

# DIAGNÓSTICO DE COMISARIAS DE FAMILIA

Bolívar, Chocó, Cauca, Nariño,  
Sucre y Valle del Cauca



# **DIAGNÓSTICO DE COMISARÍAS DE FAMILIA**

**Bolívar, Chocó, Cauca, Nariño,  
Sucre y Valle del Cauca**

Título: Diagnóstico de Comisarías de Familia. Bolívar, Chocó, Cauca, Nariño, Sucre y Valle del Cauca.  
ISBN: 978-958-8608-38-9  
Primera edición: abril de 2024

Autoras:

Linda Cabrera Cifuentes  
Laura Márquez Ramírez  
Juliana Ospitia Rozo  
Ligia Gómez Romero  
Anne Fernández Sierra  
Karla Pérez García  
Marcela Franco Lozano  
Candy Herrera Cañavera  
Mariana Moreno Rodríguez  
Coordinación de la publicación:  
Alejandra Sánchez Castro

©Corporación Sisma Mujer  
Calle 40 #24- 33  
Bogotá, Colombia  
Teléfono: 5297220 - 21 - 22- 23- 24  
comunicaciones@sismamujer.org  
www.sismamujer.org  
Instagram @sismamujer  
Facebook Corporación Sisma Mujer  
Twitter @SismaMujer

Editora: Dunia Oriana González Rodríguez  
Diagramación y diseño de portada: Elizabeth Cruz Tapias  
Ilustración: Yennis Angélica Salazar Salvador

Este material ha sido elaborado con el apoyo financiero de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Corporación Sisma Mujer y no necesariamente refleja los puntos de vista de AECID.

Copy left: El presente documento puede ser reproducido en todo o en parte, siempre y cuando se cite la fuente y se haga con fines no comerciales.

# Contenido

Introducción .....	17
Metodología.....	19

## BOLÍVAR

<b>1. Datos sociodemográficos y contextuales de Bolívar.....</b>	<b>24</b>
1.1. Municipios priorizados.....	24
1.2. Número de habitantes por sexo, por municipio.....	25
1.3. Población según pertenencia étnico-racial .....	25
<b>2. Situación de violencias contra las mujeres y las niñas en Bolívar.....</b>	<b>26</b>
2.1. Violencia sexual.....	26
2.2. Violencia intrafamiliar .....	27
2.3. Femicidios .....	30
<b>3. Caracterización de las comisarías de familia priorizadas en Bolívar .....</b>	<b>30</b>
3.1. Articulación interinstitucional.....	30
3.2. Equipos de trabajo y condiciones laborales .....	35
3.3. Condiciones psicosociales en el desarrollo del trabajo .....	41
3.4. Capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención y seguimiento .....	54

## CAUCA

<b>1. Datos sociodemográficos y contextuales de Cauca.....</b>	<b>64</b>
1.1. Municipios priorizados.....	64
1.2. Número de habitantes por sexo, por municipio.....	65
1.3. Población según pertenencia étnico-racial .....	65

<b>2. Situación de violencias contra las mujeres y las niñas en Cauca .....</b>	<b>66</b>
2.1. Violencia sexual.....	66
2.2. Violencia intrafamiliar .....	67
2.3. Femicidios .....	70
<b>3. Caracterización de las comisarías de familia priorizadas en Cauca .....</b>	<b>71</b>
3.1. Articulación interinstitucional .....	71
3.2. Equipos de trabajo y condiciones laborales.....	81
3.3. Condiciones psicosociales en el desarrollo del trabajo .....	88
3.4. Capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención y seguimiento .....	97

## CHOCÓ

<b>1. Datos sociodemográficos y contextuales de Chocó.....</b>	<b>99</b>
1.1. Municipios priorizados.....	99
1.2. Población según pertenencia étnico-racial .....	100
<b>2. Situación de violencias contra las mujeres y las niñas en Chocó .....</b>	<b>102</b>
2.1. Violencia sexual.....	102
2.2. Violencia intrafamiliar .....	104
2.3. Femicidios .....	106
<b>3. Caracterización de las comisarías de familia priorizadas en Chocó .....</b>	<b>107</b>
3.1. Articulación interinstitucional.....	107
3.2. Equipos de trabajo y condiciones laborales .....	115
3.3. Condiciones psicosociales en el desarrollo del trabajo .....	121
3.4. Capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención y seguimiento .....	134

## NARIÑO

<b>1. Datos sociodemográficos y contextuales de Nariño.....</b>	<b>144</b>
---	------------

1.1. Municipios priorizados.....	144
1.2. Número de habitantes por sexo, por municipio.....	145
1.3. Población según pertenencia étnico-racial .....	145
<b>2. Situación de violencias contra las mujeres y las niñas en Nariño .....</b>	<b>146</b>
2.1. Violencia sexual.....	146
2.2. Violencia intrafamiliar .....	147
2.3. Femicidios .....	149
<b>3. Caracterización de las comisarías de familia priorizadas en Nariño.....</b>	<b>150</b>
3.1. Articulación interinstitucional .....	150
3.2. Equipos de trabajo y condiciones laborales.....	166
3.3. Condiciones psicosociales en el desarrollo del trabajo .....	173
3.4. Capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención y seguimiento .....	187

## SUCRE

<b>1. Datos sociodemográficos y contextuales de Sucre.....</b>	<b>200</b>
1.1. Municipios priorizados.....	200
1.2. Número de habitantes por sexo, por municipio.....	200
1.3. Población según pertenencia étnico-racial .....	201
<b>2. Situación de violencias contra las mujeres y las niñas en Sucre .....</b>	<b>202</b>
2.1. Violencia sexual.....	202
2.2. Violencia intrafamiliar .....	203
2.3. Femicidios .....	205
<b>3. Caracterización de las comisarías de familia priorizadas en Sucre .....</b>	<b>206</b>
3.1. Articulación interinstitucional .....	206
3.2. Equipos de trabajo y condiciones laborales .....	207
3.3. Condiciones psicosociales en el desarrollo del trabajo .....	211

3.4. Capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención y seguimiento .....	212
---	-----

## **VALLE DEL CAUCA**

<b>1. Datos sociodemográficos y contextuales de Valle del Cauca.....</b>	<b>215</b>
1.1. Municipios priorizados.....	215
1.2. Número de habitantes por sexo, por municipio.....	215
1.3. Población según pertenencia étnico-racial .....	216
<b>2. Situación de violencias contra las mujeres y las niñas en Valle del Cauca .....</b>	<b>217</b>
2.1. Violencia sexual.....	217
2.2. Violencia intrafamiliar .....	218
2.3. Femicidios .....	221
<b>3. Caracterización de las comisarías de familia priorizadas en Valle del Cauca.....</b>	<b>221</b>
3.1. Articulación interinstitucional.....	221
3.2. Equipos de trabajo y condiciones laborales .....	228
3.3. Condiciones psicosociales en el desarrollo del trabajo .....	233
3.4. Capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención y seguimiento .....	245

<b>Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>249</b>
---	------------

## **Anexo: condiciones y necesidades en infraestructura física y tecnológica .....**

**251**

<b>1. Condiciones y necesidades en infraestructura física y tecnológica: Bolívar .....</b>	<b>251</b>
1.1. Acceso y visibilidad .....	251
1.2. Disponibilidad de espacios de las comisarías.....	252
1.3. Acondicionamiento físico: techos, pisos y paredes y disponibilidad y calidad de servicios públicos.....	258
1.4. Condiciones físicas de seguridad.....	260

1.5. Herramientas tecnológicas.....	262
<b>2. Condiciones y necesidades en infraestructura</b>	
<b>física y tecnológica: Cauca .....</b>	<b>264</b>
2.1. Acceso y visibilidad .....	264
2.2. Disponibilidad de espacios de las comisarías.....	265
2.3. Acondicionamiento físico: techos, pisos y paredes y disponibilidad y calidad de servicios públicos.....	268
2.4. Condiciones físicas de seguridad.....	269
2.5. Herramientas tecnológicas.....	270
<b>3. Condiciones y necesidades en infraestructura</b>	
<b>física y tecnológica: Chocó .....</b>	<b>272</b>
3.1. Acceso y visibilidad .....	272
3.2. Disponibilidad de espacios de las comisarías.....	273
3.3. Acondicionamiento físico: techos, pisos y paredes y disponibilidad y calidad de servicios públicos.....	276
3.4. Condiciones físicas de seguridad.....	278
3.5. Herramientas tecnológicas.....	278
<b>4. Condiciones y necesidades en infraestructura</b>	
<b>física y tecnológica: Nariño.....</b>	<b>282</b>
4.1. Acceso y visibilidad .....	282
4.2. Disponibilidad de espacios de las comisarías.....	284
4.3. Acondicionamiento físico: techos, pisos y paredes y disponibilidad y calidad de servicios públicos.....	289
4.4. Condiciones físicas de seguridad.....	292
4.5. Herramientas tecnológicas.....	293
<b>5. Condiciones y necesidades en infraestructura</b>	
<b>física y tecnológica: Sucre .....</b>	<b>295</b>
5.1. Acceso y visibilidad .....	295
5.2. Disponibilidad de espacios de las comisarías.....	296
5.3. Acondicionamiento físico: techos, pisos y paredes y disponibilidad y calidad de servicios públicos.....	298
5.4. Herramientas tecnológicas.....	299



<b>6. Condiciones y necesidades en infraestructura</b>	
<b>física y tecnológica: Valle del Cauca.....</b>	<b>301</b>
6.1. Acceso y visibilidad .....	301
6.2. Disponibilidad de espacios de las comisarías.....	303
6.3. Acondicionamiento físico: techos, pisos y paredes y disponibilidad y calidad de servicios públicos.....	308
6.4. Condiciones físicas de seguridad.....	309
6.5. Herramientas tecnológicas.....	310

# Tablas

<b>Tabla 1.</b> Municipios priorizados en el departamento de Bolívar.....	24
<b>Tabla 2.</b> Femicidios en los municipios priorizados en Bolívar, hasta junio de 2023 .....	30
<b>Tabla 3.</b> Número de personas vinculadas, según rol y sexo, en Bolívar .....	37
<b>Tabla 4.</b> Número de personas según tipo de vinculación y sexo, en Bolívar.	38
<b>Tabla 5.</b> Municipios priorizados en el departamento de Cauca .....	64
<b>Tabla 6.</b> Femicidios en los municipios priorizados en Cauca, hasta junio de 2023 .....	70
<b>Tabla 7.</b> Número de personas vinculadas, según rol y sexo, en Cauca.....	84
<b>Tabla 8.</b> Número de personas según tipo de vinculación y sexo, en Cauca .....	86
<b>Tabla 9.</b> Municipios priorizados en el departamento de Chocó.....	100
<b>Tabla 10.</b> Femicidios en los municipios priorizados en Chocó, hasta junio de 2023 .....	107
<b>Tabla 11.</b> Número de personas vinculadas, según rol y sexo, en Chocó.....	116
<b>Tabla 12.</b> Número de personas según tipo de vinculación y sexo, en Chocó.....	118
<b>Tabla 13.</b> Municipios priorizados en el departamento de Nariño .....	144
<b>Tabla 14.</b> Femicidios en los municipios priorizados en Nariño, hasta junio de 2023 .....	150
<b>Tabla 15.</b> Número de personas vinculadas, según rol y sexo, en Nariño .....	168
<b>Tabla 16.</b> Número de personas según tipo de vinculación y sexo, en Nariño .....	169
<b>Tabla 17.</b> Municipios priorizados en el departamento de Sucre.....	200
<b>Tabla 18.</b> Femicidios en los municipios priorizados en Sucre, hasta junio de 2023 .....	206
<b>Tabla 19.</b> Número de personas vinculadas, según rol y sexo, en Sucre .....	208
<b>Tabla 20.</b> Número de personas según tipo de vinculación y sexo, en Sucre.	210
<b>Tabla 21.</b> Municipios priorizados en el departamento de Valle del Cauca ...	215
<b>Tabla 22.</b> Femicidios en los municipios priorizados en Valle del Cauca, hasta junio de 2023 .....	221
<b>Tabla 23.</b> Número de personas vinculadas, según rol y sexo, en Valle del Cauca .....	230
<b>Tabla 24.</b> Estado de los espacios disponibles en las comisarías en Bolívar ..	252
<b>Tabla 25.</b> Acondicionamiento físico de las comisarías en Bolívar .....	258
<b>Tabla 26.</b> Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Bolívar (a) .....	262
<b>Tabla 27.</b> Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Bolívar (b).....	262
<b>Tabla 28.</b> Estado de los espacios disponibles en las comisarías en Cauca....	266
<b>Tabla 29.</b> Acondicionamiento físico de las comisarías en Cauca .....	269

<b>Tabla 30.</b> Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Cauca (a).....	270
<b>Tabla 31.</b> Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Cauca (b).....	271
<b>Tabla 32.</b> Estado de los espacios disponibles en las comisarías en Chocó ...	273
<b>Tabla 33.</b> Acondicionamiento físico de las comisarías en Chocó.....	276
<b>Tabla 34.</b> Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Chocó (a).....	278
<b>Tabla 35.</b> Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Chocó (b).....	279
<b>Tabla 36.</b> Estado de los espacios disponibles en las comisarías en Nariño ..	284
<b>Tabla 37.</b> Acondicionamiento físico de las comisarías en Nariño .....	290
<b>Tabla 38.</b> Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Nariño (a) .....	293
<b>Tabla 39.</b> Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Nariño (b).....	294
<b>Tabla 40.</b> Estado de los espacios disponibles en las comisarías en Sucre.....	296
<b>Tabla 41.</b> Acondicionamiento físico de las comisarías en Sucre .....	298
<b>Tabla 42.</b> Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Sucre (a).....	299
<b>Tabla 43.</b> Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Sucre (b) .....	299
<b>Tabla 44.</b> Estado de los espacios disponibles en las comisarías en Valle del Cauca.....	307
<b>Tabla 45.</b> Acondicionamiento físico de las comisarías en Valle del Cauca ....	308
<b>Tabla 46.</b> Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Valle del Cauca (a) .....	311
<b>Tabla 47.</b> Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Valle del Cauca (b).....	311

# GRÁFICAS

<b>Gráfica 1.</b> Habitantes por sexo, por municipio en Bolívar.....	25
<b>Gráfica 2.</b> Habitantes por pertenencia étnico-racial, por municipio en Bolívar.....	26
<b>Gráfica 3.</b> Casos de violencia sexual, por municipio y por sexo en Bolívar, primer semestre de 2023.....	27
<b>Gráfica 4.</b> Casos de VIF ejercida por pareja o expareja, por municipio y por sexo en Bolívar, primer semestre de 2023.....	28
<b>Gráfica 5.</b> Casos de VIF ejercida por otros familiares, por municipio y por sexo en Bolívar, primer semestre de 2023.....	29
<b>Gráfica 6.</b> "¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?".....	31
<b>Gráfica 7.</b> Número de integrantes de los equipos, por sexo.....	36
<b>Gráfica 8.</b> Tipo de vinculación en comisarías de familia de Bolívar.....	38
<b>Gráfica 9.</b> Percepción de frecuencia de rotación en comisarías de familia de Bolívar.....	39
<b>Gráfica 10.</b> "Trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral".....	40
<b>Gráfica 11.</b> "El equipo se relaciona de manera cordial y amable".....	41
<b>Gráfica 12.</b> "Hay buena comunicación entre las personas del equipo".....	42
<b>Gráfica 13.</b> "Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera".....	42
<b>Gráfica 14.</b> "La mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría".....	43
<b>Gráfica 15.</b> "Me he sentido estresada(o) o tensionada(o) realizando mis labores, o es usual en mis compañeras(os)".....	44
<b>Gráfica 16.</b> "El trabajo que realizo en la Comisaría es como lo imaginaba".....	45
<b>Gráfica 17.</b> "Siento que mis labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajo".....	47
<b>Gráfica 18.</b> "La remuneración que recibo es justa con respecto a las funciones que realizo".....	47
<b>Gráfica 19.</b> "La Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten".....	49
<b>Gráfica 20.</b> "Yo o algún(a) compañero(a) se han sentido en riesgo ejerciendo su labor".....	51
<b>Gráfica 21.</b> "Cuento con condiciones de seguridad para ejercer mi labor, proporcionadas por la Comisaría".....	53
<b>Gráfica 22.</b> "¿La Comisaría cuenta con un espacio íntimo y cuidadoso para conversar con las mujeres que llegan?".....	58
<b>Gráfica 23.</b> "¿Cuentan con herramientas de contención para manejar las emociones de las mujeres?".....	60
<b>Gráfica 24.</b> Habitantes por sexo, por municipio en Cauca.....	65
<b>Gráfica 25.</b> Habitantes por pertenencia étnico-racial, por municipio en Cauca.....	66

<b>Gráfica 26.</b> Casos de violencia sexual, por municipio y por sexo en Cauca, primer semestre de 2023.....	67
<b>Gráfica 27.</b> Casos de VIF ejercida por pareja o expareja, por municipio y por sexo en Cauca, primer semestre de 2023 .....	68
<b>Gráfica 28.</b> Casos de VIF ejercida por otros familiares, por municipio y por sexo en Cauca, primer semestre de 2023 .....	69
<b>Gráfica 29.</b> “¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?” .....	72
<b>Gráfica 30.</b> Número de integrantes de los equipos, por sexo .....	83
<b>Gráfica 31.</b> Tipo de vinculación en comisarías de familia de Cauca.....	85
<b>Gráfica 32.</b> Percepción de frecuencia de rotación en comisarías de familia de Cauca .....	87
<b>Gráfica 33.</b> “Trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral” .....	88
<b>Gráfica 34.</b> “El equipo se relaciona de manera cordial y amable” .....	89
<b>Gráfica 35.</b> “Hay buena comunicación entre las personas del equipo” .....	89
<b>Gráfica 36.</b> “Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera” .....	90
<b>Gráfica 37.</b> “La mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría” .....	91
<b>Gráfica 38.</b> “Me he sentido estresada(o) o tensionada(o) realizando mis labores, o es usual en mis compañeras(os)” .....	91
<b>Gráfica 39.</b> “El trabajo que realizo en la Comisaría es como lo imaginaba” .....	92
<b>Gráfica 40.</b> “Siento que mis labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajo” .....	93
<b>Gráfica 41.</b> “La remuneración que recibo es justa con respecto a las funciones que realizo” .....	94
<b>Gráfica 42.</b> “La Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten” .....	95
<b>Gráfica 43.</b> “Yo o algún(a) compañero(a) se han sentido en riesgo ejerciendo su labor” .....	96
<b>Gráfica 44.</b> “Cuento con condiciones de seguridad para ejercer mi labor, proporcionadas por la Comisaría” .....	96
<b>Gráfica 45.</b> “¿La Comisaría cuenta con un espacio íntimo y cuidadoso para conversar con las mujeres que llegan?” .....	98
<b>Gráfica 46.</b> Habitantes por sexo, por municipio en Chocó .....	101
<b>Gráfica 47.</b> Habitantes por pertenencia étnico-racial, por municipio en Chocó.....	102
<b>Gráfica 48.</b> Casos de violencia sexual, por municipio y por sexo en Chocó, primer semestre de 2023.....	103
<b>Gráfica 49.</b> Casos de VIF ejercida por pareja o expareja, por municipio y por sexo en Chocó, primer semestre de 2023.....	105
<b>Gráfica 50.</b> Casos de VIF, por municipio y por sexo en Chocó, primer semestre de 2023.....	106

<b>Gráfica 51.</b> "¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?" .....	107
<b>Gráfica 52.</b> Número de integrantes de los equipos, por sexo .....	115
<b>Gráfica 53.</b> Tipo de vinculación en comisarías de familia de Chocó .....	117
<b>Gráfica 54.</b> Percepción de frecuencia de rotación en comisarías de familia de Chocó .....	119
<b>Gráfica 55.</b> "Trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral" .....	120
<b>Gráfica 56.</b> "El equipo se relaciona de manera cordial y amable" .....	121
<b>Gráfica 57.</b> "Hay buena comunicación entre las personas del equipo" .....	122
<b>Gráfica 58.</b> "Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera" .....	123
<b>Gráfica 59.</b> "La mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría" .....	124
<b>Gráfica 60.</b> "Me he sentido estresada(o) o tensionada(o) realizando mis labores, o es usual en mis compañeras(os)" .....	125
<b>Gráfica 61.</b> "El trabajo que realizo en la Comisaría es como lo imaginaba" .....	126
<b>Gráfica 62.</b> "Siento que mis labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajo" .....	128
<b>Gráfica 63.</b> "La remuneración que recibo es justa con respecto a las funciones que realizo" .....	129
<b>Gráfica 64.</b> "La Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten" .....	130
<b>Gráfica 65.</b> "Yo o algún(a) compañero(a) se han sentido en riesgo ejerciendo su labor" .....	131
<b>Gráfica 66.</b> "Cuento con condiciones de seguridad para ejercer mi labor, proporcionadas por la Comisaría" .....	133
<b>Gráfica 67.</b> "¿La Comisaría cuenta con un espacio íntimo y cuidadoso para conversar con las mujeres que llegan?" .....	140
<b>Gráfica 68.</b> Habitantes por sexo en los municipios priorizados en Nariño ...	145
<b>Gráfica 69.</b> Habitantes por pertenencia étnico-racial, por municipio en Nariño .....	146
<b>Gráfica 70.</b> Casos de violencia sexual, por municipio y por sexo en Nariño, primer semestre de 2023 .....	147
<b>Gráfica 71.</b> Casos de VIF, por municipio y por sexo en Nariño, primer semestre de 2023 .....	149
<b>Gráfica 72.</b> "¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?" .....	151
<b>Gráfica 73.</b> Número de integrantes de los equipos, por sexo .....	167
<b>Gráfica 74.</b> Tipo de vinculación en comisarías de familia de Nariño .....	169
<b>Gráfica 75.</b> Percepción de frecuencia de rotación en comisarías de familia de Nariño .....	171
<b>Gráfica 76.</b> "Trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral" .....	172
<b>Gráfica 77.</b> "El equipo se relaciona de manera cordial y amable" .....	174
<b>Gráfica 78.</b> "Hay buena comunicación entre las personas del equipo" .....	174

<b>Gráfica 79.</b> "Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera" .....	175
<b>Gráfica 80.</b> "La mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría" .....	176
<b>Gráfica 81.</b> "Me he sentido estresada(o) o tensionada(o) realizando mis labores, o es usual en mis compañeras(os)" .....	177
<b>Gráfica 82.</b> "El trabajo que realizo en la Comisaría es como lo imaginaba" .....	177
<b>Gráfica 83.</b> "Siento que mis labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajo" .....	181
<b>Gráfica 84.</b> "La remuneración que recibo es justa con respecto a las funciones que realizo" .....	182
<b>Gráfica 85.</b> "La Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten" .....	183
<b>Gráfica 86.</b> "Yo o algún(a) compañero(a) se ha sentido en riesgo ejerciendo su labor" .....	184
<b>Gráfica 87.</b> "Cuento con condiciones de seguridad para ejercer mi labor, proporcionadas por la Comisaría" .....	184
<b>Gráfica 88.</b> "¿La Comisaría cuenta con un espacio íntimo y cuidadoso para conversar con las mujeres que llegan?" .....	193
<b>Gráfica 89.</b> Habitantes por sexo, por municipio en Sucre.....	201
<b>Gráfica 90.</b> Habitantes por pertenencia étnico-racial, por municipio en Sucre .....	202
<b>Gráfica 91.</b> Casos de violencia sexual, por municipio y por sexo en Sucre, primer semestre de 2023.....	203
<b>Gráfica 92.</b> Casos de VIF ejercida por pareja o expareja, por municipio y por sexo en Sucre, primer semestre de 2023 .....	204
<b>Gráfica 93.</b> Casos de VIF ejercida por otros familiares, por municipio y por sexo en Sucre, primer semestre de 2023 .....	209
<b>Gráfica 94.</b> Número de integrantes de los equipos, por sexo.....	208
<b>Gráfica 95.</b> Tipo de vinculación en comisarías de familia de Sucre.....	209
<b>Gráfica 96.</b> Habitantes por sexo, por municipio en Valle del Cauca .....	216
<b>Gráfica 97.</b> Habitantes por pertenencia étnico-racial, por municipio en Valle del Cauca.....	217
<b>Gráfica 98.</b> Casos de violencia sexual, por municipio y por sexo en Valle del Cauca, primer semestre de 2023 .....	218
<b>Gráfica 99.</b> Casos de VIF ejercida por pareja o expareja, por municipio y por sexo en Valle del Cauca, primer semestre de 2023.....	219
<b>Gráfica 100.</b> Casos de VIF ejercida por otros familiares, por municipio y por sexo en Valle del Cauca, primer semestre de 2023.....	220
<b>Gráfica 101.</b> "¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?" .....	236
<b>Gráfica 102.</b> Número de integrantes de los equipos, por sexo .....	229
<b>Gráfica 103.</b> Percepción de frecuencia de rotación en comisarías de familia de Valle del Cauca .....	231
<b>Gráfica 104.</b> "Trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral" .....	232

<b>Gráfica 105.</b> "El equipo se relaciona de manera cordial y amable" .....	234
<b>Gráfica 106.</b> "Hay buena comunicación entre las personas del equipo" .....	234
<b>Gráfica 107.</b> "Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera" .....	235
<b>Gráfica 108.</b> "La mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría" .....	236
<b>Gráfica 109.</b> "Me he sentido estresada(o) o tensionada(o) realizando mis labores, o es usual en mis compañeras(os)" .....	237
<b>Gráfica 110.</b> "El trabajo que realizo en la Comisaría es como lo imaginaba" .....	237
<b>Gráfica 111.</b> "Siento que mis labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajo" .....	238
<b>Gráfica 112.</b> "La remuneración que recibo es justa con respecto a las funciones que realizo" .....	239
<b>Gráfica 113.</b> "La Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten" .....	243
<b>Gráfica 114.</b> "Yo o algún(a) compañero(a) se han sentido en riesgo ejerciendo su labor" .....	244
<b>Gráfica 115.</b> "Cuento con condiciones de seguridad para ejercer mi labor, proporcionadas por la Comisaría" .....	244



# Introducción

La Corporación Sisma Mujer celebra 25 años de trabajo en defensa de los derechos de las mujeres y las niñas en Colombia. A lo largo de nuestra historia, hemos brindado acompañamiento a víctimas de violencias basadas en género en distintos contextos. En medio de estos procesos, las profesionales que han formado parte de nuestra organización han sido testigos de las barreras que enfrentan las mujeres en Colombia para acceder a la justicia.

Por ende, en medio de nuestra labor, inevitablemente ha surgido la pregunta por las condiciones en las que operan las instituciones a las que acuden las mujeres para denunciar hechos de violencia y para acceder a la justicia. Además, desde hace tiempo insistimos en la necesidad de incorporar el enfoque de género y el enfoque feminista en la atención y hemos reconocido la necesidad de que se fortalezcan las instituciones de la justicia, con el propósito de brindar una atención integral.

La Ley 2126 de 2021 surge como un hito importante al regular el funcionamiento de las comisarías de familia, incluyendo la incorporación del enfoque de género. Esta ley reconoce “la existencia de las relaciones de poder, subordinación, inequidad, roles diferenciados según parámetros de lo masculino y femenino que puedan llegar a vulnerar derechos de cualquier integrante de la familia”<sup>1</sup>. También establece medidas orientadas al fortalecimiento de las comisarías, en términos de infraestructura, equipo, condiciones de atención. Sin embargo, no se identifican avances sustanciales en la implementación de esta ley, lo que subraya la urgencia de analizar críticamente el estado actual de estas instituciones.

En este sentido, en el presente documento recogemos los principales hallazgos sobre la situación de las comisarías de familia de los departamentos de Bolívar, Cauca, Chocó, Nariño, Sucre y Valle del Cauca. Para su realización adelantamos un trabajo exhaustivo de investigación con enfoque feminista, a partir del cual recolectamos, procesamos y analizamos información sobre las comisarías. Visitamos las instituciones, conversamos con los equipos e identificamos generalidades y particularidades en cada departamento.

---

<sup>1</sup> Colombia. Congreso de la República. Ley 2126 (4, agosto, 2021). Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarías de familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones [en línea]. Bogotá D.C.: Diario oficial. 2021. nro. 51.756. Artículo 4. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=168066>.

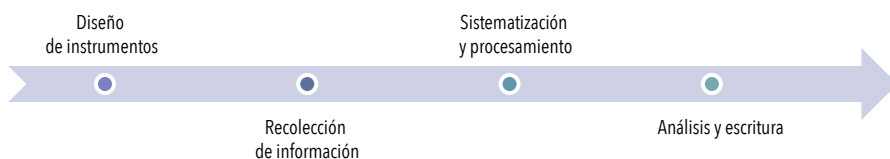
Este diagnóstico inicia con la metodología y el contenido se compone por 6 partes, una por cada departamento. Al interior de los departamentos se presentan en primer lugar las condiciones contextuales del departamento y los municipios priorizados; en segundo lugar, se expone la situación de violencias contra las mujeres y las niñas a nivel departamental y municipal; y en tercer lugar, en cada apartado se presenta una caracterización de las comisarías de familia priorizadas, incluyendo aspectos como las condiciones y necesidades en términos de infraestructura, las condiciones laborales, el relacionamiento entre los equipos, las condiciones psicosociales en las que operan y las capacidades y limitaciones en la atención.

Con este trabajo buscamos continuar luchando por los derechos de las mujeres y las niñas que son víctimas de violencias basadas en género en el país, que mayoritariamente son agredidas en sus entornos cotidianos y más cercanos. Apostamos por el fortalecimiento de las comisarías de familia no solo como un medio para mejorar la atención que ofrecen, sino también como una estrategia para prevenir la violencia institucional y seguir derribando las barreras que dificultan el acceso a la justicia para estas víctimas.

# Metodología

Para llevar a cabo el diagnóstico de las comisarías de familia de los departamentos priorizados, diseñamos e implementamos una metodología basada en métodos mixtos de investigación social. Esta elección se fundamentó en la necesidad de obtener una comprensión holística y profunda de la situación, considerando múltiples categorías, que se observaron a partir de la recolección, sistematización, triangulación y análisis de datos cualitativos y cuantitativos. A continuación, se describe el proceso metodológico:

## Fases



## Diseño de instrumentos y recolección de información

Con el propósito de recolectar la información necesaria para el diagnóstico, se emplearon técnicas como encuesta, observación y ejercicios colectivos de diálogo y construcción de conocimiento, cuya descripción se presenta a continuación:

### a.) Encuesta

Para esta técnica se diseñó un cuestionario estructurado virtual, que consta de 37 preguntas, distribuidas en cinco secciones:

- Características sociodemográficas: 8 preguntas.
- Trayectorias: 7 preguntas.
- Infraestructura y herramientas tecnológicas: 5 preguntas.
- Equipos de trabajo: 9 preguntas.
- Atención prestada: 8 preguntas.

El cuestionario fue diseñado a través de la aplicación *Google Forms*, con el propósito de facilitar la sistematización de las respuestas. En la mayor parte de los casos, el diligenciamiento se realizó de manera presencial, teniendo en cuenta la extensión del cuestionario, la tecnicidad de las preguntas y la importancia de la orientación; en este sentido, fue necesario brindar acompañamiento y explicar las preguntas a las y los participantes, buscando no influir en sus respuestas.

Se realizaron 80 encuestas a personas que integran los equipos de 42 comisarías de familia, que se encuentran en 37 municipios. Del total de personas encuestadas, 35 ocupan el rol de comisarias(os) de familia, mientras que en el caso de 7 comisarías, las encuestas fueron diligenciadas por integrantes que desempeñan otros roles, aunque se verificó que su vinculación no fuera reciente, con el propósito de que la información que proporcionaran diera cuenta de las condiciones de las comisarías. Si bien se convocó a la participación de comisarias(os) en los espacios de recolección de información, no fue posible que asistieran por distintas razones que se expondrán en el cuerpo del diagnóstico, entre las que se encuentra la alta carga laboral o las condiciones de orden público.

## **b.) Espacios grupales**

Se realizaron al menos dos espacios grupales por cada uno de los departamentos incluidos en este diagnóstico. Estos encuentros fueron de gran importancia, pues constituyeron espacios de diálogo, reflexión y construcción de conocimiento colectivo. Así, se recolectó información sobre la composición de los equipos interdisciplinarios y se realizaron actividades orientadas a compartir y discutir las experiencias de quienes trabajan en las comisarías de familia. Las sesiones grupales fueron orientadas por una persona del equipo investigador, quien dirigió la conversación y acompañó el proceso. De igual forma, otra integrante del equipo se encargó de hacer el registro de la información, con el propósito de sistematizar las experiencias compartidas durante las actividades.

## **c.) Observación**

Adicionalmente, el equipo de Sisma Mujer realizó visitas a las comisarías de familia, incorporando un trabajo de observación, indagación y registro de información. Durante estas visitas se hizo registro fotográfico y se siguió una guía de observación, teniendo en cuenta aspectos como:

- Acceso, ubicación y visibilidad de las comisarías

- Condiciones de infraestructura de las comisarías
- Disponibilidad y estado de herramientas y equipos tecnológicos
- Condiciones físicas, informativas y recursos para la atención
- Flujo de personas usuarias
- Relacionamientos

El equipo investigador registró la información producto del trabajo de observación en diarios de campo y, en ciertos casos, en esquemas gráficos a partir del uso de aplicaciones móviles. No fue posible asistir a todas las comisarías, pues en algunos casos la situación de orden público constituyó un impedimento para el desplazamiento y la realización del trabajo de campo. Por esta razón, se incorporó una actividad similar a la de la técnica de foto voz, a partir de la cual se le solicitó a las y los integrantes de las comisarías de los equipos que tomaran fotografías de sus comisarías de familia, para que después las compartieran en el espacio grupal, *narrando* sus comisarías, describiendo no solo la infraestructura, sino también los procesos de atención y la experiencia sensorial de habitarlas.

### **Sistematización y procesamiento de información**

El proceso de sistematización se realizó de manera constante. La información de las encuestas se capturó de manera automática en la aplicación; en todo caso, a medida que se recolectaron los datos, se revisó la base para verificar que la información estuviera completa y que no se presentara duplicidad en los registros. Al terminar el registro de información en las encuestas, se desarrolló una tarea de depuración y revisión exhaustiva de los datos consignados, para después procesarlos y elaborar tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos.

Como se mencionó anteriormente, la información cualitativa proveniente de las sesiones grupales y del trabajo de observación se registró en diarios de campo y, para algunos datos, se sistematizaron en matrices diseñadas previamente. Además, la información cualitativa fue reorganizada de acuerdo con las categorías de análisis que orientan el diagnóstico.

### **Análisis y escritura**

Para el análisis de la información recolectada fue fundamental la definición de categorías, así como el proceso de triangulación y complementariedad en-

tre los datos cualitativos, los cuantitativos y la información recolectada de fuentes secundarias. Paralelo a los procesos de sistematización y categorización, el equipo identificó las características comunes de las comisarías, primero a nivel departamental y luego a nivel general. La escritura fue un proceso colectivo y coordinado en el cual el equipo mantuvo un diálogo constante.

El diagnóstico está compuesto por 6 partes, una por cada departamento, y un apartado final de conclusiones. Los capítulos en los que se presenta información sobre los departamentos incluyen datos sociodemográficos y contextuales, situación de violencias contra las mujeres y las niñas en los municipios priorizados, así como la información de caracterización de las comisarías, teniendo en cuenta los procesos de articulación interinstitucional, el estado y las necesidades en términos de infraestructura, la descripción de los equipos de trabajo y sus condiciones laborales y las capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención a casos de violencias contra las mujeres y las niñas y violencias basadas en género.

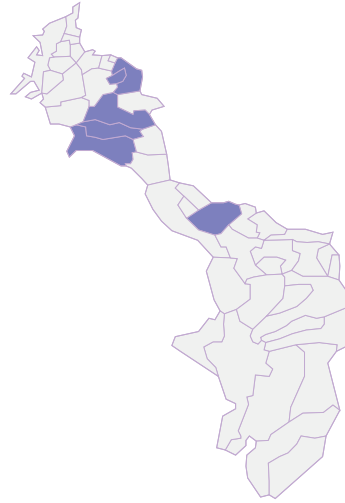
# I. BOLÍVAR



## 1. Datos sociodemográficos y contextuales de Bolívar

### 1.1. Municipios priorizados

Dentro del presente diagnóstico se incluyeron las comisarías de familia de los municipios de Arroyohondo, Calamar, El Carmen de Bolívar, Mompo, San Jacinto y San Juan Nepomuceno ubicados en las zonas norte y centro del departamento de Bolívar.



Como se observa en la **Tabla 1** estos municipios están categorizados como municipios de sexta categoría, lo cual indica que su población es igual o inferior a diez mil (10.000) habitantes y/o sus ingresos corrientes de libre destinación anuales no superan los quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes. El único municipio incluido que cumple con la condición de población es Arroyohondo, mientras que los demás se encuentran en esta categoría por sus ingresos corrientes. En ese sentido, a pesar de que la población de los municipios va desde 8.762 (Arroyohondo) hasta 75.932 (El Carmen de Bolívar) estos comparten la categoría territorial de ingresos más bajos.

**Tabla 1.** Municipios priorizados en el departamento de Bolívar

Municipio	Población (habitantes)	Categoría
Arroyohondo	8.762	6
Calamar	24.575	6
El Carmen de Bolívar	75.923	6
Mompo	48.385	6
San Jacinto	25.702	6
San Juan Nepomuceno	40.020	6

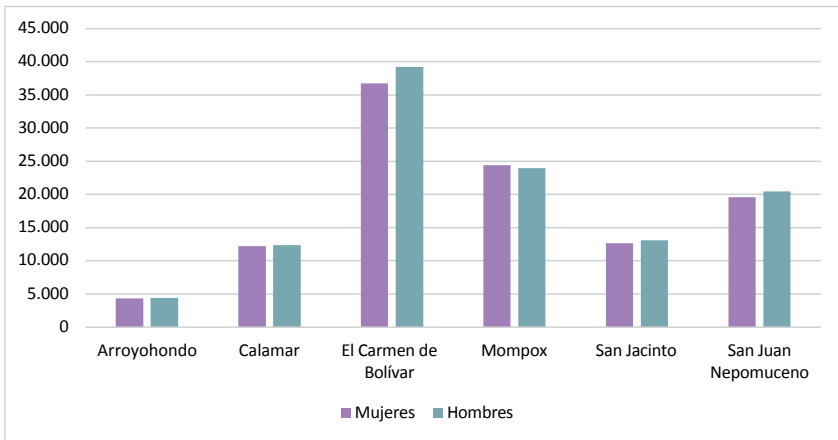
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.



## 1.2. Número de habitantes por sexo, por municipio

Con respecto a la distribución de la población por sexo encontramos que cinco de los seis municipios se componen mayoritariamente de hombres quienes representan el 50,31%, el 50,21%, el 51,64%, el 50,91% y el 50,06% de la población en los municipios de Arroyohondo, Calamar, El Carmen de Bolívar, San Jacinto y San Juan Nepomuceno, respectivamente. Si bien las diferencias no son muy altas, las resaltamos debido a que la distribución de la población a nivel nacional por sexo es de 51,2% de mujeres y 48,8% de hombres.

**Gráfica 1. Habitantes por sexo, por municipio en Bolívar**



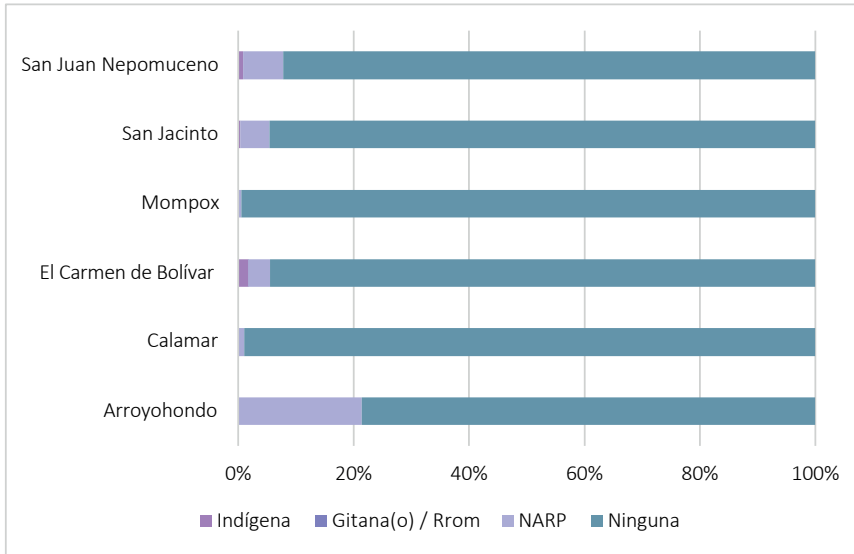
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

## 1.3. Población según pertenencia étnico-racial

Según las proyecciones poblacionales realizadas por el DANE, a partir del Censo de 2018, en el departamento de Bolívar se estima que hay un 20,58% de población que se reconoce como negra, afrocolombiana, raizal y palenquera (NARP); el 0,26% de la población se reconoce como indígena; el 0,001% como gitana o rrom; y el 79,16% no se reconoce como perteneciente a ningún grupo étnico-racial.

Dentro de los municipios incluidos en este diagnóstico, Arroyohondo es en el que se identifica una mayor proporción de población con autorreconocimiento de pertenencia étnico-racial, pues el 21,3% se reconoce como NARP. En El Carmen de Bolívar el 1,8% de la población se reconoce como indígena, mientras que en San Juan Nepomuceno esta proporción es de 0,8%.

**Gráfica 2. Habitantes por pertenencia étnico-racial, por municipio en Bolívar**



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

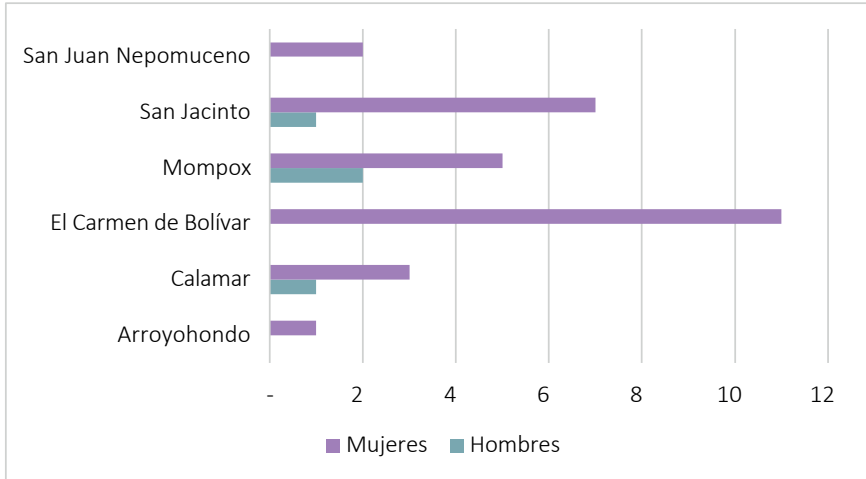
## 2. Situación de violencias contra las mujeres y las niñas en Bolívar

### 2.1. Violencia sexual

De acuerdo con las cifras del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (en adelante INML-CF), durante el primer semestre del año 2023 se registraron 380 casos de presunto delito sexual en el departamento de Bolívar, de los cuales 365 corresponden a mujeres (88,38%) y 48 corresponden a hombres (11,62%). Del total de casos de violencia sexual en el departamento en contra de mujeres y niñas, el 83,04% han sido en contra de menores de edad.

En la siguiente gráfica se muestra la cantidad de casos de presunto delito sexual que se han registrado durante el mismo periodo, en los municipios priorizados:

**Gráfica 3. Casos de violencia sexual, por municipio y por sexo en Bolívar, primer semestre de 2023**



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

El municipio en el que se ha reportado una mayor cantidad de casos de violencia sexual es El Carmen de Bolívar, mientras que en Arroyohondo se ha registrado la menor cantidad de casos. Al respecto, es importante mencionar que estos dos municipios son los que cuentan con mayor y menor cantidad de habitantes del grupo, respectivamente. Además, se presenta aquí el reporte del INML-CF, lo que implica que no necesariamente se refleja el total de casos ocurridos, pues no todos los casos pasan por el registro administrativo de las instituciones y puede presentarse un subregistro generalizado de casos de violencias.

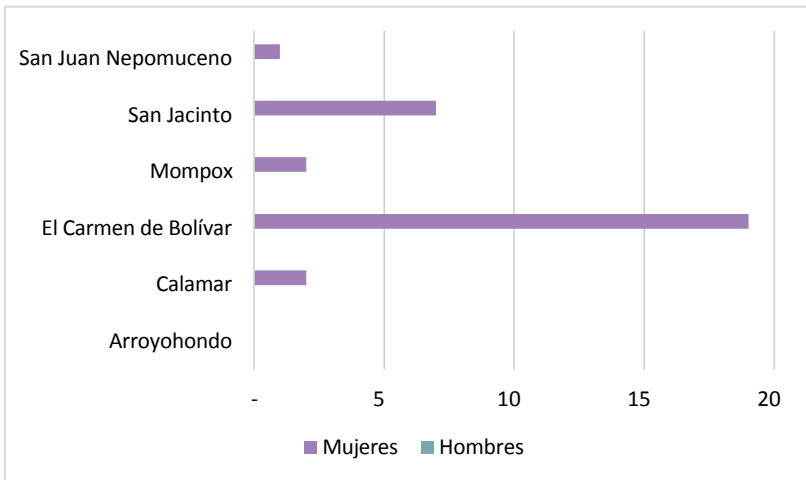
## 2.2. Violencia intrafamiliar

De manera general, la mayor cantidad de casos de violencia intrafamiliar (o VIF) corresponde a la ejercida por parejas o exparejas. En el departamento de Bolívar, del total de casos de violencia intrafamiliar en contra de mujeres y niñas, el 73% ha sido ejercida por este tipo de agresor. De esta forma, a continuación se presentan los datos desagregados entre aquellos en los que el presunto agresor ha sido pareja o expareja y aquellos en donde los agresores han sido otros familiares.

### 2.2.1. Violencia intrafamiliar ejercida por pareja o expareja

En el departamento de Bolívar, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023 se han reportado ante el INML-CF 527 casos de violencia intrafamiliar, en los que el presunto agresor ha sido pareja o expareja de las víctimas. Del total de casos, 490 han sido en contra de mujeres, que representan el 92,98% y 37 han sido en contra de hombres, es decir, el 7,02%. Adicionalmente, del total de casos en contra de mujeres, el 16,96% corresponde a víctimas menores de edad.

**Gráfica 4.** Casos de VIF ejercida por pareja o expareja, por municipio y por sexo en Bolívar, primer semestre de 2023



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

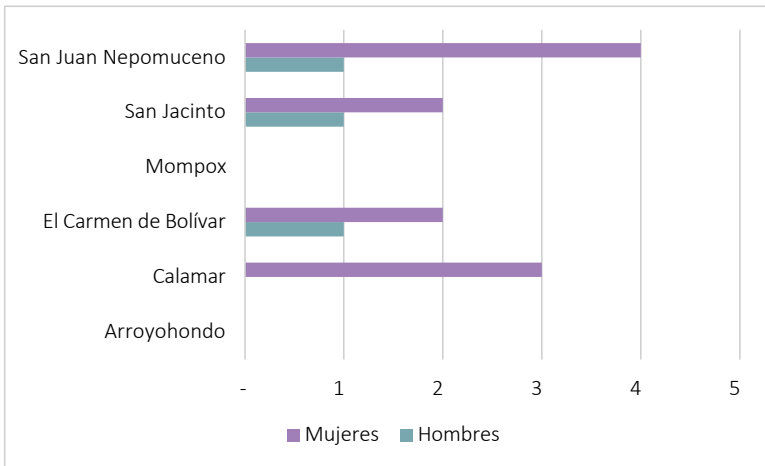
Como se muestra en la gráfica anterior, en los municipios priorizados para el diagnóstico, todas las víctimas de violencia intrafamiliar ejercida por pareja o expareja son mujeres. El Carmen de Bolívar es el municipio en el que se registra una mayor cantidad de casos, mientras que no se identifican registros de casos en Arroyohondo.

