

- Campoy, T. y Gomes, E. (2015). Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. En Pantoja Vallejo, A. (Coord.), *Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación* (2.ª ed.), pp. 273-300. Madrid, España: EOS.
- Congreso de la Republica de Colombia. (2006, 06 de septiembre). Ley 1090 de 2006 “por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesion de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones”. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1098 del 8 de noviembre de 2006 “por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia”. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1098_2006.htm
- Díaz, A. y Jiménez, R. (2003). Violencia Intrafamiliar. *Gaceta Médica de México*, 139(4), 353-355
- El Espectador. (31 de marzo de 2020). En el primer trimestre de 2020 hubo más de 15.000 casos de violencia intrafamiliar en Colombia. *El Espectador*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/nacional/mas-de-15000-casos-violencia-intrafamiliar-en-primer-trimestre-en-colombia-articulo-912254/>
- Monje, C.A. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía didáctica. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Trujillo, C.A., Naranjo, M., Lomas, K. y Merlo, M. (2019). *Investigación Cualitativa. Epistemología, Consentimiento Informado, Entrevistas en Profundidad*. Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte.