### 2.2.2. Violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares

En cuanto a la violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares, diferentes a pareja o expareja, en el departamento de Bolívar, en INML-CF reportó 286 casos en el primer semestre de 2023. Del total de casos, en 181 las víctimas han sido mu-

jeros (63,29%) y en 105 han sido hombres (36,71%). Es importante destacar que del total de casos de mujeres víctimas, el 17,13% corresponde a menores de edad; el 73,48% corresponde a mujeres adultas y el 9,39% a mujeres adultas mayores.

**Gráfica 5. Casos de VIF ejercida por otros familiares, por municipio y por sexo en Bolívar, primer semestre de 2023**



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

Como se muestra en la gráfica anterior, en los municipios priorizados para el diagnóstico, la mayor cantidad de víctimas de violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares son mujeres. El municipio en el que se registra una mayor cantidad de casos es San Juan Nepomuceno, mientras que en Arroyohondo y en Mompós no se reportan casos.

Con el propósito de triangular estos datos, se consultó la información del Sistema de Información Estadístico, Delincuencial Contravencional y Operativo de la Policía Nacional – SIEDCO. Este sistema no desagrega la información por presunto agresor, sino que reporta una cifra general de violencia intrafamiliar; en todo caso, se registra un caso de violencia intrafamiliar en Arroyohondo en contra de una mujer, y se registran 21 casos de violencia intrafamiliar en Mompós, de los cuales 12 corresponden a mujeres y 9 a hombres.

## 2.3. Femicidios

De acuerdo con las estadísticas del Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA) de la Fiscalía General de la Nación, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023 se han registrado 7 femicidios en el departamento de Bolívar, de los cuales 1 ocurrió en Calamar y otro ocurrió en El Carmen de Bolívar. A continuación se señala el número de femicidios que se han reportado en los últimos años, en los municipios incluidos.

**Tabla 2.** Femicidios en los municipios priorizados en Bolívar, hasta junio de 2023

Municipio	Casos de femicidio
Calamar	2 femicidios: 1 en el año 2019 y otro en el año 2023.
El Carmen de Bolívar	4 femicidios: 1 en el año 2016, otro en 2017, otro en 2018 y otro en 2023.
Mompox	6 femicidios. 2 en el año 2020 y 4 en el año 2021.

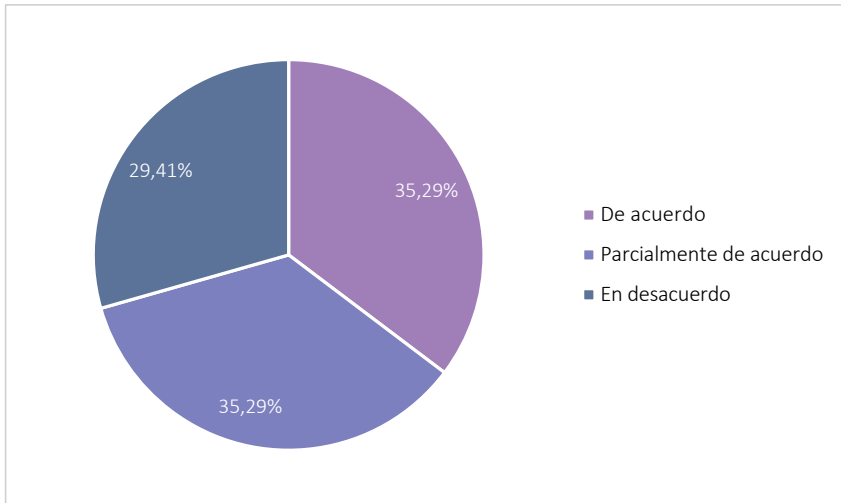
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del SPOA de la Fiscalía General de la Nación.

## 3. Caracterización de las comisarías de familia priorizadas en Bolívar

### 3.1. Articulación interinstitucional

**E**n los procesos de atención a mujeres y niñas víctimas de violencias basadas en género, es fundamental que las instituciones que integran la ruta trabajen de manera articulada, de acuerdo con su misionalidad. En este sentido, indagamos sobre la forma en que interactúan las instituciones de cada municipio con las comisarías de familia y encontramos lo siguiente:

**Gráfica 6.** “¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

Como se presenta en la gráfica anterior, al preguntarle a las y los integrantes de los equipos de las comisarías de familia priorizadas cuál es su percepción frente al enunciado “¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?”, solo el 35,29% estuvo de acuerdo, mientras que la mayor parte estuvo parcialmente de acuerdo y en desacuerdo. Estas respuestas reflejan en parte los desencuentros, dificultades y conflictos que tienen las comisarías en su cotidianidad, pues de acuerdo a lo comentado en los espacios grupales, en muchos casos no cuentan con el apoyo de la Policía ni existe un trabajo mancomunado con las instituciones que prestan servicios de salud. Esta situación deviene en barreras para la atención y afectan el acceso a la justicia para las mujeres y las niñas.

### 3.1.1. Mapas de actores

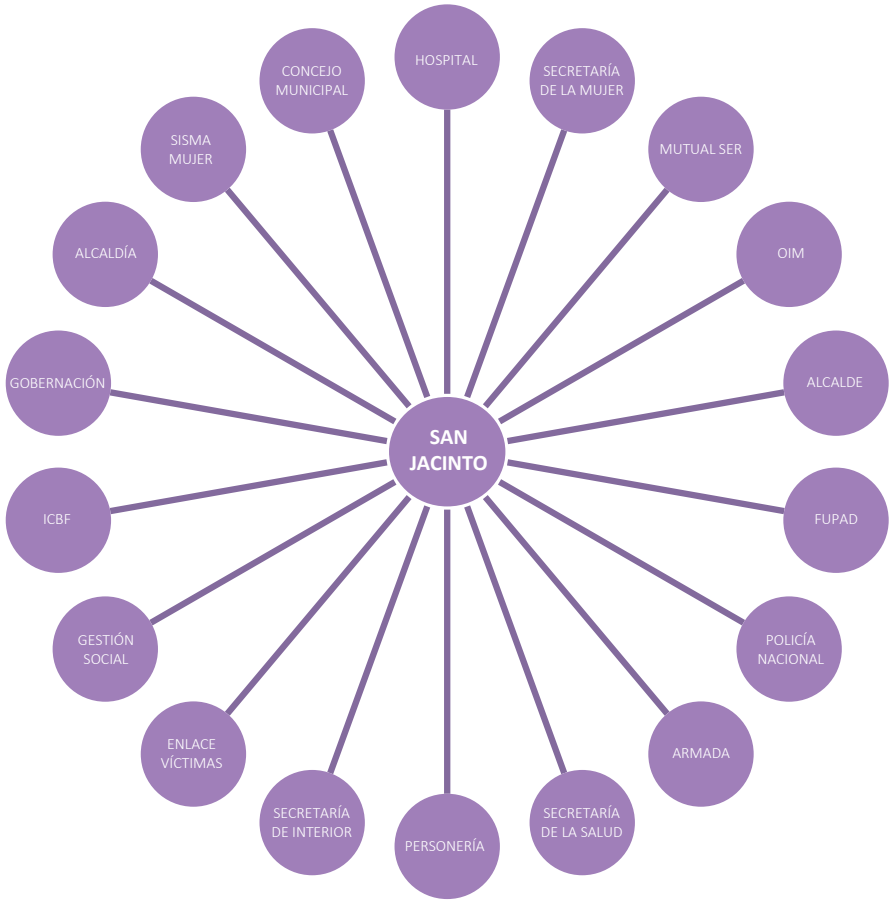
A continuación se presentan los mapas de actores de los municipios en los que fue posible recolectar esta información. Con estos esquemas se pretende dar cuenta de la diversidad de instituciones que integran las rutas de atención, así como las disparidades y diferencias en las que se desarrolla la atención.

## Arroyohondo

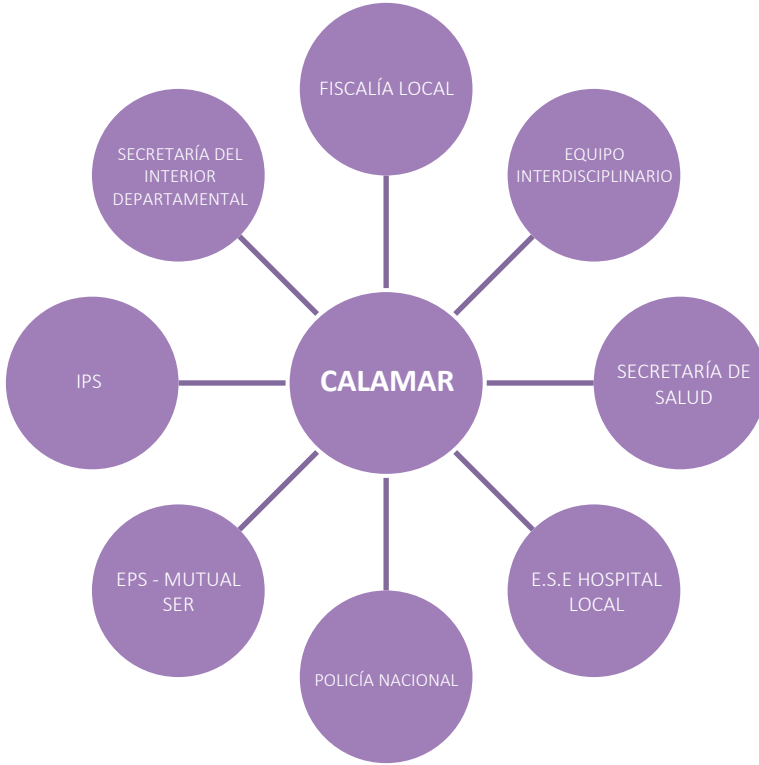




## San Jacinto



## Calamar



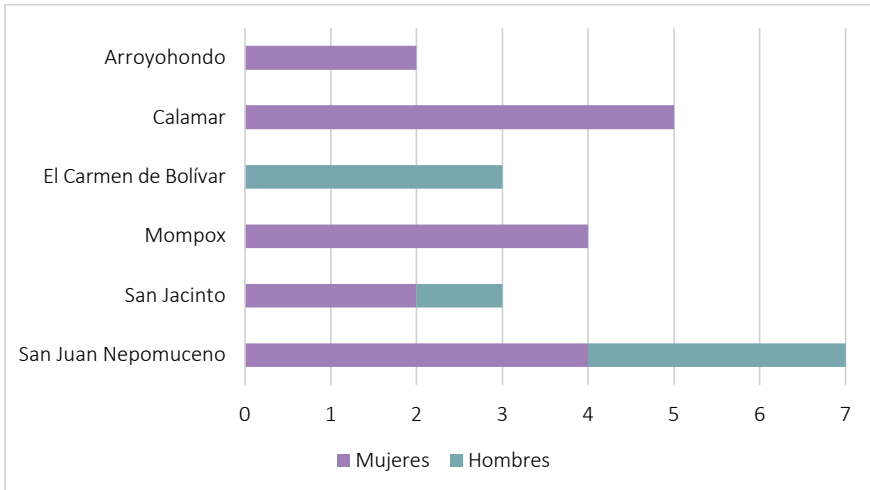
Como se presenta en los esquemas, las actorías que intervienen en la ruta de atención son múltiples y su articulación es fundamental para brindar una atención integral. Desde las comisarías de familia hasta las instituciones de salud, pasando por entidades gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil, cada una desempeña un papel crucial en el proceso de atención y protección a las mujeres y niñas que sufren violencias basadas en género. Sin embargo, la falta de coordinación y cooperación entre estas instituciones puede resultar en una atención fragmentada y desigual, dejando a las víctimas desprotegidas y sin acceso efectivo a los recursos necesarios. Por tanto, es imperativo fortalecer los mecanismos de articulación entre todos los actores involucrados, garantizando así una respuesta integral y coordinada que aborde las diversas necesidades y realidades de las mujeres y niñas afectadas.

## 3.2. Equipos de trabajo y condiciones laborales

### 3.2.1. Número de integrantes de los equipos, según sexo

En las 6 comisarías priorizadas para el diagnóstico, el promedio de integrantes es de 4 personas. El equipo más grande es el de la comisaría de San Juan Nepomuceno, que cuenta con 7 integrantes, mientras que los equipos con menor cantidad de integrantes son Arroyohondo, en donde únicamente se encuentran vinculadas 2 personas y El Carmen de Bolívar, en donde hay 3 profesionales.

**Gráfica 7.** Número de integrantes de los equipos, por sexo



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Como se presenta en la gráfica anterior, la mayor parte de las personas que integran los equipos de los municipios priorizados son mujeres: en Arroyohondo y Calamar los equipos están conformados completamente por mujeres; no obstante, el equipo de la comisaría de El Carmen de Bolívar está conformado únicamente por hombres.



*Grupo de trabajo comisaría Sincelejo*



*Grupo de trabajo comisaría San Jacinto*

En los próximos apartados se describen los cargos y el tipo de vinculación de las personas que realizan labores en las comisarías de familia de Bolívar; en todo caso, es importante mencionar la carga de género de las comisarías: podemos afirmar que son instituciones altamente feminizadas. Esto tiene implicaciones en términos de relaciones de poder, pues si bien la mayoría de las personas que trabajan allí son mujeres, se enfrentan a desigualdades en el trato y la operación frente a otros funcionarios. Este desequilibrio subraya la necesidad de abordar de manera integral las dinámicas de género dentro de estas instituciones, garantizando un entorno laboral equitativo y libre de discriminación para todas las personas que las integran, más aún, en las relaciones interinstitucionales.

### 3.2.2. Cargos y roles desempeñados

En la Tabla 3 se observa que no todas las comisarías de familia cuentan con equipos interdisciplinarios, tal como lo establece la Ley 2126 de 2021 en los artículos 6 y 8. Por ejemplo, para el momento en el que se realizó este diagnóstico, en la Comisaría de Arroyohondo solamente había dos integrantes en el equipo, ambas abogadas, lo que significa que no cuentan con psicólogas/os, trabajadoras/os sociales, ni personas en cargos administrativos. Esto tiene múltiples implicaciones: por un lado, representa una alta sobrecarga laboral; por otro lado, quiere decir que las mujeres y las niñas no tienen acceso a atención integral.

**Tabla 3.** Número de personas vinculadas, según rol y sexo, en Bolívar

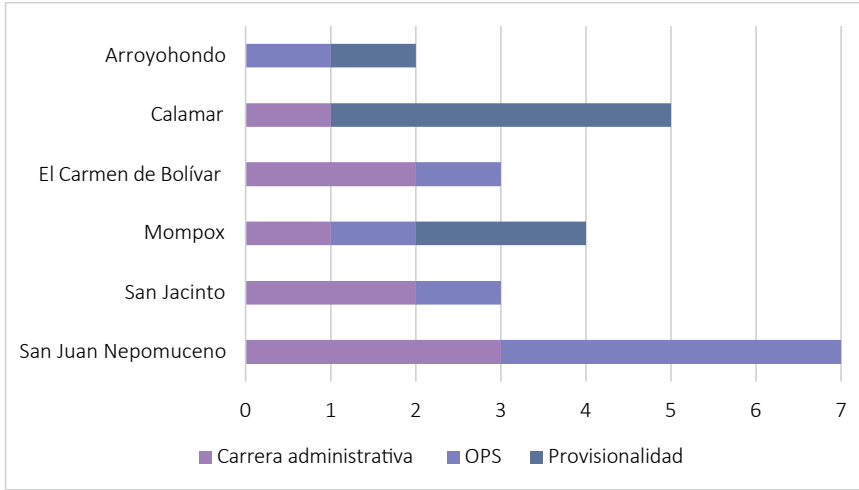
Municipio	Abogadas	Abogados	Psicólogas	Psicólogos	Trabajadoras sociales	Mujeres en cargos administrativos	Hombres en cargos administrativos
Arroyohondo	2	0	0	0	0	0	0
Calamar	2	0	1	0	1	1	0
El Carmen de Bolívar	0	1	0	1	0	0	1
Mompox	2	0	1	0	1	0	0
San Jacinto	0	1	1	0	1	0	0
San Juan Nepomuceno	1	2	1	0	1	1	1

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

### 3.2.3. Tipo de vinculación

En la Gráfica 8 se puede ver que el número de personas por cada tipo de vinculación en las comisarías de familia de Bolívar son similares, lo que significa que hay un alto número de integrantes en provisionalidad y OPS, a pesar de que el artículo 11 de la Ley 2126 de 2021 señala que todos los empleos deben ser de carrera administrativa. En total, 9 personas están vinculadas por carrera administrativa, 8 por medio de contratos de prestación de servicios y 7 están en situación de provisionalidad. Cabe destacar también que ninguna de las comisarías reportó contar con el apoyo de pasantes.

**Gráfica 8.** Tipo de vinculación en comisarías de familia de Bolívar



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

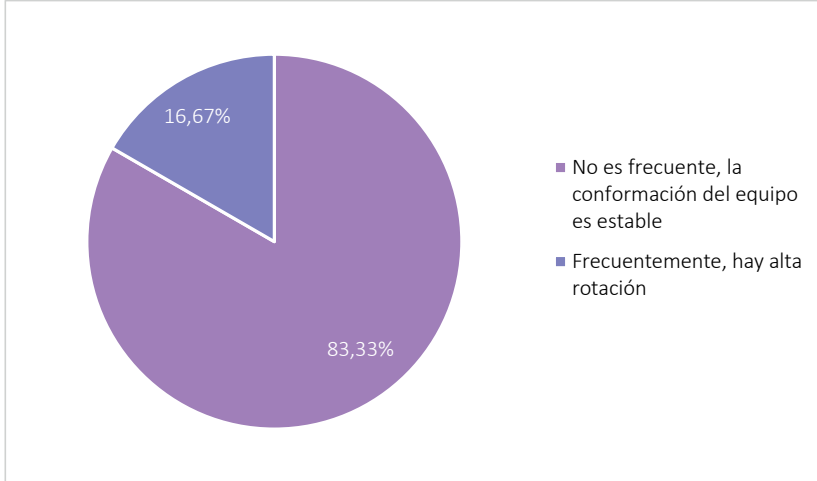
**Tabla 4.** Número de personas según tipo de vinculación y sexo, en Bolívar

Municipio	Mujeres carrera administrativa	Hombres carrera administrativa	Mujeres contratistas	Hombres contratistas	Mujeres provisionalidad	Hombres provisionalidad
Arroyohondo	0	0	1	0	1	0
Calamar	1	0	0	0	4	0
El Carmen de Bolívar	0	2	0	1	0	0
Mompox	1	0	1	0	2	0
San Jacinto	1	1	1	0	0	0
San Juan Nepomuceno	2	1	2	2	0	0

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

### 3.2.4. Rotación de los equipos de trabajo

**Gráfica 9.** Percepción de frecuencia de rotación en comisarías de familia de Bolívar

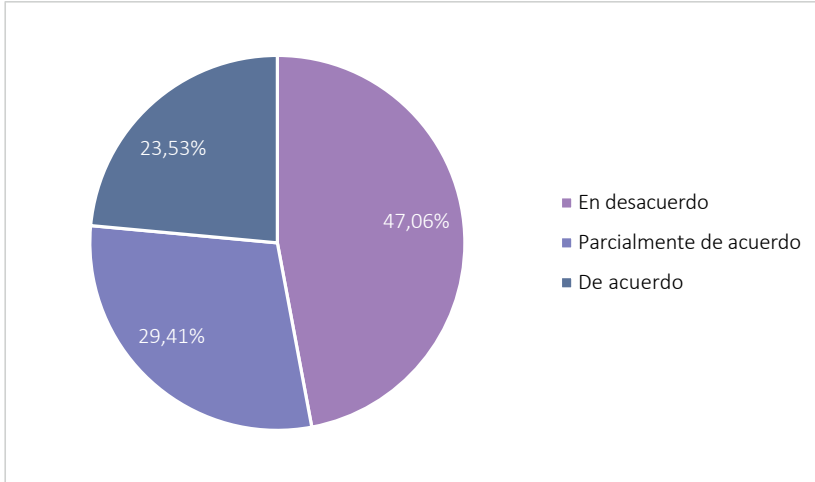


**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 6 comisarías de Bolívar.

No se identifica una alta rotación en la mayor parte de los equipos de las comisarías de familia del departamento de Bolívar. La estabilidad de los equipos es importante para la continuidad de los procesos, así como para el funcionamiento de las comisarías.

### 3.2.5. Carga laboral de los equipos de trabajo

**Gráfica 10.** “Trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

De acuerdo con la Ley 126 de 2021, las comisarías de familia deben contar con los recursos necesarios, ya sean físicos, tecnológicos, humanos y/o técnicos, para lograr los mejores resultados posibles en las tareas que deben desempeñarse de acuerdo con su objetivo misional. Sin embargo, como se ha detallado a lo largo de este apartado, los diagnósticos de estas comisarías demuestran que están enfrentando limitaciones significativas en cuanto a recursos y carecen de las herramientas necesarias para desempeñar sus trabajos.

Esta misma legislación establece que las comisarías de familia deben ofrecer una disponibilidad permanente, ya sea presencial o virtual, para brindar atención inmediata en casos de riesgo. No obstante, estas directrices, acompañadas de detonantes como la ausencia de líneas telefónicas institucionales, pueden resultar en sobrecargas laborales para las funcionarias de las comisarías.

En la Gráfica 10 se puede ver que la mayoría de las personas que laboran en las comisarías consideran que trabajan más de las horas estipuladas en sus contratos laborales.

Los ejercicios grupales realizados con las comisarías priorizadas arrojan apreciaciones claves para hacer efectiva una atención continua y de calidad,

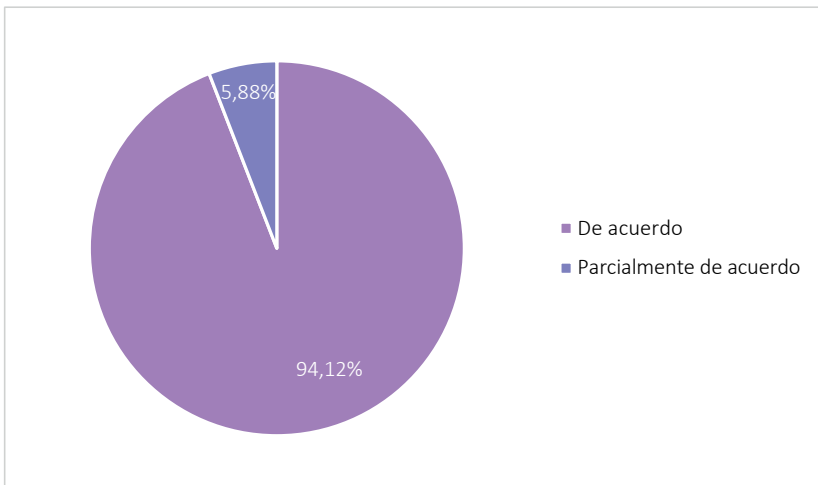


y garantizar que las cargas laborales de las funcionarias sean justas y respetadas, es necesario atender las necesidades, no solo de infraestructura y tecnológicas, sino que también implementar como mínimo 2 turnos de trabajo para tener personal disponible a lo largo de todo el día. Asimismo, se destaca la importancia de tener un equipo de trabajo que trabaje los fines de semana, considerando que algunas de las funcionarias señalan que muchos de los casos que requieren la atención y mediación de las comisarías de familia tienden a ocurrir los fines de semana.

### 3.3. Condiciones psicosociales en el desarrollo del trabajo

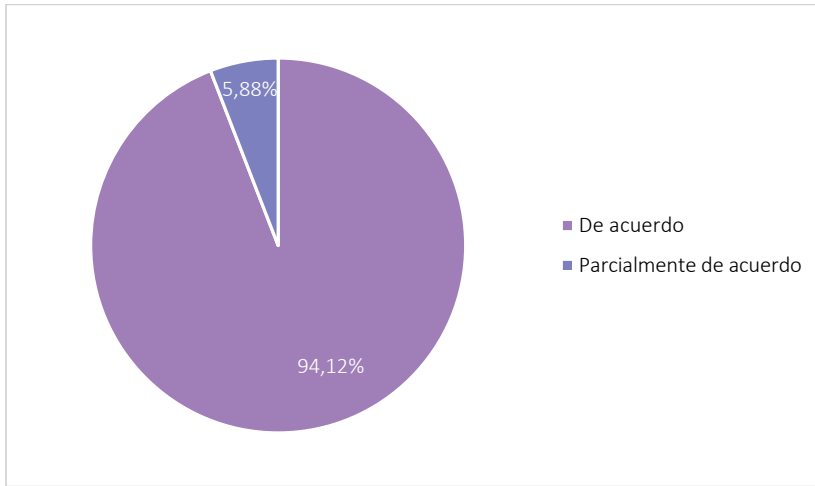
#### 3.3.1. Relacionamiento del equipo de trabajo

**Gráfica 11.** “El equipo se relaciona de manera cordial y amable”



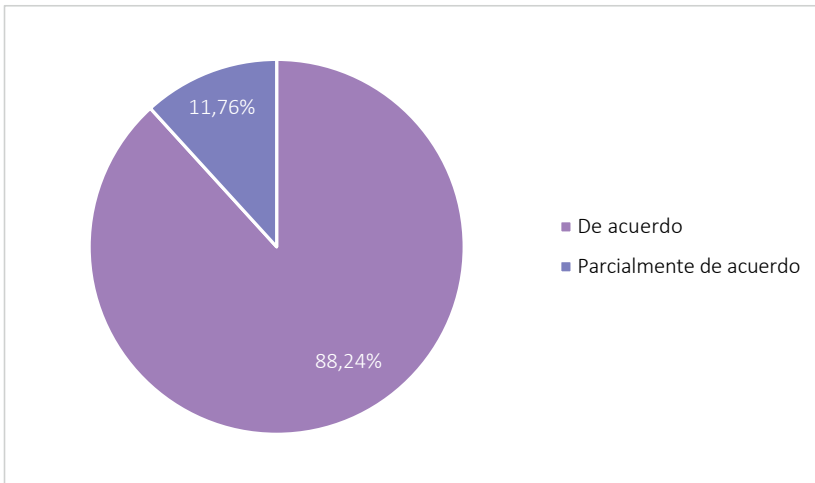
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

**Gráfica 12.** “Hay buena comunicación entre las personas del equipo”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

**Gráfica 13.** “Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

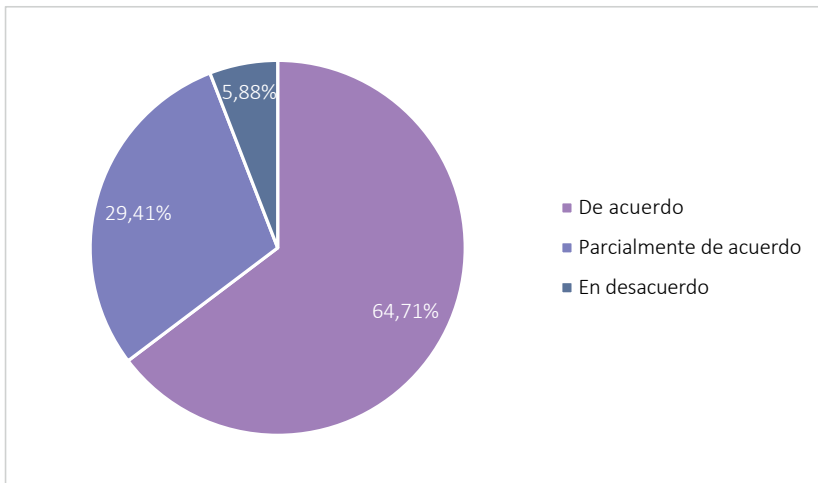
Las dinámicas internas en el relacionamiento del equipo de trabajo se perciben como complejas y diversas. En las gráficas 11, 12 y 13 reflejan que, en términos generales, existe un consenso parcial sobre la presencia de un ambiente amable y cordial en el entorno laboral, una buena comunicación y una resolución de conflictos a través del diálogo. En algunas comisarías se destaca el apoyo entre las y los compañeros de trabajo ha sido fundamental para la integración y desarrollo de las labores.

Sin embargo, paralelamente, una de las comisarias identifica como en algunas ocasiones las relaciones al interior del equipo se han fragmentado, transformándose en una fuente adicional de agotamiento y ansiedad, en lugar de constituir un apoyo.

Estas observaciones resaltan la variedad de experiencias dentro de los equipos de trabajo, desde desafíos del relacionamiento hasta ejemplos positivos de apoyo mutuo que contribuyen al bienestar. Esta variabilidad podría estar relacionada a las complejas particularidades que implican desempeñar estos trabajos, desde las condiciones ambientales como el carácter de la atención que ofrecen y los casos que reciben.

### 3.3.2. Emociones, motivación y expectativas de los equipos

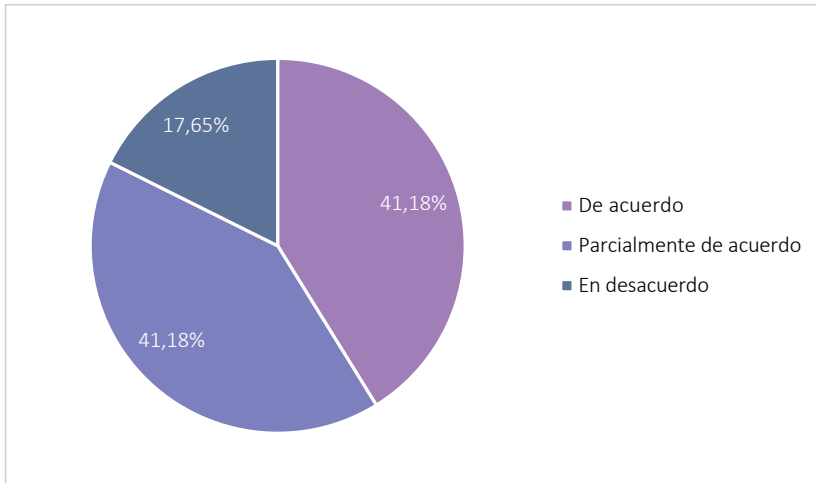
**Gráfica 14.** “La mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

La percepción frente a la motivación del equipo en relación con su labor en la Comisaría es mayormente positiva. En las comisarías se reconocen los impactos positivos del trabajo, como su capacidad de afrontar retos y momentos de tensión y nutrir la esperanza aún en momentos en que todo parece que no tiene solución. En general, todas las personas integrantes de los equipos de las comisarías asistentes en Bolívar indican que ha sido una experiencia enriquecedora, de muchos aprendizajes profesionales y personales, que les ha permitido ampliar las comprensiones de las realidades de los territorios y comunidades. Igualmente, se identifica la experiencia como una oportunidad para establecer límites con otras entidades vinculadas a la ruta de atención, ya que, en algunas ocasiones, no cumplen de manera diligente con sus obligaciones.

**Gráfica 15.** “Me he sentido estresada(o) o tensionada(o) realizando mis labores, o es usual en mis compañeras(os)”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

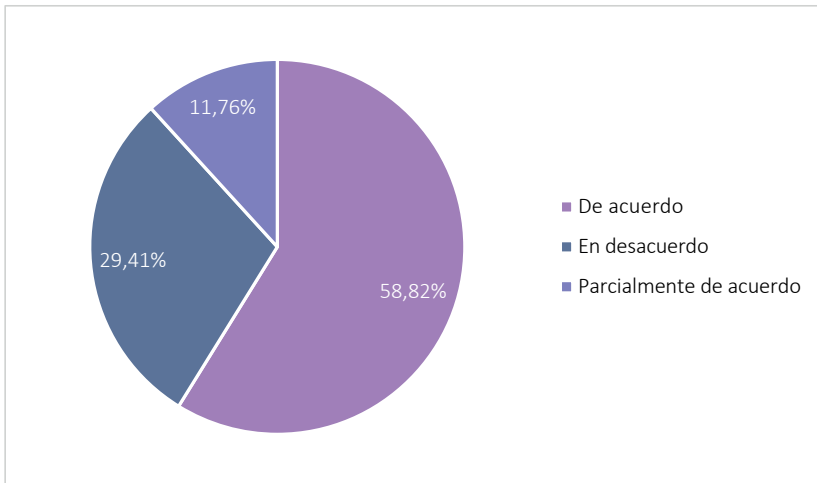
A pesar de esta percepción positiva frente a la motivación respecto al trabajo, en las comisarías han tenido afectaciones en su salud mental y emocional. Los equipos de las comisarías participantes de Bolívar señalan el alto grado de afectación emocional que se deriva del trabajo de atención en las comisarías. Estas afectaciones son tan generalizadas y están tan presentes en el día a día de los equipos, que se asumen como naturales e implícitas al trabajo, dando a entender que es de conocimiento público que el trabajo en las comisarías es demandante, agotador y que genera afectaciones psicoemocionales.

Las afectaciones han sido profundas y sostenidas en el tiempo, producto de los altos niveles de estrés y han llegado a situaciones como ingresos en instituciones de salud mental. Incluso hay casos en los que se ha pensado en renunciar debido a la carga emocional del cargo, los niveles de ansiedad y estrés, hechos de acoso y persecución en su contra, entre otras.

Varias personas indicaron que el estrés derivado del trabajo en las comisarías también ha tenido un impacto en sus vidas personales. La carga emocional no expresada ni procesada de los casos atendidos influye en la manera de relacionarse con sus familiares o seres queridos y en las decisiones que se toman en estos ámbitos. Por ejemplo, una de las funcionarias identificó tener cambios abruptos de estados de ánimo, no sólo en los ambientes laborales, sino también con su familia. Otros indicaron tener problemas para desconectar del trabajo en su tiempo libre. Algunas trabajadoras señalan como en los primeros meses de trabajo hablaban constantemente de los casos de violencias que acompañaban en sus entornos personales fuera de los espacios laborales, otorgándole un rol central a las violencias en sus interacciones o relaciones.

Esto se ve agravado por la falta de límites entre el trabajo y la vida personal, intensificado por la ausencia de líneas telefónicas y el uso de números personales. Esto resulta en un mayor agotamiento y desgaste emocional, puesto que los escenarios personales que antes no estaban atravesados por estrés y ansiedad comienzan a estarlo producto de la omnipresencia de los casos de violencia en todos los ámbitos de la vida.

**Gráfica 16.** “El trabajo que realizo en la Comisaría es como lo imaginaba”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

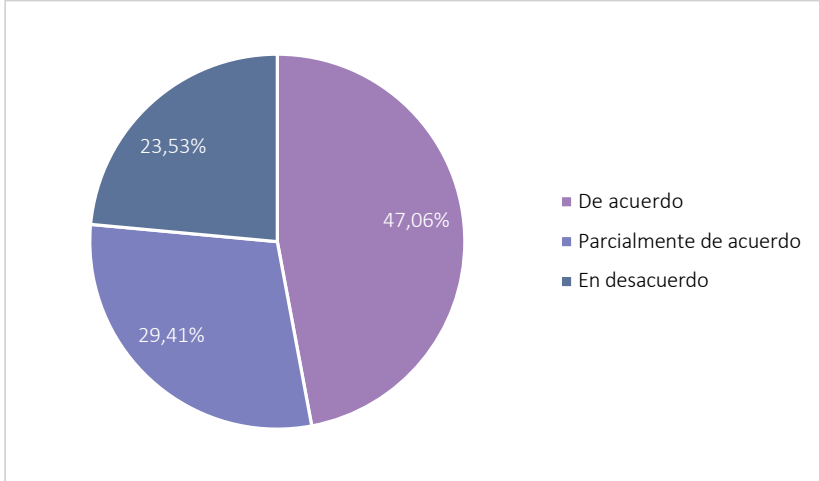
Aunque en la pregunta “El trabajo que realizo en la Comisaría es como lo imaginaba” más de la mitad respondió que estaba de acuerdo, los equipos reconocen otras formas de afectación y desmotivación. Por ejemplo, sentimientos de frustración e impotencia al no poder llevar a cabo sus agendas y procesos debido a intereses políticos, barreras o desintereses institucionales de otras dependencias de la ruta de atención. Igualmente, los equipos identifican sentimientos de desconcierto y tristeza al reconocer la magnitud y prevalencia de las violencias en los municipios, que, si bien antes de trabajar en la comisaría conocían, su dimensión y continuidad les ha dejado impactadas.

Sin embargo, a pesar de las adversidades y sentimientos desmotivantes, los equipos afrontan estas circunstancias con mayor esperanza. Reconocen la importancia de sus trabajos y comprenden que los contextos socioculturales de cada territorio determinan el reto que deben enfrentar como comisaría. Una funcionaria mencionó que gracias al trabajo en la comisaría ha valorado la importancia de adquirir más conocimiento en el campo. Otra indicó que, a propósito de su labor en la comisaría, decidió estudiar derecho de familia y enfocar su carrera profesional en ese ámbito.

Es decir, si bien las circunstancias y condiciones a las que se deben afrontar en el ejercicio de su trabajo, que pueden no corresponder con lo que imaginaban, las y los funcionarios mantienen la esperanza, reconocen la importancia de sus trabajos y procuran tener un mejor desempeño.

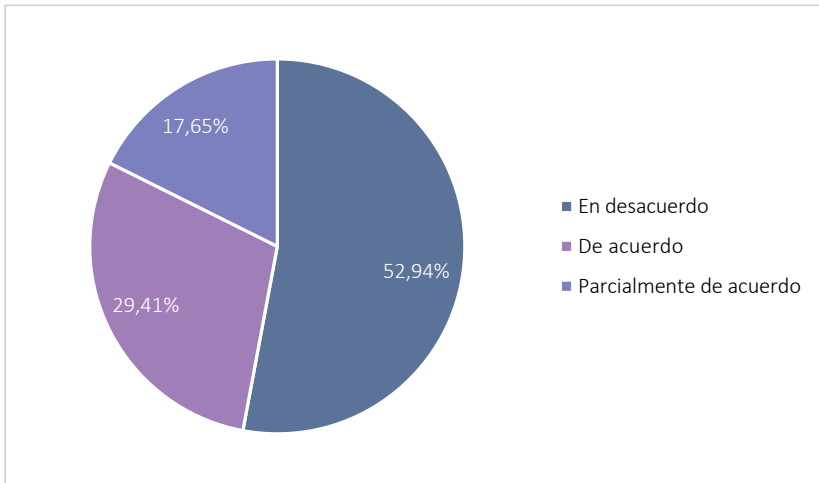
### 3.3.3. Percepción de reconocimiento del trabajo realizado

**Gráfica 17.** "Siento que mis labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajo"



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

**Gráfica 18.** "La remuneración que recibo es justa con respecto a las funciones que realizo"



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

Los equipos de trabajo de las comisarías del departamento de Bolívar, en su mayoría, reconocen parcial o completamente que sus labores y aportes son reconocidos por la institución en que trabajan. Sin embargo, esta percepción no se ve reflejada al indagar sobre la equidad en las remuneraciones respecto a las funciones desempeñadas. Las trabajadoras de las comisarías consideran que sus honorarios profesionales no se corresponden con el trabajo que realizan, y destacan las altas cargas laborales a las que se enfrentan.

Las injusticias relacionadas con las cargas laborales y remuneraciones se ven agravadas por la implementación inapropiada de la Ley 2126 de 2021. Uno de los funcionarios comentó que, en caso de que se hiciera un llamado a las 2 am, la obligación es acudir a la comisaría. Esto de acuerdo con la directriz de la ley que establece el deber de atención continua las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La no asistencia a dicho llamado conlleva a una responsabilidad directa para la funcionaria/o. En todo caso, la Ley no señala que el mismo equipo deba cubrir este requerimiento; su correcta implementación implicaría vincular más personas a los equipos.

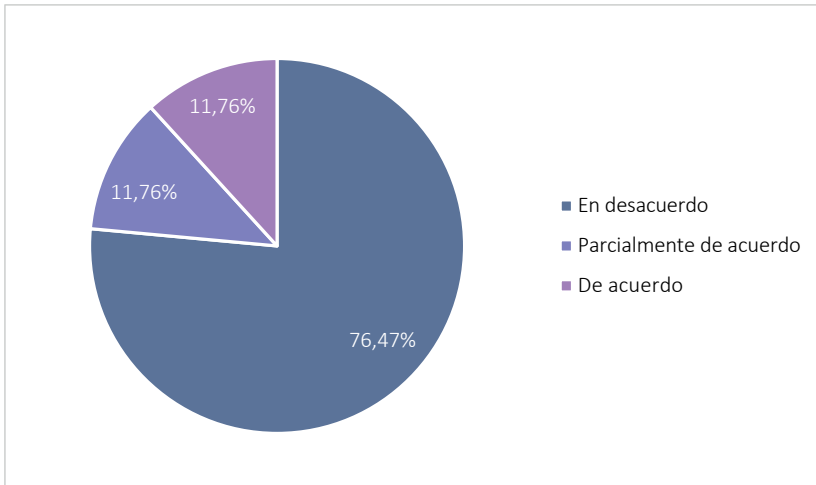
La cuestión de la remuneración también se relaciona con la continuidad que hay entre la vida laboral y personal, es decir, estas funcionarias no tienen realmente un fin de su jornada laboral, ni la potestad de desconectarse de su trabajo en horarios no laborales. Además, no cuentan con personal que releven sus responsabilidades debido a la ausencia de implementación turnos nocturnos y de fines de semana, con el personal consecuente para ello. Es decir, son diversos los factores que confluyen en las dificultades para garantizar tanto una atención ininterrumpida en las comisarías de familia, cargas laborales justas, como remuneraciones coherentes con las funciones que se realizan y las cargas laborales que se están asumiendo.

#### 3.3.4. Prácticas de cuidado, riesgos y afectaciones a la seguridad de los equipos

La información proporcionada a través de la encuesta de caracterización como los ejercicios grupales reconocen los desafíos significativos que enfrentan las comisarías seleccionadas del departamento de Bolívar en términos de cuidado y sostenimiento de sus equipos de trabajo. Las cifras presentadas en las siguientes gráficas se reconocen con los testimonios y las experiencias del personal de estas comisarías, como veremos a continuación.



**Gráfica 19.** “La Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

En su mayoría, los equipos reconocen la falta de acompañamiento institucional psicosocial lo que hace que el cuidado es una acción aislada asumida individualmente en entornos fuera de la comisaría.

El cuidado no se ha asumido institucionalmente como un ejercicio necesario y colectivo para enfrentar los impactos derivados de la atención en la comisaría de familia y no existen espacios institucionales de cuidado colectivo. Aunque se evidencia que existen repercusiones emocionales y físicas de este trabajo, que implican ejercer estos trabajos, como cefaleas, dificultades para tener un sueño reparador, sentimientos de ansiedad, estrés, frustración e impotencia, que incluso han llevado a hospitalizaciones en instituciones de salud mental, como nos expresó una de las funcionarias. Es decir, la salud mental es uno de los ámbitos menos abordados en el día a día de los equipos, a pesar de que se reconoce como uno de sus grandes retos.

La mayoría de los equipos realizan acciones de autocuidado en su día a día para afrontar y mitigar afectaciones emocionales derivadas del trabajo realizado en la comisaría.

Estas acciones incluyen, entre otras, el uso frecuente de medicamentos para el dolor de cabeza o para dormir, y estos hacen parte de sus rutinas diarias.

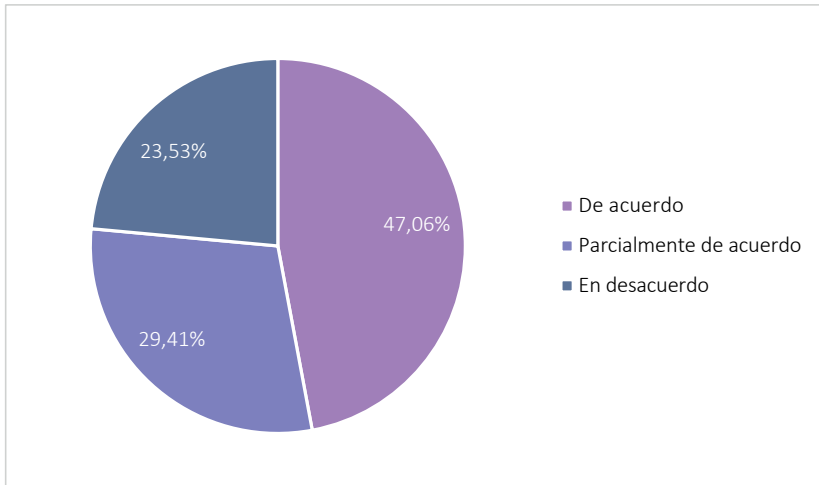
Una de las comisarías compartió una experiencia en un encuentro en Bogotá en el que asistieron equipos de comisarías de diferentes regiones. En este espacio, mientras se encontraban en un ascensor, alguien expresó que tenía dolor de cabeza y todas las personas que estaban en el ascensor sacaron medicamentos para tratar el dolor de cabeza, todas las personas tenían a la mano medicamentos para tratar el dolor.

En algunos casos, se realizan actividades físicas y deportes, otras personas señalaron ver películas y compartir con sus hijas e hijos y familia, puntualizando que esos vínculos los sostienen y regulan emocionalmente. Llama la atención que quienes señalaron realizar las primeras actividades son hombres de los equipos, mientras que la segunda actividad, la del tiempo compartido, son todas mujeres. También, algunas personas de los equipos mencionan como actividades de autocuidado, el contacto con la naturaleza y la autorreflexión en donde identifican aspectos a mejorar, logros y límites de su rol al interior de la comisaría, señalando que no se tiene una varita mágica que cambie todo de manera instantánea como se desea.

Otras acciones de autocuidado que reconocen efectivas son tener espacios colectivos durante la jornada laboral en donde expresan pensamientos, opiniones o sentimientos derivados de los casos que llegan, y comparten alimentos y videos o historias graciosas para aliviar las tensiones del trabajo. En este aspecto es importante mencionar que estos espacios son fomentados por los mismos equipos y recordar la ausencia de espacios físicos para tener estos encuentros (ver apartado 3.2).

Sin embargo, algunas trabajadoras señalaron no tener espacios o el tiempo necesario para su autocuidado. Para estos casos, consideramos que confluyen varias circunstancias, por un lado, quienes lo expresaron son mujeres, quienes posiblemente deben asumir múltiples jornadas adicionales a la laboral, incluyendo roles de cuidado y trabajo doméstico en sus hogares. Por otro lado, la pobreza de tiempo se suma a las cargas laborales adicionales que se deben asumir siendo funcionarias de comisarías de familia y que no tienen una división de sus jornadas laborales con su vida personal.

**Gráfica 20.** “Yo o algún(a) compañero(a) se han sentido en riesgo ejerciendo su labor”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

Además de la falta de acompañamiento institucional, se suman preocupaciones por la seguridad e integridad de los y las trabajadoras, e incluso de sus familiares. Estas preocupaciones se relacionan a diversos factores estresantes y miedos, como lo son los casos que atienden, donde puede haber personas con ciertas autoridades y relaciones de poder, como por ejemplo, funcionarios de la fuerza pública.

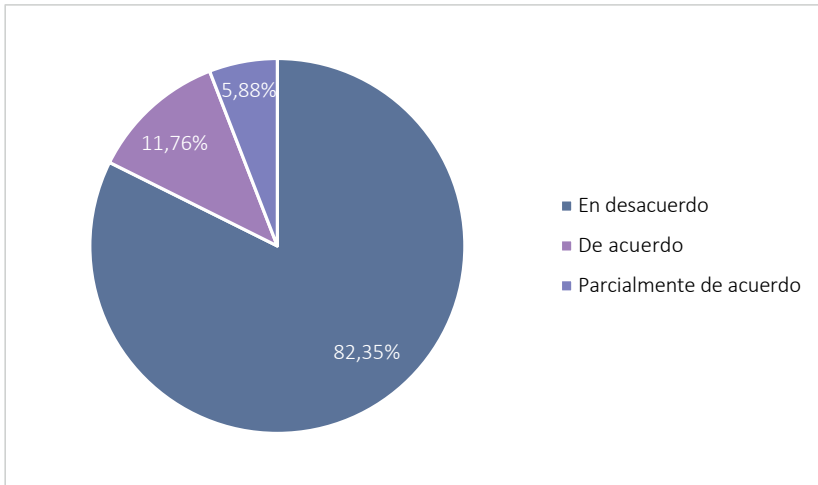
Estos temores se extienden más allá del espacio y jornada de trabajo. Se han registrado casos en los que siguen a las funcionarías, las acosan con llamadas constantes en todo el día, incluyendo la noche; o en el que relacionan a su familia, como en una situación en la que un agresor, relacionado con uno de los casos tratado en la comisaría, llegó a intimidar a una familiar de la funcionaria.

Es importante tener en cuenta que la discriminación e inequidad de género no solo está en los casos de atienden en las comisarías; también es un aspecto que impacta la vida de las mujeres funcionarias. Como vimos anteriormente, en aspectos como el uso del tiempo para el autocuidado, la pobreza del tiempo no solo se debe a particularidades del trabajo en comisarías de familia, sino que estas se sumaban a cuestiones estructurales como la división sexual del trabajo, en el que son las mujeres quienes asumen múltiples jornadas, que además del trabajo incluyen los roles de cuidado, como lo son el cuidado de sus hijos e hijas y otros miembros de su familia o el trabajo doméstico de sus hogares.

Las funcionarias también son vulnerables a ser víctimas de acoso y violencia en sus trabajos, donde sus decisiones, voces y saberes pueden ser desconocidos o donde se pueden obstaculizar sus peticiones y solicitudes. Estas situaciones pueden manifestarse en diversas circunstancias, siendo transversales a su rutina diaria. Se observan casos aparentemente menos graves, como el desconocimiento a la palabra, tal como se describió en una situación en la que una funcionaria estaba interlocutando con un usuario. En este caso, el usuario no la escuchaba y adoptaba un comportamiento agresivo hacia ella, pero la situación cambió cuando llegó un compañero de la funcionaria, el usuario se mostró receptivo y cambió su actitud con él. También se han registrado casos en los que han experimentado acoso en sus entornos laborales, llevándolas a activar procesos de denuncia.

Toda esta realidad de discriminación de género genera a su vez sentimientos de agotamiento, miedo, soledad, ansiedad y estrés agudo que impacta de manera profunda los diversos ámbitos de la vida (familiar social, emocional, comunitario y laboral) de las mujeres funcionarias. Es decir, estos hechos derivan en afectaciones emocionales profundas, sumadas a las afectaciones emocionales que ya generan estos trabajos. Si bien, en términos de cuidado del equipo, es necesario que el personal tenga acceso a un/a psicólogo/a ya que el personal del equipo ha enfrentado diversas situaciones de violencia, esta atención también requiere de un enfoque de género que comprenda la feminización de los trabajos de las comisarías de familia, los agravamientos en las funcionarias mujeres y sus implicaciones emocionales.

**Gráfica 21.** “Cuento con condiciones de seguridad para ejercer mi labor, proporcionadas por la Comisaría”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

Las preocupaciones relacionadas con el riesgo en sus trabajos también se extienden a las condiciones de seguridad proporcionadas por la comisaría. Como se mencionó en apartados anteriores, en algunas de estas comisarías no se cuenta con personal de vigilancia y estos espacios están abiertos a todo público, lo que supone un riesgo para las personas del equipo. En la comisaría de San Juan de Nepomuceno nos compartieron que en una ocasión tuvieron que llamar a la policía ya que una persona había entrado amenazando al personal, situación a la que le temen otras comisarías.

La ausencia de límites entre lo laboral y lo personal, también aumenta la vulnerabilidad de las y los funcionarios, por ejemplo, que den sus números personales aumenta riesgo a situaciones como las del acoso por llamadas, o que el personal reciba de manera constante mensajes por WhatsApp.

Es decir, las necesidades de infraestructura física y tecnológica son agravantes a los factores de riesgo que enfrentan las y los funcionarios. Las comisarías en vez de proporcionar condiciones de seguridad para ejercer sus labores han agudizado las vulnerabilidades de sus equipos.

En conclusión, el cuidado y sostenimiento de los equipos de trabajo, desde la institucionalidad, no se reduce exclusivamente a la implementación de espacios destinados al cuidado colectivo, como podemos ver también incluye

considerar el acondicionamiento físico de los espacios, y una preocupación por la mejora de las condiciones laborales de tiempo, reconocimiento y remuneración. Esto incluye aspectos ya mencionados numerosas veces, ampliación de equipos de trabajo, mejoras exhaustivas en las necesidades en infraestructura física y tecnológica, acompañamiento institucional psicológico, preocupación y medidas para la seguridad de los y las funcionarias, y esto incluye mayor esquema de seguridad de las instalaciones; y un más que necesario enfoque de género transversal a todo lo mencionado, no solo este apartado sino literalmente todo lo mencionado.

### **3.4. Capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención y seguimiento**

#### **3.4.1. Ruta de atención en las comisarías**

Si bien los equipos de las 4 comisarías tienen clara la ruta de atención y las acciones procedimentales en las violencias hacia las mujeres, cada equipo ha construido estrategias diversas, diferenciales y contextuales de articulación y respuesta en los casos de violencias hacia las mujeres. Por ejemplo, en ciertas ocasiones el comisario o comisaria recibe los casos, en otros psicóloga y abogada o profesional administrativo.

## Comisaría de Arroyohondo

- Recepción de información o valoración: atención primaria, valoración y atención realizada por una psicóloga, un abogado y un comisario.

- El equipo remite de inmediato el caso al centro de salud para valoración médica. La valoración es hecha por una EPS.

- Recepción de denuncia: realizada por un comisario y un abogado.

- Notificación por las partes dentro del proceso da lugar a:
  - audiencia
  - amonestación
  - dicta medida preventiva provisional
  - notifica a la Policía para la ejecución de la medida
  - remite el caso a Fiscalía

## Comisaría San Jacinto

- Recepción del caso. Se realiza presentación del profesional. Se toman los datos y se aplica el instrumento de valoración de riesgo.
- El comisario toma la denuncia. Da las medidas provisionales, con las solicitudes del acompañamiento de la policía, la valoración por medicina legal, y ordena el acompañamiento por una psicóloga y una trabajadora social. Luego se coordina una fecha de descargos y una audiencia de prueba y fallo.
- Se realiza una valoración por parte de una psicóloga y de una trabajadora social.
- La trabajadora social remite el caso a la EPS para atención psicológica.
- Se alimenta el examen para el seguimiento. Luego de la redacción del informe sobre las valoraciones se remite el caso a Fiscalía.
- El equipo indica que no hay claridad institucional de la ruta de atención ni de los roles de las diversas instituciones, lo que ocasiona la presencia de barreras institucionales para el acceso de las víctimas a la justicia.



## Comisaría Calamar

- Al llegar una usuaria víctima de violencia intrafamiliar, a las instalaciones de la comisaría, es atendida por el auxiliar administrativo de la comisaría. Se canaliza el caso y se pasa al despacho de la comisaría de familia para que la víctima sea atendida. Dentro del mismo se ordena a través de oficio dirigido a la psicóloga, la valoración de riesgo y la entrevista, la visita social a la residencia de la víctima por el área de trabajo social.

- Se avoca la solicitud de medida de protección de forma provisional que ordena la comisaría al profesional universitario, a través de la denuncia que la víctima interpone relatando los hechos.

- Se remite a la víctima a la E.S.E Hospital para que nos indique secuelas en el caso de que las haya.

- Se envía oficio a la Policía Nacional para el conocimiento que se emitió.

- Se notifica el presunto agresor para que asista dentro de la fecha establecida a su descargo teniendo en cuenta no violar el debido proceso.

- Seguimiento al caso por el término indicado al caso por el equipo interdisciplinario.

- Instalación de AUD MDE P. Definitivo. En caso de no asistir, el presunto agresor, se da por entendido que los hechos están aceptados por él. Donde la M.P.P se pasa a MDD.

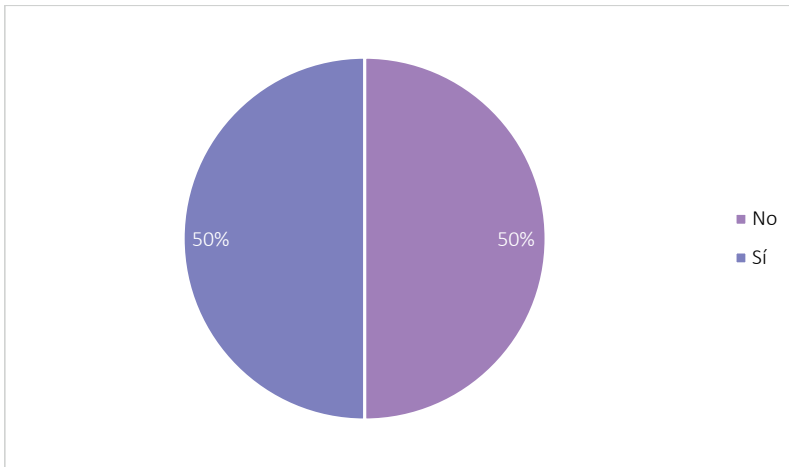
- Se remite el caso a la Fiscalía local y nacional.

## Comisaría San Juan

- Atención en salud por parte del hospital, trabajadoras/es sociales o psicólogas/os. Recepción y reparto de casos.
- Procesos administrativos de restablecimiento de derechos (PARD), valoraciones psicológicas, verificación de derechos, medidas de protección y atención. Intervención de las Comisarías de Familia y su equipo.
- Recepción de denuncias, investigación de los casos, entrevistas forenses y medidas de protección por parte de la Policía Nacional.
- Procesos de judicialización por parte de la fiscalía.
- Recepción de casos y remisión, protección, PARD y centros de protección por parte del ICBF.

### 3.4.2. Condiciones y necesidades para la atención: privacidad e intimidad

**Gráfica 22.** “¿La Comisaría cuenta con un espacio íntimo y cuidadoso para conversar con las mujeres que llegan?”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 6 comisarías de Bolívar.

Las respuestas frente a la pregunta por la disponibilidad de un espacio íntimo y cuidadoso para conversar con las mujeres que llegan reflejan una situación dispar, la mitad dice *sí* contar con estos espacios y la otra mitad no. No obstante, las observaciones de campo nuevamente sugieren generosidad en las respuestas, ya que casi todas las comisarías reportaron diferentes dificultades con los espacios de atención.

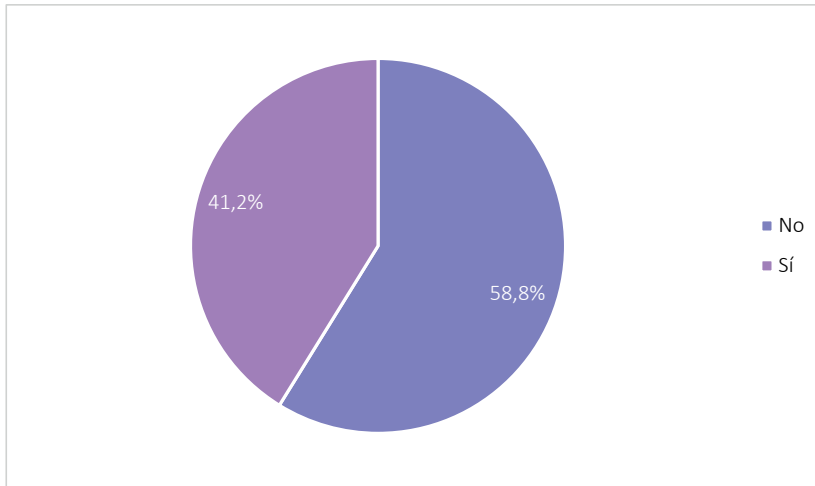
Estas dificultades son de todo tipo, teniendo como característica en común que comprometen la intimidad y el cuidado en los espacios de escucha. En el mejor de los casos, las oficinas están diferenciadas pero no proporcionan un aislamiento suficiente. Por ejemplo, en la comisaría de Calamar, aunque existen puestos de trabajo separados, la distancia entre estos es muy corta, lo que no proporciona la intimidad suficiente a los usuarios. En la comisaría de El Carmen de Bolívar, no es que exista un espacio destinado a una escucha *íntima* y cuidadosa, sino que deben turnarse los espacios entre funcionarios. En la comisaría de San Juan de Nepomuceno, los espacios no cuentan con vidrios o cortinas que permitan la intimidad y protección de quienes acuden y a pesar de que las oficinas están diferenciadas se pueden escuchar las conversaciones.

En casos más críticos no existen espacios separados para la atención y escucha, sino que estos son compartidos, por lo que las conversaciones son susceptibles a ser escuchadas e interrumpidas todo el tiempo. En la comisaría de Mompo, los espacios de escucha son compartidos por lo cual no hay intimidad al momento de realizar consultas. Y en el caso de San Jacinto, la situación es aún más crítica, ya que la comisaría comparte el espacio con otras entidades, las cuales suelen cuestionar a las mujeres por sus razones para acudir a las comisarías.

Además, en ninguna de las comisarías se observó disponibilidad de material didáctico, sillas pequeñas, juguetes, colores o cualquiera otra cosa para mantener entretenidas a las niñas y niños que acompañen a sus familiares. Es necesario considerar también la disposición de estos espacios y materiales para el entretenimiento de las niñas y niños, mientras sus familiares reciben atención ante la comisaría, como criterio de espacios íntimos y cuidadosos para conversar con las mujeres que llegan.

La disponibilidad de espacios para la escucha que sean íntimos y permitan un ambiente cuidadoso es vital, y la falta de privacidad es un problema mayor en la medida que durante la primera interlocución es cuando las mujeres deciden si continuar o no con los procesos, es por este motivo que es imprescindible que las mujeres se sientan seguras al momento de hablar.

**Gráfica 23.** "¿Cuentan con herramientas de contención para manejar las emociones de las mujeres?"



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 17 respuestas de Bolívar.

La mayor parte de las personas que trabajan en las comisarías de familia señalaron que no cuentan con herramientas de contención para manejar las emociones de las usuarias que asisten. Dentro de las herramientas de contención con las que cuentan, mencionaron ejercicios de respiración, vasos de agua y técnicas de intervención en crisis.

Es importante señalar que muchas de estas comisarías de familia no son provistas con recursos básicos como dispensadores de agua potable, pañuelos o papel higiénico, y ante esta situación, son las y los integrantes de los equipos quienes los proporcionan, financiados recursos propios.

Cabe recordar que no en todas las comisarías se cuenta con profesionales de psicología o trabajo social, como es el caso de Arroyohondo, y aún en las comisarías que sí cuentan con el personal, esto no necesariamente implica un seguimiento psicológico a las mujeres, como en el caso de San Jacinto, en el

que se remiten los casos para seguimiento con las Entidades Promotoras de Salud EPS.

Además de esto, en estas comisarías no se cuenta con personal encargado para la notificación de los procesos a los victimarios, lo que puede significar procesos de revictimización debido al descuido por parte de las instituciones estatales, ya que son las mismas mujeres quienes terminan haciendo esta tarea. Si no es así, las y los funcionarios quienes hacen la notificación, ya sea presencialmente o por WhatsApp, lo cual también implica mayor susceptibilidad a factores de riesgo (ver apartado 3.4.4).

Lo anterior nos recuerda que, en la conformación de un equipo interdisciplinar y la ampliación del personal disponible en las comisarías, es más que necesario contratar de manera urgente una persona encargada de las notificaciones.

Uno de los comisarios resaltó que, a pesar de estar muy atento al concepto de revictimización, teniendo como prioridad que las víctimas se sientan apoyadas, con gestos como intentar que no esperen en la sala de espera o disponerles una sala privada, las condiciones estructurales de los espacios y de la disponibilidad de recursos suponen un problema mayor por parte de los equipos a la hora de escuchar los testimonios de las víctimas.

Respecto a los procesos de atención en campo, especialmente zonas lejanas y/o de difícil acceso para la comisaría de familia, hay dificultades de desplazamiento. Estas dificultades surgen tanto por las limitaciones de personal como por la carencia de vehículos adecuados para llegar a dichos lugares, generando una preocupación debido a que esta situación implica que algunos casos no reciben la atención necesaria por parte de las comisarías.

Esta problemática se evidencia en la comisaría de San Juan de Nepomuceno, donde resulta imposible llegar al corregimiento de San Agustín ya que el trayecto demanda aproximadamente tres horas. A pesar de que el comisario solicitó la implementación de un viaducto como contramedida, esta propuesta no fue acordada. La falta de transporte propio conlleva como consecuencia directa que los casos en San Agustín no estén siendo atendidos de manera adecuada. Este escenario resalta la urgencia de abordar la falta de recursos logísticos que obstaculizan la prestación de servicios esenciales en estas áreas distantes.

### 3.4.3. Material informativo

En términos generales, las comisarías cuentan con material visual de carácter informativo en las salas de espera, aunque estos materiales son bastante limitados, comúnmente reduciéndose a la presencia única de un pendón o póster, como se observó en las comisarías de San Jacinto y Mompox. En contraste, la comisaría de El Carmen de Bolívar excepcionalmente cuenta con carteles e infografías, en plural, además de, como señalización interna, un violentómetro sobre violencia de género en la oficina de la psicóloga. Sin embargo, la única comisaría que informa tener material informativo para entregarle a las mujeres es la de San Juan de Nepomuceno, donde se implementa el programa “Patrullo en casa”. Este programa se centra en barrios específicos, llevando a cabo visitas casa por casa para distribuir panfletos con información general de la comisaría.

**Imagen.** Material informativo sobre violencias contra las mujeres y las niñas



▲  
Comisaría de San Juan de Nepomuceno



▲  
Comisaría de El Carmen de Bolívar



▲  
Comisaría de El Carmen de Bolívar

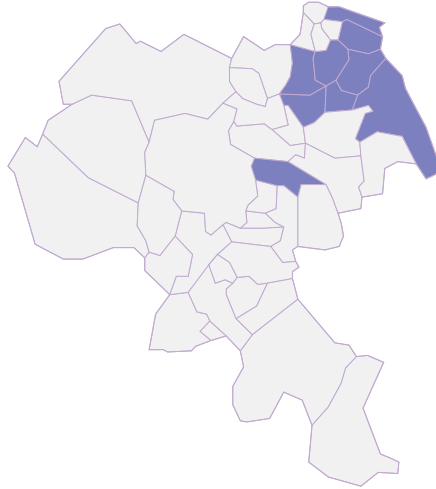
# II. CAUCA



## 1. Datos sociodemográficos y contextuales de Cauca

### 1.1. Municipios priorizados

Dentro del presente diagnóstico se incluyeron las comisarías de familia de los siguientes municipios del departamento de Cauca:



**Tabla 5.** Municipios priorizados en el departamento de Cauca

Municipio	Población (habitantes)	Categoría
Caldono	42.815	6
Caloto	31.272	6
Corinto	26.810	6
Jambaló	19.101	6
Miranda	33.395	5
Páez	49.137	6
Popayán	339.454	1
Santander de Quilichao	116.885	5
Toribío	37.166	6

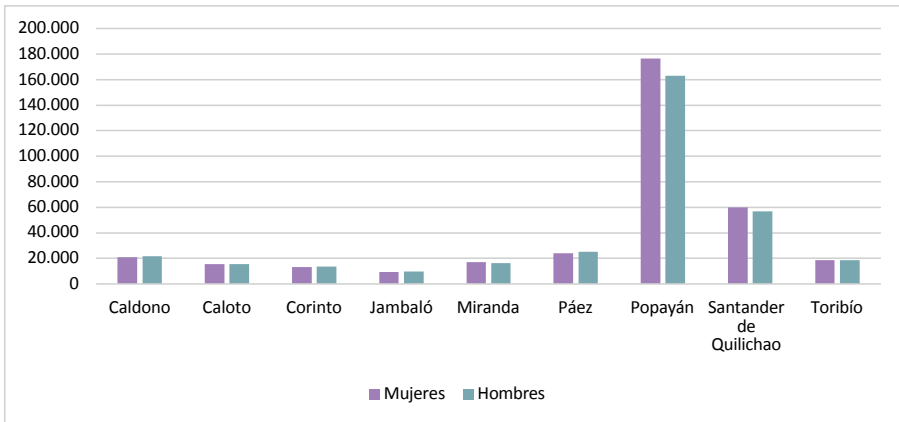
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.



## 1.2. Número de habitantes por sexo, por municipio

En los municipios priorizados para el departamento de Cauca, los que cuentan con una mayor cantidad de habitantes son Popayán y Santander de Quilichao; los demás municipios tienen una cantidad similar de habitantes y Jambaló es el que tiene menos habitantes. En cuanto a la distribución por sexo, Páez es el municipio en el que se presenta una menor proporción de mujeres (49,1%), mientras que en Popayán se identifica la mayor proporción de mujeres (52,02%).

**Gráfica 24.** Habitantes por sexo, por municipio en Cauca



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

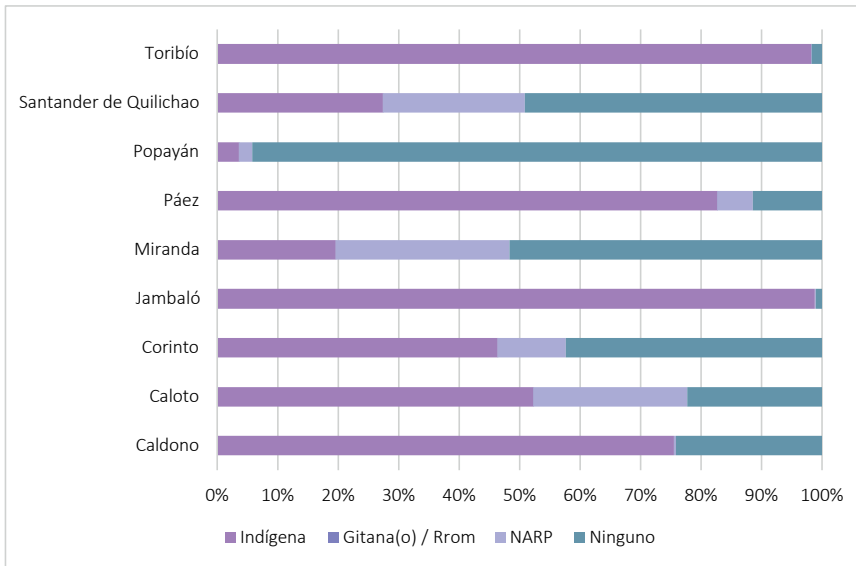
## 1.3. Población según pertenencia étnico-racial

Según las proyecciones poblacionales realizadas por el DANE, en el departamento de Cauca se estima que el 48,1% de la población se reconoce como perteneciente a algún grupo étnico-racial. El 24,26% del total de la población se reconoce como negra, afrocolombiana, raizal y palenquera (NARP); el 23,84% de la población se reconoce como indígena; el 0,003% como gitana o rom; y el 51,9% no se reconoce como perteneciente a ningún grupo étnico-racial.

Dentro de los municipios incluidos en este diagnóstico, Popayán es el único en el que la mayor parte de la población no se reconoce en ningún grupo étnico-racial. En contraste, en municipios como Jambaló, Toribío y Páez, la gran mayoría de habitantes se reconocen en algún grupo. Los municipios en los que se identifican mayores proporciones de población indígena son: Jam-

baló (98,8%), Toribío (98,2%), Páez (82,7%), Caldono (75,5%), Caloto (52,3%) y Corinto (46,4%). Entre los municipios con mayor proporción de población que se reconoce como NARP, se encuentran: Miranda (28,8%), Caloto (25,4%), Santander de Quilichao (23,5%) y Corinto (11,2%).

**Gráfica 25. Habitantes por pertenencia étnico-racial, por municipio en Cauca**



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

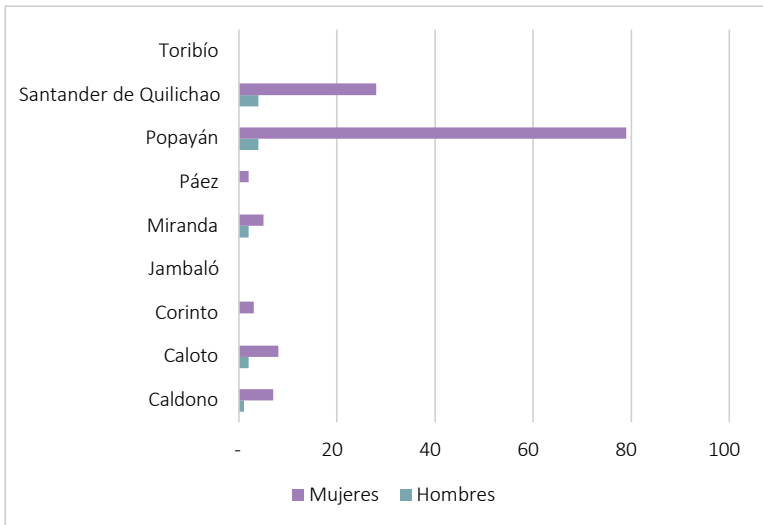
## 2. Situación de violencias contra las mujeres y las niñas en Cauca

### 2.1. Violencia sexual

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, el INML-CF reportó 241 casos de presunto delito sexual en el departamento de Cauca, de los cuales 221 corresponden a mujeres (91,7%) y 20 corresponden a hombres (8,3%). Del total de casos de violencia sexual que se han registrado en el departamento en contra de mujeres y niñas, el 70,14% han sido en contra de menores de edad.

En la siguiente gráfica se muestra la cantidad de casos de presunto delito sexual que se han registrado durante el mismo periodo, en los municipios priorizados:

**Gráfica 26. Casos de violencia sexual, por municipio y por sexo en Cauca, primer semestre de 2023**



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

Popayán, la capital del departamento, reporta la mayor cantidad de casos de violencia sexual, seguida por Santander de Quilichao, siendo ambos los dos municipios con mayor población del grupo de municipios priorizados e incluidos en el diagnóstico. En Toribío y en Jambaló no se reportan casos ante el INML-CF; por esta razón, consultamos los datos del SIEDCO de la Policía Nacional, en los cuales tampoco se identifican registros en Jambaló y en Toribío se reportan 4 casos, todos en contra de mujeres.

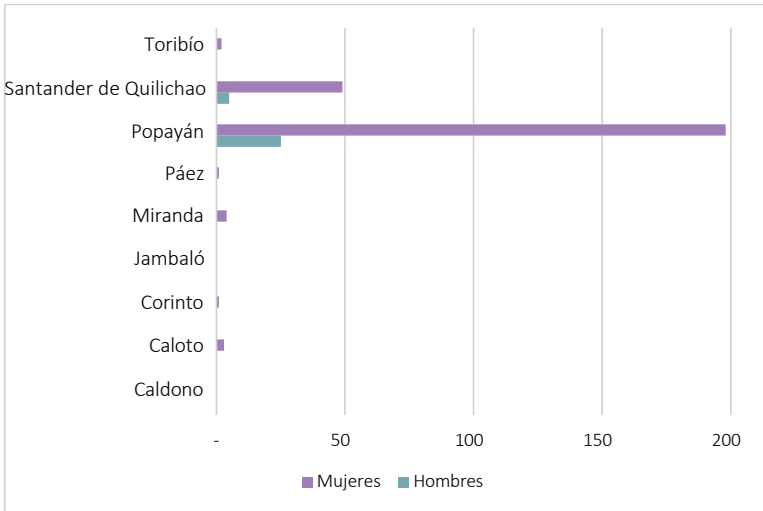
## 2.2. Violencia intrafamiliar

En el departamento de Cauca, de acuerdo con los reportes del INML-CF, se identifican 620 casos de violencia intrafamiliar, durante el primer semestre de 2023. En el 67,9% de los casos, el presunto agresor es pareja o expareja, mientras que en el 32,1% de los casos, los presuntos agresores son otros familiares. A continuación, se presentan los datos de violencia intrafamiliar, con esta desagregación.

### 2.2.1. Violencia intrafamiliar ejercida por pareja o expareja

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, el INML-CF reportó 421 casos de violencia intrafamiliar, en los que el presunto agresor ha sido pareja o expareja de las víctimas, en Cauca. Del total de casos, 381 fueron en contra de mujeres, que representan el 90,5% y 40 han sido en contra de hombres, es decir, el 9,5%. La mayor parte de los casos que se han registrado en contra de mujeres corresponden a mujeres mayores de edad; sin embargo, el 2,89% ha sido en contra de menores de edad.

**Gráfica 27.** Casos de VIF ejercida por pareja o expareja, por municipio y por sexo en Cauca, primer semestre de 2023



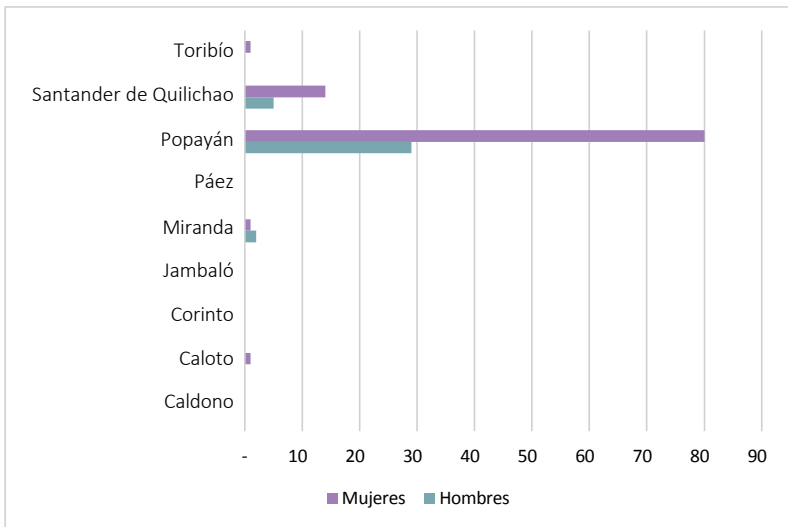
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

En la mayor parte de los municipios priorizados para el diagnóstico, todas las víctimas de violencia intrafamiliar ejercida por pareja o expareja son mujeres. Solamente en Popayán y en Santander de Quilichao se reportan cifras de hombres víctimas de este tipo de violencia; en todo caso, las mujeres siguen constituyendo la mayoría de las víctimas, pues representan el 88,79% y el 90,74%, respectivamente.

### 2.2.2. Violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares

Por otro lado, se han registrado ante el INML-CF 199 casos de violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares, diferentes a pareja o expareja, en el departamento de Cauca, durante el primer semestre de 2023. Del total de casos, 142 corresponden a mujeres, lo que representa el 71,36% del total de las víctimas y 57 corresponden a hombres, que representan el 28,64% del total de las víctimas.

**Gráfica 28.** Casos de VIF ejercida por otros familiares, por municipio y por sexo en Cauca, primer semestre de 2023



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

En cuanto a los municipios priorizados para el diagnóstico, la mayor cantidad de víctimas de violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares está constituida por mujeres y niñas. En los municipios de Caldon, Corinto, Jambaló y Páez, el INML-CF no reporta víctimas de este tipo de violencia durante el periodo mencionado; sin embargo, al hacer un contraste con los datos del SIEDCO de la Policía Nacional, encontramos los siguientes registros:

- Caldon: se reportan 25 víctimas de VIF, de las cuales 19 son mujeres.
- Corinto: se reportan 24 víctimas de VIF, de las cuales 12 son mujeres.
- Jambaló: se reportan 3 víctimas de VIF, de las cuales 2 son mujeres.
- Páez: se reportan 8 víctimas de VIF, de las cuales 6 son mujeres.

Es importante insistir en que en ambos casos las cifras responden a registros administrativos, no a la totalidad de casos que ocurren. Es por esta razón que incorporamos otras fuentes que nos permitan mostrar que hay municipios en los que no se reportan registros ante una entidad, pero sí ante otra.

## 2.3. Femicidios

De acuerdo con las estadísticas del Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA) de la Fiscalía General de la Nación, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023 se han registrado 9 femicidios en el departamento de Cauca, de los cuales 4 ocurrieron en Popayán, 1 en Miranda, 1 en Santander de Quilichao, y 1 en Toribío. A continuación se señala el número de femicidios que se han reportado en los últimos años, en los municipios incluidos.

**Tabla 6. Femicidios en los municipios priorizados en Cauca, hasta junio de 2023**

Municipio	Casos de femicidio
Caldono	4 femicidios: 1 en el año 2018, 2 en 2019 y otro en 2021.
Caloto	1 femicidio en el año 2018.
Corinto	6 femicidios en el año 2018.
Jambaló	1 femicidio en el año 2022.
Miranda	5 femicidios: 3 en el año 2018, 1 en 2022 y otro en 2023.
Páez	4 femicidios: 1 en el año 2016, 1 en 2017, 1 en 2020 y otro en 2022.
Popayán	45 femicidios: 4 en el año 2015, 10 en 2016, 9 en 2017, 5 en 2018, 2 en 2019, 5 en 2020, 5 en 2021, 1 en 2022 y 4 en 2023.
Santander de Quilichao	23 femicidios: 2 en el año 2015, 5 en 2017, 2 en 2018, 7 en 2019, 3 en 2020, 2 en 2021, 1 en 2022 y 1 en 2023.
Toribío	2 femicidios: 1 en el año 2020 y otro en 2023.

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del SPOA de la Fiscalía General de la Nación.

### 3. Caracterización de las comisarías de familia priorizadas en Cauca

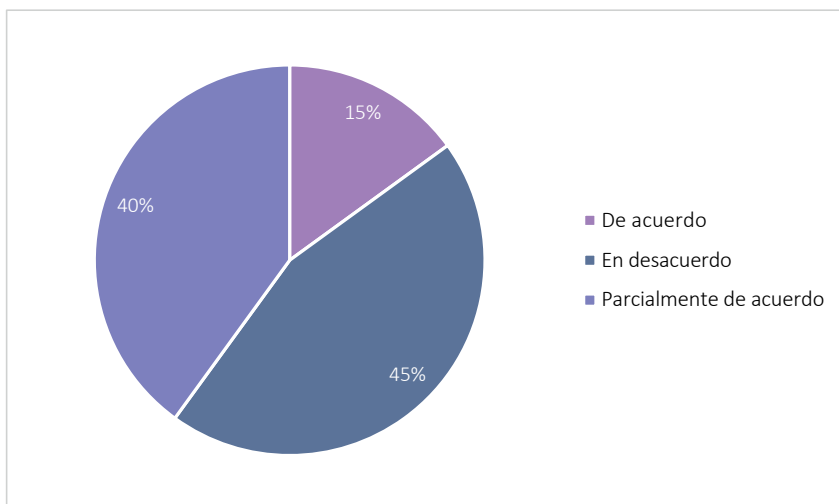
#### 3.1. Articulación interinstitucional

Se evidencian numerosos obstáculos para la articulación institucional, desde la escasez de funcionarios y recursos hasta barreras geográficas y administrativas. La imposibilidad de contar con la Policía para el apoyo en los procedimientos y las tensiones permanentes con las autoridades de los resguardos indígenas son comunes en todos los municipios, así como la presencia insuficiente del ICBE, el CTI, la SIJIN o la propia Fiscalía, lo cual obliga a las comisarías a asumir roles y gastos adicionales fuera de su competencia, y se traduce en una sobrecarga de trabajo para los funcionarios. Por su parte, los centros de salud se apoyan frecuentemente en las comisarías para la atención psicológica pero no están en capacidad de ofrecer un respaldo consistente cuando estas requieren trabajadoras sociales o evaluaciones médicas especializadas.

La presencia de grupos armados es uno de los mayores impedimentos para la articulación institucional, sobre todo con la Policía Nacional, puesto que los uniformados son constantemente marcados como objetivo militar, representando un riesgo extra para los funcionarios de las comisarías. Con frecuencia es la misma Policía la que se niega a prestar el acompañamiento por razones de seguridad o de procedimientos administrativos.

También destacan algunas situaciones particulares de cada municipio, como el incumplimiento de la Ley 2126 (que reglamenta la cantidad de comisarías necesarias por cada cien mil habitantes) en Popayán, donde también se han denunciado irregularidades en la asignación de recursos para la apertura de una segunda comisaría; o el caso de una comisaria que, debido al poco tiempo que lleva en el cargo, reconoce no contar con los conocimientos ni la experiencia para establecer relaciones interinstitucionales. También es notable el caso de Corinto, en donde se han presentado casos de violencia administrativa en los que se ha inducido a las víctimas a actuar en contra de sus propios intereses o se han desestimado los casos apelando a sesgos de género abiertamente, produciendo un clima de revictimización.

**Gráfica 29.** “¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

### 3.1.1. Mapas de actores

Como se presentó en las precisiones metodológicas, el proceso de elaboración de los mapas de actores se realizó en un ejercicio participativo que propició discusiones colectivas entre los equipos de las distintas comisarías para recoger información cualitativa. En esta dirección, las conversaciones estuvieron orientadas a reconocer el nivel de apoyo, la cercanía, relevancia y poder de los actores con quienes se establecía relacionamiento, así como las principales dificultades para generar una articulación efectiva.

En este sentido, uno de los aspectos detallados es las disparidades en el número de actores identificados por cada equipo, variando de 9 a más de 20 actores. En este contexto, hemos observado una correlación entre la experiencia acumulada por los comisarios o comisarias y su capacidad para identificar, y posiblemente interactuar, con un mayor número de actores. Es importante señalar que, a menudo, la cantidad de actores identificados se asocia con el tamaño de los municipios, la disponibilidad de servicios en el área y el número de habitantes. Sin embargo, esta correlación no resulta evidente en este caso, como lo demuestra el ejemplo de la Comisaría de Familia en el municipio de Jambaló, que logró identificar el mayor número de actores a pesar de tener la población más reducida entre los municipios participantes.



Pese a la variación expuesta, los mapas elaborados permiten señalar como factor común la articulación en al menos tres niveles. Por una parte, se evidenció el relacionamiento con institucionalidad competente, quiénes intervienen directamente en los procesos de toma de decisiones judiciales y en la implementación de estas decisiones, así como en la ruta de atención formal. Lo anterior incluye a entidades del sector salud, sector judicial, órganos policiales e ICBF. El siguiente nivel de relacionamiento corresponde a actores administrativos locales tanto de jurisdicción ordinaria como indígena, entre estos aparecen alcaldías, secretarías, cabildos, consejos municipales y juntas de acción comunal. Finalmente, encontramos actores del nivel comunitario como instituciones educativas, parroquias e iglesias, entre otros. A lo anterior, se suma que en todos los municipios aparece el apoyo de programas de cooperación internacional u organizaciones no gubernamentales.

Cómo ya se explicaba, el proceso de rastreo de actores incluye un análisis respecto a la cercanía y el tipo de relación que se sostiene con los mismos. En esta medida, pudimos encontrar que, a mayor distancia de la capital del departamento, las relaciones con las instituciones encargadas de la implementación de la ruta, tales como la fiscalía, CTI, Sijín, ICBF, Medicina Legal y la policía, tienden a debilitarse. Así, en muchos municipios las relaciones se limitan a una formalidad en lugar de ser un trabajo coordinado en el cuál actúen con diligencia y de acuerdo con las funciones consignadas en la ley.

Ejemplificando la anterior situación, la articulación con la fiscalía es descrita por la mayoría de los equipos como “tensionante”, “no hay un apoyo real”, “intermitente” o como “distantes”. Este relacionamiento se encuentra afectado por múltiples factores entre los que destacan la ubicación de las seccionales de la fiscalía - en otros municipios-, las actitudes de los funcionarios, el incumplimiento de funciones, dilaciones en los tiempos y la falta de coordinación que permita realizar seguimientos oportunos a los procesos. La situación con el CTI y la Sijín no varía mucho.

En la misma medida, los distintos equipos reportan situaciones en las cuáles deben mantenerse en comunicación con instituciones como el ICBF por la naturaleza de sus procedimientos, pero a su vez que no son entidades las que exista una coordinación o desde las cuáles haya una voluntad clara de apoyo. Inclusive, varias comisarías señalaban que veían incumplimiento de competencias por parte del ICBF y que “no están haciendo nada” muchas veces deben hacer devoluciones de casos que no corresponden a situaciones de violencias y uno de los equipos expuso que interpusieron un recurso por conflicto de competencia puesto que la cantidad de remisiones que no corresponde a su competencia les había desbordado. Otro factor que fue reportado como obstáculo en el relacionamiento con el ICBF se debe a que para varias

de las comisarias participantes, las y los defensores de familia están asignados en otros municipios como segunda instancia (se puede poner una nota a pie de página donde se señale que las y los comisarios cumplen funciones de defensores en los municipios donde no hay), motivo por el que la articulación se hace más lenta y se evidencian actitudes negligentes frente a los casos que se remiten.

Consideramos que un actor en este nivel cuya ausencia ganó relevancia durante las discusiones corresponde a las casas de acogida, estas no fueron identificadas por los equipos del departamento, sin embargo, el tema se abordó puesto que se les ve como entidades importantes en la implementación de la ruta. Al revisar las razones por las cuáles no se identifican en sus redes de apoyo alertaron que el funcionamiento de las pocas disponibles en el territorio no se adapta a las situaciones del contexto, algunos señalaron que no se articulan con jurisdicciones indígenas y que, aunque sus políticas buscan garantizar la seguridad de las mujeres, el no saber su locación y las dificultades para la comunicación con las mujeres que ingresen se vuelve una barrera para su proceso.

Posiblemente, la situación de mayor gravedad se encuentra en el relacionamiento con la fuerza pública, la policía y el ejército. Los primeros son el ente competente para la implementación de las medidas de protección y los segundos deberían garantizar la movilidad y la seguridad de los equipos cuando se movilizan a zonas de difícil acceso. Todos los equipos reportaron principalmente dos situaciones, la primera de ellas corresponde a que la policía y el ejército pueden ser aliados en su territorio puesto que son un objetivo militar en todo el departamento. Uno de los equipos explicaba, “creo que en el Cauca todos comprenden, como es zona roja la policía no sale del perímetro urbano... la policía no puede salir ni siquiera, salen y caminan una cuadra.” Así, muchas veces las competencias son trasladadas a la Comisaría y no hay manera de que se implementen las medidas de protección. Por otra parte, se señalaba que en algunos municipios había una relación más cercana pero que igualmente, era poco eficiente pues la mayor necesidad de atenciones se localizaba fuera del perímetro urbano. Por esta razón, muchas de las comisarías explican que sus aliados son las guardias indígenas o entes administrativos que puedan garantizar movilidad sin que implique riesgos de seguridad.

En suma, las relaciones que se deben mantener formalmente por las competencias de ley de cada una de las instituciones, en muchos casos se limitan a la formalidad de las remisiones, no se muestra un trabajo coordinado para articularse en torno a los procesos de atención.

Como ya se mencionaba, el relacionamiento con las diferentes entidades administrativas se presenta con gran relevancia en el departamento. Es notable

que esta articulación ocurre no solo con las autoridades locales de la jurisdicción ordinaria, en muchos de los esquemas que se presentan a continuación, también se identifican las autoridades indígenas de los distintos cabildos en el territorio. Varios equipos ubican a las distintas secretarías, enlaces, alcaldes como actores con quienes se deben gestionar recursos para su operación, que van desde la papelería hasta vehículos y combustible para acceder a zonas dispersas. Sin embargo, no en todas las ocasiones había alianzas, al menos tres comisarías señalaron dificultades de relacionamiento con algunas de estas instancias por cuestiones políticas y una explicaba que en alguna medida percibía un hostigamiento que se incrementaba cada vez que había una nueva contienda electoral. Igualmente, los entes territoriales concentran las funciones como la creación de nuevas comisarías, la asignación presupuestal, la contratación de los equipos entre otros procesos de los cuáles depende la correcta operación de las comisarías. Por ejemplo, para los equipos de Popayán y Santander de Quilichao esta cuestión es fundamental pues son municipios que cuentan con tan solo una Comisaría, cuándo el número de habitantes exige que se creen nuevas comisarías.

Al abrir el diálogo respecto a la articulación con los cabildos, especialmente en los municipios en los que hay un alto número de cabildos, se señalaba que estos son una “herramienta muy importante” y que “con ellos es fundamental trabajar”, pero, además, quienes contaban con un relacionamiento estable, les identifican como un apoyo. Algunos equipos explicaban que tenían estrategias de movilidad en el territorio, mientras otros trabajan a través de comisiones jurídicas, algunos se comunican a través de autos dirigidos a las autoridades y en general de manera conjunta manifestaban que siempre que existiera una claridad en las competencias y un proceso en el que las autoridades se sientan incluidas iba a existir un buen trabajo conjunto. Aún y así, también posicionaban las dificultades por la alta rotación de gobernadores indígenas y la prevalencia de normas socioculturales a través de las cuáles se sostienen prácticas machistas y violentas contra las mujeres en las comunidades indígenas, al respecto las comisarías buscan no generar un conflicto de competencias y señalan que en estos escenarios garantizar la protección de las personas violentadas constituye un reto. Así, la coordinación con autoridades indígenas y en general con otros sistemas administrativos locales, cómo lo expuso la comisaría de Corinto es un pilar de las operaciones de las Comisarías del Cauca puesto que finalmente son uno de los actores que concentra el poder territorial.

En la misma dirección, la personería aparece en varios de los esquemas elaborados. Esta institución con funciones de control es un apoyo primordial por su capacidad para agilizar los procesos que demandan coordinación con

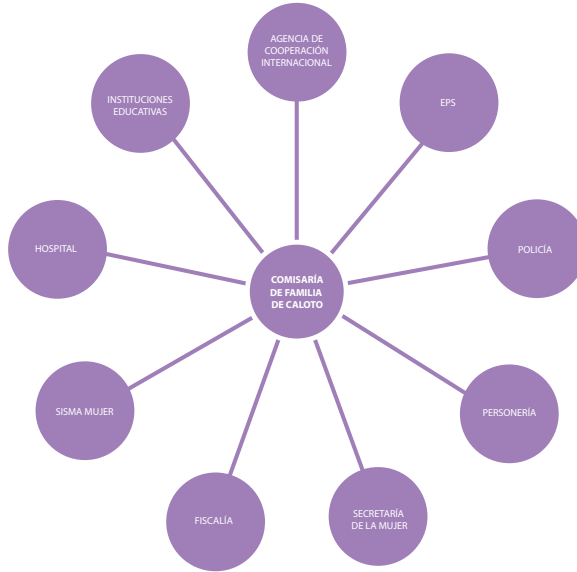
otras instituciones o entes. Igualmente, muchos equipos les identifican como aliados por la gravedad de casos a los que deben dar atención y que requieren una reacción inmediata, como el reclutamiento forzado de menores de edad. La personería fue identificada como una vía para hacer que tanto la protección como la atención se den de forma más eficiente.

Respecto al relacionamiento con actores comunitarios como instituciones educativas, programas locales de desarrollo, parroquias, la mayoría de las comisarias les identifican como actores con quienes se puede avanzar en prevención. Aún y así varias señalaban que el relacionamiento con instituciones educativas se hacía complejo para la derivación de casos y las necesidades de seguimiento frente a los mismos puesto que no se han incluido formalmente en la ruta y no hay claridad frente a sus competencias en la misma.

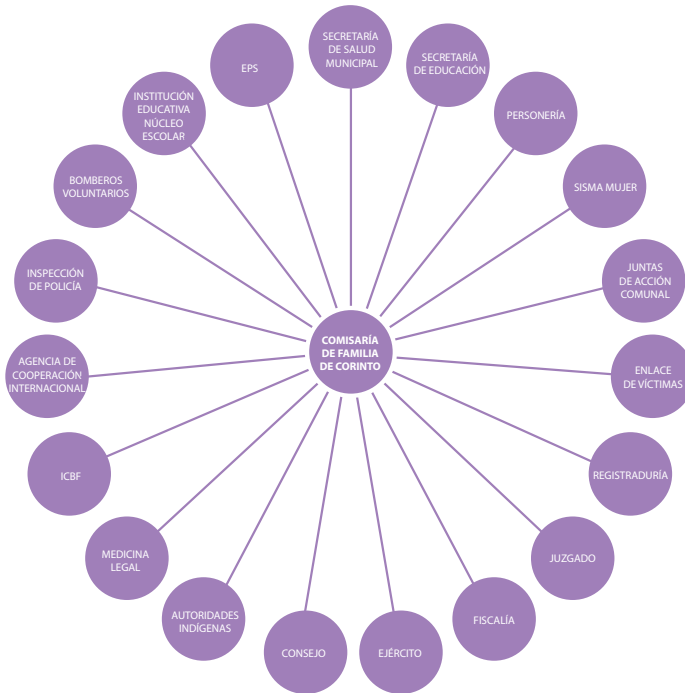
## Caldono



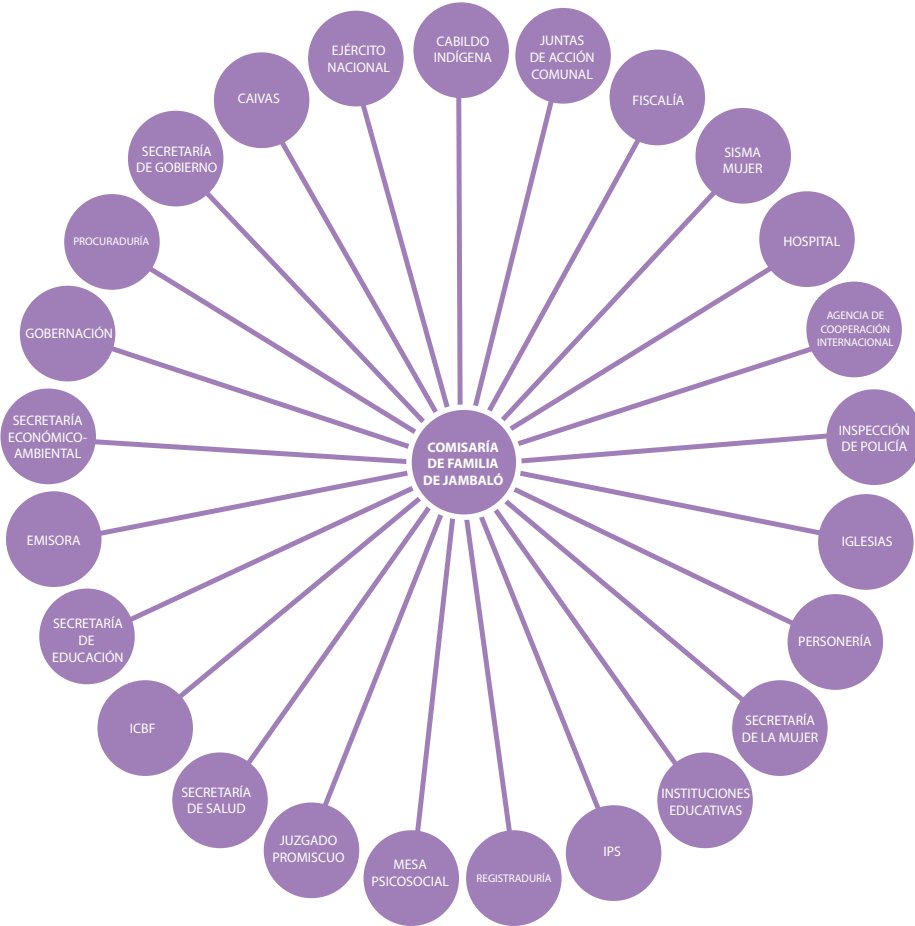
## Caloto



## Corinto



## Jambaló



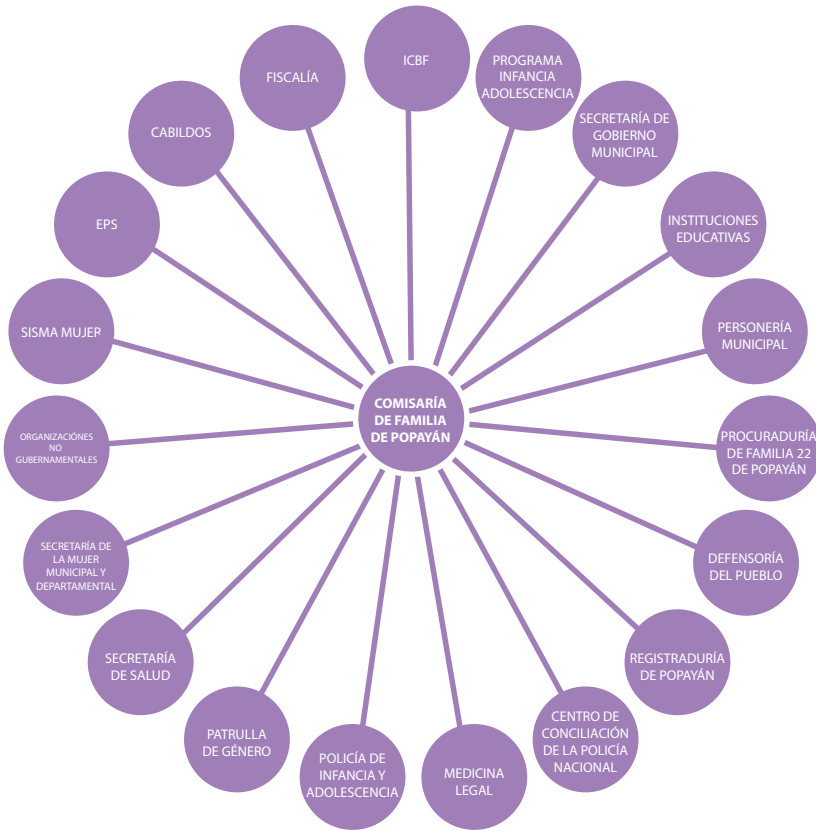
## Miranda



## Páez

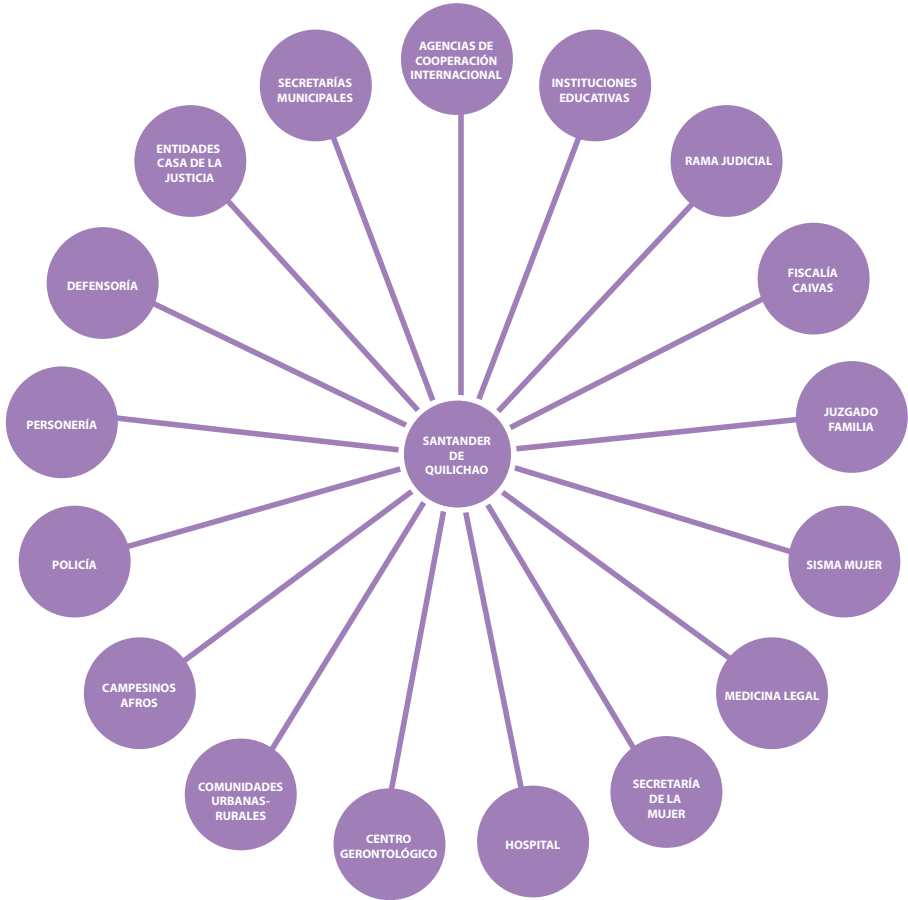


## Popayán





## Santander de Quilichao



## Toribío



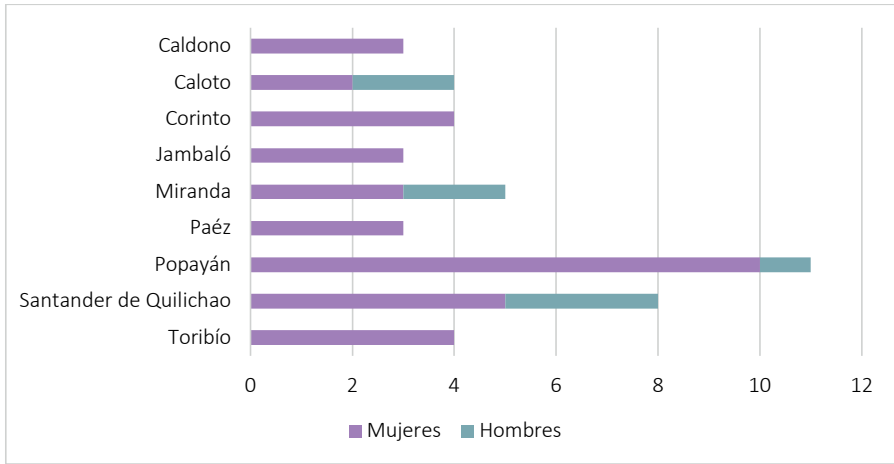
### 3.2. Equipos de trabajo y condiciones laborales

Los equipos de trabajo de las comisarías de familia priorizadas en el departamento del Cauca están formados por pocas personas, la mayoría vinculadas a través de OPS y en constante rotación. La presencia masculina es mínima. La sobrecarga de trabajo es común y todos los equipos se ven forzados a trabajar más horas que las que constan en sus contratos.

#### 3.2.1. Número de integrantes de los equipos, según sexo

En la mayoría de las comisarías priorizadas del departamento de Cauca, los equipos están integrados entre 3 y 4 personas; en la comisaría de Popayán trabajan 11 personas y en Santander de Quilichao hay vinculadas/os 3 profesionales. En Páez, Jambaló y Caldono, los equipos son de solamente 3 personas.

**Gráfica 30.** Número de integrantes de los equipos, por sexo



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Como se puede observar en la Gráfica 30, la mayor parte de las personas que integran los equipos de los municipios priorizados son mujeres. No obstante, el equipo de Santander de Quilichao cuenta con 3 hombres, los de Caloto y Miranda con 2 y el de Popayán con 1. Los bajos niveles de reconocimiento que se les suele dar a las comisarías de familia y las problemáticas que suelen tratar, en muchas ocasiones consideradas como “temas de mujeres”, pueden ser algunas de las razones que expliquen la composición mayoritariamente femenina de los equipos.

### 3.2.2. Cargos y roles desempeñados

Como se mencionó, la mayoría de las personas que trabajan en las comisarías de familia de Cauca son mujeres. El rol en el que se identifica una mayor cantidad de hombres es en el de abogados, casi todos comisarios de familia. También se identifican 2 hombres en los roles de psicólogos y dos más en los roles de trabajadores sociales.

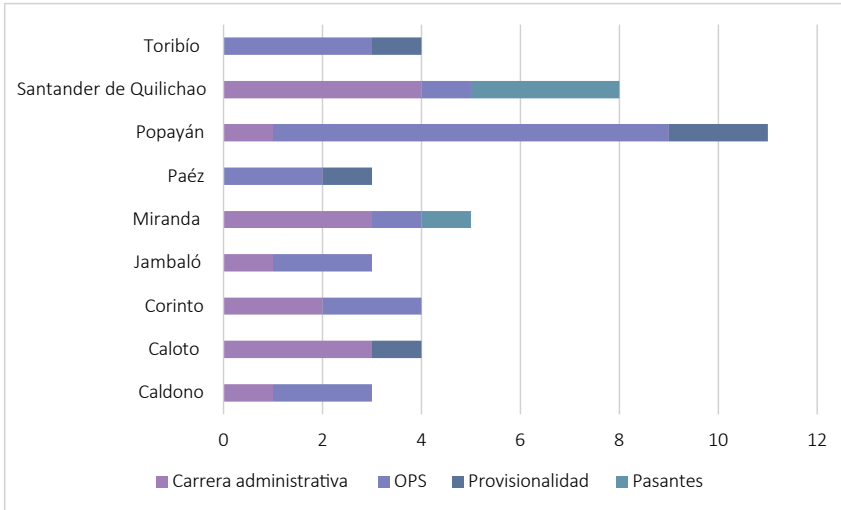
**Tabla 7.** Número de personas vinculadas, según rol y sexo, en Cauca

Municipio	Abogadas	Abogados	Psicólogas	Psicólogos	Trabajadoras sociales	Trabajadores sociales	Mujeres en cargos administrativos	Hombres en cargos administrativos
Caldono	1	0	1	0	1	0	0	0
Caloto	0	1	1	0	0	1	1	0
Corinto	1	0	1	0	1	0	1	0
Jambaló	2	0	1	0	0	0	0	0
Miranda	0	1	1	0	1	1	1	0
Paéz	1	0	2	0	0	0	0	0
Popayán	4	0	2	1	3	0	1	0
Santander de Quilichao	2	1	0	1	3	0	0	1
Toribío	1	0	1	0	1	0	1	0

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

### 3.2.3. Tipo de vinculación

**Gráfica 31.** Tipo de vinculación en comisarías de familia de Cauca



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

La Gráfica 31 indica que la mayoría de las personas que trabajan en comisarías de familia del departamento del Cauca están vinculadas mediante contratos de prestación de servicios (21 personas reportadas). En menor proporción (14 personas) se encuentran vinculadas por carrera administrativa y solamente 5 personas están en situación de provisionalidad. Cabe mencionar que las comisarías de Santander de Quilichao y Miranda cuentan con el apoyo de 3 y 1 pasante respectivamente.

El alto porcentaje de personas vinculadas por prestación de servicios implica un clima generalizado de inestabilidad y precarización laboral, ya que no se consideran trabajadoras y, por ello, no garantizan derechos laborales como primas, liquidaciones, cesantías o vacaciones.

**Tabla 8.** Número de personas según tipo de vinculación y sexo, en Cauca

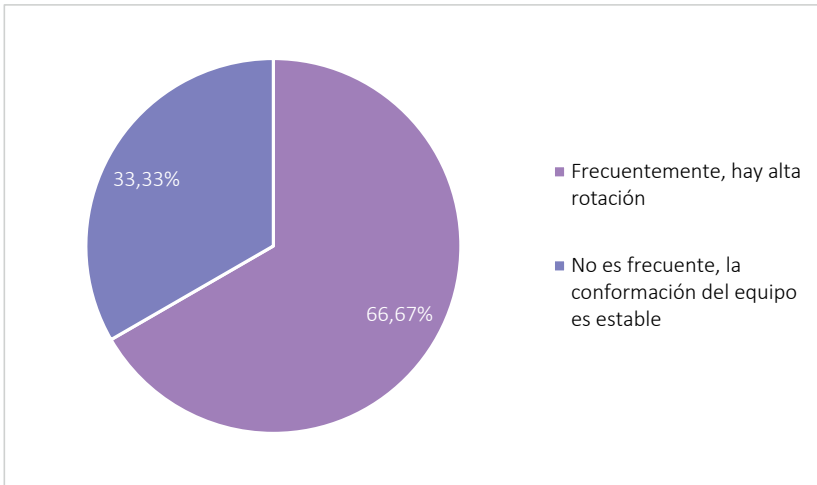
Municipio	Mujeres carrera administrativa	Hombres carrera administrativa	Mujeres contratistas	Hombres contratistas	Mujeres provisionalidad	Hombres provisionalidad	Mujeres pasantes	Hombres pasantes
Caldono	1	0	2	0	0	0	0	0
Caloto	3	0	0	0	0	1	0	0
Corinto	2	0	2	0	0	0	0	0
Jambaló	1	0	2	0	0	0	0	0
Miranda	2	1	1	0	0	0	0	1
Paéz	0	0	2	0	1	0	0	0
Popayán	1	0	7	1	2	0	0	0
Santander de Quilichao	2	1	0	1	0	0	3	0
Toribío	0	0	3	0	1	0	0	0

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

### 3.2.4. Rotación de los equipos de trabajo

De acuerdo con el cuestionario estructurado de Sisma Mujer a las Comisarías de Familia, el 66,67 % de las y los participantes considera frecuente la rotación de los equipos de trabajo. Esto afecta negativamente al trabajo de los y las funcionarias de las comisarías, pues la entrada de una nueva profesional implica comenzar de cero un largo proceso de aprendizaje y transferencia metodológica, además de un nuevo acercamiento a los casos.

**Gráfica 32.** Percepción de frecuencia de rotación en comisarías de familia de Cauca

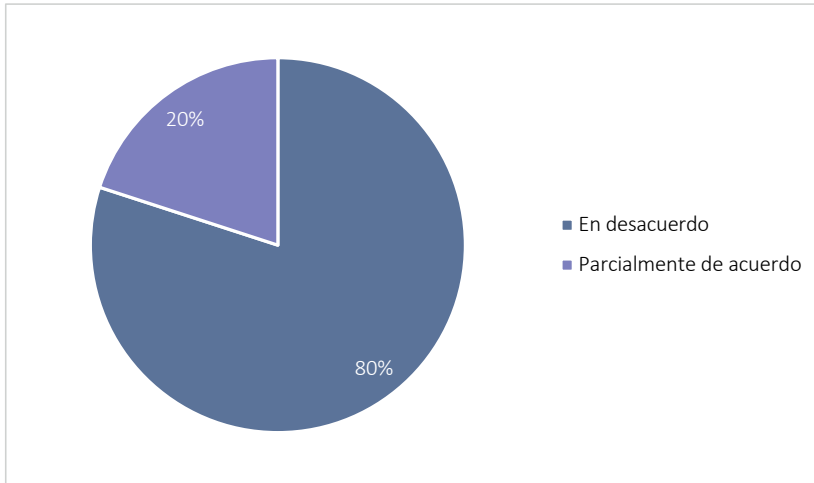


**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 9 comisarías de Cauca.

### 3.2.5. Carga laboral de los equipos de trabajo

A través del cuestionario estructurado por Sisma Mujer se ha podido identificar una significativa sobrecarga de trabajo en los equipos de las comisarías de familia. Ninguna persona considera que trabaja únicamente las horas estipuladas en su contrato laboral; el 80% de las personas encuestadas no está de acuerdo con el enunciado y el 20% se encuentra parcialmente de acuerdo. El hecho de que un porcentaje tan alto de las trabajadoras de las comisarías de familia deban trabajar horas adicionales puede tener un gran impacto, tanto en su bienestar mental y emocional, como en la calidad de atención que puedan brindar a las víctimas.

**Gráfica 33.** “Trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

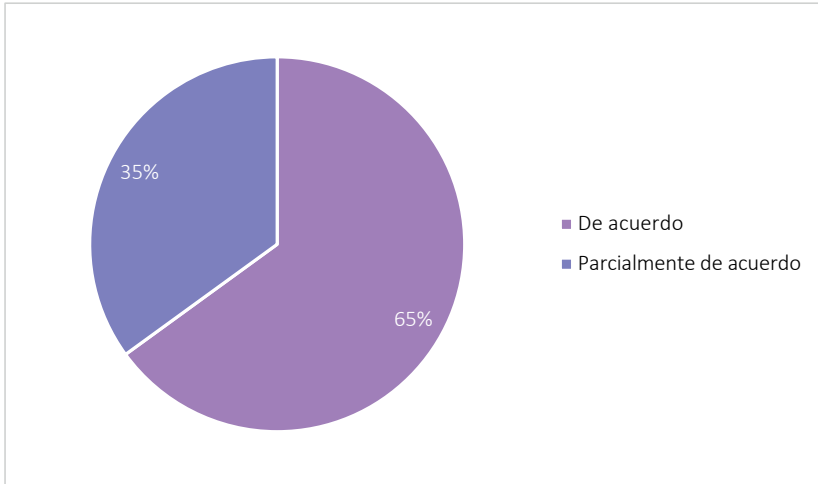
### 3.3. Condiciones psicosociales en el desarrollo del trabajo

#### 3.3.1. Relacionamiento del equipo de trabajo

Frente al enunciado: “el equipo se relaciona de forma cordial y amable”, los equipos respondieron en un 65% sentirse de acuerdo, mientras que el 35% se encuentra parcialmente de acuerdo. Esto indica que en las relaciones internas de los equipos predomina el buen trato, aunque todavía existe espacio para mejorarlas. Los funcionarios reconocen que un buen relacionamiento del equipo de trabajo es fundamental para brindar una atención adecuada y de calidad a las mujeres y niñas víctimas de violencia.

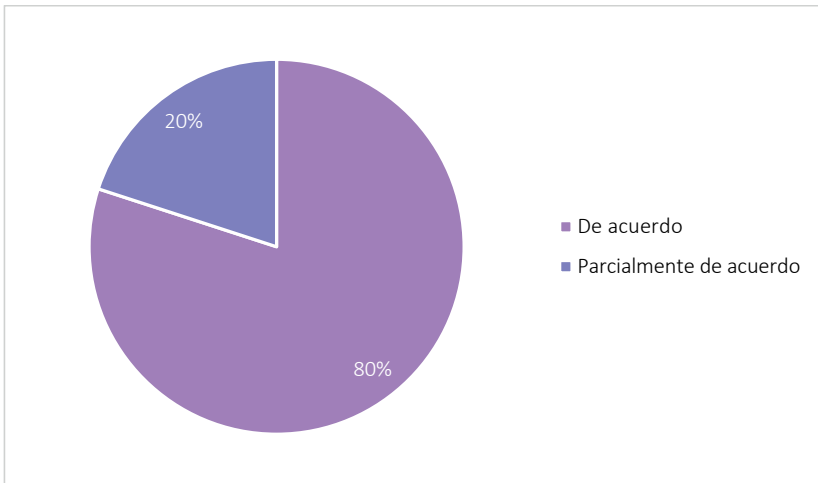


**Gráfica 34.** "El equipo se relaciona de manera cordial y amable"



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

**Gráfica 35.** "Hay buena comunicación entre las personas del equipo"

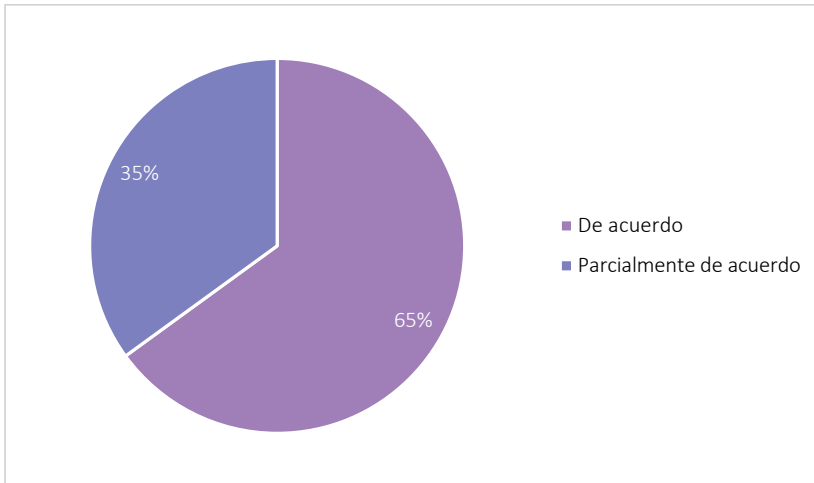


**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

Un 80% de los participantes afirmaron estar de acuerdo con el enunciado “hay buena comunicación entre las personas del equipo”, permitiendo apreciar el rol fundamental que cumple la comunicación en la construcción de las buenas relaciones que parecen predominar entre las y los compañeros de trabajo.

Al ser cuestionados sobre la resolución de los conflictos que surgen en el día a día de la comisaría, un 62,5% declaró estar de acuerdo con el enunciado “Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera”, mientras que un 37,5% dijo estar parcialmente de acuerdo.

**Gráfica 36.** “Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera”

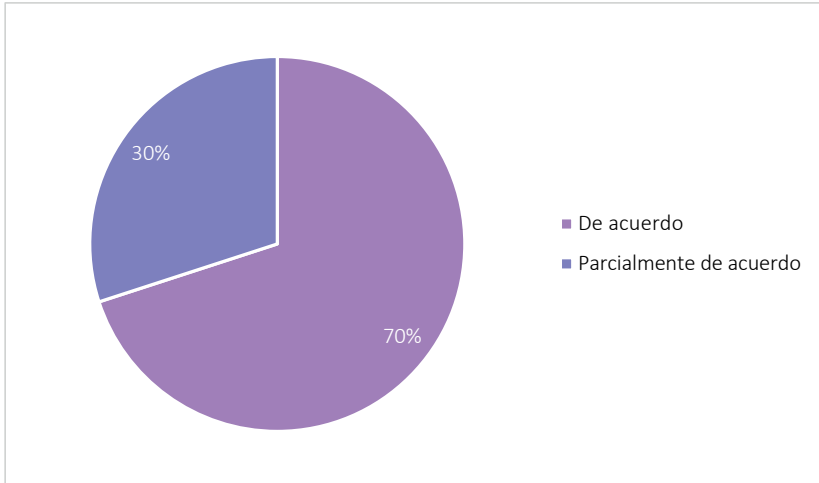


**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

### 3.3.2. Emociones, motivación y expectativas de los equipos

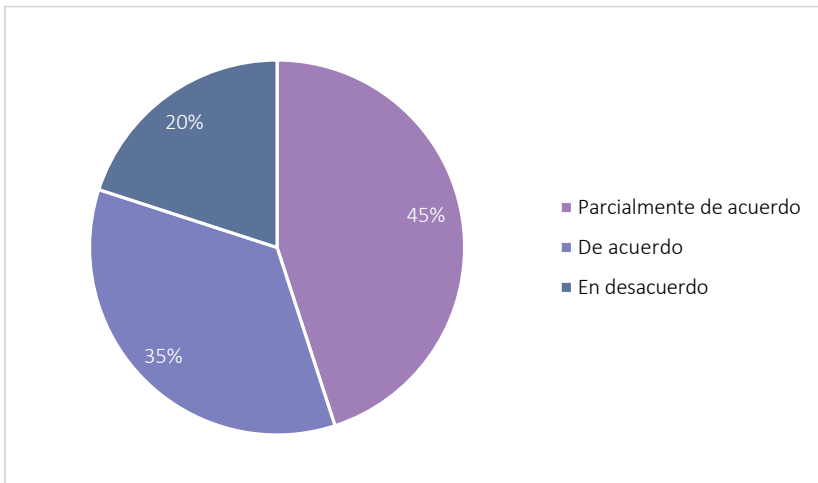
Cada trabajo de diagnóstico que se realiza en las comisarías de familia puede demandar un gran número de horas y producir altos niveles de presión y estrés; el volumen de casos por atender es considerable, así como las limitaciones que entorpecen las labores de los equipos en cada municipio. A pesar del riesgo que esto puede representar para la salud mental y emocional de las funcionarias, un 70% de las personas encuestadas dijo estar de acuerdo con que “la mayor parte del equipo está motivada con el trabajo de la Comisaría”. Un 30 % de los encuestados manifestaron estar solo parcialmente de acuerdo.

**Gráfica 37.** “La mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

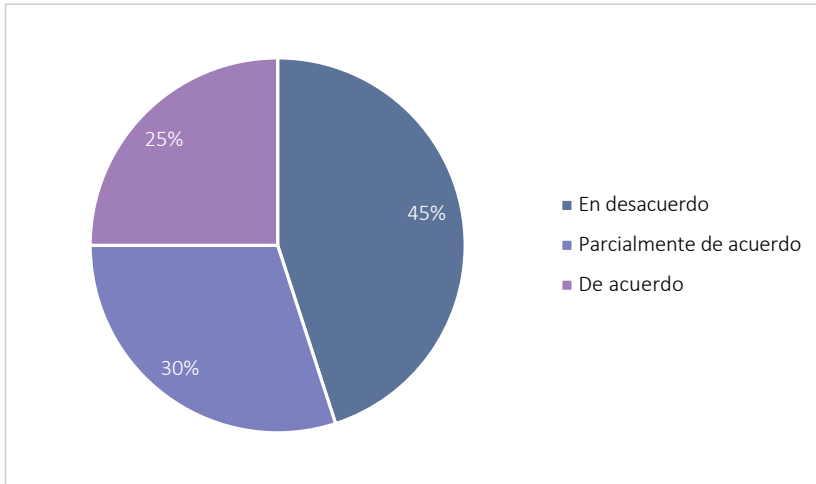
**Gráfica 38.** “Me he sentido estresada(o) o tensionada(o) realizando mis labores, o es usual en mis compañeras(os)”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

En contraste, las respuestas frente al enunciado “me he sentido estresada(o) o tensionada(o) realizando mis labores, o es usual en mis compañeras(os)” no son tan positivas. Solo un 20% se declara en desacuerdo, mientras que el 35% de los participantes está de acuerdo y el 45% parcialmente de acuerdo.

**Gráfica 39.** “El trabajo que realizo en la Comisaría es como lo imaginaba”



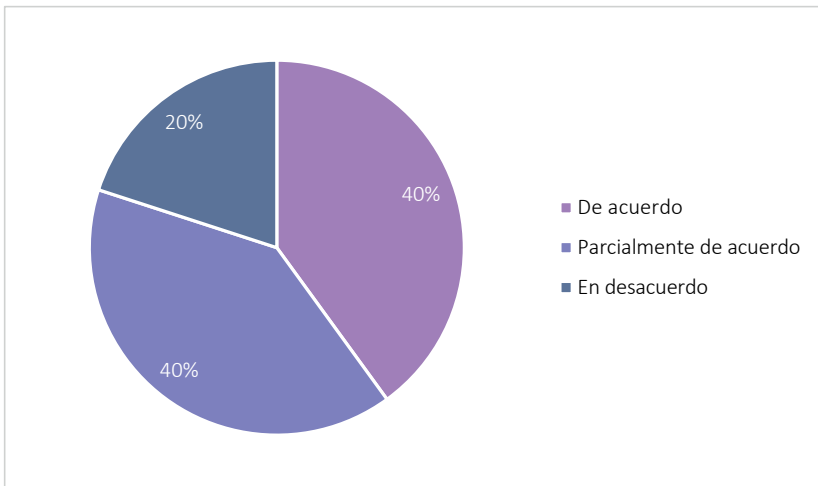
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

En cuanto a la naturaleza del trabajo en las comisarías, la Gráfica 39 muestra que solo el 25% de los integrantes de los equipos de trabajo señala estar de acuerdo con que “El trabajo que realizo en la Comisaría es como lo imaginaba”, coincidiendo con sus creencias previas a ingresar. El 30% está parcialmente de acuerdo con el enunciado, mientras que el 45% está en desacuerdo. En las conversaciones que tuvieron lugar en los espacios grupales algunas personas mencionaron que no esperaban que la carga laboral fuera tan alta ni que los casos que han recibido tuvieran la gravedad que tienen, lo que hace necesario considerar el impacto que esto puede tener en el desarrollo de las labores dentro de la comisaría, así como en la motivación de los equipos.

### 3.3.3. Percepción de reconocimiento del trabajo realizado

El trabajo en los equipos de las comisarías de familia puede ser reconocido tanto desde una dimensión simbólica como desde una material. Para acercarnos a la dimensión simbólica se definió el siguiente enunciado: “Siento que mis labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajo”. Un 40% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo, otro 40% declaró estar parcialmente de acuerdo y el 20% restante, en desacuerdo.

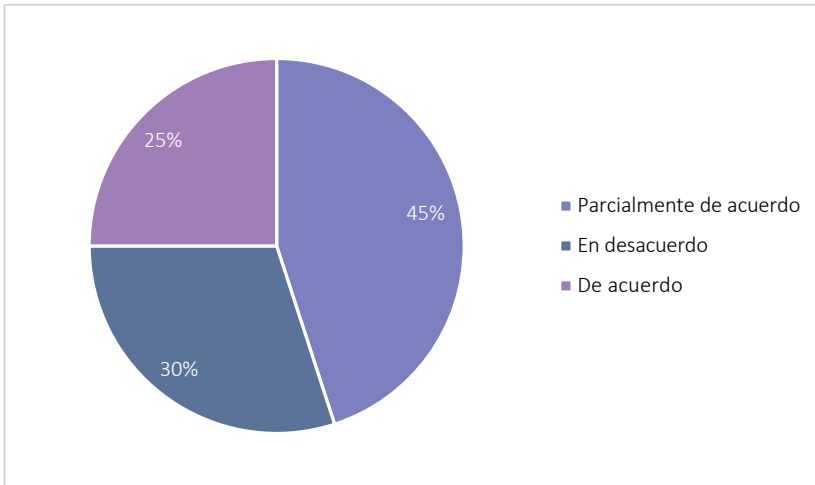
**Gráfica 40.** “Siento que mis labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajo”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

En cuanto a la dimensión material del reconocimiento, los participantes fueron preguntados por la remuneración económica. Frente al enunciado: “La remuneración que recibo es justa con respecto a las funciones que realizo”, un 45% respondió estar parcialmente de acuerdo, un 30% en desacuerdo y el 25% restante, de acuerdo.

**Gráfica 41.** “La remuneración que recibo es justa con respecto a las funciones que realizo”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

Tanto el reconocimiento simbólico como el material se relacionan con otros factores que dan cuenta de las condiciones de trabajo y desarrollo de los equipos, especialmente con la motivación de las funcionarias; en uno de los equipos se hizo énfasis en el impacto que tiene, en ese sentido, el reconocimiento de ciudadanía frente al trabajo de las comisarías, así como en los casos de violencia institucional que evidencian el desconocimiento del valor del trabajo de las mujeres en ciertos círculos institucionales. En cualquier caso, es fundamental que el trabajo que realizan los equipos tenga un reconocimiento justo y equitativo.

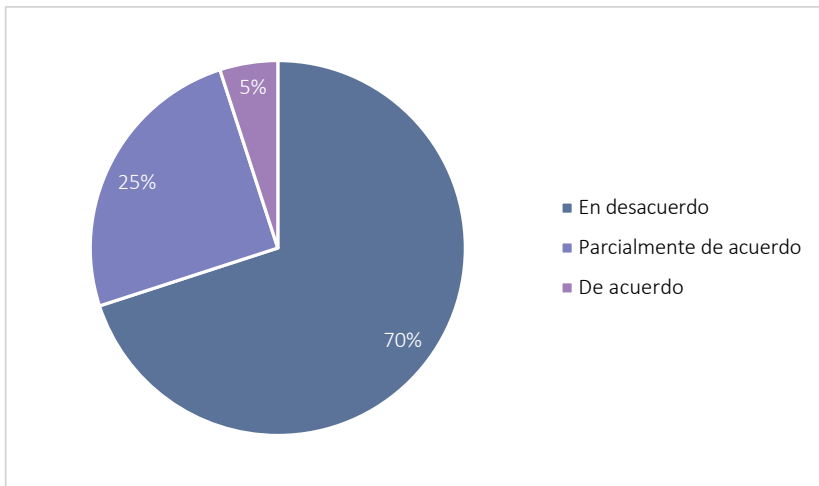
### 3.3.4. Prácticas de cuidado, riesgos y afectaciones a la seguridad de los equipos

La presencia de grupos armados y el control que estos ejercen sobre el territorio parece ser el factor que más riesgos representa para los equipos de trabajo de las comisarías de familia del departamento del Cauca. Es esto lo que hace imposible la articulación institucional con la fuerza pública, no solo porque los uniformados miembros de la Policía son objetivo militar explícito en varios municipios; también porque un alto porcentaje de los casos que se

atienden implican directa o indirectamente a miembros de dichos grupos, lo cual despierta un interés permanente sobre los procesos que se adelantan en las comisarías y da origen a presiones de todo tipo sobre las funcionarias, desde señalamientos y seguimientos hasta amenazas directas contra ellas o sus familiares. Esta realidad obliga a las comisarías a actuar con extrema precaución, con frecuencia forzándolas a desistir en la resolución de los casos y limitando la protección que se puede ofrecer a las víctimas. La actitud de la fuerza pública va en la misma dirección, por lo que se niegan a intervenir en hostilidad, dentro o fuera de las oficinas de la comisaría, aunque los casos no impliquen a ningún actor armado, generando un ambiente de impunidad en el que se normaliza el estado de riesgo permanente.

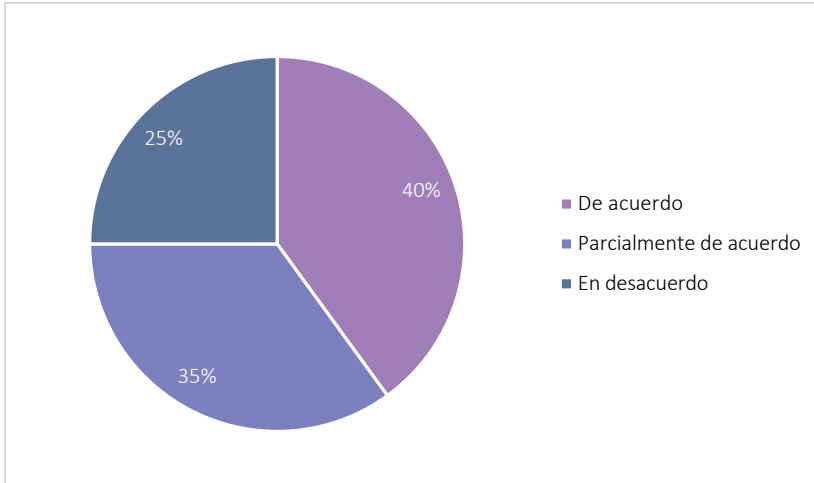
En consecuencia, ante los casos en los que existe riesgo de agresión, las funcionarias cuentan solamente con su capacidad para la mediación y la negociación con los agresores. La falta de recursos y equipamiento de las secretarías agrava significativamente su vulnerabilidad al obligarlas a usar sus equipos móviles personales para comunicarse con todas las partes, convirtiéndolas en blanco fácil de acoso e intimidaciones.

**Gráfica 42.** “La Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten”



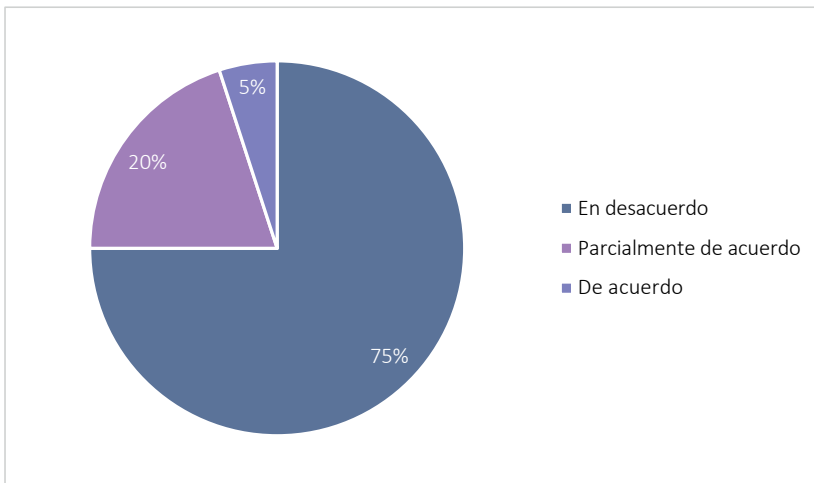
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

**Gráfica 43.** “Yo o algún(a) compañero(a) se han sentido en riesgo ejerciendo su labor”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

**Gráfica 44.** “Cuento con condiciones de seguridad para ejercer mi labor, proporcionadas por la Comisaría”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.



### **3.4. Capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención y seguimiento**

#### **3.4.1. Ruta de atención en las comisarías**

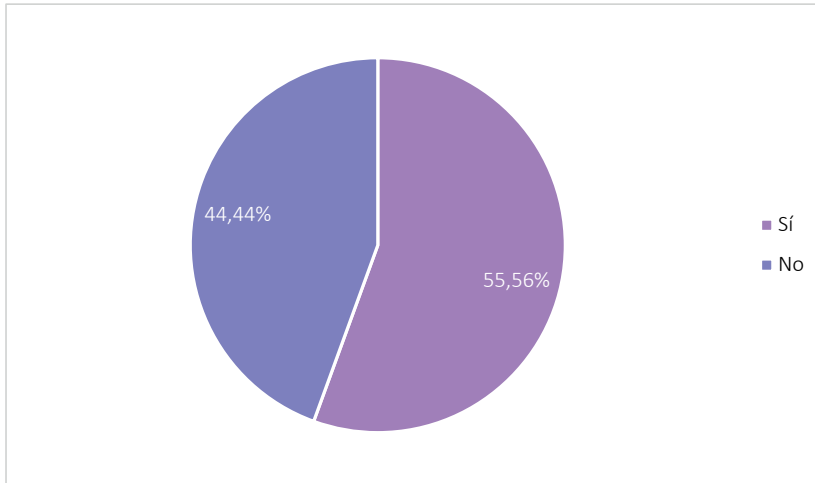
Cada comisaría tiene una ruta clara para la atención de los casos, detallando el rol y las funciones específicas de cada funcionario dentro del proceso, e incluso describiendo las circunstancias en las que se remiten, acudiendo a la articulación interinstitucional. Sin embargo, estos protocolos no reflejan la realidad cotidiana de los equipos de trabajo; además de no ser consistentes de un municipio a otro (todas las rutas son distintas entre sí), son imposibles de cumplir a cabalidad debido a las numerosas limitaciones de toda índole que se han expuesto a lo largo de este documento. Es de resaltar la escasa o nula claridad respecto a la intervención de las autoridades indígenas en los casos en que se presente.

#### **3.4.1. Condiciones y necesidades para la atención: privacidad e intimidad**

En general se observa una gran preocupación por ofrecer espacios privados para la atención de usuarios, por lo que las funcionarias recurren a medidas improvisadas, al alcance de sus limitados recursos, para adecuar temporal o parcialmente los pocos que tienen a su disposición. Ninguna de las comisarías priorizadas del departamento del Cauca cuenta con un espacio especializado y totalmente equipado para el tipo de atención que requieren los casos, por lo que la privacidad de las usuarias, aun con grandes esfuerzos, nunca es total.

Esta situación tiene una incidencia importante en la cantidad de casos sin reportar, pues las usuarias siempre estarán expuestas en mayor o menor medida al acudir a las comisarías, lo cual desincentiva las denuncias. En aquellas comisarías donde hay espacios exclusivos para la atención, el interior es visible desde fuera; en las que no (que son la mayoría), las funcionarias recurren a la rotación del uso de los espacios cerrados, incluyendo las habitaciones de archivo o las oficinas de las comisarías, para garantizar la intimidad en la recepción de los casos. La mayor parte de las comisarías, además, carecen de material didáctico para la atención de menores de edad; tampoco suelen contar con vehículos ni acompañamiento para la atención de casos fuera de la sede o del casco urbano del municipio.

**Gráfica 45.** “¿La Comisaría cuenta con un espacio íntimo y cuidadoso para conversar con las mujeres que llegan?”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 9 comisarías de Cauca.

La mayoría parte de participantes señalaron que las comisarías no cuentan con herramientas de contención para manejar las emociones de las mujeres que acuden en busca del servicio. Son las y los funcionarios quienes proveen, usando sus propios recursos, insumos básicos como el agua, los pañuelos e incluso el jabón de manos.

### 3.4.2. Material informativo

La mayor parte de las comisarías señala que no cuenta con material informativo de apoyo para entregarle a las mujeres que asisten. En algunos pocos mencionaron que tienen volantes con información sobre la ruta de atención y con folletos realizados por el mismo equipo de las comisarías. La Comisaría de Caloto cuenta con material impreso y visible con información en prevención y atención de violencias basadas en género.



# III. CHOCÓ

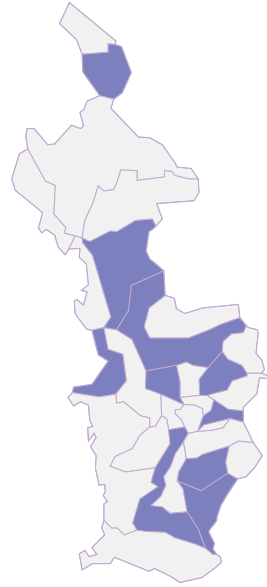
## 1. Datos sociodemográficos y contextuales de Chocó

### 1.1. Municipios priorizados

Dentro del presente diagnóstico se incluyeron las comisarías de familia de los siguientes municipios del departamento de Chocó:

Es importante señalar que en el desarrollo de las actividades del proyecto en el que se enmarca el presente diagnóstico, se unió el equipo de la comisaría de familia del municipio de Vigía del Fuerte, que hace parte del departamento de Antioquia. Si bien este departamento no hacía parte del proyecto, se incluyó el municipio de Vigía del Fuerte también en el diagnóstico. Esta decisión se relaciona con la cercanía que tiene el municipio con el departamento de Chocó, pues limita con Carmen del Darién, Bojayá, Medio Atrato y Quibdó; además, históricamente el municipio de Vigía del Fuerte se ha relacionado con el departamento del Chocó y comparte múltiples elementos culturales con el departamento, especialmente con el municipio de Bojayá.

En este sentido, en este diagnóstico se incluye la información de la comisaría de familia del municipio de Vigía del Fuerte, sumado a las de los municipios del departamento de Chocó que fueron caracterizadas.



**Tabla 9.** Municipios priorizados en el departamento de Chocó

Municipio	Población (habitantes)	Categoría
Bojayá	13.479	6
Condoto	13.652	6
Istmina	33.188	6
Lloró	10.456	6
Nóvita	10.179	6
Nuquí	17.954	6
Quibdó (3 comisarías)	142.184	3
Río Quito	8.996	6

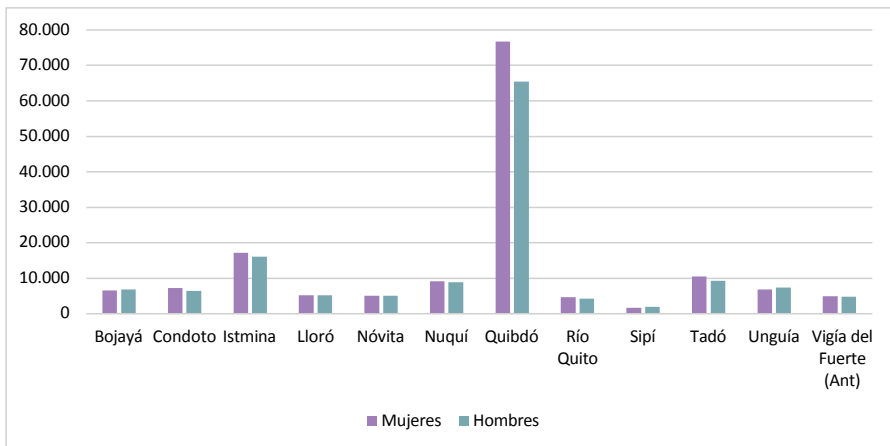
Municipio	Población (habitantes)	Categoría
Sipí	3.554	6
Tadó	19.822	6
Unguía	14.285	6
Vigía del Fuerte (Antioquia)	9.681	6

Fuente: elaboración propia a partir de datos del DANE.

### 1.1.1. Número de habitantes por sexo, por municipio

Entre los municipios priorizados para el departamento de Chocó, Quibdó es el que cuenta con una mayor cantidad de habitantes, seguido por Istmina; los demás municipios cuentan con una población inferior a las 20.000 personas. Sipí es el municipio con menor cantidad de habitantes. Sobre la distribución de habitantes por sexo, la mayor proporción de mujeres se encuentra en Quibdó (53,94%) y la menor proporción de mujeres se encuentra en Sipí (46,03%).

**Gráfica 46.** Habitantes por sexo, por municipio en Chocó



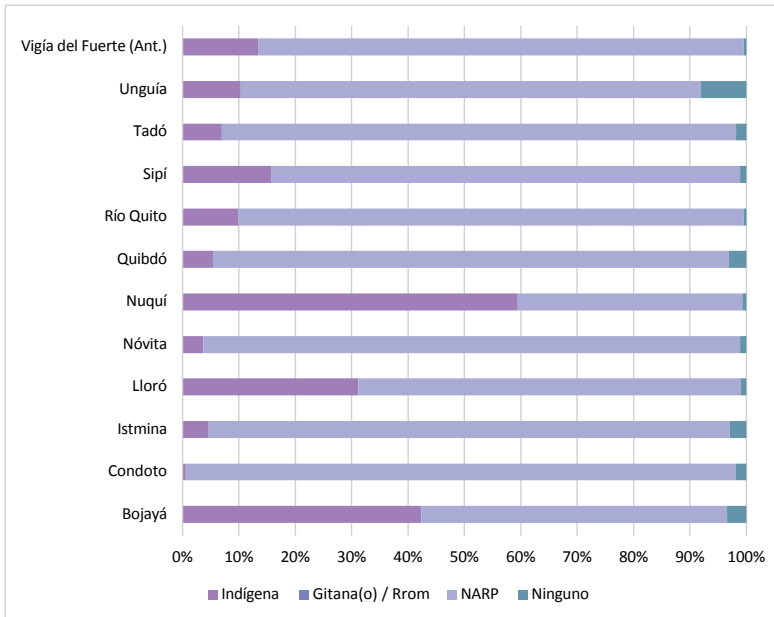
Fuente: elaboración propia a partir de datos del DANE.

## 1.2. Población según pertenencia étnico-racial

Según las proyecciones poblacionales realizadas por el DANE, a nivel nacional, el departamento de Chocó es en el que se identifica una mayor proporción de población que se reconoce como perteneciente a algún grupo étnico-racial, pues asciende a 95,89%. La mayor parte de la población del departamento (78,96%) se reconoce como negra, afrocolombiana, raizal y palenquera (NARP); el 16,92% de la población se reconoce como indígena; el 0,01% como gitana o rrom; y el 4,11% no se reconoce como perteneciente a ningún grupo étnico-racial.

En los municipios incluidos en este diagnóstico, casi la totalidad de la población se reconoce en algún grupo étnico-racial, como en Río Quito (99,5%), Vigía del Fuerte – Antioquia (99,5%), Nuquí (99,3%), Lloró (99%), Nóvita (98,9%), Sipí (98,9%), Medio Baudó (98,3%), Condoto (98,1%) y Tadó (98,1%). Si bien la mayor parte de la población se reconoce como negra, afrocolombiana, raizal y Palenquera, hay municipios en los que se identifican altas proporciones de población indígena, como: Nuquí (59,5%), Bojayá (42,3%), Lloró (31,1%), Medio Baudó (27,8%) y Sipí (15,8%).

**Gráfica 47.** Habitantes por pertenencia étnico-racial, por municipio en Chocó



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

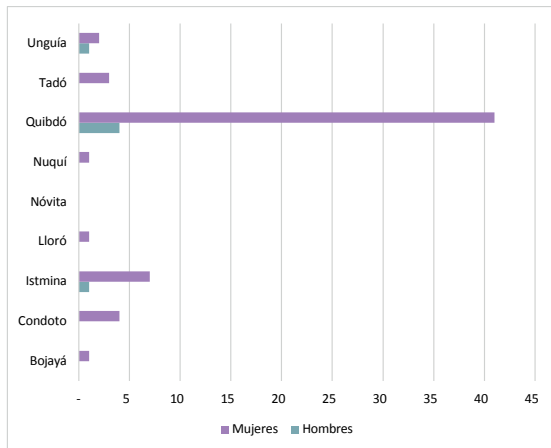
## 2. Situación de violencias contra las mujeres y las niñas en Chocó

### 2.1. Violencia sexual

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, se registraron ante el INML-CF<sup>1</sup> 95 casos de presunto delito sexual en el departamento de Chocó, de los cuales 88 corresponden a mujeres (92,63%) y 7 corresponden a hombres (7,37%). Del total de casos de violencia sexual que se han registrado en el departamento en contra de mujeres y niñas, el 85,23% han sido en contra de menores de edad.

A continuación se presenta la cantidad de casos de presunto delito sexual que se han registrado durante el mismo periodo, en los municipios priorizados para este diagnóstico:

**Gráfica 48.** Casos de violencia sexual, por municipio y por sexo en Chocó, primer semestre de 2023



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

<sup>1</sup> Los tableros publicados por el INML-CF no incluyen información de los municipios de Río Quito y Sipí, en Chocó, ni de Vigía del Fuerte en Antioquia, ni de Olaya Herrera en Nariño. Enviamos una petición de información solicitando las razones por las cuales no se registran datos de estos municipios. A través del oficio No. 191-GCERN-2023 mencionaron que “Para los municipios de Río Quito y Sipí del departamento del Chocó no se encontraron registros de valoración medicolegales en clínica por alguno de los contextos de violencia solicitados”; sin embargo, cuando no se registran casos, normalmente aparece 0, en este caso, ni siquiera aparecen los nombres de los municipios mencionados en los tableros y la respuesta tampoco explica la razón de la ausencia. Evidenciamos esta situación, teniendo en cuenta la importancia que tienen los registros de los casos, pues los vacíos representan una falla estatal y dejan abierta la pregunta sobre si las mujeres y las niñas acuden y son atendidas por las instituciones o no, o si es un problema de registro estadístico. En ambos casos, insistimos en la importancia de fortalecer los procesos de registro de información sobre violencias basadas en género, una tarea fundamental para el avance en su erradicación.

En primer lugar, es importante señalar que en los tableros publicados por el INML-CF no se identifican datos de los municipios de Río Quito, Sipí, ni Vigía del Fuerte (Antioquia). Ante esta ausencia de datos, consultamos los reportes del SIEDCO de la Policía Nacional, en los cuales tampoco se identifican registros en Río Quito ni en Sipí, mientras que en Vigía del Fuerte se reportan 2 casos, ambos en contra de mujeres.

Sobre los registros del INML-CF en los otros municipios priorizados, se identifica la mayor cantidad de casos en Quibdó, capital del departamento, en donde de 45 casos, 41 corresponden a mujeres y niñas, es decir, el 91,11% del total de casos del municipio. En Istmina se registran 8 casos, de los cuales el 87,5% corresponden a mujeres y niñas. En los municipios de Tadó, Nuquí, Lloró, Condoto y Bojayá, el total de casos registrados han sido en contra de mujeres y niñas. En Nóvita no se registran casos, ni ante el INML-CF, ni ante la Policía Nacional.

Como ya se mencionó en otros apartados, estos datos corresponden a los registros administrativos de las instituciones; así que no representa la ocurrencia de casos. Si bien las cifras aportan a la identificación de tendencias sobre violencias contra las mujeres y las niñas, es probable que se presente subregistro y que el total de casos sea mayor.

## 2.2. Violencia intrafamiliar

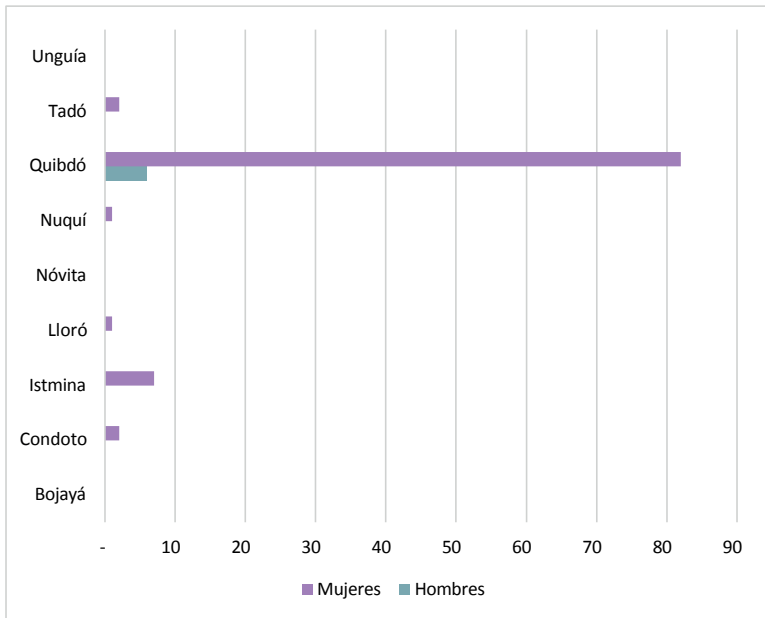
Según los registros del INML-CF, en el departamento de Chocó se identifican 137 casos de violencia intrafamiliar, durante el primer semestre de 2023. En el 84,67% de los casos, el presunto agresor es pareja o expareja, mientras que en el 15,33% de los casos, los presuntos agresores son otros familiares. A continuación, se presentan los datos de violencia intrafamiliar, con esta desagregación.

### 2.2.2. Violencia intrafamiliar ejercida por pareja o expareja

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, se registraron ante el INML-CF 116 casos de violencia intrafamiliar en Chocó, en los que el presunto agresor ha sido pareja o expareja de las víctimas. Del total de casos, 110 fueron en contra de mujeres, que representan el 94,83% y 6 han sido en contra de hombres, que representan el 5,17%. Se identifican 3 casos de violencia en contra de niñas y adolescentes, ejercida por pareja o expareja.



**Gráfica 49.** Casos de VIF ejercida por pareja o expareja, por municipio y por sexo en Chocó, primer semestre de 2023



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

En Quibdó, capital del departamento, se registra la mayor cantidad de víctimas de violencia intrafamiliar ejercida por pareja o expareja: 88 casos, de los cuales el 93,18% corresponde a mujeres. En Condoto, Istmina, Lloró, Nuquí y Tadó el total de víctimas han sido mujeres y niñas. En Bojayá, Medio Baudó y Nóvita no se registran casos ante el INML-CF.

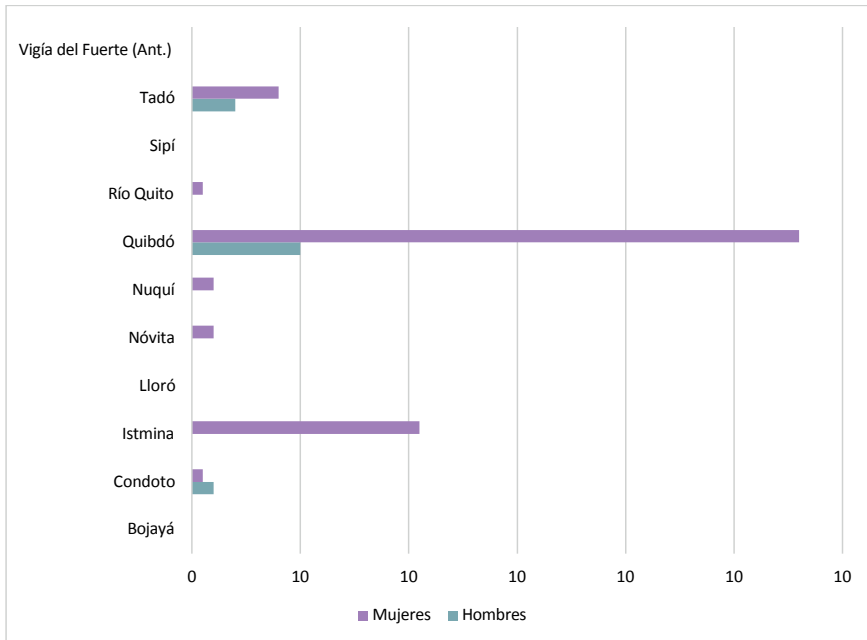
### 2.2.3. Violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares

En cuanto a los casos de violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares, diferentes a pareja o expareja, se registraron 21 casos del departamento de Chocó, ante el INML-CF, durante el primer semestre de 2023. Del total de casos, 13 corresponden a mujeres, lo que representa el 61,9% del total de las víctimas y 8 corresponden a hombres, que representan el 38,1% del total de las víctimas.

En los reportes de casos del INML-CF, entre los municipios priorizados para el diagnóstico, solamente se registran casos de VIF ejercida por otros familiares en Quibdó, capital del departamento y en Condoto. En Quibdó se cuentan 19 casos, de los cuales 12 corresponden a mujeres (63,16%) y en Condoto se registra un caso de violencia intrafamiliar en contra de un niño.

Siguiendo con la reflexión sobre el subregistro que se presenta en los datos de violencias contra las mujeres y las niñas, consultamos las cifras del SIEDCO de la Policía Nacional y encontramos que, para el primer semestre de 2023, ante esta institución se registran casos de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar (incluyendo todos los tipos de agresores) en Quibdó (56), Istmina (21), Tadó (8), Nóvita (2), Nuquí (2), Río Quito (1) y Condoto (1).

**Gráfica 50.** Casos de VIF, por municipio y por sexo en Chocó, primer semestre de 2023



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del SIEDCO de la Policía Nacional.

## 2.3. Femicidios

De acuerdo con las estadísticas del Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA) de la Fiscalía General de la Nación, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023 se han registrado 7 feminicidios en el departamento de Chocó, de los cuales 4 ocurrieron en Quibdó y 1 en Istmina. A continuación se señala el número de feminicidios que se han reportado en los últimos años, en los municipios incluidos en el presente diagnóstico.

**Tabla 10.** Femicidios en los municipios priorizados en Chocó, hasta junio de 2023

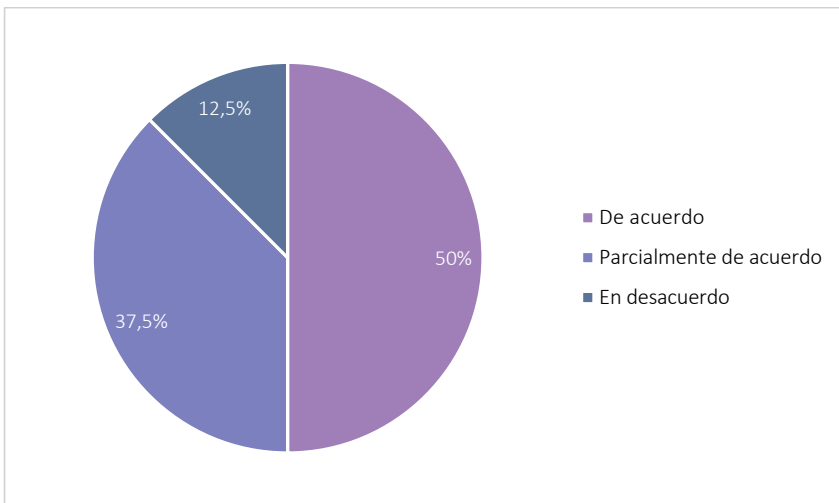
Municipio	Casos de femicidio
Istmina	4 femicidios: 1 en el año 2018, 2 en 2021 y otro en 2023.
Lloró	2 femicidios: 1 en el año 2021 y otro en 2022.
Nuquí	4 femicidios en el año 2020.
Quibdó	32 femicidios: 5 en el año 2016, 7 en 2017, 6 en 2018, 6 en 2019, 3 en 2020, 1 en 2021 y 4 en 2023.
Tadó	3 femicidios: 1 en el año 2016, 1 en 2020 y 1 en 2022.

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del SPOA de la Fiscalía General de la Nación.

### 3. Caracterización de las comisarías de familia priorizadas en Chocó

#### 3.1. Articulación interinstitucional

**Gráfica 51.** “¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

### 3.1.1. Mapas de actores

Los mapas de actores que conforman la ruta de atención a niñas y mujeres víctimas de violencias a nivel municipal fue conformada a partir de un ejercicio participativo de recolección de información cualitativa. Durante este ejercicio se identificaron tanto los actores como los tipos de relaciones entre los diferentes actores y las comisarías de familia.

Durante la realización de este ejercicio participativo se evidenció el involucramiento desigual de los actores en los diferentes municipios. Otro elemento por resaltar son las diferentes concepciones que tienen los equipos de las comisarías sobre quiénes son los actores de la ruta y su tipología. Algunos actores no intervienen de igual manera o intensidad en los diferentes municipios.

## Relaciones Interinstitucionales

*«Me siento como “un niño huérfano, sin papás”.  
Me siento reconocido cuando dicen que la comisaría es  
«la Cenicienta de toda la institucionalidad» .  
Comisario de familia de Chocó.*

El ejercicio participativo de recolección de información con las comisarías de familia puso en evidencia, en la mayoría de los casos, dificultades en las relaciones institucionales con los distintos actores que conforman la ruta de atención a mujeres y niñas víctimas de violencias. Estas dificultades se refieren mayoritariamente a la falta de apoyo.

Esta situación se ve reflejada de distintas maneras ya sea en falta de presencia, falta de seguimiento a los procesos o falta de cooperación. A modo de ejemplo, durante una de las sesiones de trabajo una de las comisarías comentó que el abandono institucional que sufren hace que se sientan como “un niño huérfano, sin papás”. La falta de apoyo institucional se representa a través de diversos actores como la Policía Nacional, la Fiscalía, ICBF o la Personería.

Los conflictos de competencia también fueron identificados como uno de los mayores obstáculos para la atención de violencias contra las mujeres y niñas por algunas de las comisarías. La falta de articulación con los actores que conforman la ruta de atención provoca la revictimización de las mujeres, ya que se ven obligadas a contar su historia ante cada una de las entidades que conforman la ruta.

Otro de los retos que identifican las comisarías de familia, de acuerdo con la recolección de información cualitativa grupal, es la lentitud de diversos actores a la hora de actuar. Algunos ejemplos son la falta de agilidad para el trámite y resolución de denuncias por parte de la fiscalía o la demora por parte de la policía en responder a los llamados.

Por otro lado, diferentes comisarías coinciden en que reciben un apoyo alto en materia de fortalecimiento, capacitación y dotación por parte de los actores de la cooperación internacional. Actores del sector salud como pueden ser el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (INML-CF), los hospitales y los centros de salud también fueron reconocidos como actores que proporcionan un alto apoyo a las comisarías de familia dada su rapidez de respuesta y su buena articulación con las comisarías.

Finalmente, se identifican también algunas comisarías que gozan de relaciones interinstitucionales efectivas y reciben apoyo para su actuación, aunque este número es muy reducido. Este es el caso de la Comisaría de familia de Bojayá o la de Tadó, por ejemplo.

A continuación, se incluye la representación de los mapas de actores por municipio, para los casos en los que fue posible recolectar la información completa, teniendo en cuenta que no fue posible para todas las personas que integran las comisarías participar en los espacios grupales.

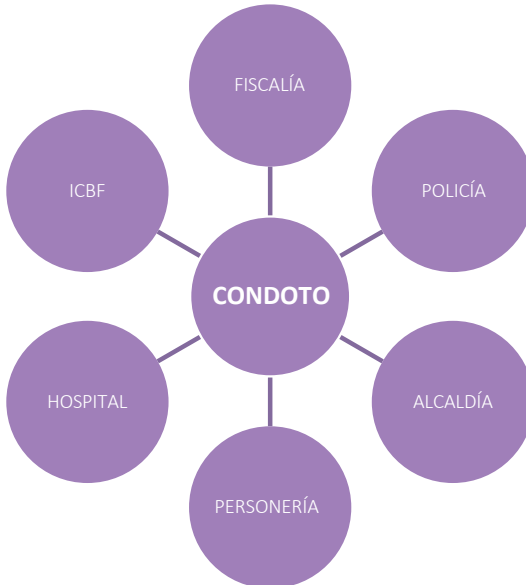
## Comisaría de Quibdó # 2



### Comisaría de Quibdó # 3



### Comisaría de Condoto



## Comisaría de Bojayá



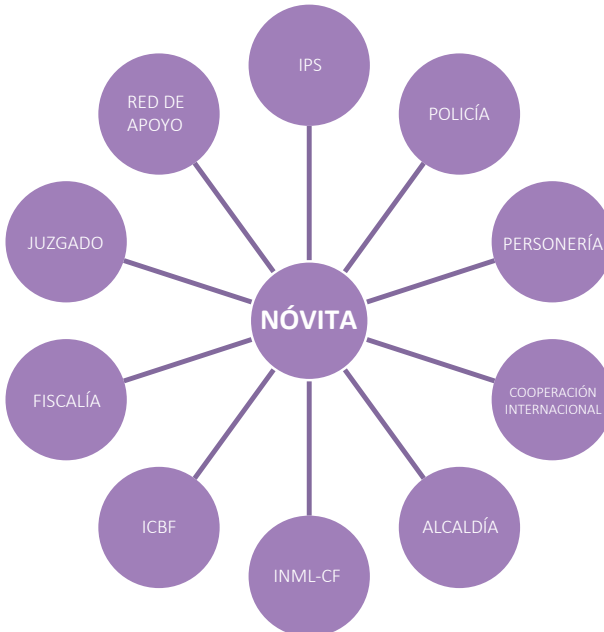
## Comisaría de Tadó



## Comisaría de Vigía del Fuerte (Antioquia)



## Comisaría de Nóvita

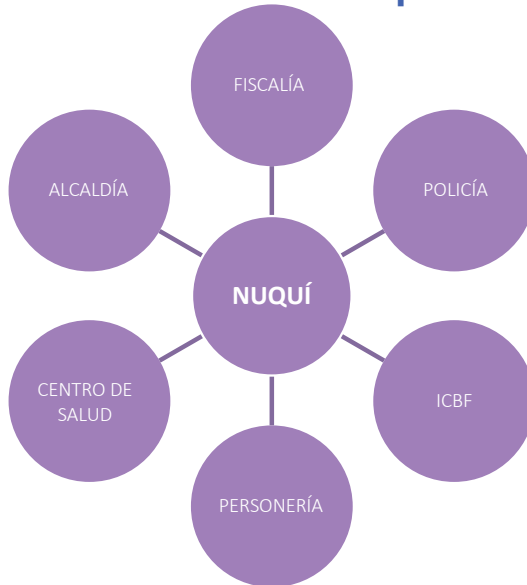




## Comisaría de Río Quito



## Comisaría de Nuquí



## Comisaría de Unguía



## Comisaría de Sipí

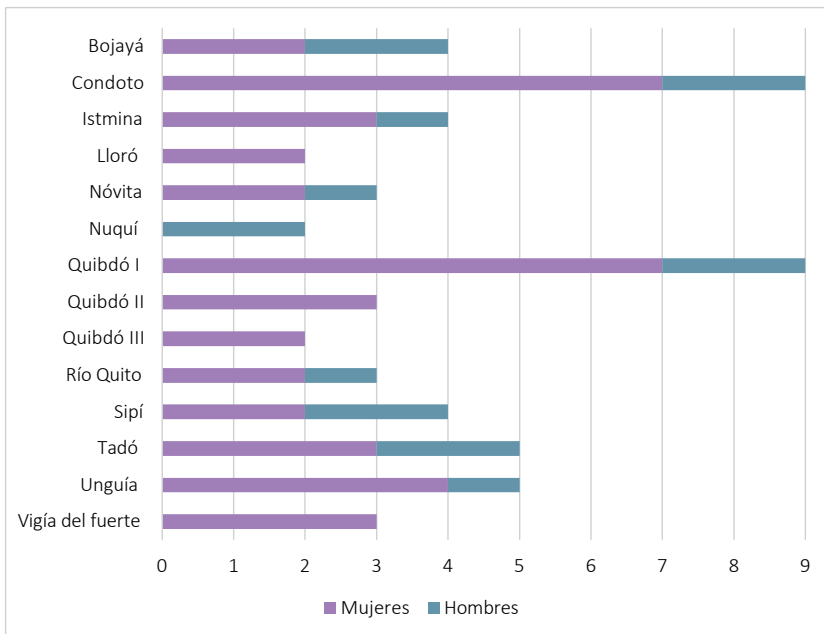


### 3.2. Equipos de trabajo y condiciones laborales

#### 3.2.2. Número de integrantes de los equipos, según sexo

La mayoría de las comisarías priorizadas del departamento de Chocó cuentan con equipos conformados por entre 3 y 5 personas. Podemos encontrar equipos más grandes en Condoto y Quibdó, donde hay nueve trabajadores. Los equipos con menos cantidad de integrantes están en Lloró, Nuquí y Quibdó III, los cuales solamente cuentan con dos integrantes.

**Gráfica 52.** Número de integrantes de los equipos, por sexo



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

La gráfica anterior presenta que la mayor parte de las personas que integran los equipos de los municipios priorizados son mujeres. Sin embargo, en el equipo de Bojayá hay paridad entre hombres y mujeres, y el equipo de la comisaría de Nuquí está conformado únicamente por hombres. La composición mayoritariamente femenina de los equipos se puede deber, en parte, a los bajos niveles de reconocimiento que se les suele dar a las comisarías de familia en la sociedad al ser estas consideradas instituciones de menor impor-

tancia y que tratan problemáticas que son social y culturalmente consideradas como “temas de mujeres”.

### 3.2.3. Cargos y roles desempeñados

**Tabla 11.** Número de personas vinculadas, según rol y sexo, en Chocó

Municipio	Abogadas	Abogados	Psicólogas	Psicólogos	Trabajadoras sociales	Trabajadores sociales	Mujeres en cargos administrativos	Hombres en cargos administrativos
Bojayá	0	1	1	1	1	0	0	0
Condoto	1	0	2	2	3	0	1	0
Istmina	1	1	1	0	1	0	0	0
Lloró	1	0	0	0	1	0	0	0
Nóvita	0	1	1	0	1	0	0	0
Nuquí	0	1	0	0	0	0	0	1
Quibdó 1	0	1	1	0	1	0	0	0
Quibdó 2	1	0	1	0	1	0	0	0
Quibdó 3	1	0	0	0	1	0	0	0
Río Quito	1	0	0	1	1	0	0	0
Sipí	0	2	1	0	1	0	0	0
Tadó	0	2	2	0	1	0	0	0
Unguía	1	0	1	0	1	0	1	0
Vigía del Fuerte (Ant.)	1	0	1	0	1	0	0	0

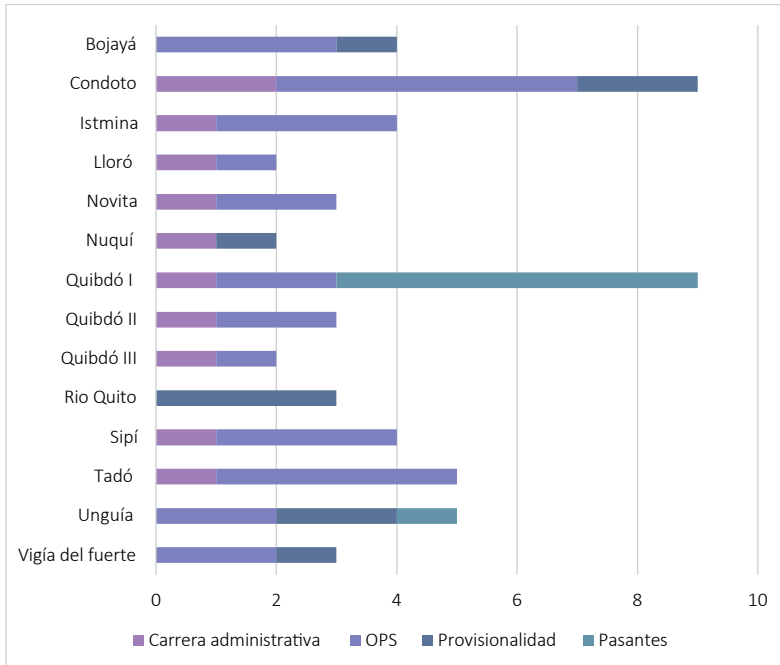
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

### 3.2.4. Tipo de vinculación

En el Departamento de Chocó, la mayor parte de los trabajadores de las comisarías de familia están vinculados por medio de contratos de prestación de servicios (24 personas de las reportadas), en menor proporción (13 personas) se encuentran en situación de provisionalidad y solamente 9 personas están vinculadas por carrera administrativa. El alto porcentaje de personas vincu-

ladas por orden de prestación de servicios implica un clima generalizado de inestabilidad y precarización laboral, ya que estas personas no son consideradas trabajadoras y, por esta razón, no cuentan con una garantía de derechos laborales como pueden ser primas, liquidaciones, cesantías o vacaciones.

**Gráfica 53.** Tipo de vinculación en comisarías de familia de Chocó



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

En la gráfica 53 se puede observar que la Comisaría de Familia de Río Quito solamente dispone de personal en situación de provisionalidad. Por otra parte, en las comisarías de familia de Bojayá, Unguía y Vigía del Fuerte no hay ninguna persona vinculada por carrera administrativa. Es importante destacar también que la comisaría de Quibdó I cuenta con el apoyo de 6 pasantes. Junto con la comisaría de familia de Vigía del Fuerte, que tiene en su equipo a un pasante, son las únicas que disponen de este apoyo.

**Tabla 12.** Número de personas según tipo de vinculación y sexo, en Chocó

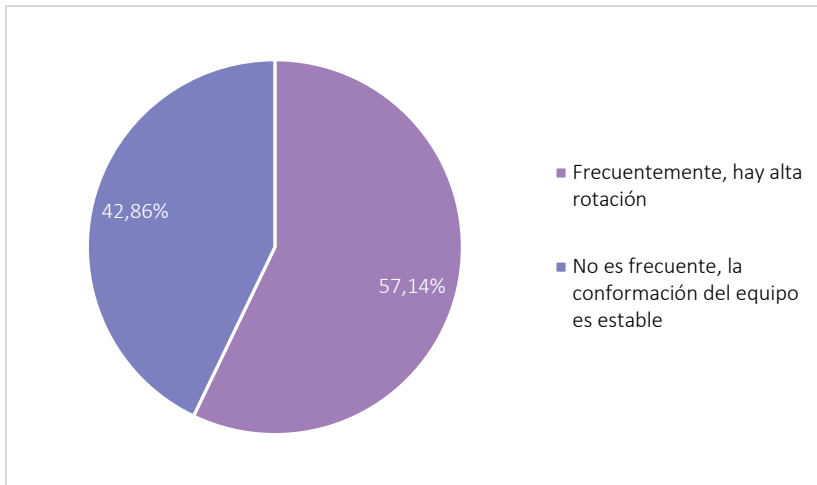
Municipio	Mujeres carrera administrativa	Hombres carrera administrativa	Mujeres contratistas	Hombres contratistas	Mujeres provisionalidad	Hombres provisionalidad	Mujeres pasantes	Hombres pasantes
Bojayá	0	0	2	1	0	1	0	0
Condoto	2	0	4	1	1	1	0	0
Istmina	0	1	3	0	0	0	0	0
Lloró	1	0	1	0	0	0	0	0
Nóvita	0	1	2	0	0	0	0	0
Nuquí	0	1	0	0	0	1	0	0
Quibdó 1	0	1	2	0	0	0	5	1
Quibdó 2	1	0	2	0	0	0	0	0
Quibdó 3	1	0	1	0	0	0	0	0
Río Quito	0	0	0	0	2	1	0	0
Sipí	0	1	2	1	0	0	0	0
Tadó	0	1	3	1	0	0	0	0
Unguía	0	0	2	0	2	0	0	1
Vigía del Fuerte (Ant.)	0	0	2	0	1	0	0	0

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

### 3.2.5. Rotación de los equipos de trabajo

De acuerdo con la encuesta de caracterización de Comisarías de Familia realizada por Sisma Mujer, el 57,14% de las comisarías participantes considera que la rotación de los equipos de trabajo es frecuente. Esto tiene un impacto en los procesos de atención pues, por ejemplo, la entrada de una nueva profesional implica un nuevo acercamiento a casos que podrían quedar inconclusos. Adicionalmente, en la mayoría de los casos es necesario llevar a cabo un proceso de aprendizaje y transferencia metodológica que puede llevar tiempo.

**Gráfica 54.** Percepción de frecuencia de rotación en comisarías de familia de Chocó

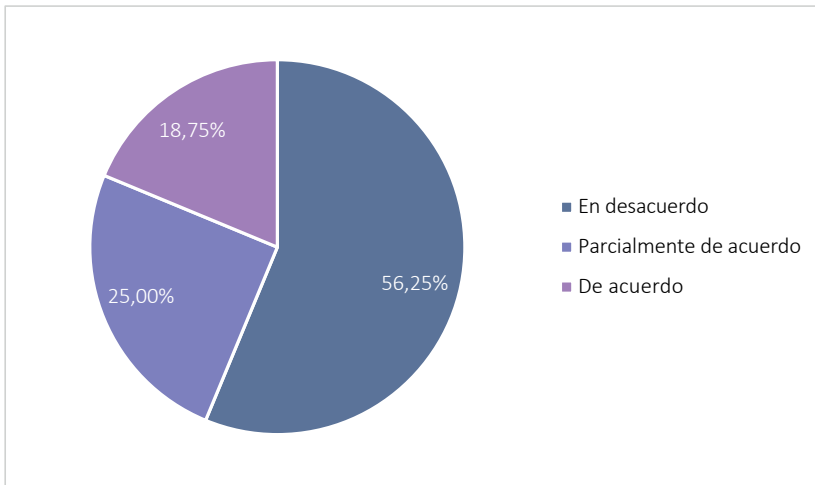


**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 14 comisarías de Chocó.

### 3.2.6. Carga laboral de los equipos de trabajo

En general, se ha podido identificar una recarga de trabajo en los equipos de las comisarías de familia. El 56,25% de las personas encuestadas no están de acuerdo con el enunciado “trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral” y el 25% se encuentran parcialmente de acuerdo. El hecho de que más de la mitad de los trabajadores de las comisarías de familia trabajen horas adicionales a las estipuladas en su contrato laboral, influye tanto en el bienestar mental y emocional de los integrantes de los equipos, como en la calidad de atención a las víctimas.

**Gráfica 55.** “Trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

La incapacidad para desconectar del trabajo durante el tiempo libre se ha identificado como uno de los factores que más carga de trabajo añade a las comisarías de familia. Las y los trabajadores participantes en este diagnóstico señalaron que, al no disponer de celulares o líneas corporativas, deben usar sus teléfonos personales, lo que les impide desconectar del trabajo, al ser susceptibles a recibir llamadas y mensajes a altas horas de la noche o en días no laborables, según reportaron algunos equipos. No obstante, las comunicaciones fuera del horario laboral no se deben solamente al uso del teléfono personal para el trabajo. En ocasiones, en los municipios con una población pequeña, usuarios y usuarias de las comisarías se han presentado en las casas de las y los funcionarios en horarios extra laborales. En la comisaría de Tadó, el equipo se vio obligado a colocar un letrero en sus casas que decía “Las cosas de la oficina no se manejan en la casa”, estrategia que les ha resultado efectiva.

Los participantes también han comentado que no siempre se respetan sus derechos al descanso y a las vacaciones, por lo cual les ha tocado luchar bastante para disfrutar de estos días. Aún así, aunque salgan de vacaciones, es muy difícil desconectarse y por lo general deben seguir atendiendo llamadas de trabajo.

Además, la falta de personal es otro de los factores que más influyen en la alta carga de trabajo de las comisarías de familia, lo que evidencia la necesidad de



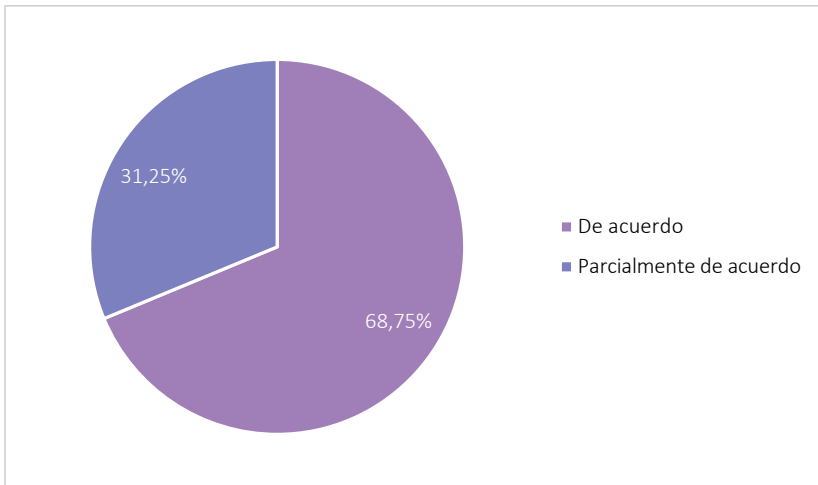
ampliar los equipos interdisciplinarios. Esto se refleja en algunas declaraciones recogidas en las sesiones psicosociales participativas llevadas a cabo por Sisma Mujer. En el caso del comisario de familia de Tadó, mencionó que con la incorporación de la nueva notificadora, la carga de trabajo había bajado. El equipo de Istmina también señaló el gran aporte que pueden hacer los y las practicantes jurídicos a las comisarías, ya que cuando el comisario o comisaria no está presente debido a responsabilidades que debe atender en otros municipios, los y las practicantes pueden apoyar en la toma de denuncias.

### 3.3. Condiciones psicosociales en el desarrollo del trabajo

#### 3.3.1. Relacionamiento del equipo de trabajo

Frente al enunciado: el equipo se relaciona de forma cordial y amable, del total de respuestas, el 68,75 % respondió que está de acuerdo, mientras que el 31,25 % está parcialmente de acuerdo, lo que indica que, en la mayoría de los casos, las relaciones del equipo se desarrollan con buen trato.

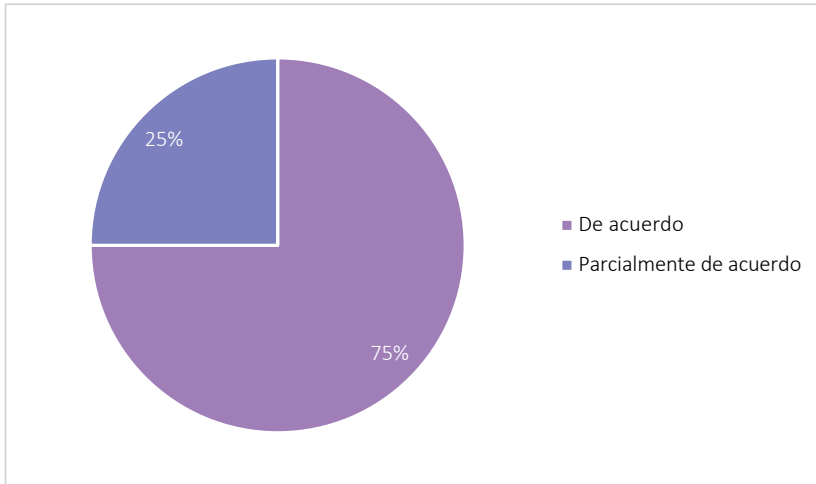
**Gráfica 56.** “El equipo se relaciona de manera cordial y amable”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

La buena relación del equipo de trabajo podría relacionarse, en parte, con la buena comunicación entre los trabajadores, ya que el 75% de las personas encuestadas considera que hay buena comunicación entre las personas del equipo.

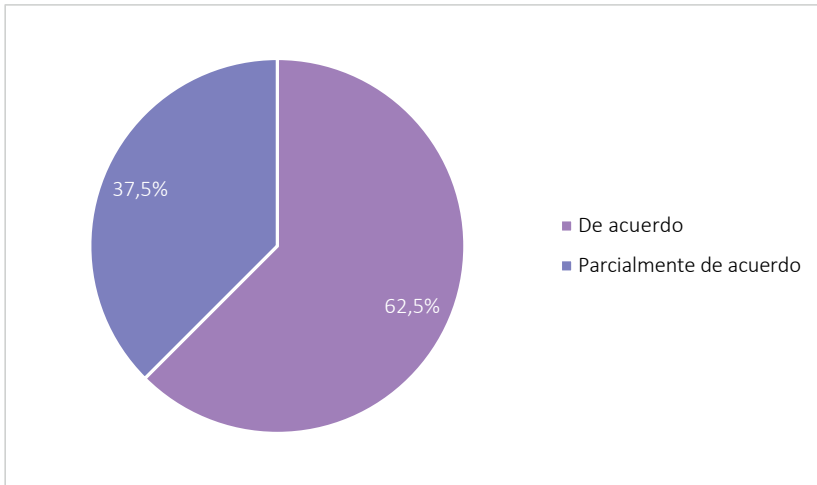
**Gráfica 57.** “Hay buena comunicación entre las personas del equipo”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

En cuanto a la resolución de los conflictos, el 62,5% de los encuestados consideran que se solucionan a través del diálogo y usualmente se supera.

**Gráfica 58.** “Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera”



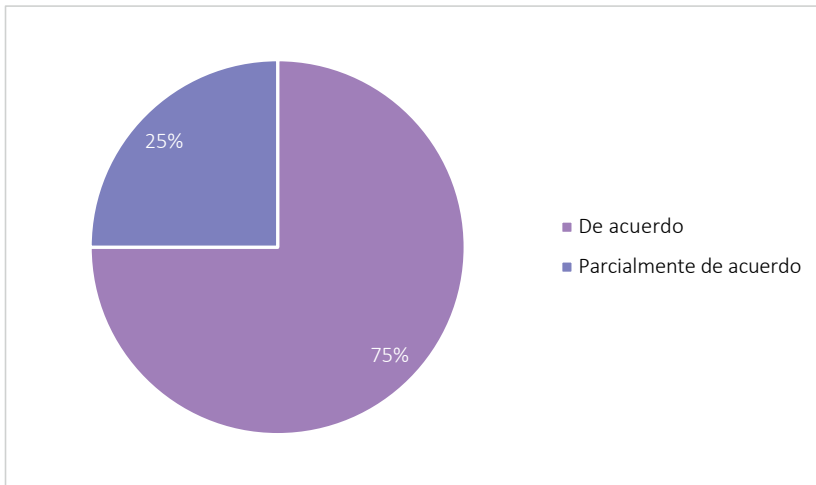
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

En conclusión, parece que en la mayoría de las comisarías existe un ambiente laboral mayoritariamente amable, con estrategias para la comunicación y la resolución de conflictos. Sin embargo, aún hay oportunidades para fortalecer espacios de diálogo y expresión emocional, lo que podría contribuir a un entorno aún más saludable y un apoyo para las adversidades emocionales que se puedan atravesar en el trabajo, como leeremos más adelante.

### 3.3.2. Emociones, motivación y expectativas de los equipos

El tipo de trabajo que se desarrolla en las comisarías de familia puede afectar a la salud mental y emocional de los trabajadores. Aun así, encontramos que la mayoría de las personas encuestadas, un 75%, sienten que la mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría.

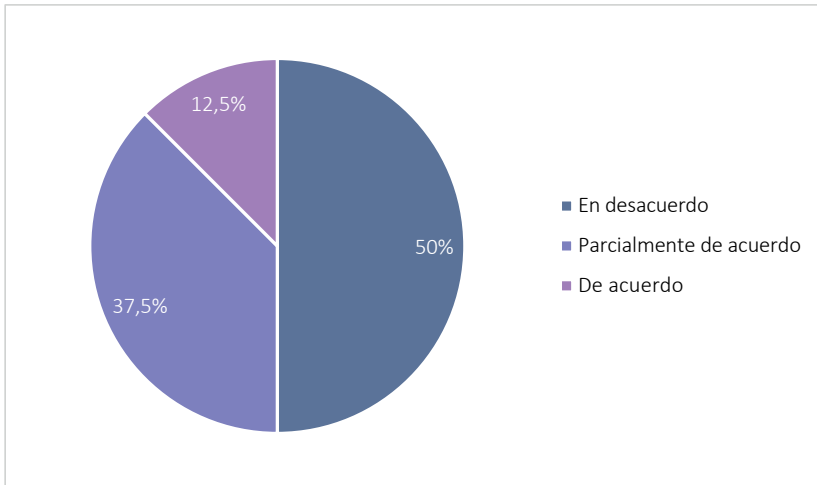
**Gráfica 59.** “La mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

Con respecto a las sensaciones de estrés, desgaste y tensión emocional y física, los equipos respondieron frente al enunciado: me he sentido estresada(o) o tensionada(o) realizando mis labores, o es usual en mis compañeras(os), con un 50% en desacuerdo, el 37,5% parcialmente de acuerdo y el 12,5% de acuerdo.

**Gráfica 60.** “Me he sentido estresada(o) o tensionada(o) realizando mis labores, o es usual en mis compañeras(os)”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

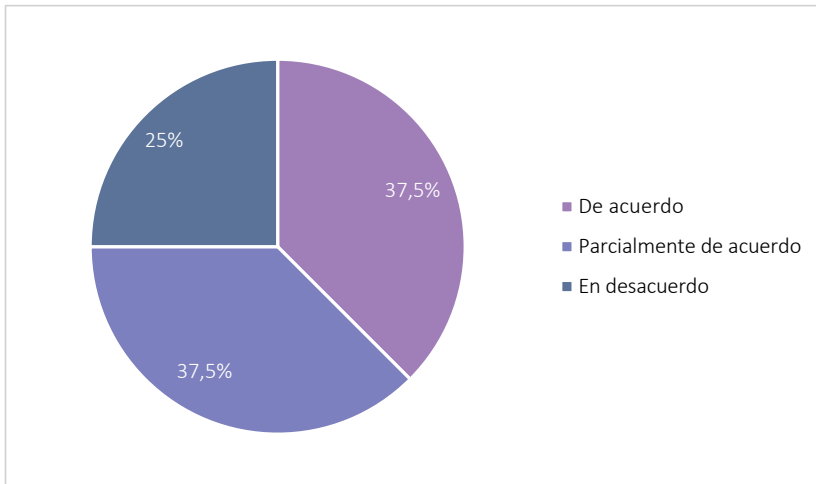
Como factor desencadenante a los impactos emocionales, algunas personas indicaron la precariedad de recursos con los que cuenta la comisaría para realizar los procesos de atención y acompañamiento. Como hemos visto, ante esta situación, algunas funcionarias y funcionarios han optado por asumir con sus propios recursos los gastos de hospedaje, transporte, papelería, entre otros materiales y herramientas, lo que ocasiona un alto nivel de estrés, impotencia y frustración en los equipos.

Así mismo, identifican un impacto diferenciado cuando las mujeres víctimas de violencias llegan golpeadas o heridas, generando en las y los profesionales lo que se conocen como fatiga por compasión, en donde las personas que atienden casos de violencias presentan afectaciones emocionales derivadas de la empatía que sienten frente al dolor de las personas que acompañan. En esta misma línea, también se reconocen como muchas de las situaciones de violencias que se abordan en la comisaría se relacionan con realidades vivenciadas por las y los profesionales que trabajan en los equipos, lo que a su vez incrementa el agotamiento y los sentimientos de malestar emocional. Por otro lado, uno de los profesionales recordaba un caso que le generó un desgaste emocional significativo, pues el caso involucraba a un amigo suyo, lo que se representó con sentimientos de preocupación e impotencia.

Finalmente, todas las personas de los equipos de las comisarías del Chocó reconocieron impactos y afectaciones derivadas de sus labores en la Comisaría. Los principales impactos reconocidos por los equipos son: sentimientos de tristeza profundos y permanentes; cansancio y agotamiento emocional y físico, y sentimientos de ansiedad, entre otras. A modo de ejemplo, el equipo de la comisaría de familia de Lloró refirió que se han acostumbrado a no dormir bien y a sentir mucha ansiedad, por causa de las preocupaciones que les genera el trabajo cotidiano. De igual modo, sienten que sus actividades sociales personales y/o familiares han disminuido, y culpan de esto al agotamiento que experimentan diariamente, ya que les impide tener energía para hacer otras cosas en su tiempo libre. Indican que de los casos que más les afecta emocionalmente son los casos de niñas y niños víctimas de violencia sexual.

El cumplimiento o no de las expectativas sobre el trabajo es también un aspecto que puede tener importantes efectos en el desarrollo de las labores y del bienestar de los equipos. Frente a las creencias sobre el trabajo realizado por la comisaría, muy pocas personas de los equipos, solamente el 37,5%, señalan que el trabajo en la comisaría corresponde a las creencias que tenían previas a ingresar a la misma. El 37,5% está parcialmente de acuerdo con este enunciado y el 25% se encuentra en desacuerdo.

**Gráfica 61.** “El trabajo que realizo en la Comisaría es como lo imaginaba”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

La mayoría de las personas de los equipos del Chocó mencionaron que el trabajo que realizan en la comisaría no es como se lo imaginaban antes de

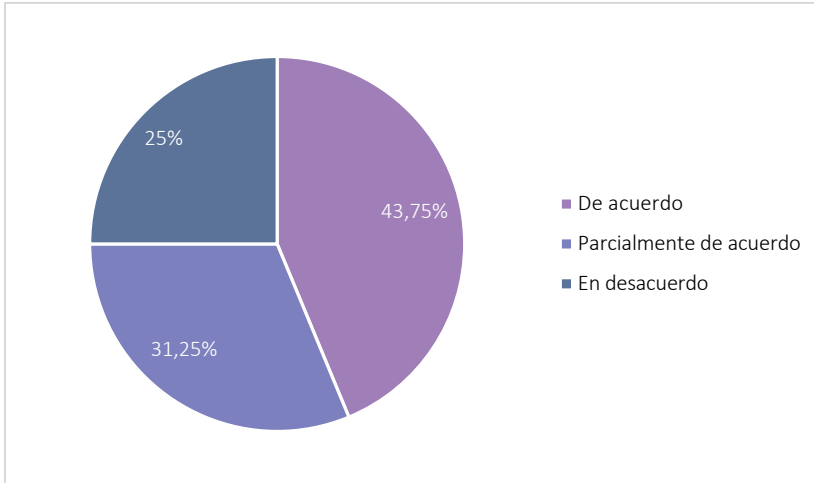
comenzar a trabajar allí porque pensaban que contarían con el respaldo y el apoyo de la administración municipal, que los casos de violencias hacia las mujeres no iban a ser tan altos, o que la carga laboral y/o responsabilidad del equipo iba a ser menor. También, señalan que el trabajo no es como esperaban particularmente en lo que respecta a la posibilidad de acompañar y apoyar diversas poblaciones: niñas, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores, entre otras. Igualmente, se tenía la creencia antes ingresar a la comisaría de que la operatividad de la comisaría era distinta, por ejemplo, con el sector salud, en donde la articulación de los casos en muchos municipios ha sido un gran reto para el seguimiento de los casos.

En respuesta a la pregunta sobre cómo ha sido la experiencia de trabajar en la comisaría de familia, la mayoría cree que ha sido una experiencia gratificante, positiva y transformadora que les ha permitido tener la oportunidad de ampliar sus conocimientos profesionales y personales. En este sentido, algunas personas de los equipos indican cómo el trabajar en la comisaría les ha aportado herramientas para fortalecer sus relaciones familiares. Así mismo, ha sido la oportunidad de dar a conocer las rutas de atención y realizar procesos de acompañamiento en colegios para abordar temáticas como: violencias; reclutamiento forzado y embarazos adolescente, entre otras.

### 3.3.3. Percepción de reconocimiento del trabajo realizado

El trabajo desarrollado por los equipos de trabajo puede ser reconocido tanto desde una dimensión simbólica como desde el material. En cuanto a la dimensión simbólica, un 43,75% de los encuestados sienten que sus labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajan. El 31,25% de los encuestados está parcialmente de acuerdo con este enunciado y el 25% se encuentra en desacuerdo.

**Gráfica 62.** "Siento que mis labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajo"

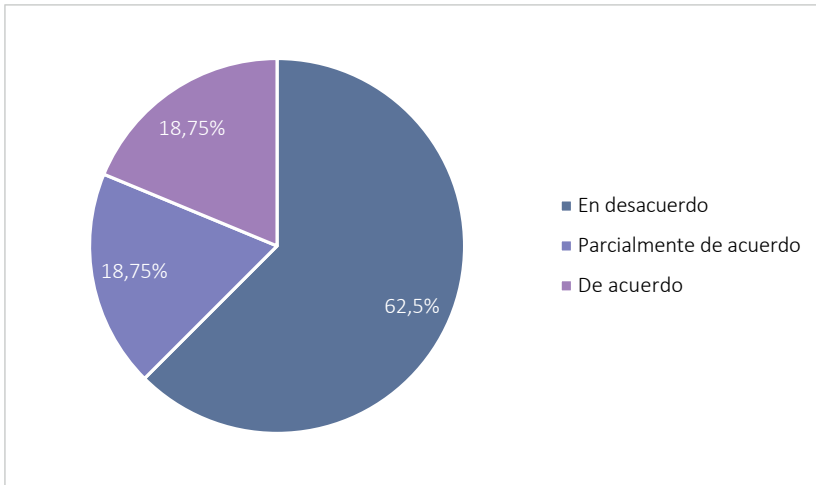


**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

En cuanto a la dimensión material del reconocimiento, la indagación se enfocó en términos de remuneración económica. Frente al enunciado: La remuneración que recibo es justa con respecto a las funciones que realizo, la mayoría se encuentra en desacuerdo (62,5%) y en menor proporción parcialmente de acuerdo (18,75%) o de acuerdo (18,75%).



**Gráfica 63.** “La remuneración que recibo es justa con respecto a las funciones que realizo”



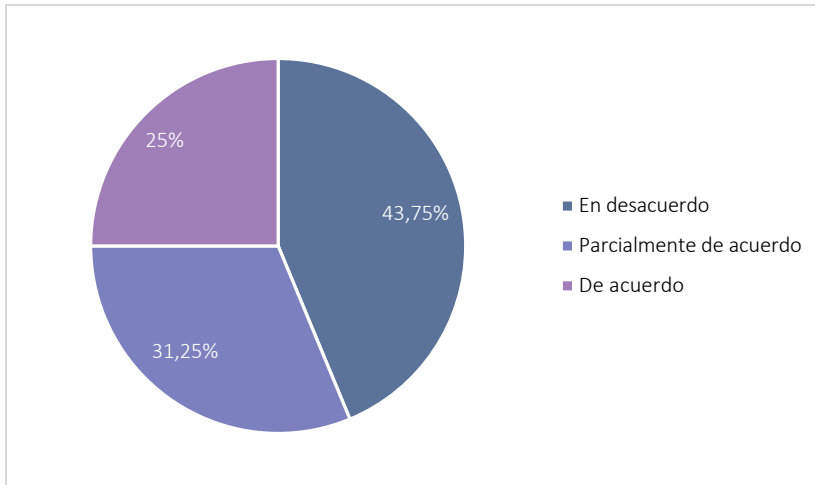
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

La insuficiente asignación de recursos a las comisarías tanto para el desarrollo de sus acciones, condiciones dignas de trabajo, como para la justa remuneración al equipo profesional refleja el poco interés y/o la baja importancia que algunos sectores de la sociedad otorgan a la realidad de las violencias en contra de las mujeres.

### 3.3.4. Prácticas de cuidado, riesgos y afectaciones a la seguridad de los equipos

Dado la carga de trabajo que suelen sufrir los y las trabajadoras de las comisarías de familia y los riesgos a los que los funcionarios se enfrentan al ejercer su labor, se considera necesario que las comisarías de familia cuenten con estrategias de cuidado para los y las integrantes de los equipos. Sin embargo, frente al enunciado: la Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten, solamente el 25% de los encuestados están de acuerdo mientras que el 43,75% está en desacuerdo y el 31,25% parcialmente de acuerdo.

**Gráfica 64.** “La Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

El equipo de Sisma Mujer conversó con las comisarías en relación con los espacios de autocuidado en el día a día. Los equipos de las comisarías relacionan el autocuidado con las siguientes palabras: bienestar, tranquilidad, amor propio, ejercicio, regular emociones, sueño reparador y tranquilo, alimentación sana y balanceada y salud mental, amor, consciencia, familia, estabilidad, seguridad, confianza, precaución ayudar, prevenir, y amor propio.

Asimismo, se indicaron como práctica de autocuidado actividades físicas, como; yoga, ejercicios funcionales y caminatas. También, ejercicios de relajación, respiración y visualización han generado bienestar cotidiano en los equipos de la comisaría. Pasear y conocer nuevos lugares para algunas personas ha representado la oportunidad de relacionarse con otros entornos y propiciar sentimientos de tranquilidad y balance emocional.

Algunos espacios de cuidado que han sido significativos y útiles para abordar los impactos emocionales de los equipos es la interacción cotidiana con seres queridos y vínculos significativos, así, por ejemplo, el encontrarse con las y los hijos y/o demás familiares se generan en las personas de los equipos experiencias de bienestar, tranquilidad y alivio de carga emocional derivada del trabajo. Otra práctica de autocuidado cotidiana que reconocen los equipos tiene efectos reparadores es escuchar música y ver películas.

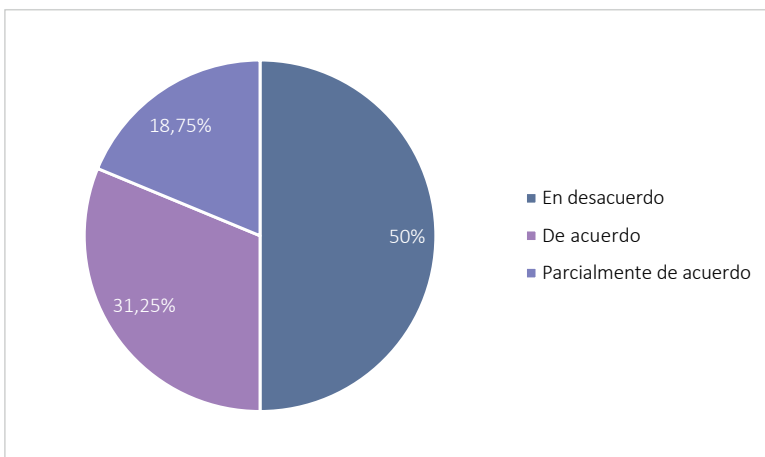
Con respecto a la prevención, buena parte de los equipos reconocen la importancia institucional de fortalecer prácticas preventivas de desgaste emocional y laboral para evitar posibles impactos y/o afectaciones psicológicas futuras en las y los integrantes de los equipos.

El equipo de la comisaría de Lloró mencionaba que les gustaría contar con un apoyo psicosocial externo, el cual pudiera ofrecer espacios de cuidado colectivo e individual y les ayudara a reflexionar más sobre la importancia de cuidar su salud mental y emocional. Sin embargo, no cuentan con recursos para esto e institucionalmente no existe una estrategia formal de acompañamiento a los equipos para afrontar los problemas derivados del acompañamiento a víctimas.

Finalmente, se indicó que el descanso y el sueño reparador es un reto para algunas personas de los equipos puesto que, en el día a día no se le da el espacio suficiente al mismo por la sobrecarga y el estrés laboral y las ocupaciones personales y familiares, entre otras cosas. Por otra parte, hay otras personas de los equipos que indican como el descanso es una práctica permanente que intentan cuidar y preservar en sus rutinas cotidianas.

Además de las afectaciones emocionales, el trabajo en las comisarías de familia también puede implicar riesgos para la seguridad y la integridad de quienes trabajan allí. Frente al enunciado: yo o algún(a) compañero(a) se han sentido en riesgo ejerciendo su labor, el 50% de los encuestados estuvieron de acuerdo, el 31,25% parcialmente de acuerdo y el 18,75% en desacuerdo.

**Gráfica 65.** "Yo o algún(a) compañero(a) se han sentido en riesgo ejerciendo su labor"



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

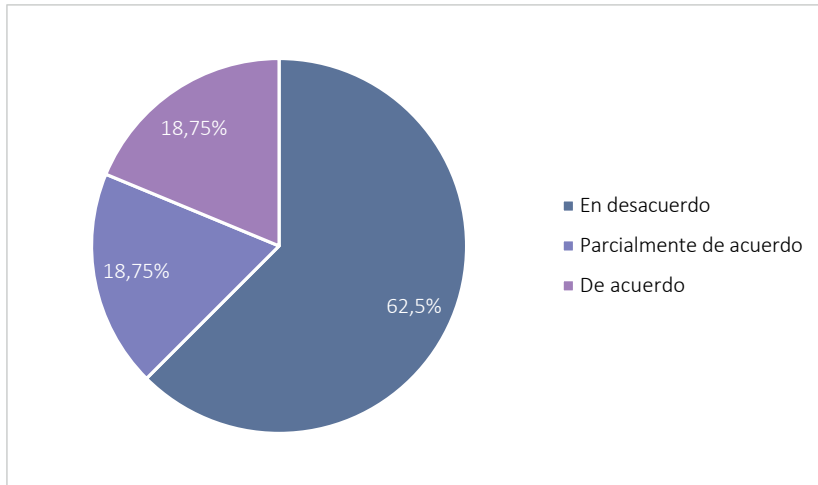
Las personas que señalan haber sufrido situaciones de riesgo derivadas de las labores que desarrollan en la comisaría reconocen como un foco de riesgo permanente para los equipos: la negativa de la policía a realizar los acompañamientos al sector rural cuando se realizan visitas de seguimiento familia y retiro de NNA, cuando los usuarios tienen consumo de sustancias psicoactivas o diagnósticos psiquiátricos, en la realización de audiencias de pedidas de protección, entre otras.

En relación con situaciones puntuales mencionan como, por ejemplo, ocasiones en las que las y los usuarios se han presentados a las comisarías con armas cortopunzantes, en estos casos, el riesgo se exagera principalmente cuando se ordenan decisiones que van en contra de los intereses de los agresores que acuden a la comisaría. También, un caso de violencia sexual de una niña en el corregimiento de Playa de Oro en Tadó, el padre y agresor de la misma les iba a agredir con un machete o cuando en una ocasión un usuario frecuentaba todos los días la comisaría para que cambiaran la medida de desalojo.

Teniendo en cuenta lo anterior, los participantes reflexionaron sobre cómo las estrategias de afrontamiento y diálogo con los grupos armados la han implementado mayoritariamente los hombres comisarios debido al riesgo diferencial de género en el que están las comisarias mujeres de los diferentes municipios.

A pesar de que la mayoría de las personas que conforman los equipos de las comisarías se han sentido en riesgo desarrollando sus actividades, no parecen contar con suficientes condiciones de seguridad ya que en respuesta al enunciado: cuento con condiciones de seguridad para ejercer mi labor, proporcionadas por la Comisaría, un 62,5% señaló estar en desacuerdo mientras que el 18,75% se encuentra parcialmente de acuerdo y el 18,75% restante está de acuerdo.

**Gráfica 66.** “Cuento con condiciones de seguridad para ejercer mi labor, proporcionadas por la Comisaría”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 16 respuestas de Chocó.

Algunas personas del equipo indican incremento de sentimientos de miedo al no sentir el apoyo y respaldo de la administración en las acciones y decisiones que realizan las comisarías, y cómo en muchas ocasiones sienten que realizan sus labores en soledad y sin el reconocimiento o valoración por el trabajo desarrollado, frente a lo cual señalan existe una falta de empatía institucional que es evidente y transversal en muchos municipios del departamento del Chocó.

Recordemos que no todas las oficinas de las comisarías de familia cuentan con personal de vigilancia, y en algunas de estas comisarías de familia el personal es reducido, lo que lleva a que los propios funcionarios se encarguen de tareas como las notificaciones, y sumado a que ponen a disposición pública información personal como sus números de teléfono. Es decir, esta situación de desamparo, a la que están sometidas estas comisarías, exagera las vulneraciones en términos de seguridad que enfrentan las y los funcionarios de las comisarías de familia.

Y, a pesar de los esfuerzos por adoptar estrategias para mitigar la percepción de inseguridad, como en el caso de la comisaría de Lloró, donde la auxiliar administrativa realiza las notificaciones debido a su tiempo y respeto en la comunidad, o la solicitud del apoyo policial para las visitas a campo; estas estrategias no son viables en todas las comisarías y, principalmente, no son soluciones concretas para estas vulneraciones.

### 3.4. Capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención y seguimiento

#### 3.4.1. Ruta de atención en las comisarías

A continuación, se presenta la ruta de atención que las comisarías de familia siguen para atender casos de violencia contra mujeres y/o niñas. Esta información fue recolectada a través de un ejercicio participativo en el que los equipos intercambiaron experiencias.

##### Comisaría de Quibdó # 2

1. **Comisaría de familia:** recepción de denuncia, medida de protección, atención psicosocial y valoración de riesgo.
2. **Fiscalía:** Denuncia por violencia intrafamiliar.
3. **Policía:** Medida de protección y acompañamiento.
4. **Medicina legal:** Valoración médico-legal.
5. **ICBF:** Articulación frente a los PARD.
6. **Defensoría del Pueblo:** Curso pedagógico, acompañamiento.
7. **Cooperación internacional:** Publicidad, bonos asistenciales para casos especiales, representación jurídica de víctimas.

##### Comisaría de Quibdó # 3

1. **Comisaría de familia:** Medida de protección y atención psicosocial.
2. **Policía Nacional:** Acompañamiento, rondas y visitas, rescates, desalojos a que haya lugar.
3. **Medicina Legal:** Valoración médico-legal y valoración de riesgo
4. **Fiscalía:** Acción de protección penal.
5. **Defensoría del Pueblo:** Curso pedagógico, asesoría y acompañamiento.
6. **ICBF:** Remisión de procesos que no están en VCF.
7. **Cooperación internacional:** Apoyo para refugio de víctimas, bonos asistenciales y representación legal de casos.
8. **Salud:** Atención terapéutica.

## Comisaría de Condoto

1. **Comisaría de familia:** Atención y orientación institucional e interdisciplinaria, medidas de protección y restablecimiento de derechos.
2. **Secretaría de Salud y Hospital:** Atención y verificación de salud física y mental, asistencia médica, psiquiátrica y forense especializada e integral.
3. **Fiscalía:** Verificación de caso, orientación jurídica, procedimientos legales que se derivan del hecho.
4. **Medicina legal:** Se encargan de conocer, analizar e interpretar el caso, para así dar un dictamen que sirva como perito del proceso.
5. **Policía:** Acompañamiento, hacen parte del sector de protección junto con el ICBF y la Comisaría de Familia.

## Comisaría de Bojayá

1. **Policía Nacional:** Remisión de la denuncia.
2. **Comisaría de Familia:** Recepción de la denuncia, medidas de protección, restablecimiento de derechos, atención psicosocial, seguimiento del caso.
3. **Fiscalía:** Orientación jurídica, judicialización al agresor, restablecimiento de derechos.
4. **Hospital, IPS y EPS:** Atención médica de inmediato, especialmente para víctimas de violencia sexual e intrafamiliar.
5. **ICBF:** Atención de violencias contra NNA, en articulación con la Comisaría de familia.

## Comisaría de Tadó

1. **Fiscalía:** Recepciona la denuncia.
2. **Policía de infancia:** Brinda acompañamiento en todo el proceso.
3. **Comisaría de Familia:** Atención y orientación a víctimas de violencia intrafamiliar, VBG, entre otras; medidas de protección.
4. **ICBF:** Brinda apoyo en lo relativo a atenciones psicosociales a NNA.
5. **Personería:** Brinda atención especial a mujeres, niños y niñas, así como a personas extranjeras víctimas de conflictos (migrantes).
6. **Hospital:** Brinda atención a personas víctimas de violencia física y sexual.
7. **Inspección de policía:** Brinda atención y acompañamiento a mujeres y NNA víctimas de violencia intrafamiliar y VBG.

8. **SIJIN:** Brinda acompañamiento a víctimas en la recepción de la denuncia y en la medida de protección.

### Comisaría de Vigía del Fuerte

1. **Comisaría de Familia:** Recepción de la denuncia a la víctima como autoridad administrativa, remisión al equipo interdisciplinario.
2. **Hospital:** Recibe a las víctimas para valoración médica, remitiendo a la Comisaría copia de su historia clínica para aportar como prueba al proceso.
3. **Policía Nacional:** Recibe la medida de protección de la víctima y debe garantizar la seguridad de esta.
4. **ICBF:** Encargada del restablecimiento de derechos de menores de edad.
5. **Fiscalía:** Por protocolo recibe los casos, pero no se ven avances de su parte en los procesos.

### Comisaría de Novita

1. **Comisaría de familia:** Atención a víctimas, remisión de casos a Fiscalía de Istmina para tramitar denuncia, remisión para valoración psicológica, informe familiar y visita domiciliaria.
2. **Hospital:** Valoración médica de la víctima.
3. **Policía:** Acompañamiento a la víctima, apoyo con traslado de esta al hospital (cuando es necesario), y brinda acompañamiento a la Comisaría para hacer efectiva las medidas de protección.
4. **Personería:** Remisión de casos cuando la violencia intrafamiliar se presenta en la zonas rurales e involucra a víctimas del conflicto armado.
5. **Secretaría de Gobierno:** Apoyo con gestión de recursos para enviar a víctimas de violencia intrafamiliar o de VBG al municipio de Istmina.
6. **Fiscalía:** Entrevistas a víctimas, remisión a medicina legal y al C.T.I. para investigación y orden de captura del agresor.
7. **Juzgado:** Desarrollo de audiencias para los implicados en el hecho de violencia.
8. **ICBF:** Se involucra en la ruta cuando hay un menor de edad cuyos derechos han sido vulnerados.

La auxiliar administrativa, quien está ubicada a la entrada de la comisaría, es la encargada de recepcionar los casos y orientar a las personas según el tipo



de trámite que desee realizar, esto en realidad no funciona con tanta efectividad, las personas llegan y entran a las oficinas según la necesidad, esta práctica en ocasiones sobrecarga a los equipos de trabajo pues no hay una atención previa que canalice las necesidades y los encargados de atenderlas.

### Comisaría de Río Quito

1. **Comisaría de familia:** Protección y garantía. Escucha y atiende a los y las usuarias, realiza valoración psicosocial y remite a Fiscalía, Secretaría de Salud, Policía, ICBF y/o Personería, según sea el caso.
2. **Sector salud:** Brinda atención inmediata, realiza valoración médica y remite a Fiscalía y Medicina Legal, en caso de ser necesario.
3. **Fiscalía:** Toma las denuncias y solicita a las entidades con competencias en el restablecimiento de derechos, de acuerdo al caso.
4. **Medicina Legal:** realiza los estudios o exámenes a que haya lugar.
5. **ICBF y Fundaciones:** Se articulan en la ruta de atención cuando hay menores de edad involucrados, brinda protección a niños, niñas y adolescentes.
6. **Policía Nacional:** Su rol es de protección de las víctimas, pero no realiza mayor acompañamiento a los casos.

### Comisaría de Nuquí

1. **Comisaría de familia:** Recepción de los casos de violencias, registro de información, evaluación inicial, intervención jurídica, notificación a las partes, valoración psicosocial y visitas de campo y socio-familiares por parte del equipo interdisciplinario, y acciones de seguimiento.
2. **Salud**
3. **Justicia**
4. **Protección**
5. **Educación**
6. **Cuidado**

### Comisaría de Unguía

1. **Comisaría de Familia:** Recepción y atención de usuarias y usuarios víctimas de violencias; realización de valoraciones iniciales a cargo del equipo interdisciplinario; recepción de la denuncia, realización de entrevista y solicitud de verificación de derechos; ordenamiento de medidas de protección, si ha lugar; remisión a otras entidades, seguimiento y acompañamiento de los casos.
2. **Centro hospitalario:** Valoración médica y diagnóstico en salud.
3. **Fiscalía:** Inicia los procesos de investigación penal por conductas punibles.
4. **Policía:** Garantiza la protección de las víctimas.

### Comisaría de Sipí

1. **Comisaría de Familia:** Recepción de denuncias, ordenamiento de medidas de protección, orientación en jurisprudencia, atención psicológica, seguimiento del caso.
2. **Policía:** Acompañamiento para garantizar la protección de víctimas.
3. **Hospital, IPS, EPS:** Valoraciones médico legales, especialmente para víctimas de violencia sexual.
4. **Fiscalía:** Investigación del caso, judicialización del agresor, medidas penales si ha lugar.
5. **ICBF:** Acompañamiento a casos que involucran a niños, niñas y adolescentes cuyos derechos están siendo vulnerados.
6. **Personería:** Verificación de medidas y de que se realice correctamente el restablecimiento de derechos.

#### 3.4.2. Condiciones y necesidades para la atención: privacidad e intimidad

En cuanto a las condiciones y necesidades para la atención en el departamento de Chocó, se identifica mayoritariamente una carencia de recursos y espacios, lo que impide desarrollar adecuadamente las actividades de la comisaría.

Una de las necesidades más destacadas por los equipos de las comisarías es la falta de espacios y herramientas para trabajar con menores de edad. Ninguna de las comisarías cuenta con un espacio exclusivo para el uso de los más pequeños. Asimismo, los equipos participantes en el ejercicio de diagnóstico

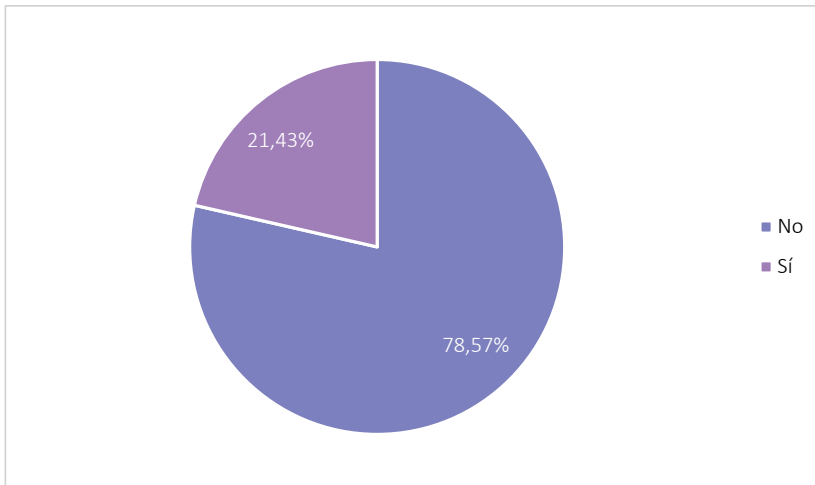
han referido que es urgente contar con tapetes, colchonetas, juegos pedagógicos y materiales didácticos, entre otros elementos. Las comisarías de familia de Istmina y Nóvita indicaron también el interés por contar con juegos y material didáctico con un enfoque diferencial para trabajar con comunidades. La comisaría de Nóvita comentó que los pocos materiales que tienen para trabajar con menores fueron comprados con recursos personales, pues no disponen de ningún apoyo o dotación en este aspecto.

Dos de las comisarías que participan en este diagnóstico realizan también talleres, capacitaciones y conversatorios con niños, niñas y adolescentes. La comisaría de Lloró suele reservar un espacio en la casa de eventos culturales del municipio para poder desarrollar estas actividades. Y en el caso de la comisaría de Nóvita, realizan capacitaciones sobre sexualidad, prevención del reclutamiento forzado, manejo y contención emocional en los colegios.

En el caso de visitas domiciliarias y a zonas lejanas a la comisaría, ninguna comisaría reportó disponer de vehículo propio. Por lo general, deben solicitar a la Alcaldía los recursos para desplazarse, sin embargo, estos recursos no siempre están disponibles. En vista a esto, diferentes comisarías reportaron que los funcionarios tienen que hacer uso de sus propios recursos en numerosas ocasiones para poder costear visitas domiciliarias, reubicación de menores o traslado de mujeres a casas refugio.

En la misma línea, se identificó también la falta de espacios para poder trabajar con mujeres víctimas de violencias. El 78,57% de los encuestados afirmó que su comisaría no cuenta con espacios íntimos y cuidadosos para conversar con las mujeres que llegan a las comisarías.

**Gráfica 67.** “¿La Comisaría cuenta con un espacio íntimo y cuidadoso para conversar con las mujeres que llegan?”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 14 comisarías de Chocó.

A pesar de que la gran mayoría de comisarías cuenta con oficinas separadas, estas no garantizan espacios íntimos y de cuidado, en la mayoría de los casos se identificó que estas no mantenían las conversaciones aisladas o no contaban con las condiciones necesarias para que las usuarias se sintieran en un espacio íntimo. Las ventanas sin persianas, las puertas de vidrio o la falta de cortinas que separen los espacios son un impedimento para proporcionar intimidad a los y las usuarios/as en muchas de las comisarías. Peor aún, las comisarías que cuentan con un espacio abierto o compartidas sin separación.

Como respuesta a esta problemática, algunas de las comisarías han intentado buscar formas de crear espacios más privados para poder realizar actividades que lo requieran, ya sea turnándose las oficinas, utilizando la sala de audiencias o solicitando otros espacios.

A modo de ejemplo, la psicóloga de la comisaría de familia de Vigía del Fuerte suele pedir prestada una oficina de la Secretaría de Cultura del municipio para poder llevar a cabo atenciones de alto riesgo con total privacidad. En otras comisarías, las oficinas son turnadas para que solo sean utilizadas por una profesional a la vez, como en el caso de Quibdó, en el que las tres psicólogas de las tres comisarías comparten una misma oficina y estas procuran que la oficina sea por una psicóloga a la vez. En el caso de la comisaría de familia de Bojayá, al ser una oficina compartida y sin disponibilidad de espa-

cios privados, los equipos deben retirarse de sus puestos de trabajo cuando el comisario tiene que realizar audiencias o cuando la psicóloga realiza sesiones de atención psicosocial. Para esta comisaría, un hecho a resaltar de la oficina es que es la única oficina que está insonorizada, por lo que nadie puede escuchar lo que sucede en las oficinas, garantizando así un espacio de privacidad para los y las usuarios/as.

### **Herramientas de contención.**

Al indagar por las herramientas de contención con las que cuentan los equipos de las comisarías de Chocó, para acompañar a las mujeres, la respuesta de la mayoría es que no cuentan con herramientas. Algunas personas señalaron que brindan a las mujeres vasos de agua; sin embargo, alguien mencionó que: *el botellón es comprado por los funcionarios y funcionarias que están en la bodega*. Otra persona respondió: *nada, a veces solo hay papel higiénico*.

Recordemos del apartado 3.2.2, que gran mayoría de estas comisarías no cuenta con dispensadores de agua potable, y mucho menos, de bebidas calientes como café, por lo que, no siempre tienen los recursos para ofrecerles a las usuarias en el proceso de atención. Sin embargo, muchas comisarías sí expresaron el deseo de que se les surta con estos recursos para amenizar la atención psicosocial, y en otras directamente los equipos se organizan para aportarlos desde sus propios medios económicos.

En caso de que sea necesario adoptar la medida de una casa refugio o reubicación de menores, se procura seguir las rutas establecidas utilizando los recursos de las alcaldías, aunque en algunos casos, nuevamente, las y los funcionarios se organizan para recolectar los recursos necesarios.

Es importante destacar, que el proceso de escucha y contención son constantes, y para ello se requiere una adecuada articulación entre las diferentes instituciones que se pueden requerir para cada usuaria, esto es vital tenerlo en cuenta para evitar casos de revictimización. La comisaría de Istmina nos compartía que en la casa de justicia se encuentra la oficina de medicina legal, a las mujeres víctimas de violencias se les remite para realizar exámenes y valoraciones, pero desde hace 3 meses aproximadamente no hay profesional que brinde atención, ya que la médica que estaba se encuentra en licencia de maternidad y no han nombrado su reemplazo. El comisario cuenta que es una gran falencia y barrera para los procesos judiciales de las mujeres que acuden a las comisarías. Ante esta situación es el personal médico del hospital quien realiza las valoraciones.

### 3.4.3. Material informativo

En cuanto al material informativo, la mayoría señala que no cuentan con piezas gráficas, fuera de pocas respuestas que indicaron que utilizan herramientas como flyers sobre rutas de atención y con el violentómetro. Alguien dijo que no cuentan con material, sino que a las mujeres que asisten: “se les informa de boca cuáles son las rutas”.

La mayoría de las comisarías no cuentan con material informativo para los y las usuarias que acuden a las dependencias. Los pocos materiales que tienen hacen referencia a la ruta de atención o a la prevención de diferentes violencias, entre otras cosas, y suelen estar en formato flyer, pendón, plóter o carteles. En las comisarías en las que no se cuenta con ningún tipo de material, se suele informar de boca a las mujeres cuáles son las rutas de atención.

La comisaría de familia de Bojayá y la de Vigía del Fuerte reportaron haber adquirido material informativo gracias a la cooperación internacional. Sin embargo, el equipo de Bojayá refirió no haber colgado los materiales porque desconocen si en las paredes es posible colocar puntillas que sostengan los pendones adquiridos.

La comisaría de familia de Bojayá y la de Lloró resaltaron la importancia de estos materiales. El Comisario de Bojayá refirió que les serían muy útiles dos pendones araña portátiles, para poder acercar el trabajo de la Comisaría a las poblaciones más retiradas del casco urbano, mientras que el comisario de Lloró comentó que sería muy útil contar con un espacio publicitario en la emisora comunitaria del municipio (pauta radial), así como con un espacio en la página web de la Alcaldía, videos/cortometrajes sobre prevención y atención para mostrar en actividades comunitarias, etc.

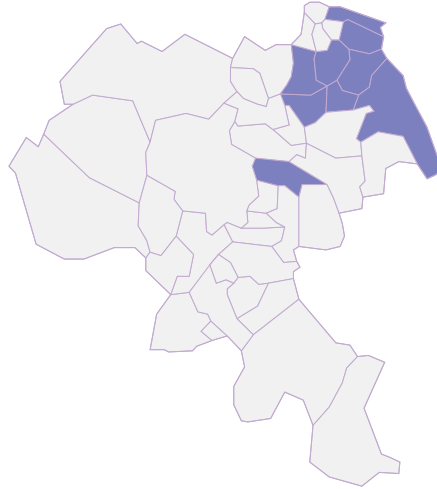


# IV. NARIÑO

## 1. Datos sociodemográficos y contextuales de Nariño

### 1.1. Municipios priorizados

**E**n el marco de este diagnóstico se incluyeron las comisarías de familia de los siguientes municipios del departamento de Nariño: El Charco, Barbacoas, Olaya Herrera, Pasto (aunque solo se incluyen tres comisarías de la capital departamental), Ricaurte y Santa Bárbara.



**Tabla 13.** Municipios priorizados en el departamento de Nariño

Municipio	Población (habitantes)	Categoría
Barbacoas	58.292	6
El Charco	23.099	6
Olaya Herrera	26.280	6
Pasto (3 comisarías)	410.835	1
Ricaurte	20.581	6
Santa Bárbara	14.060	6

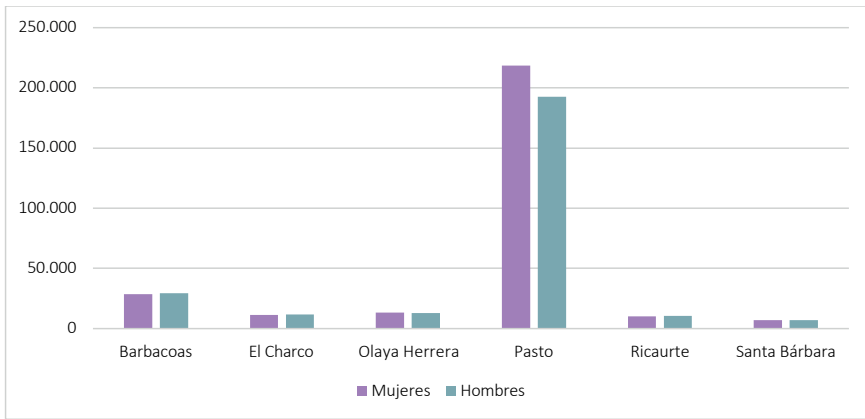
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.



## 1.2. Número de habitantes por sexo, por municipio

Como salta a la vista en la Tabla 13, la ciudad de Pasto es el municipio que cuenta con la mayor cantidad de habitantes, entre los municipios priorizados para el diagnóstico, el segundo es Barbacoas. Los municipios restantes cuentan con una población menor a 30.000 habitantes, siendo Santa Bárbara el de menor cantidad de habitantes. La mayor proporción de mujeres también se encuentra en Pasto (53,15%) y la menor proporción en Barbacoas (49,27%).

**Gráfica 68.** Habitantes por sexo en los municipios priorizados en Nariño



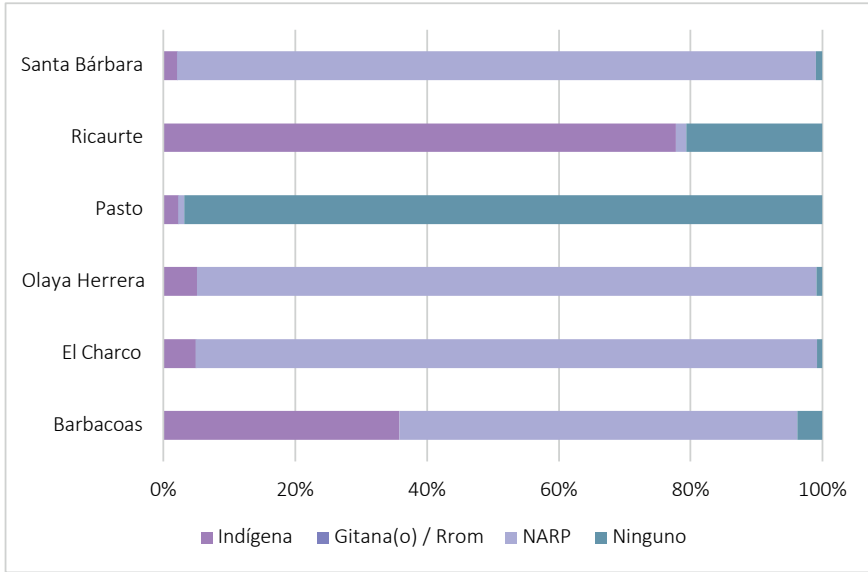
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

## 1.3. Población según pertenencia étnico-racial

Según las proyecciones poblacionales realizadas por el DANE, en el departamento de Nariño el 41,39% de la población se reconoce como perteneciente a algún grupo étnico-racial. El 26,66% del total de la población se reconoce como negra, afrocolombiana, raizal y palenquera (NARP); el 14,73% de la población se reconoce como indígena; el 0,01% como gitana o rrom; y el 58,61% no se reconoce como perteneciente a ningún grupo étnico-racial.

La población de los municipios incluidos en este diagnóstico es diversa, en términos de pertenencia étnico-racial. Pasto, capital del departamento, cuenta con la menor proporción de población que pertenezca a estos grupos, pues solamente el 2,3% se reconoce como indígena y el 0,9% como NARP. En contraste, los municipios con mayor proporción de población NARP son: Santa Bárbara (96,9%), El Charco (94,3%), Olaya Herrera (94%) y Barbacoas (60,3%). Los municipios con mayor proporción de población indígena son Ricaurte (77,8%) y Barbacoas (35,9%).

**Gráfica 69.** Habitantes por pertenencia étnico-racial, por municipio en Nariño



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

## 2. Situación de violencias contra las mujeres y las niñas en Nariño

### 2.1. Violencia sexual

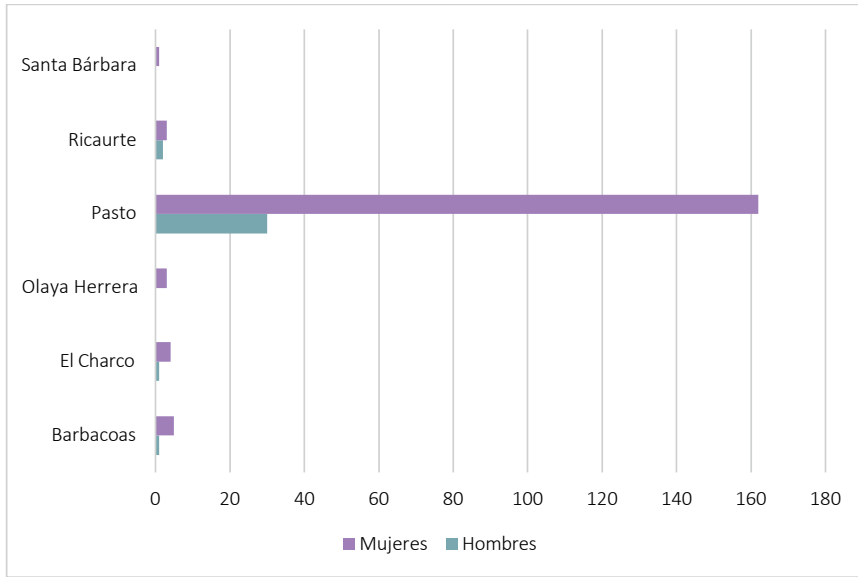
**D**urante el primer semestre de 2023 se registraron ante el INML-CF 74 casos de presunto delito sexual en el departamento de Nariño, de los cuales 68 corresponden a mujeres (91,89%) y 6 corresponden a hombres (8,11%).

Para el caso de los municipios priorizados para el diagnóstico, solamente se registraron casos de violencia sexual en Pasto, capital del departamento. Esto puede explicarse a partir de una situación que se presentará adelante y es que esta institución no está presente en los municipios priorizados, fuera de Pasto.

Con el propósito de triangular la información, consultamos los datos del SIEDCO de la Policía Nacional y encontramos que, para el primer semestre de 2023, ante esta institución se registran 450 casos de delitos sexuales, de los cuales 373 corresponden a mujeres (82,89%), 73 corresponden a hombres

(16,22%) y no se cuenta con información de sexo en 4 casos (0,89%). Del total de casos de violencia sexual en contra de mujeres, 187 corresponden a menores de edad, es decir, el 50,13%.

**Gráfica 70. Casos de violencia sexual, por municipio y por sexo en Nariño, primer semestre de 2023**



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del SIEDCO de la Policía Nacional.

De acuerdo con los datos de la Policía Nacional, Pasto registró la mayor cantidad de casos de violencia sexual durante el primer semestre de 2023 entre todos los municipios del diagnóstico con 193. De este total, 162 corresponden a mujeres, cifra que representan el 83,94%. Adicionalmente, es importante resaltar que en los municipios de Olaya Herrera y Santa Bárbara, todos los casos reportados corresponden a violencia sexual ejercida sobre mujeres.

## 2.2. Violencia intrafamiliar

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, en el departamento de Nariño se han registrado ante el INML-CF 627 casos de violencia intrafamiliar. Del total de casos, el 70,02% han tenido como presunto agresor a la pareja o expareja, mientras que en el 29,98% de los casos, los presuntos agresores son otros familiares.

Por otro lado, ante el SIEDCO de la Policía Nacional en Nariño se registraron en el mismo periodo de tiempo 1465 casos de violencia intrafamiliar, de los cuales 1123 corresponden a mujeres (76,66%); 339 corresponden a hombres (23,14%), mientras que no se cuenta con información de sexo en 3 casos, que representan el 0,2%. Los datos de la Policía Nacional no cuentan con desagregación por presunto agresor.

Por esta razón, se presentan los datos de violencia intrafamiliar ejercida por pareja o expareja en los municipios priorizados, registrados ante el INML-CF; los datos de violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares, teniendo en cuenta la misma fuente; y los datos de violencia intrafamiliar sin diferenciar por presunto agresor, registrados ante la Policía Nacional.

### 2.2.1. Violencia intrafamiliar ejercida por pareja o expareja

Durante el primer semestre de 2023, se registraron ante el INML-CF 439 casos de violencia intrafamiliar en Nariño. En estos casos el presunto agresor ha sido pareja o expareja de las víctimas. De los 439 casos registrados, 399 fueron en contra de mujeres, lo que representa el 90,89%; a su vez 40 han casos de violencia intrafamiliar han sido en contra de hombres, para un 9,11%. Se identifican, además, 8 casos de violencia en contra de niñas y adolescentes, ejercida por pareja o expareja.

En los municipios priorizados, solamente se registra información de este tipo de violencia ante el INML-CF en Pasto y en Barbacoas. En Pasto se registran 242 casos, de los cuales 218 corresponden a mujeres, que representan el 90,08% y 24 corresponden a hombres, que representan el 9,92%. En Barbacoas se registran ante la misma entidad 2 casos, ambos correspondientes a mujeres.

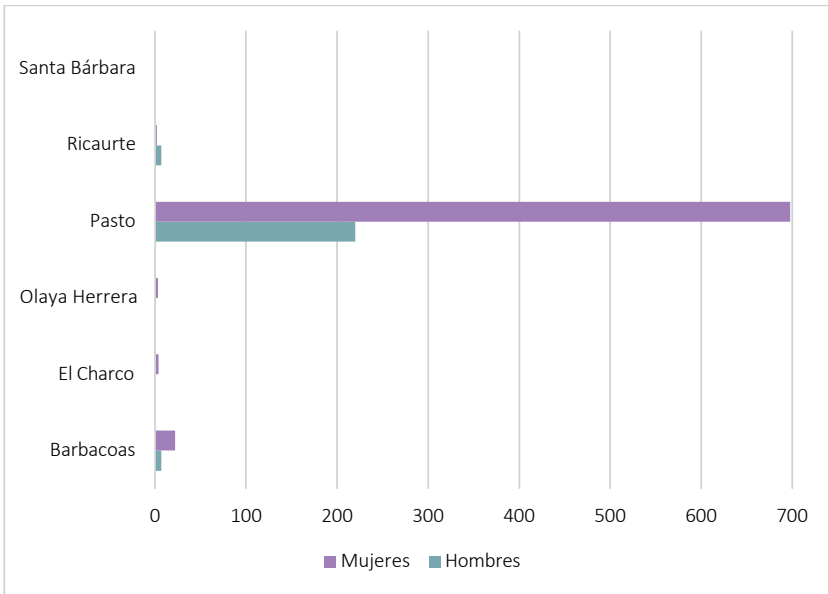
### 2.2.2. Violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares

En el primer semestre de 2023 ante el INML-CF se registraron 188 casos de violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares, diferentes a pareja o expareja. De estos casos, 111 corresponden a mujeres (59,04%) del total y 77 a hombres, que representa 40,96 % del total.

En los reportes del INML-CF para los municipios del diagnóstico solamente se registran casos de VIF ejercida por otros familiares en los municipios de Pasto y en Ricaurte. En Pasto se registran 95 casos, de los cuales 57 corresponden a mujeres (60%). A su vez, en Ricaurte se registran 3 casos de violencia intrafamiliar, 2 correspondientes a mujeres (66,67%) y un caso en contra de un niño (33,33%).

Por otro lado, durante el primer semestre de 2023, el SIEDCO de la Policía Nacional registró casos de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, sin desagregación por presunto agresor de la siguiente forma: Pasto (698), Barbacoas (22), El Charco (4), Olaya Herrera (3) y Ricaurte (2). Fuera de Ricaurte, en todos los casos la mayor proporción de víctimas fueron mujeres. No se registran casos de violencia intrafamiliar ante esta entidad en el municipio de Santa Bárbara.

**Gráfica 71. Casos de VIF, por municipio y por sexo en Nariño, primer semestre de 2023**



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del SIEDCO de la Policía Nacional.

### 2.3. Femicidios

De acuerdo con las estadísticas del Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA) de la Fiscalía General de la Nación, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023 se han registrado 8 feminicidios en el departamento de Nariño, uno de ellos en Pasto. En la tabla 18 se señala el número de feminicidios que se han reportado en los últimos años, en los municipios incluidos en el presente diagnóstico.

**Tabla 14.** Femicidios en los municipios priorizados en Nariño, hasta junio de 2023

Municipio	Casos de femicidio
Barbacoas	5 femicidios: 1 en el año 2019, 2 en 2021 y 2 en 2022.
Olaya Herrera	10 femicidios en el año 2021.
Pasto	32 femicidios: 3 en el año 2016, 3 en 2017, 4 en 2018, 2 en 2019, 3 en 2020, 5 en 2021, 11 en 2022 y 1 en 2023.
Santa Bárbara	1 femicidio en el año 2017.

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del SPOA de la Fiscalía General de la Nación.

### 3. Caracterización de las comisarías de familia priorizadas en Nariño

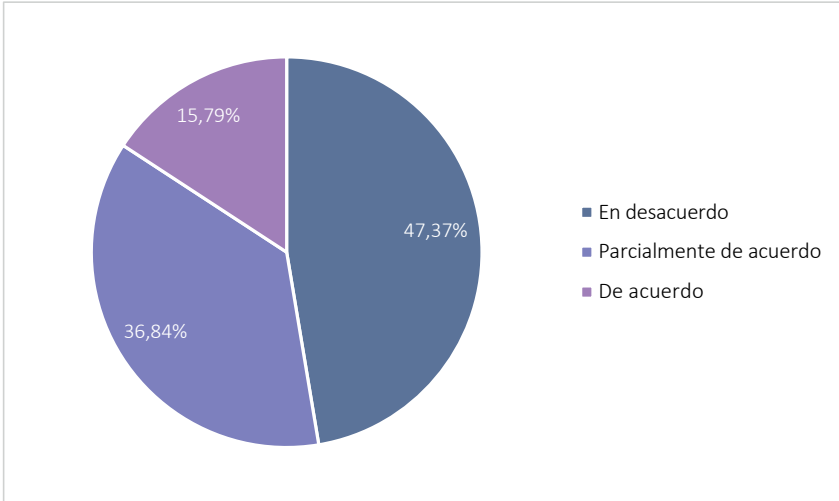
#### 3.1. Articulación interinstitucional

La articulación interinstitucional es un pilar del funcionamiento de las Comisarías de Familia, ya que la atención y la implementación de las medidas de protección integral y la efectividad en su operación dependen de la respuesta conjunta y articulada de las instituciones del Estado.

En el departamento de Nariño, el 47,37% de las respuestas brindadas frente a la pregunta *¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?* mostraron desacuerdo y un 36,84% de las respuestas afirmaron estar parcialmente de acuerdo, lo que evidencia el sentir generalizado de las deficiencias en la articulación y apoyo interinstitucional. Asimismo, sobresale que tan solo un 15,79% se mostró de acuerdo respecto a recibir apoyo para sus labores por parte de otras instituciones.

La siguiente gráfica presenta los resultados en respuesta a la pregunta relacionada:

**Gráfica 72.** “¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.

El apoyo a las labores de las comisarías fue cuestión recurrente mencionada en los ejercicios grupales, puesto que afecta el cumplimiento de sus funciones, las capacidades para la atención, la efectividad de sus acciones y la calidad y garantías para desarrollar sus labores. Este es, sin duda uno de los datos de carácter cualitativo más destacados que arrojó el ejercicio.

La mayoría de las comisarías del departamento que participaron en el ejercicio consideran que difícilmente hay apoyo para su entidad y algunas señalan que, en lugar de ello, por lo general hay una vigilancia punitiva que se manifiesta en presiones para que garanticen la atención bajo cualquier condición. Esto deriva en desgaste progresivo de la capacidad institucional y contribuye al desborde de capacidades. Sobre el tema, una de las comisarías señalaba que: “más que apoyo es presión de cumplimiento de metas. El apoyo muchas veces es nulo”.

Tras la presentación anterior, consideramos que es importante abordar la articulación interinstitucional desde las particularidades locales, pues visibiliza las relaciones que las comisarías encuentran relevantes para su operación y las implicaciones de la falta de apoyo para sus labores.

En este sentido, la metodología desarrollada incorporó una actividad de mapeo de actores que amplía la información en términos de los actores que

representan colaboración o articulación eficiente, así como aquellos frente a los cuáles hay deficiencias que repercuten en su ejercicio.

### 3.1.1. Mapas de actores

Para el mapeo de actores en Nariño, se desarrollaron ejercicios colectivos en dos grupos, esta dinámica, inicialmente se había propuesto por factores territoriales que suponían dificultades para los encuentros. Sin embargo, para esta sección consideramos relevante realizar un análisis individual de cada grupo, ya que los criterios de comparación predominantes en el departamento corresponden a elementos de diferenciación. Lo anterior significa que los hallazgos durante la identificación de actores dificultan el realizar generalizaciones respecto a la situación departamental, en su lugar visibiliza las profundas desigualdades entre las dinámicas sociales y territoriales en el departamento.

En concordancia con lo anterior, el primero de los grupos corresponde a los municipios del piedemonte y litoral pacífico de Nariño en el que participaron las comisarías de familia de los municipios de Barbacoas, El Charco, Olaya Herrera, Ricaurte y Santa Bárbara de Iscuandé y el segundo grupo en el cuál participan las Comisarías de Familia del municipio de Pasto –Comisarías I, II y III–. Finalmente, esta lectura concluirá con un análisis departamental que permita profundizar en algunos hallazgos comunes y las desigualdades en mención.

### Hallazgos grupo municipios del piedemonte y litoral pacífico:

La complejidad de la situación de las comisarías de familia que operan en estos cinco municipios se vincula en gran medida con los inconvenientes de relacionamiento interinstitucional que deben sortear y afrontar estratégicamente para cumplir con sus funciones. La disponibilidad local de instituciones, su calidad de atención y las condiciones para su operación, así cómo su ubicación geográfica, son factores que afectan el contar con una red de trabajo sólida y eficiente.

Tras la revisión de los mapas elaborados, se puede observar que aunque el número de actores es variable, en términos generales solo hay dos actores que se repiten en todos los mapas, la Policía Nacional y la Fiscalía. Esto se explica puesto que son actores con poder de toma e implementación de decisiones judiciales de acuerdo a la formalidad de las normas. La variabilidad en los demás actores muestra que estas comisarías deben adaptarse a las condicio-



nes locales y generan relacionamientos diversos de acuerdo a la disposición institucional en su zona. En ello profundizaremos a través de este análisis.

Antes de adentrarnos en las relaciones difíciles y las deficiencias, deseamos resaltar las habilidades de cada uno de los equipos para desarrollar estrategias de trabajo que generen respuestas apropiadas para la coordinación en el territorio. Especialmente, identificamos el esfuerzo por desarrollar acciones conjuntas con actores como gobernadores y autoridades indígenas, representantes legales de los consejos comunitarios, instituciones educativas, iglesia e inclusive la Registraduría. En general son actores que no cuentan con poder en las decisiones judiciales de la justicia ordinaria, pero sí cuentan con legitimidad y poder territorial, así como acceso y despliegue en sus territorios. El relacionamiento con los mismos se vuelve clave si quieren realizar visitas, implementar órdenes judiciales, desarrollar actividades pedagógicas, entregar citaciones, entre varios ejercicios, especialmente aquellos que demandan un relacionamiento con las comunidades dispersas.

En primera medida, se señaló la relevancia del relacionamiento con las autoridades indígenas. La mayoría de los municipios manifiesta cercanía con autoridades indígenas, aunque esta no es una relación perfecta, por ejemplo, si son casos cuyo ingreso inicial ha sido por jurisdicción indígena expresaban que “...es muy complejo realizar intervenciones”. Durante la conversación un equipo profundizó en los conflictos de competencia, pese a que parecían resolverse con relativa facilidad, señalaron que desde su experiencia los cabildos “...naturalizan y legitiman la violencia hacia las mujeres, es muy complejo pues obstaculizan el proceso”. Aún así, parece que la generalidad, ya sea entendida como estrategia o como buena práctica es que hay una relación de legitimación y respeto bidireccional. Inclusive una persona de los equipos de Comisarías expresó que les decía a las autoridades indígenas “...frente al gobernador, yo entro a complementar, a trabajar de manera subsidiaria” pues reconoce que hay una mayor receptividad de las comunidades frente a las autoridades por su lugar de poder.

En términos de las necesidades para la efectividad de esta coordinación, uno de los equipos consideraba que toda la formación que estaban recibiendo por parte de Sisma, también debía realizarse con autoridades indígenas. Este mismo equipo explicaba que en cada cambio de mandato deberían hacer un empalme frente a esta temática, puesto que la alta rotación de las autoridades complejiza las capacidades de articulación. Algunos equipos se benefician de la existencia de cabildos mayores o asociaciones de cabildos en sus territorios, lo que facilita el establecimiento de diálogos más fluidos con quienes coordinan estas asociaciones. Esto se considera especialmente ventajoso en municipios como Ricaurte, donde el número de cabildos es muy alto.

Otro actor que adquiere relevancia en estos contextos corresponde a los representantes legales de los Consejos Comunitarios. Al respecto, de las 5 Comisarías participantes 4 se encuentran en zonas con un alto número de Consejos Comunitarios y 2 mostraron una relación cercana. Estas discutieron sobre el apoyo que constituyen en materia de facilitar su movilidad, transportar a personas que lo requieren, entregar citaciones, acompañar procesos de rescate, notificar sobre las condiciones de seguridad en las zonas e inclusive brindar recursos para la compra de combustible de los vehículos que se emplean durante los procedimientos. En la misma dirección, recordaban que cómo entidad territorial son parte de los procesos de gobernanza de sus territorios y reciben recursos propios, por ejemplo, a través de los bonos de carbono que han invertido en servicios sociales cómo un centro nutricional en la zona. A raíz de esta conversación, una persona de un equipo que tiene escaso vínculo con los consejos comunitarios de su municipio expresó compromiso con que su primera tarea al regresar al territorio sería establecer contacto con ellos.

Para cerrar con las alianzas que representan un apoyo local, llama la atención la importancia que se otorga al relacionamiento con entidades, cómo Registraduría, instituciones educativas, personería, unidad móvil de ICBF o actores cómo la iglesia. Cómo ya se mencionaba, la creación de estas redes es una respuesta a las dinámicas territoriales de control, la baja presencia institucional en esta zona y las dinámicas sociales y geográficas. Por ejemplo, los equipos indican que la cercanía con la Registraduría es clave, no solo por la naturaleza de los procedimientos que realizan las comisarías, también por las condiciones de las poblaciones que se atienden en esta zona, de acuerdo a sus testimonios muchas personas no cuentan con identificación o documentos actualizados, por lo que la eficiencia con la que se obtiene cierta documentación es un punto clave en la atención.

Al documentar estas alianzas consideramos que las comisarías de esta zona se desligan de la visión restrictiva que tradicionalmente se sostiene respecto al rol de la entidad, limitando sus acciones al ejercicio de la justicia. Las circunstancias de estos territorios y sus dinámicas sociales hacen que, en la mayoría de los casos, su misión sea auto-reconocida más allá de la responsabilidad judicial. En este sentido, el tipo de alianzas locales que se han presentado aparecen como una estrategia para brindar medidas de atención y protección integrales que por su contexto pueden llegar a mostrar mayor eficiencia que los protocolos contemplados en la ley.

Frente a los aspectos de la coordinación que suponen dificultades o retos, la relación con las fuerzas públicas aparece en un lugar destacado. En una primera medida, lo vinculan a la necesidad de acompañamiento por la naturaleza de los procedimientos judiciales que realizan las Comisarías, pero

también gana relevancia si se tienen en cuenta las dinámicas de conflicto armado de esta región. Todas posicionan la dificultad de movilidad y el poco ámbito de acción de la policía puesto que, si bien deberían ser garantes en la implementación de las medidas de protección, esta institución no realiza desplazamientos a zonas dispersas rurales debido a su competencia y la inestabilidad en el orden público.

En relación con lo anterior, pese a que la población de estos municipios es mayoritariamente dispersa y tienen altos niveles de ruralidad, la policía no puede ejecutar acciones fuera del perímetro urbano. Sólo en un municipio se identificó positivamente el seguimiento a las medidas de protección por parte de la policía, aunque se limitan al perímetro urbano y en otros dos manifestaron inconformidad por sus incumplimientos en el acompañamiento a procedimientos y medidas de protección, inclusive zona urbana. En otros dos municipios se identifican las acciones de la policía centradas en desarrollar jornadas o campañas, más que como garantes del cumplimiento de las medidas de protección.

En contraste, los equipos discutieron el recurrir al ejército, la armada y la guardia indígena como garantes de la seguridad para operativos judiciales. Los dos primeros, debido a la disponibilidad de vehículos y lanchas para llegar a zonas de difícil acceso y la guardia indígena si se desea acceder a territorios en jurisdicción indígena.

Una segunda situación que se expuso con preocupación es la articulación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y sus centros zonales. De los cinco municipios participantes en este grupo, Barbacoas es el único que cuenta con un centro zonal. Los demás deben desplazarse a otros lugares cuándo el procedimiento lo demande. Esto representa un obstáculo para la atención por los tiempos de desplazamientos, en el caso de Ricaurte, el centro zonal está en Túquerres a dos horas por vía terrestre, en los casos de El Charco, Olaya Herrera y Santa Bárbara de Iscuandé, y el centro zonal está en Tumaco, por lo que el desplazamiento se realiza por vía fluvial y toma de 3 a 5 horas.

Lo anterior implica que los costos en tiempos y recursos se incrementan y las gestiones para llevar a cabo los procesos de restablecimiento de derechos se complejizan. En el caso de Ricaurte, señalan que por el tamaño del municipio ya deben contar con un centro zonal y la gestión para la operación de este no se ha logrado.

En la misma vía, una de las dificultades en las que se hizo hincapié fue la carencia de casas-albergues. La debilidad que hay en las redes de acogida para las personas que requieren este servicio, se vuelve especialmente problemá-

tica cuándo hay necesidad de ejecutar procedimientos con inmediatez. Una persona de los equipos de Comisarías comparte que “[...] en eso estoy en cero” lo que ha constituido una barrera para implementar medidas de protección eficientes pues los traslados demandan planeación y recursos con los que normalmente no se cuenta.

Respecto al sector salud, todos los equipos mostraron inconformidad. Algunas situaciones expuestas tienen que ver con la entrega incompleta de información, las demoras en la atención, la falta de claridad en las competencias y la implementación de la ruta, la alta rotación del personal y la falta de capacitación del mismo, el exceder las funciones de las comisarías solicitando apoyos y realizando llamadas a los equipos en tiempos extra laborales, entre otros.

Entre varios obstáculos que se presentaron en la coordinación con el sector salud, la situación más alarmante que se expuso fue respecto a un hospital municipal, que en algunas ocasiones enviaba material probatorio de delitos sexuales a la Comisaría. Este hecho que implica que se rompe la cadena de custodia puesto que esta Comisaría de Familia no tenía competencia como policía judicial en el **municipio**. Lo anterior, ya fue resuelto a través de una reunión con la entidad y la Dirección Local de Salud, pero lo consideramos un evento de gravedad derivado de la falta de capacitación oportuna frente a las competencias en la ruta de atención, resultando en una obstaculización e inclusive vulneración de los derechos de mujeres y niñas.

Hay un hallazgo importante frente a los Juzgados Promiscuos Municipales: si bien se entiende que la relación con estos organismos se enmarca en la formalidad de los procedimientos, durante las conversaciones se posicionaron dos dificultades percibidas en sus actuaciones.

Por una parte, el incumplimiento de sus competencias, y, por la otra, porque parece haber un sesgo en el cual los asuntos de violencia contra las mujeres en contextos familiares son desatendidos. Respectivamente, un equipo expresaba que el juzgado de su municipio “[...]nos regresa lo que enviamos, incumple la ruta y se desentienden de sus obligaciones” y en otro caso “[...] la relación es muy distante, no se involucran en las medidas de protección ni en los procesos de VIF, en cuanto a derechos de las NNA sí existe el apoyo y la diligencia”.

Estos escenarios permiten ver que es imprescindible gestionar la administración desde una perspectiva feminista y de género. Además, en estas situaciones se destaca que, según la jurisprudencia constitucional, las mujeres también son protegidas por la normatividad nacional e internacional.

En la misma dirección, las autoridades están sujetas al mandato de la debida diligencia en sus actuaciones lo que supone prácticas que garanticen eficacia en la prevención, investigación y sanción de las violencias contra las

mujeres. Así, la desatención o negligencia en estos procesos, muestra un sesgo que desfavorece el acceso a la justicia por parte de las mujeres y un incumplimiento de los mandatos constitucionales en la materia.

En materia administrativa, el relacionamiento con la Alcaldía es relevante en la medida en que es el ente territorial encargado de la asignación y manejo presupuestal para las Comisarías de Familia. Frente a la coordinación con estos entes, se discutieron varias dificultades, cómo la insistencia para que se realice un fortalecimiento adecuado, se mejoren las condiciones de infraestructura o se contrate el equipo completo. Entre los equipos hay una sensación generalizada de que las Comisarías de Familia son percibidas como “...un gasto que no representa ganancia alguna”. Administrativamente significa que la destinación de recursos es de las menores en el municipio y en una racionalidad de costo-beneficio, las necesidades de las mismas son subvaloradas.

Abordar la anterior situación es pertinente puesto que este tipo de prácticas institucionales evidencia la lógica patriarcal que las permea. Como resultado, los asuntos de familia, mujeres, género, así como en relación a sujetos de especial protección son minimizados pues no se ven como un aporte al crecimiento económico. A lo anterior se suman las dificultades por dinámicas clientelistas que obstruyen una asignación transparente de recursos según las necesidades reales de cada entidad.

En relación con la Fiscalía, se expusieron puntos cómo que “emplean el principio de oportunidad” para cerrar procesos, se archivan muchos casos y en los municipios en los que cuentan con alguna seccional de la entidad reportaron que el personal no permanece en la institución y no realizan las acciones adecuadas para la atención. Suponiendo demoras y desestimación de muchos procesos judiciales.

Para finalizar, queremos abordar el rol de los actores armados en estos municipios cómo parte de las redes con las cuáles las comisarías de familia de esta zona se ven obligadas a dialogar.

De acuerdo con las actividades grupales que se realizaron, en muchas situaciones estos actores ejercen presión o abordan a las personas de los equipos o a quiénes cuentan con procesos judiciales en curso. Durante las actividades se expuso que este relacionamiento busca cuidar que no ocurra desde un lugar de confrontación, pero a su vez se debe buscar sostener algunas decisiones judiciales y no comprometer su integridad, especialmente aquellas que afectan a actores de estos grupos.

Destaca además que en un equipo se identificaron tres actores armados cómo parte de la red de actores de la Comisaría. Sin embargo, fueron suprimidos por cuestiones de seguridad.

## Barbacoas



## El Charco



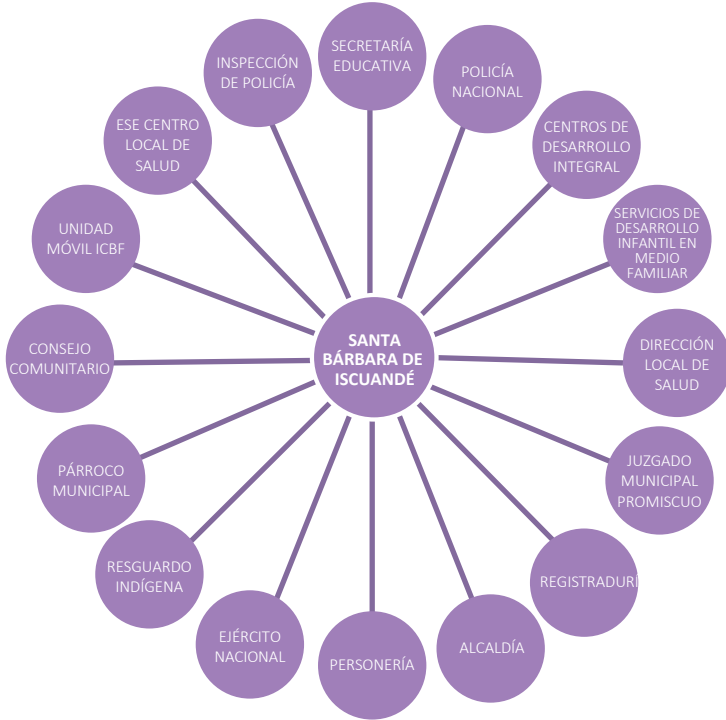
## Olaya Herrera



## Ricaurte



## Santa Bárbara de Iscuandé



### Hallazgos generales grupo municipio de Pasto

En el marco de los ejercicios para la identificación de actores, los equipos de las comisarías participantes pudieron expresar y dialogar sobre los retos que supone el no contar con apoyo, así como el sentir común de que la institucionalidad aparece desde un ejercicio de vigilancia en el cuál las entidades correspondientes solo hacen presencia para llamados de atención, así como para ejercer presión sobre el cumplimiento de metas y no como una red de apoyo para su ejercicio.

Pese a lo anterior, como ya fue enunciado, la calidad y presencia de las instituciones en el municipio muestra una diferencia significativa frente al grupo de municipios del piedemonte y litoral pacífico. Esto se relaciona con el nivel de categorización del municipio y su desarrollo urbano. Al revisar las representaciones en los mapas elaborados se puede mostrar que las tres comisarías identifican más de 10 actores en sus mapas, inclusive, el mapa con el mayor número de actores corresponde a 16, lo que permite ver que al menos en



términos de presencia hay una cantidad notablemente mayor de actores que intervienen en las operaciones de las comisarías, haciendo la salvedad de que ello no implica mayor calidad en los servicios.

Asimismo, las comisarías manifiestan que hay actores significativos para la implementación de la ruta que han mostrado mejoría en el ejercicio de funciones. Así, la mayoría concuerda en que la policía ha brindado algo de apoyo últimamente. Además, indican que ha habido una transformación en esta institución y que ahora están implementando con mayor eficiencia las medidas de protección. Por ejemplo, envían las evidencias de las intervenciones que han realizado. Gracias a esto las víctimas se sienten más apoyadas por lo que perciben que sus denuncias tienen algo de efectividad.

En contraste, coinciden en que la relación con la Fiscalía es mucho más difícil. El diálogo respecto a las actuaciones de la Fiscalía fue nutrido y entre las participantes se identificó una sistematicidad respecto a la forma en la que opera la Fiscalía en el municipio. Esta dinámica “...consiste en atender y expulsar directamente los casos hacia las comisarías” por lo que se percibe unidireccionalidad en el manejo de los procesos, faltando al principio de coordinación. Los equipos mostraban frustración por las limitaciones en el ejercicio de la Fiscalía que se reduce a “...remitir informes pero no toman en cuenta lo que las comisarías expresan o requieren por lo que se presenta”, concluyendo que los vacíos en la coordinación aumentan el desgaste y cargas laborales.

Sumado a los vacíos en la articulación, las conversaciones que se dieron apuntan a situaciones de revictimización dado que la información remitida es incompleta o la tipificación de los riesgos equivocada. Esto repercute negativamente en la atención. Un ejemplo de esto es que “...reciben un informe clasificado como un caso de riesgo extremo, cuando la persona sólo quería acordar la cuota de alimentos”. En esta medida, las participantes del espacio muestran inconformidades respecto al cumplimiento de las funciones de la Fiscalía y sobre todo, se insiste en que las dificultades en los procesos en esta institución tienen un gran impacto en su ejercicio.

En la misma vía, una de las comisarías relataba que hay necesidades de articulación irresueltas, las cuáles resultan en conflictos que obstruyen el avance en el trabajo de las mismas. Por ejemplo, ICBF publicó su número para la promoción de servicios a la comunidad en una red social, lo que supuso un desborde en sus capacidades. Para el equipo, este hecho se enmarca en prácticas que no contemplan un diálogo y que llegan a exceder sus funciones, generando un malestar en la articulación.

Continuando con el relacionamiento institucional, la Procuraduría se posiciona como un actor relevante en los mapas elaborados. Durante la discusión

su presencia se hizo importante, puesto que habrían tenido que acudir a los mismos en distintas ocasiones, sin embargo, consideran que el ejercicio de vigilancia y control no siempre es eficiente en sus efectos prácticos. El hecho de que los equipos señalen que deben acudir a este ente y se identifique en sus mapas, llama nuestra atención pues posiciona el incumplimiento de competencias de las instituciones que integran la ruta de atención es reiterado y supone el tomar medidas formales para su mitigación.

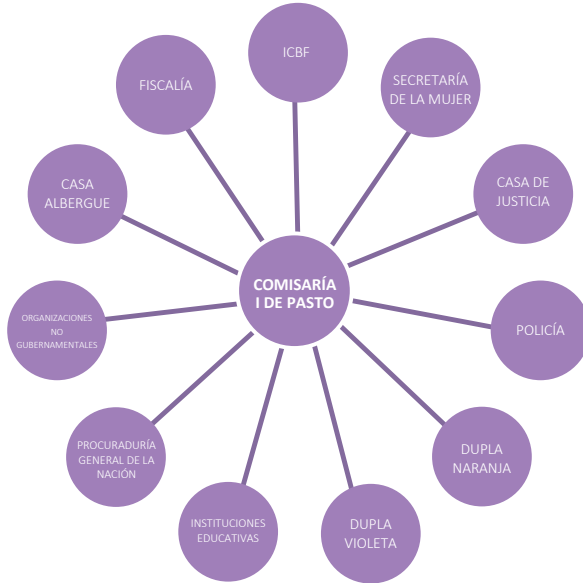
Durante el ejercicio colectivo una particularidad del municipio fue la inclusión en todos los mapas de la dupla violeta (nivel municipal) y la dupla naranja (nivel departamental). Gana relevancia por que la creación de estas corresponde a un esfuerzo local por hacer operativas las políticas de equidad de género. Durante el ejercicio participativo pudimos comprender que estas oficinas se identifican relevantes por su “[...] capacidad para dirigir política pública de protección” Debido al carácter diferencial de esta institucionalidad y el avance que pueden suponer a nivel local, quisimos ahondar en las funciones que desempeñan. En términos generales, refiere servicios de atención, incidencia y articulación interinstitucional, lo que puede representar un apoyo significativo para las comisarías.

Pese a lo anterior, vemos que, aunque contar con oficinas especializadas para temas de género, en especial para la atención de violencias, es un avance territorial, no hay suficiente claridad respecto a las acciones que deben desarrollarse y frente a los mecanismos concretos que pueden fortalecer la articulación entre múltiples actores.

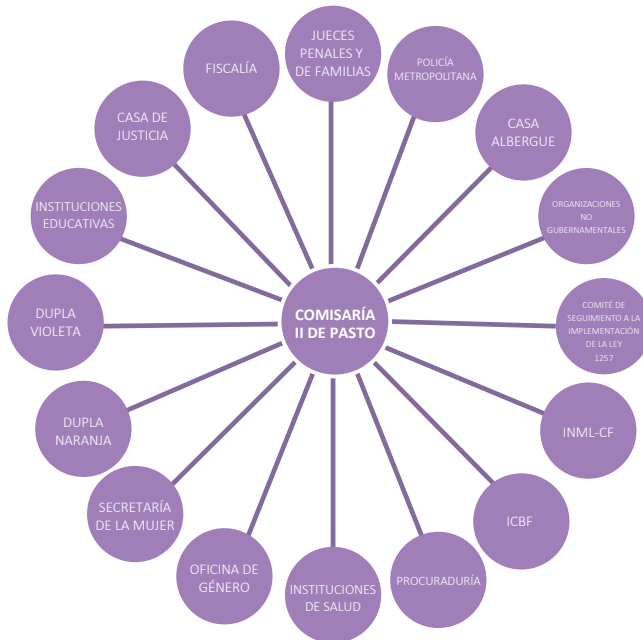
Sobre este último tema, durante las conversaciones, los equipos no abordaron el trabajo conjunto para la atención de casos, ni su incidencia frente a la Fiscalía. Frente a ello, creemos que estos cargos cuentan con un potencial y unas funciones que aún no ganan protagonismo en el escenario local.

Finalmente, una reflexión que consideramos pertinente refiere el rol de las instituciones educativas y de los servicios psicosociales hospitalarios. Los equipos señalan que aunque son actores que no realizan toma de decisiones judiciales, son altamente valorados desde sus funciones por los conceptos que emiten al evaluar los riesgos psicosociales de menores de edad y de las familias.

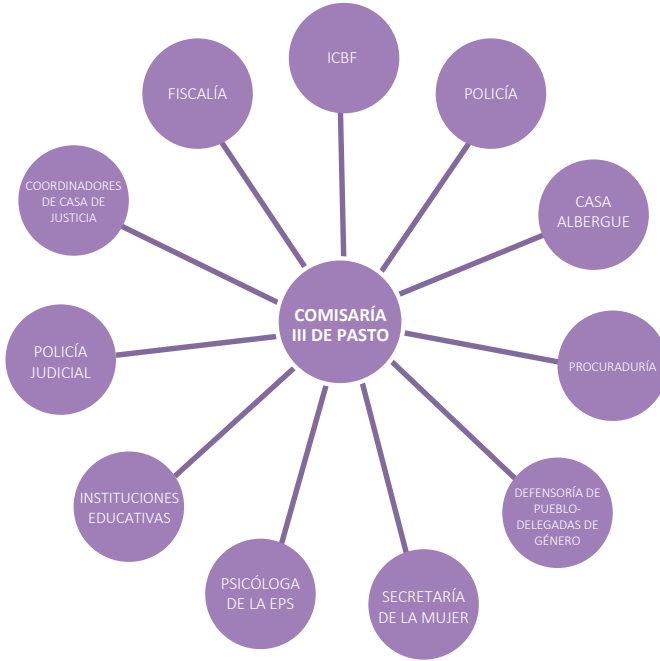
## Pasto I



## Pasto II



### Pasto III



### Análisis de la situación departamental

Como se mencionó inicialmente y tras las reflexiones elaboradas en los apartados previos, podemos comprender que hay disparidades relevantes a nivel departamental iniciando por la cobertura geográfica de ciertas instituciones y sumándose a las condiciones de seguridad, desarrollo de infraestructura y organización político-administrativa. Tras la comparación respectiva reconocemos realidades muy distantes frente al apoyo y la red de actores que se articulan con las labores de las comisarías del departamento de Nariño, por lo cual analizaremos algunos de estos factores a continuación.

Para los municipios de Piedemonte y litoral pacífico, una de las situaciones más complejas es la ausencia de centros zonales cercanos y la ausencia de casas de acogida para mujeres que requieren reubicación inmediata.

Esto, además de disminuir la eficacia e inmediatez en la respuesta de las comisarías, también supone un aumento en la carga laboral y los tiempos que deben disponer para los procesos. Lo anterior se combina con un alto número de atenciones cuyos niveles de riesgo demandan reubicaciones inmediatas -por ejemplo, riesgo de vinculación de menores de edad a grupos armados-, lo que resulta en sobrepasar las capacidades de trabajo de estas Comisarías.

Así, al revisar las representaciones de los mapas de actores las casas albergues no aparecen entre los municipios del piedemonte y litoral pacífico; en contraste, todas las comisarías de la capital del departamento identificaron las casas albergue y pese a que problematizan su cobertura, también reconocen su poder en cuanto a medidas de protección.

Respecto a la fuerza pública, las discusiones mostraron que son actores relevantes y presentes para ambos grupos. Aun así, en el caso de todos los municipios del litoral pacífico y el piedemonte, no sólo aparece la policía, se deben sumar las fuerzas militares o la guardia indígena como actores garantes de la seguridad y de la protección en zonas rurales. Este punto es de gran importancia puesto que el uso de la fuerza, las facultades, los protocolos y las prácticas institucionales varían entre estos actores y por tanto, desde una perspectiva feminista su participación en los procedimientos para el cumplimiento de decisiones judiciales merece especial atención.

Una conexión que llama nuestra atención tiene que ver con las alcaldías, sus dependencias y la dupla violeta como dependencia directa de la gobernación de Nariño, así como la creación de institucionalidad diferenciada para las cuestiones de género. Se puede observar en los mapas presentados que todas las Comisarías participantes de la capital del departamento refieren a la secretaría de la mujer y las duplas violetas y naranjas como entes relevantes para su ejercicio y durante los distintos ejercicios expusieron sus actividades orientadas al fortalecimiento y correcta implementación de la política pública.

En contraste, el grupo del piedemonte y litoral pacífico no refieren a la alcaldía o sus dependencias en todas las ocasiones y cuándo sí lo hacen, no se describe una buena relación. En concordancia, podemos señalar que las Comisarías en los municipios del piedemonte y litoral pacífico experimentan una desconexión y/o relaciones de tensión frente a las entidades territoriales y sus procesos de gestión administrativa, a lo que se suma un sentimiento de subvaloración de sus funciones.

Las dificultades con la Fiscalía se presentan en ambos grupos, hacen énfasis en la desarticulación persistente con la institución y en sus malas prácticas que resultan en la obstaculización de los procesos, generalmente los avances son lentos y el represamiento de casos y solicitudes es muy alta. En ambos grupos señalan que hay un patrón en el que se desentienden de muchos casos y descargan sus responsabilidades en las Comisarías de Familia. Esta sería una limitante principal y común para el cumplimiento de funciones de las comisarías del departamento.

Para finalizar, queremos posicionar la importancia del tejido institucional disponible en los territorios si se espera que las Comisarías de Familia puedan

tener una operación eficaz. En la medida en que desarrollamos estos ejercicios podíamos notar el desgaste en ambos equipos por las distintas situaciones de desarticulación y en algunos casos por el incumplimiento de competencias de las otras instituciones.

La situación de los municipios del piedemonte y litoral pacífico se agrava y aunque hay estrategias de respuesta a la precariedad que enfrentan, también se hace evidente que sus capacidades siempre se van a ver desbordadas por la poca disponibilidad de servicios, la falta de complementariedad de sus funciones y las malas prácticas que permean las instituciones de estas zonas, a esto se suman las complejidades en materia de seguridad que llegan a ubicar a las comisarías de familia como actores que amenazan el Status Quo de sus territorios.

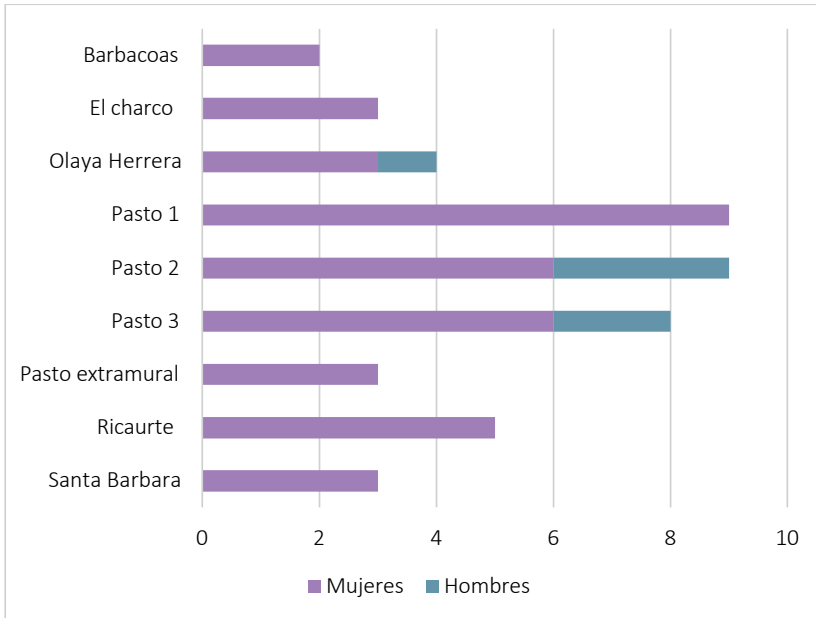
A manera de conclusión, durante estos ejercicios, una persona señalaba que “Lo que he aprendido en estos berracos trabajos es que aquí la ingenuidad no paga... Esto es un lavadero de manos terrible” exponiendo la gran presión que sienten por la falta de apoyo y los vacíos en la corresponsabilidad institucional. Estas situaciones bloquean sus posibilidades de acción y ejercen una presión muy negativa orientada a cumplir sin las condiciones mínimas para hacerlo –como también lo señalaban las comisarías de Pasto–. Las repercusiones de ello son la sobrecarga de trabajo, desgaste físico y emocional, baja calidad de la atención y represamiento de casos y sobre todo, la imposibilidad de actuar conforme las disposiciones que las leyes han establecido.

## **3.2. Equipos de trabajo y condiciones laborales**

### **3.2.1. Número de integrantes de los equipos, según sexo**

Como puede verse en la Gráfica 73, fuera de las comisarías de Pasto, la mayoría de las entidades de Nariño analizadas en este diagnóstico tienen equipos de trabajo de 2 a 4 integrantes.

**Gráfica 73. Número de integrantes de los equipos, por sexo**



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

En el caso de Barbacoas, la comisaría ha estado siete años en el cargo y nunca ha tenido equipo psicosocial, la auxiliar administrativa había llegado hacía unos meses y por primera vez contaba con una persona cuya contratación se realizaba por la alcaldía. La comisaria explicaba que hacía algunos años, USAID les habría contratado una psicóloga por unos tres meses y ese había sido el único momento en el que había contado con otra persona en su equipo. Atender un contexto tan complejo, y con una población tan grande que además se encuentra ubicada mayoritariamente en zona dispersa, es demasiado complejo.

La situación de la Comisaría de El Charco no mejora. De hecho, en la entrevista explican que mediante USAID se contrató por prestación de servicios a una psicóloga y una trabajadora social, pero por las condiciones legales del contrato de prestación de servicios, las funcionarias no permanecen en la oficina y apoyan actividades puntuales. Esto implica que la única persona que permanece en la oficina es la Comisaria.

En el caso de la Comisaría de Olaya Herrera, el equipo está compuesto por el Comisario de Familia y una psicóloga. Este equipo manifiesta que la respuesta por parte de las autoridades locales es que no es necesario contratar más

personal. Ante esta situación, el equipo tomó la decisión de vincularse con las instituciones educativas secundarias del municipio y vincular estudiantes que estuvieran en proceso de realizar su servicio social. Esta estrategia ha contemplado un proceso cuidadoso de verificar con los profesores los perfiles de las estudiantes más aptas para ello, a lo anterior se suma que se ha pensado cómo una estrategia con tres propósitos. El primero corresponde a aportar a su aprendizaje, el segundo a reforzar la noción de servicio y ayuda a la comunidad y finalmente que les sirva cómo espacio para explorar sus intereses profesionales. Es notorio el compromiso del equipo con que las estudiantes vinculadas puedan formarse en sus intereses, así como que puedan replicar los aprendizajes entre sus pares y en el municipio.

El anterior caso, no es un escenario apropiado para suplir los vacíos y las dificultades que existen al tener equipos incompletos en las distintas Comisarías, sin embargo, han sido estrategias resilientes ante las dificultades que se tiene para cumplir sus funciones, así como una respuesta a los contextos y las dinámicas sociales en las cuáles operan. Es urgente, que cada una de las comisarías cuente con sus equipos interdisciplinarios completos.

### 3.2.2. Cargos y roles desempeñados

La mayor parte de las personas que trabajan en las comisarías de familia de Nariño son mujeres, incluyendo a quienes desempeñan los roles de comisarías. Se identificaron 2 hombres en los roles de abogados, dos más en los roles de trabajadores sociales y un hombre en cargos administrativos.

**Tabla 15.** Número de personas vinculadas, según rol y sexo, en Nariño

Municipio	Abogadas	Abogados	Psicólogas	Psicólogos	Trabajadoras sociales	Trabajadores sociales	Mujeres en cargos administrativos	Hombres en cargos administrativos
Barbacoas	1	0	0	0	0	0	1	0
El charco	1	0	1	0	1	0	0	0
Olaya Herrera	0	1	1	0	0	0	0	0
Pasto 1	3	0	1	0	3		2	0
Pasto 2	2	0	1	0	1	1	1	1
Pasto 3	1	1	2	0	1	1	2	0



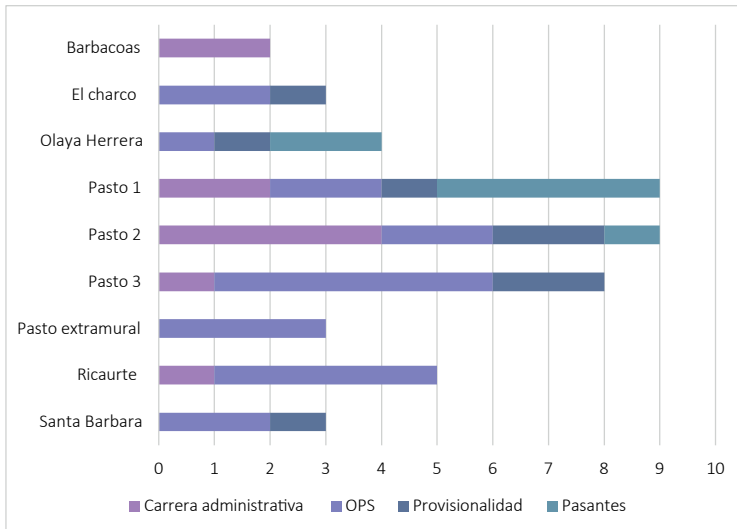
Municipio	Abogadas	Abogados	Psicólogas	Psicólogos	Trabajadoras sociales	Trabajadores sociales	Mujeres en cargos administrativos	Hombres en cargos administrativos
Pasto extramural	0	0	1	0	2	0	0	0
Ricaurte	1	0	1	0	1	0	2	0
Santa Barbara	1	0	1	0	1	0	0	0

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

### 3.2.3. Tipo de vinculación

Como puede verse en la Gráfica 74, la mayor parte de las personas que conforman los equipos de las comisarías del departamento se encuentran vinculadas por órdenes de prestación de servicios, lo cual implica condiciones de inestabilidad, más si se tiene en cuenta que este tipo de contratación significa diferencias en términos de horarios de trabajo y desarrollo de funciones.

**Gráfica 74.** Tipo de vinculación en comisarías de familia de Nariño



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Sumado a lo anterior, a pesar de que la mayoría de integrantes de los equipos son mujeres, parece que los hombres tuvieron mejores posibilidades en términos de condiciones laborales, teniendo en cuenta que se identificaron 2 hombres vinculados por carrera administrativa, dos por provisionalidad y un hombre por OPS. En contraste, es mucho mayor la cantidad de mujeres vinculadas por OPS que por carrera administrativa.

**Tabla 16.** Número de personas según tipo de vinculación y sexo, en Nariño

Municipio	Mujeres carrera administrativa	Hombres carrera administrativa	Mujeres contratistas	Hombres contratistas	Mujeres provisionalidad	Hombres provisionalidad	Mujeres pasantes	Hombres pasantes
Barbacoas	2	0	0	0	0	0	0	0
El charco	0	0	2	0	1	0	0	0
Olaya Herrera	0	0	1	0	0	1	2	0
Pasto 1	2	0	2	0	1	0	4	0
Pasto 2	2	2	2	0	2	0	0	1
Pasto 3	1	0	4	1	1	1	0	0
Pasto extramural	0	0	3	0	0	0	0	0
Ricaurte	1	0	4	0	0	0	0	0
Santa Barbara	0	0	2	0	1	0	0	0

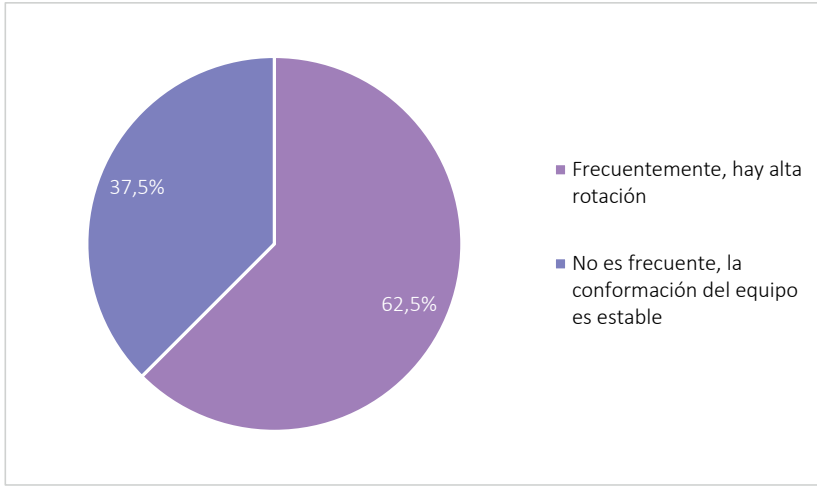
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

### 3.2.4. Rotación de los equipos de trabajo

En uno de los primeros ejercicios para abordar las condiciones psicosociales del trabajo de las Comisarías de Familia, se mencionó como problemático la alta rotación de los equipos, una situación que se viene mitigando desde la aprobación de la Ley 2126. Se recaló la importancia de que esta se implemente a cabalidad y que, de esta manera las personas ingresen a los cargos por mérito, lo que permitiría una mayor estabilidad en los equipos.

A la situación de la alta rotación de los equipos se suma el factor de las contrataciones por parte de las administraciones locales, especialmente en los que hay equipos amplios, manifiestan la problemática de los usos de estos cargos para favores políticos por lo que en muchas ocasiones no ingresan con la experticia y los conocimientos necesarios.

**Gráfica 75.** Percepción de frecuencia de rotación en comisarías de familia de Nariño



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 comisarías de Nariño.

En los casos de las 8 comisarías analizadas, más del 62% de las respuestas sostienen frente a la percepción de frecuencia de rotación de personal que es frecuente, por ende, se presenta alta rotación. Esto puede influir en el no aprovechamiento de las curvas de aprendizaje de la entidad. En contraste, solo el 37,5% afirma que no es frecuente la rotación en cargos asociados a las comisarías.

### 3.2.5. Carga laboral de los equipos de trabajo

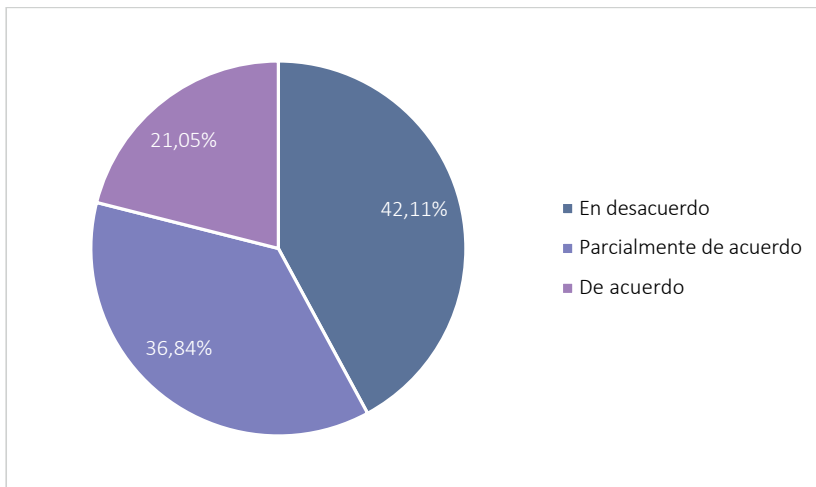
Consideramos que la situación de la carga laboral varía en función de las condiciones de ruralidad o urbanidad, así como de las dinámicas sociopolíticas del municipio. En el caso de Pasto, las comisarías identifican la carga desproporcionada en dos sentidos: un primer aspecto tiene que ver con las remisio-

nes de otras instituciones que recaen permanentemente en las comisarías de familia. El segundo aspecto se relaciona con la excesiva responsabilidad por la naturaleza de su trabajo, con ello se refieren a la toma de decisiones que son de gran impacto para la vida de las personas, que implican riesgos y que pueden comprometer la integridad de las personas.

En los municipios de piedemonte y litoral pacífico, afirman sentirse desbordados en su trabajo por las relaciones interinstitucionales, las dinámicas sociopolíticas, la falta de condiciones materiales para operar y la disponibilidad de personal.

En la Gráfica 75 se puede ver como el 42,11% afirma estar en desacuerdo con la afirmación “trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral”, mientras que el 36,84% sostiene estar parcialmente de acuerdo y el 21% restante manifiesta estar de acuerdo.

**Gráfica 76.** “Trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.

Una de las primeras dificultades de las cargas laborales de cada equipo es la falta de procesos de empalme e inducción. Esto en un primer momento, implica que deben hacer grandes esfuerzos para ponerse al día con los procesos que lleva la Comisaría, sumado a la pérdida de curvas de aprendizaje producto de la alta rotación de personal.

De entrada, el personal de las comisarías ejerce sus funciones con una carga extra. Una buena parte del trabajo de la Comisaría es la continuidad en los procesos ya abiertos. La falta de conocimiento al respecto implica un trabajo desbordante.

Otra situación preocupante respecto a las cargas laborales se debe a la falta de personal a nivel municipal y las prácticas de entidades oficiales que ocupan a personal de las Comisarías de Familia, en funciones que no les corresponden. Por ejemplo, en un municipio manifestaban que debido a que no se encontraban psicólogas contratadas por otras entidades, ella era la “psicóloga de la alcaldía”. Cualquier situación que consideraban de carácter psicosocial, era aprovechada para solicitar su “apoyo”, lo que acababa excediendo sus labores. También manifestaban haber tenido que suplir labores y acciones que se deberían realizar en las E.S.E.

Al indagar por las actividades que consideran que les implica una mayor carga laboral, coincidieron en los procesos de restablecimiento de derechos de menores de edad. En muchas ocasiones, estos les demandan intervenir en contextos difíciles u hostiles, así como el despliegue de recursos materiales y humanos, esto es aún más complejo si se tiene en cuenta que no hay centros zonales del ICBF cercanos. Una de las personas de los equipos señalaba que en menos de un año ha realizado al menos quince procesos de restablecimiento de derechos y cada uno de ellos le implican desplazamientos de al menos 3 a 4 días. Debido a que hay muchas instituciones que no se encuentran en sus municipios, como los centros zonales, así como casas refugio, medicina legal e inclusive fiscalía, muchas veces deben realizar desplazamientos o pedirles a las personas usuarias que realicen desplazamientos insostenibles en tiempo y en recursos.

La carga laboral es diferencial por la cantidad de procesos o casos recibidos, sino por las particularidades territoriales y las condiciones en las que deben desarrollar su trabajo. Por lo anterior, la carga laboral aumenta para los lugares que cuentan con menores disposiciones institucionales, así como con menores condiciones materiales y equipos más pequeños que no les permiten desarrollar capacidades para la atención. El comisario del municipio de Olaya Herrera destacaba que “Las comisarías de familia sufren el abandono estatal y eso dificulta que se puedan prestar los servicios”.

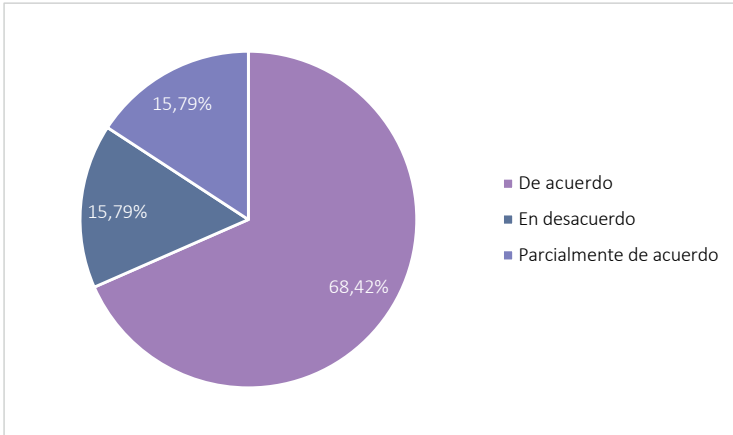
### **3.3. Condiciones psicosociales en el desarrollo del trabajo**

#### **3.3.1. Relacionamiento del equipo de trabajo**

Frente al trabajo grupal, puntualmente en cuando al relacionamiento con el equipo de trabajo, más del 68% de las comisarías analizadas sostuvo estar de acuerdo con la afirmación “El equipo se relaciona de manera cordial y ama-

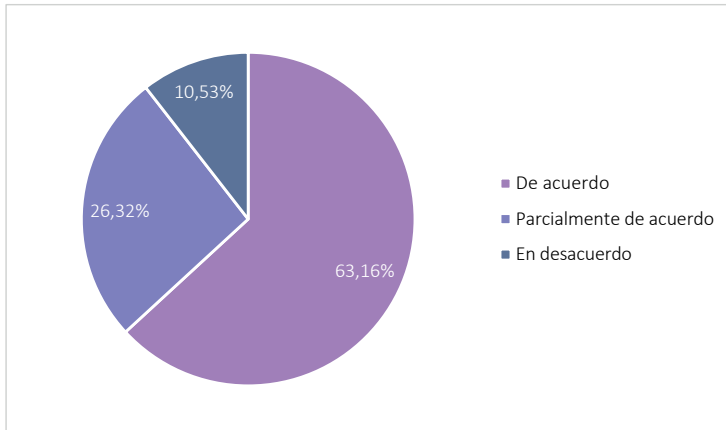
ble”. Esta cifra es colindante con las respuestas a la afirmación “Hay buena comunicación entre las personas del equipo” (Gráfica 77) en la que el 63,16% sostuvo estar de acuerdo.

**Gráfica 77.** “El equipo se relaciona de manera cordial y amable”



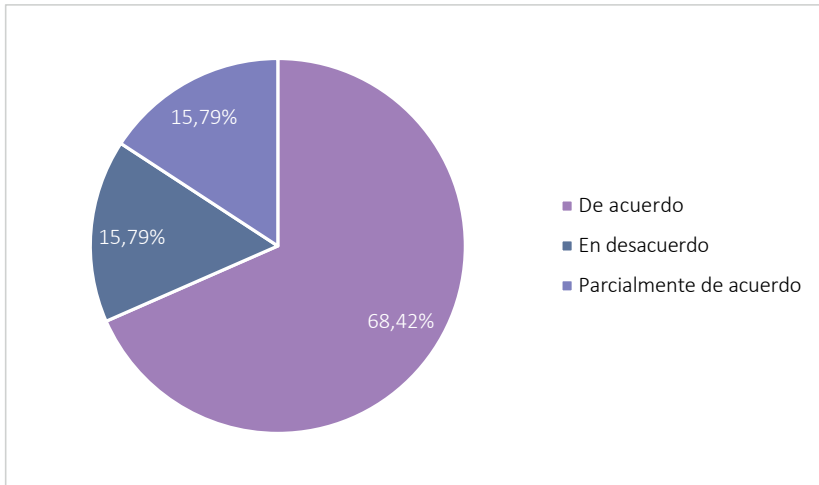
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.

**Gráfica 78.** “Hay buena comunicación entre las personas del equipo”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.

**Gráfica 79.** “Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera”



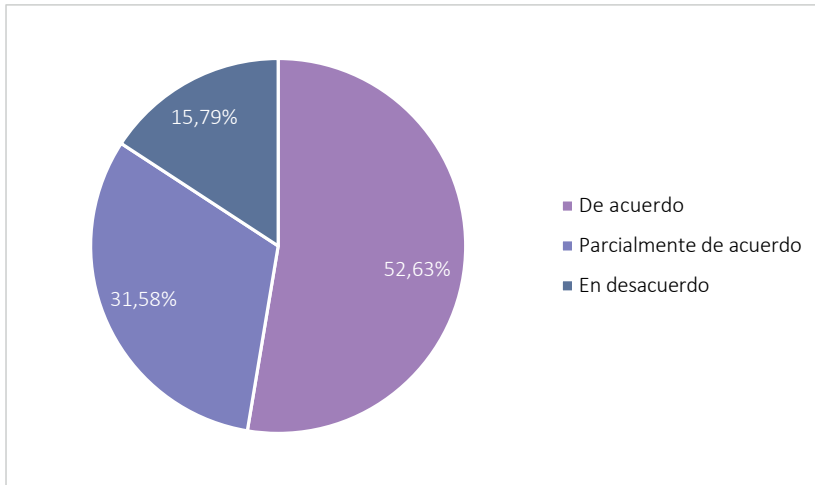
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.

Conexo con las gráficas anteriormente descritas salta a la vista la información aportada por el gráfico 79 en la que el 68,42% de las comisarías entrevistadas manifestaron estar de acuerdo con la afirmación “Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera”, dato que es coherente con la información arrojada por las gráficas arriba descritas en lo relativo al ambiente organizacional al interior de los equipos de trabajo.

### 3.3.2. Emociones, motivación y expectativas de los equipos

Por otro lado, poco más del 52% de los equipos de trabajo que diligenciaron la encuesta, sostuvo estar de acuerdo con la afirmación de que “la mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría”. En contraste, cerca del 16% identifica desmotivación en sus equipos.

**Gráfica 80.** “La mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría”

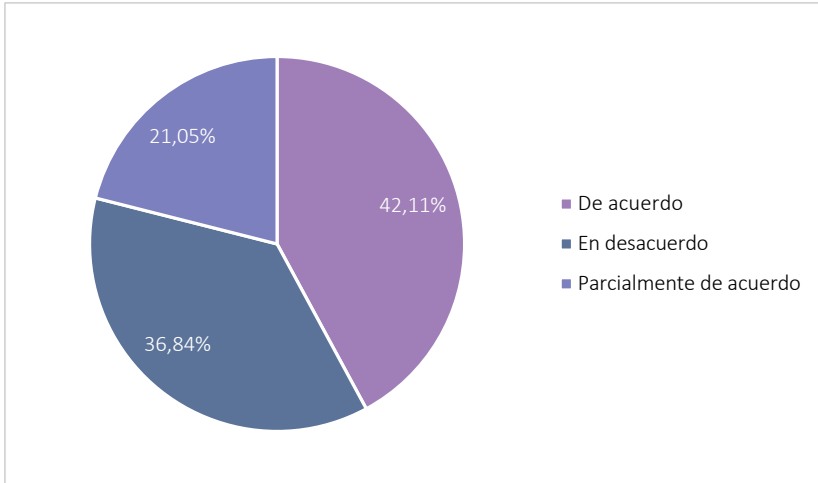


**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.

En cuanto a las emociones, la motivación y las expectativas de los equipos, poco más del 40% de las comisarías afirmaron que se han sentido estresadas o tensionadas realizando las labores o comentaron que es usual encontrar este tipo de emociones en sus compañeros de trabajo. El 36,84% restante afirmó estar parcialmente de acuerdo.

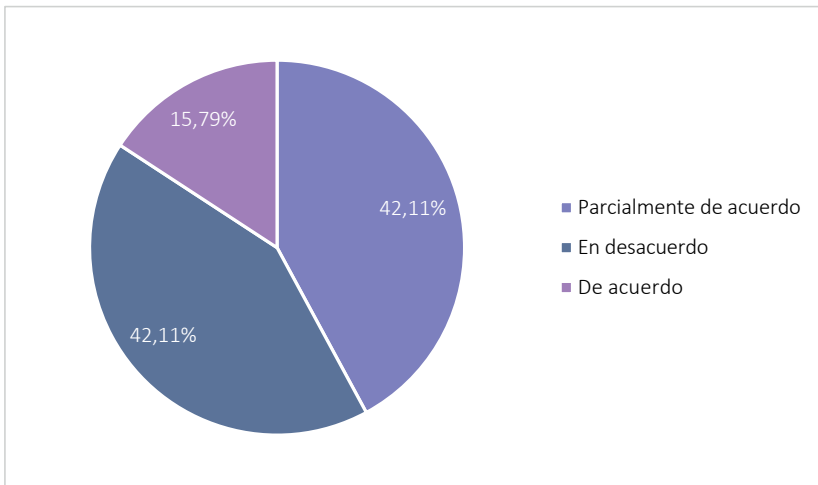


**Gráfica 81.** “Me he sentido estresada(o) o tensionada(o) realizando mis labores, o es usual en mis compañeras(os)”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.

**Gráfica 82.** “El trabajo que realizo en la Comisaría es como lo imaginaba”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.

En este apartado queremos destacar que los espacios grupales desarrollados en el departamento de Nariño nos dejaron grandes aprendizajes frente a la dificultad para el reconocimiento de los impactos de la labor de acompañamiento. Igualmente, evidenciamos que todos los equipos entienden su trabajo cómo un trabajo emocional. En esa medida pudimos dialogar sobre la naturaleza de esta labor cómo una en la que la presión por la responsabilidad respecto al rumbo de las vidas de otras personas es muy grande.

En la misma dirección, durante el ejercicio para indagar frente a las afectaciones que se perciben a razón de sus labores, entablamos conversaciones que mostraban que en muchas ocasiones estos efectos se minimizan cómo una estrategia para responder positivamente frente a los retos constantes y la carga emocional que supone su ejercicio. Los ejercicios colectivos de identificación de impactos psicosociales de su labor permitieron ver que inicialmente, la mayoría no relaciona el deterioro de su salud mental con su labor, o lo describen cómo un efecto “colateral” y/o “normal” de su trabajo. Sin embargo, en la medida en que ahondamos trayendo ejemplos de lo que significa un impacto psicosocial, pudimos abordar situaciones de estrés, ansiedad y aislamiento. A su vez, esto resulta en afectaciones a la salud cómo migrañas constantes.

Ante la ansiedad, una de las personas participantes identificaba que su equipo mostraba actitudes de aislamiento y distanciamiento, y que le manifestaba constantemente sentimientos de angustia porque cuándo debía implementar decisiones o pedir apoyo a otras instituciones no se tomaba en serio. En la medida en la que la conversación empezó a ganar profundidad, la trabajadora social de Santa Bárbara de Iscuandé manifestó que “[...]escuchar tantas historias de verdad causa un impacto psicosocial”.

Al revisar los factores que se relacionan con el estrés, los municipios de menor tamaño apuntaban a la dificultad de separar su vida y sus actividades personales de su ejercicio profesional, al respecto, el comisario de Olaya Herrera manifiesta que “[...]si uno no les atiende, van a la casa y le tocan la puerta hasta que les atienda”. a lo que la comisaria de El Charco refuerza “[...]Eso pasa mucho en los pueblos”. Ante esta situación, el comisario de Olaya Herrera explicaba que tenía que pararlos y decirles “Los espero en la oficina”. pero que esto le había obligado a tomar medidas cómo que “[...]un domingo procuro no asomarme a un balcón”. Igualmente, el equipo psicosocial de Santa Bárbara confirma que se ha limitado en los espacios externos en los que participa “yo he dejado de frecuentar también ... porque veo cosas por ahí y no puedo dejar de pensar en intervenir”, puesto que no pueden abstraerse de las problemáticas que deben atender en su trabajo.

Otro factor que incide en los impactos psicosociales corresponde a la presión que pueden generar o liberar las relaciones interinstitucionales, por

ejemplo, en todos los equipos explicaban que del hospital acostumbran a llamarles a cualquier hora y cualquier día por sus dinámicas de trabajo y se convierte en una tensión el sentir que se les debe atender. Del mismo modo, en los municipios de menor tamaño surge una problemática particular en relación con las autoridades locales. Dos de los participantes en el cargo de comisarios manifestaron que sentían dificultad de relacionamiento con la autoridad local mayor -alcaldía-. Esto implicaba que llegaban a aislarlas, a recibir señalamientos y a recibir actitudes y señalamientos que aumentaban sus niveles de estrés. Asimismo, llama la atención de que las situaciones de estrés desproporcionadas a raíz de su labor, difícilmente cuenta con atención o estrategias de acompañamiento, por lo que, entre otras reacciones destacan que “[...]en ocasiones es una situación de estrés tan grande que decimos, ya que pase lo que tenga que pasar”. Igualmente aparecen deseos de cambiar su municipio de residencia o actitudes de aislamiento, que también se presentan ante las situaciones de angustia o ansiedad. De acuerdo a su percepción de esta última, se da porque no desean contaminar a otras personas.

Al hablar de las dimensiones psicosociales de estas labores, una de las conversaciones más relevantes tuvo lugar al abordar las expectativas de los equipos cuándo ingresaron a su trabajo en las Comisarías de Familia. Uno de los Comisarios señalaba que al llegar “[...]yo sí me estrellé... casi no sobrevivo ese accidente... pensé que iba a ser algo más sencillo, un trabajo más comunitario[...], en esto coincidían, especialmente quiénes llevaban relativamente poco tiempo en el ejercicio de sus cargos puesto que su ingreso a las Comisarías se había dado con el horizonte de que fuera un trabajo más bien simple.

Llama la atención, por ejemplo, los comentarios respecto a las expectativas que derivan de la enseñanza del derecho de familia, puesto que el mismo se enseña cómo algo objetivo o sencillo “uno piensa que es fácil... porque el derecho de familia es fácil de entender[...],” y de hecho nunca imaginaron llegar a ese cargo, señalaban que esta rama de la disciplina se consideraba cómo lo “aburrido”.

Precisamente, contrario a sus preconceptos que subvaloraban los desafíos de esta labor, coinciden en que este trabajo ha aumentado su humanidad por las complejidades de la atención. Esto último gana relevancia, pues desde las diferentes posturas feministas se ha insistido en que desde la enseñanza disciplinar, se deben adoptar enfoques que integren visiones complejas de las problemáticas sociales y doten de herramientas prácticas a quiénes serán profesionales. En este caso, es urgente que las y los profesionales reciban formación oportuna para que puedan reconocer las relaciones de poder que se basan en el género, la raza, etnicidad y/o clase, así como los factores etarios y de capacidades, que aportan elementos para ejercer la justicia con perspectivas diferenciales.

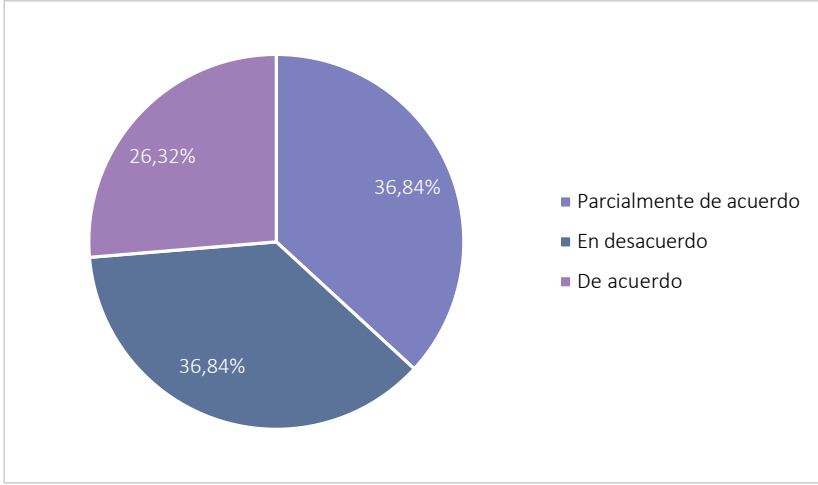
Otro aspecto que consideramos muy importante está ligado a la territorialización de las operaciones de las Comisarías de Familia, refiriendo al lugar de origen de las personas que conforman los equipos. Al respecto, surgió una interesante discusión. Algunas personas identifican una ventaja al conocer las dinámicas de los territorios y encontrar estrategias de acceso a las comunidades, así como las capacidades de establecer los vínculos necesarios para llegar a hacer intervenciones significativas.

La cuestión del lugar de proveniencia también es importante si, por ejemplo, se revisa la experiencia de quién ocupa el cargo de comisaria en el municipio de Ricaurte. La misma, proviene de Pasto, la capital del departamento y manifestaba que debido a la enseñanza que recibió del derecho y su contexto urbano pensaba que “eso de la jurisdicción indígena era por allá algo alejado y minoritario”. explicaba que nunca se imaginó tener que entablar algún relacionamiento con estas. Sin embargo, el llegar al municipio de Ricaurte, que no está lejos de la capital, le ha demandado dialogar y aprender del funcionamiento del derecho propio. En relación, el Comisario de Olaya Herrera, expuso una anécdota respecto a las situaciones en las que llegaban personas funcionarias de otros lugares y tomaban acciones en desconocimiento y contravía de las dinámicas territoriales. En su relato, explicaba que, pese a que hizo las advertencias pertinentes, una funcionaria decidió acceder a un territorio imponiendo su autoridad y recibieron una grave amenaza. En contraste, constatamos que muchas veces el ser parte de los territorios se puede vincular a dinámicas de la política de estas y generar conflictos que causen perjudicar la calidad de la atención y obstaculizar sus labores.

Para finalizar, vale la pena decir que los equipos apuntaban a que, “[...]en términos laborales aporta mucho a la hoja de vida, es también un aprendizaje muy grande[...].” por lo que se entiende que ven este lugar cómo uno de crecimiento y desafíos para su crecimiento laboral.

### 3.3.3. Percepción de reconocimiento del trabajo realizado

**Gráfica 83.** “Siento que mis labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajo”



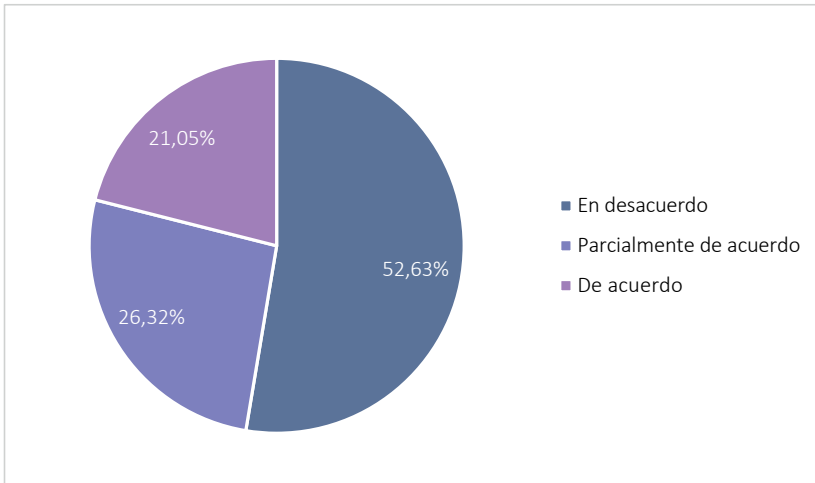
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.

En el caso de los municipios del piedemonte y litoral pacífico, al realizar la pregunta respecto a su percepción por la valoración de parte de la comunidad, respondieron de manera conjunta que no se sentían valorados. Por ello, vemos cómo fundamental sus acercamientos y las emociones que derivan del relacionamiento con la comunidad frente a su trabajo.

Por una parte, observamos que, en este aspecto, los sesgos de género afectan en gran medida la percepción que se tiene respecto al reconocimiento de su trabajo. Los equipos conformados únicamente por mujeres o mayoritariamente por mujeres, expresaban que habían escuchado que por ser mujeres iban a amonestar a todos los hombres. Por eso, debían apegarse a los informes y reiteraban que no se inclinaban por ninguna de las partes. En este sentido, los cuestionamientos sexistas, promueven que adopten actitudes que pueden llegar a descartar factores diferenciales, necesarios para la atención y el ejercicio de la justicia. Por ejemplo: Debido a las dificultades probatorias de los delitos sexuales, los testimonios de las víctimas deben apreciarse como material probatorio con un enfoque diferencial y en muchas ocasiones, los informes no recogen esta perspectiva.

En la misma dirección, el Comisario de Olaya Herrera presentaba su incomodidad frente a su situación cómo comisario y cómo joven puesto que una vez empezó a desarrollar procesos, muchos hombres reaccionan a sus decisiones argumentando que él defiende a las mujeres usuarias porque son sus “mozas”. Esta estrategia resta legitimidad a su ejercicio y afecta directamente la percepción que tiene respecto a la calidad de su propio trabajo. A esta situación se suma la poca validez que las comunidades otorgan a las personas jóvenes, en este caso el comisario es bastante joven y sus pares en edad de otras comisarías respaldaron que “ser joven en una comisaría de familia es aún más duro, sobre todo cuando entras”. Puesto que no se perciben cómo personas con una autoridad válida.

**Gráfica 84.** “La remuneración que recibo es justa con respecto a las funciones que realizo”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.

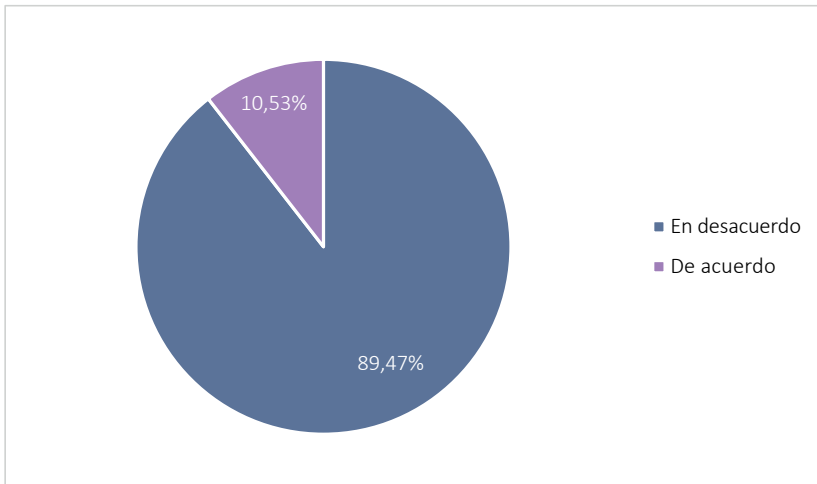
En relación con la percepción interinstitucional de su trabajo, cabe destacar aspectos surgidos al discutir el proceso de integración con las dinámicas de las Comisarías. Dos Comisarías, ubicadas en el piedemonte y litoral pacífico manifestaron gran incomodidad por las cuestiones políticas en el municipio. Una de ellas considera que ha sido gravemente afectada y que se han obstaculizado sus gestiones por las dinámicas clientelistas de las mismas. La otra considera que se ha presentado un rechazo generalizado a su ingreso debido a que no fue vinculada por nexos político.

Esto es una alerta frente a cómo perciben su figura en los municipios, pero también una afectación seria a las labores y procesos que pueden llevar desde su gestión desde una perspectiva de independencia y autonomía en el servicio.

### 3.3.4. Prácticas de cuidado, riesgos y afectaciones a la seguridad de los equipos

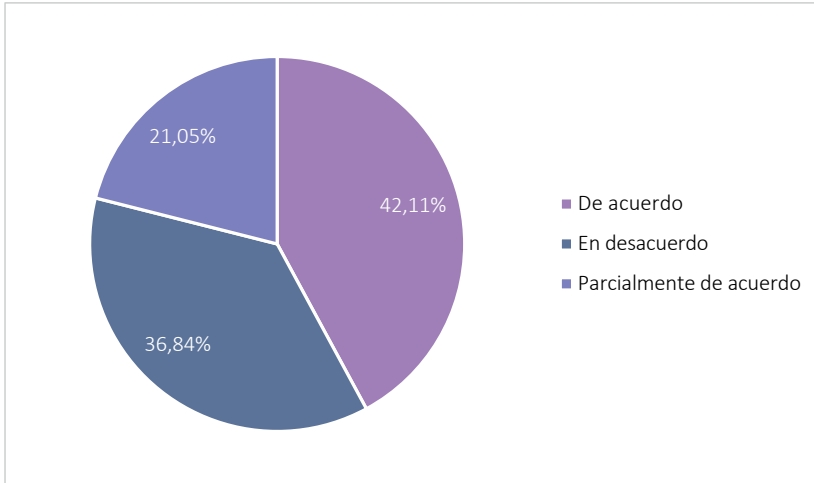
Frente a la afirmación “la Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten”, el 89,47% de las comisarías entrevistadas manifestó estar en desacuerdo. Esto se relaciona con que en la mayoría de los equipos no tienen prácticas de cuidado para acompañar a las personas que trabajan en la comisaría y que, por el tipo de labor, pueden sufrir afectaciones, por los casos, las violencias, los riesgos expuestos o la sobrecarga laboral.

**Gráfica 85.** “La Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten”



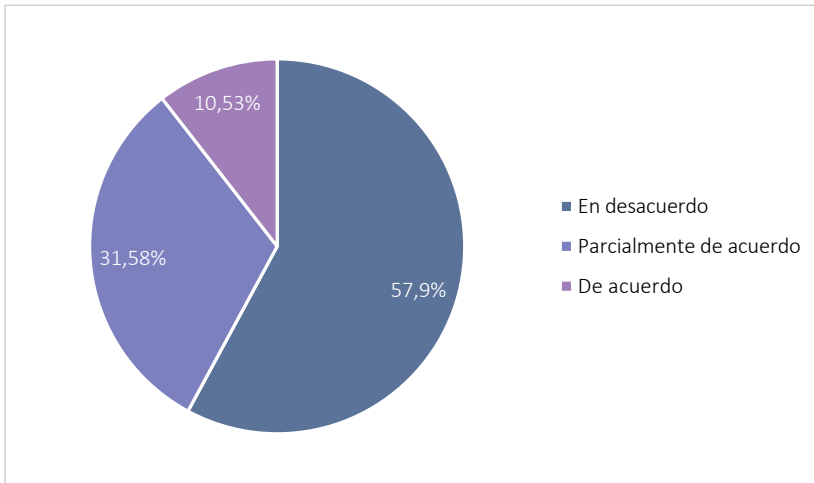
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.

**Gráfica 86.** "Yo o algún(a) compañero(a) se ha sentido en riesgo ejerciendo su labor"



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.

**Gráfica 87.** "Cuento con condiciones de seguridad para ejercer mi labor, proporcionadas por la Comisaría"



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 19 respuestas de Nariño.



En este apartado, vale la pena recordar que los municipios del Litoral Pacífico de Nariño, enfrentan situaciones de seguridad muy graves. El orden público presenta alteraciones constantes y hay una gran inestabilidad política y social. En el marco de los ejercicios grupales realizados, las comisarías de familia pudieron exponer que su trabajo debía reconocer y respetar las dinámicas del territorio, en especial si querían garantizar el relacionamiento con las comunidades, sin embargo, también enfatizaron en los desafíos que este contexto presenta. Por ejemplo, tras exponer la inestabilidad social y política de El Charco, la comisaría de este municipio manifestaba que “El tejido social de El Charco está devastado”. Si desde su ejercicio desafían las normas del control territorial o confrontan a actores con poder en el territorio, resulta en situaciones en las que su acceso a ciertas zonas es vetado, en persecuciones o asedio político y amenazas. Lo anterior es grave si se tiene en cuenta que la naturaleza del ejercicio de la justicia y de las funciones de las Comisarías de Familia implica casi que de manera directa una alteración a las normas sociales y a las dinámicas violentas que muchas veces se subsumen entre el orden patriarcal y la guerra.

Entre las situaciones que más preocupan, se encuentran amenazas directas escritas, verbales e inclusive a través de gestos, una de las personas que trabajan en una comisaría del departamento explica que “[...]uno siempre se enfrenta a situaciones de riesgo, hay amenazas no directas ... con la sola mirada uno dice ‘tengo que cuidarme’”. A esto se suma el temor frente a represalias: una de las comisarías sufrió una grave afectación al bien público por un incendio que dañó seriamente el archivo. Los hechos en los cuáles ocurrió el incendio no se han esclarecido y no se presentaron informes oficiales al respecto. Pese a ello, este equipo manifestaba preocupación puesto que durante ese año se había llevado un proceso judicial que resultó en la privación de la libertad de una figura pública en el municipio. Si bien, aún no está claro que lo anterior se encuentra vinculado al evento del incendio, aún se muestra temor al respecto.

Pese a lo anteriormente expuesto, los equipos de esta región han insistido en que aún con la complejidad de las condiciones de la zona saben que su labor demanda una lectura del contexto y conlleva a asumir estos riesgos ante lo que destacaban que “[...]eso tampoco es una excusa... tenemos que exponernos”. Sin embargo, hacemos un llamado desde el abordaje de la seguridad y la protección feminista a considerar los riesgos que las labores de atención implican en estos contextos. Estas amenazas y riesgos no deberían ser asumidos individualmente, cómo se pudo constatar que ocurre en estas Comisarías, por ejemplo la trabajadora social de Ricaurte se niega a ingresar a zonas rurales dispersas puesto que ha recibido amenazas escritas en su despacho. Esto

último tiene graves consecuencias si se considera que es un municipio cuya población se encuentra casi que por completo en la zona rural. La comisaria del Charco explica que ha realizado al menos cinco denuncias formales por las amenazas en su contra pero son procesos sin avance alguno. Esto muestra que los equipos están recibiendo una alta exposición a riesgos de seguridad que desencadenan presiones emocionales, psicosociales e inclusive afectivas, cómo se señalaba en un apartado anterior.

Otro factor, que igualmente constituye situaciones de riesgo se debe al estado psico-emocional, así como a las conductas que pueden llegar a tener las personas atendidas durante las diligencias de sus procesos. Entre varias situaciones, las personas de los equipos reportan el haber presenciado situaciones de agresiones físicas: “Estábamos en una audiencia y una mujer le puso una silla a otra persona”, intimidación con armas: “En una audiencia un señor entró un machete a la audiencia, no se hizo ninguna revisión previa del vigilante, ya que ellos brindan información pero no desarrollan labores de seguridad y protección”, al igual que con armas de fuego. Cómo se expone en el anterior testimonio, hay dificultades con la seguridad que se ofrece para las Comisarías, estas reportan que al final deben acudir a la policía. En el caso del municipio de Ricaurte, durante la visita se pudo constatar que debido a las reiteradas ocasiones en las que han presenciado a personas usuarias alteradas, han adoptado la medida de tener la puerta del despacho abierta durante las audiencias. Esta medida implica tener que elegir la salvaguarda de la comisaría por encima de los parámetros de privacidad.

Destacamos una buena práctica que fue motivo de exaltación por parte del Comisario del municipio de Olaya Herrera. Esta emerge como una respuesta al contexto de conflicto, así cómo a las particularidades socio-demográficas del municipio, en el cuál su figura de Comisario, así como sus funciones se combinan con posibles amenazas por las medidas que pueda tomar en cada uno de los casos. En este sentido el Comisario reitera la importancia del diálogo para expresarles desde el inicio del proceso lo siguiente: “Lo que pasa aquí en la oficina no es personal... yo debo obrar conforme a derechos, no quiero que salgan de aquí de pronto enojados conmigo... lea aquí lo que dice, lo que me toca hacer”. Con esta estrategia manifiesta que ha mitigado la exposición a amenazas y a tener conflictos que trascienden los espacios laborales de la Comisaría, así como que a su vez es una manifestación de respeto hacia las personas. Respecto a esto último, explica que considera primordial que las personas no lo vean cómo una amenaza.

### **3.4. Capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención y seguimiento**

#### **3.4.1. Ruta de atención en las comisarías**

En el departamento de Nariño, las rutas de atención varían y consideramos que varios factores influyen en estas diferencias. En los diagramas que se muestran, se puede observar cómo las dos comisarías que no cuentan con un equipo interdisciplinario de manera continúa integran un mayor número de actores externos en su proceso de atención. Si se revisa la información recolectada en el proceso de mapeo de actores, la atención derivada a otras instituciones llega a ser problemática puesto que son procesos autónomos sobre los cuáles las Comisarías de Familia no tienen competencia y en muchas ocasiones las otras instituciones no son diligentes frente a los procesos. Esto se suma a los demás problemas de relacionamiento interinstitucional que ya han sido descritos.

En suma, podemos observar que las rutas de atención varían en cada una de las Comisarías y su estandarización si no hay una disponibilidad de personal de acuerdo a la conformación de equipos interdisciplinarios (Ley 2126) será inviable.

## Barbacoas

Vigilante de la alcaldía

- Brinda información de la ubicación de la comisaría si es solicitada.

Abogada comisaría de familia

- Recepciona el caso.
- Realiza entrevista a la víctima.
- Tomar declaraciones o diligenciar Instrumentos de Valoración de Riesgo.
- Emite Auto Interlocutorio para avocar conocimiento y admitir solicitud de medida de protección.
- Decretar prueba.
- Imposición de medidas de protección.
- Remite al hospital San Antonio ESE.
- Remite a juzgado de familia o promiscuo municipal (recurso de apelación).
- Remite a la Fiscalía.

Secretaría Comisaría de familia

- Proyecta citaciones.
- Organiza la documentación.

Hospital San Antonio ESE de Barbacoas, Nariño

- Valoración de estado de salud física (Exámen médico legal).
- Valoración Psicológica.
- Valoración de trabajo social.

Policía Nacional

- Ejecución de medida de protección.
- Acompañamiento a la víctima.
- Protección en su residencia y su lugar de trabajo.

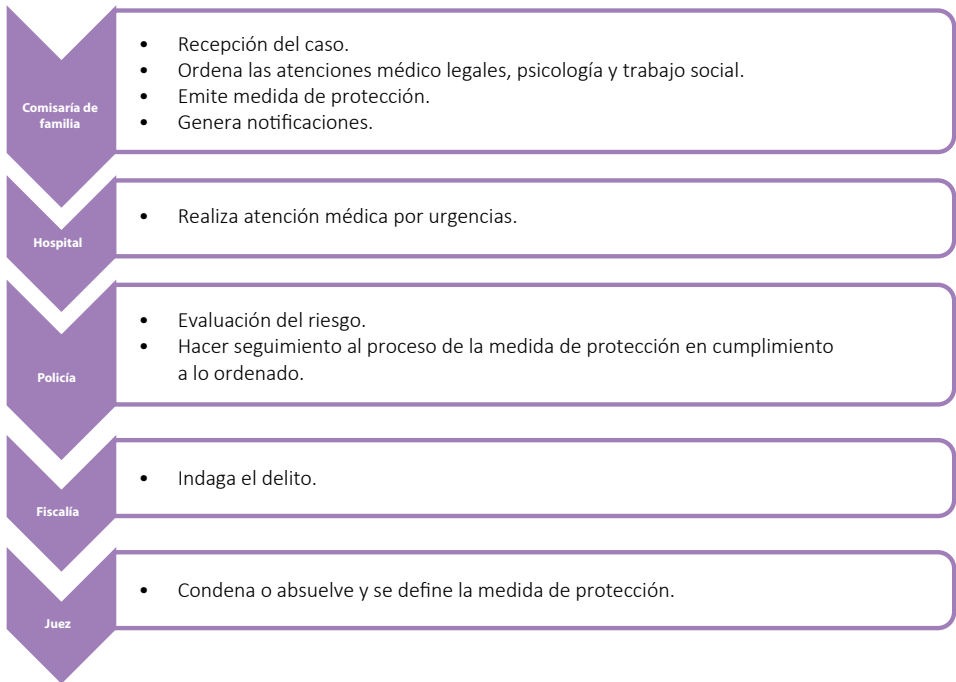
Fiscalía

- Junto a la policía judicial investigan el delito de violencia intrafamiliar y llevan a juicio al agresor.

Juzgado promiscuo municipal

- Adelantan juicio en contra del agresor, condenan o absuelven según el caso y resuelven el recurso de apelación cuando da lugar.

## El Charco



## Olaya Herrera

Abogado  
comisaría  
de familia

- Recepciona el caso, atiende e identifica la problemática y remite a trabajo social.

Trabajadora  
social

- Recepciona solicitud de medida de protección.
- Realiza entrevista en informe en base a la misma.

Abogado  
comisaría  
de familia

- Avoca y aprueba medida de protección.
- Notifica la medida de protección a la víctima, al presunto victimario y a la policía.
- Remisión de denuncia a la fiscalía.
- Comunica hora y fecha de audiencia.
- Remisión a E.S.E para atención psicológica.
- Adopción de medida para atención.

Abogado  
comisaría  
de familia

- Comisaría de familia solicita informe de la atención psicológica.

190

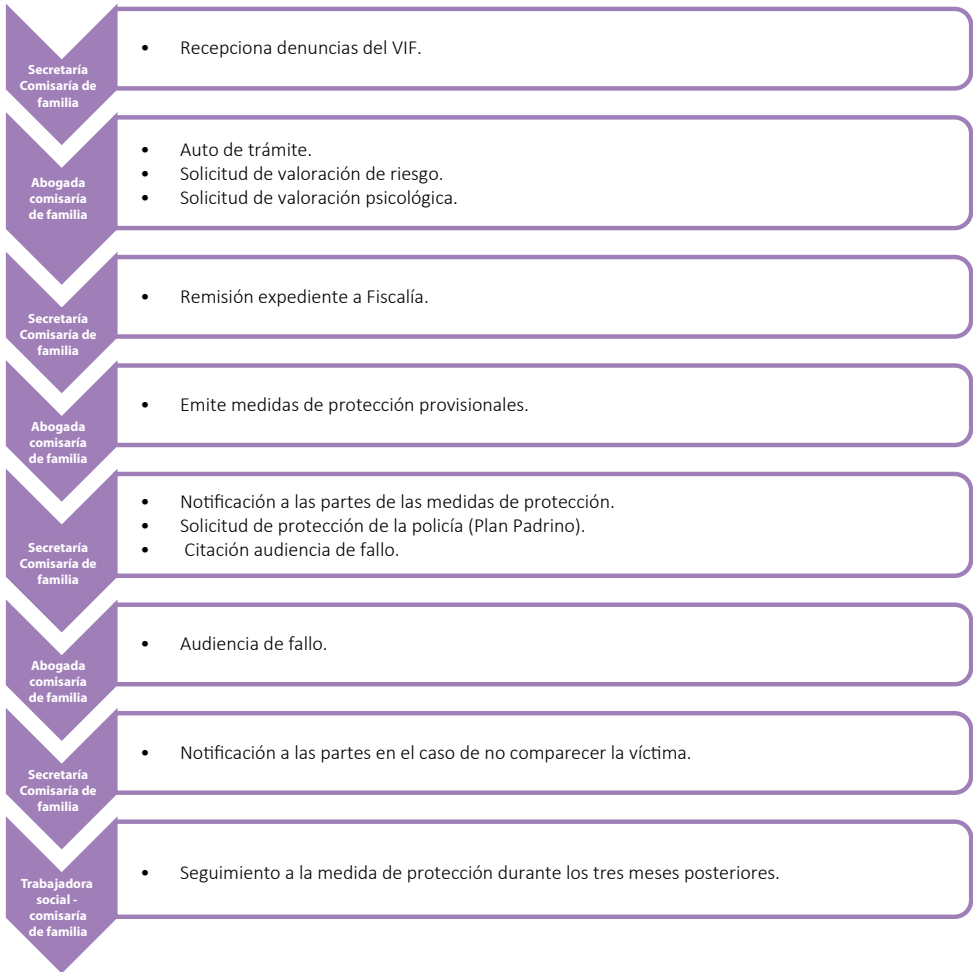
Abogado  
comisaría  
de familia

- En audiencia define situación jurídica, si es el caso adoptando medidas de protección definitivas.
- Notifica desición.

Abogado  
comisaría  
de familia

- Realiza seguimiento a las medidas de protección.

## Ricaurte



## Santa Bárbara de Iscuandé

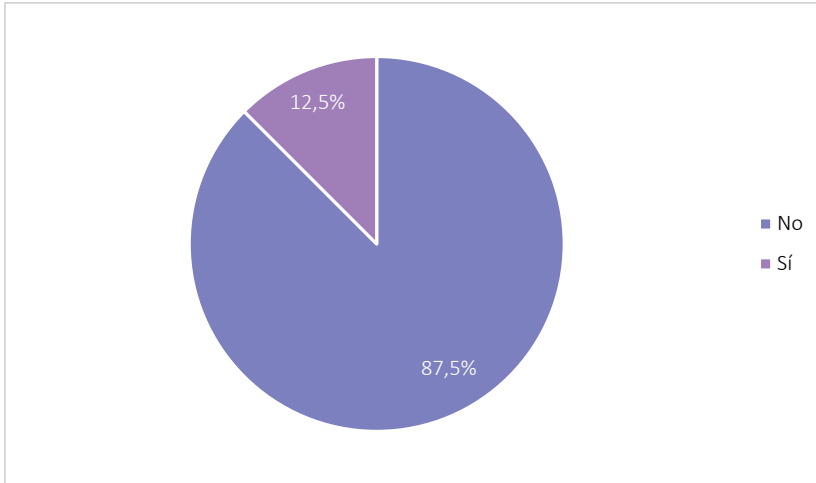


### 3.4.2. Condiciones y necesidades para la atención: privacidad e intimidad

En relación con las condiciones y necesidades para la atención: privacidad e intimidad, el 87,5% de las Comisarías afirmaron que no cuentan con un espacio íntimo y cuidadoso para conversar con las mujeres que llegan, esta información está acorde con el apartado de infraestructura mencionado en páginas anteriores.



**Gráfica 88.** “¿La Comisaría cuenta con un espacio íntimo y cuidadoso para conversar con las mujeres que llegan?”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 comisarías de Nariño.

En cuanto a las herramientas de contención, la mayor parte de las comisarías indican que no cuentan con herramientas de contención, fuera de vasos de agua, pañuelos y ejercicios de respiración. En un caso se mencionaron otras herramientas, aclarando que no son proporcionadas por la comisaría, sino que las compra el personal: “*vaso de agua, velitas de olor, aromatizantes que calmen la ansiedad, todos por cuenta personal, como mujer que soy*”. El cierre de esta afirmación muestra la carga de género que tiene

Las condiciones de atención y las necesidades en el departamento de Nariño muestran las dificultades para localizar los procesos de acuerdo con los cuáles deben actuar las Comisarías.

Desde la disposición de la infraestructura, así cómo la disponibilidad de recursos materiales cómo vehículos y/o acompañamiento de la fuerza pública, son cuestiones que demandan un despliegue diferencial, especialmente cuándo se refiere a las zonas altamente dispersas del piedemonte y litoral pacífico.

La adecuación de espacios aptos para la atención fue una de las problemáticas más recurrentes en el departamento de Nariño. Cómo se ha comentado, tres de las ocho comisarías del departamento brindan atención en espacios únicos de trabajo: Barbacoas, El Charco y Santa Bárbara de Iscuandé. Otras dos tienen divisiones improvisadas que no generan aislamiento alguno - Ola-

ya Herrera y Ricaurte y otra tiene dificultades para el cierre de sus puertas - Pasto I -. En este aspecto, cabe retomar el análisis sostenido en cuanto a infraestructura, en el que destacamos las diferencias entre las Comisarías de la capital del departamento, frente a las de la región del piedemonte y litoral pacífico. En este sentido, las posibilidades de generar una atención en condiciones de privacidad e intimidad son prácticamente nulas partiendo de la disposición de la infraestructura.

Las condiciones de las Comisarías que no cuentan con divisiones en absoluto generan dinámicas como la que se presenta a continuación, en el municipio de Santa Bárbara de Iscuandé.

Este equipo expone que si se requiere “[...]se salen las compañeras del equipo y queda la psicóloga para realizar la atención”, sin embargo, esta última también señala que “[...]hay muchos estímulos auditivos provenientes del exterior y a veces es difícil concentrarse”. Lo que resulta en que se deben detener las labores de trabajo o hacer esperar a otras personas que requieren atención. En estos espacios no se cuenta con las condiciones de comodidad para las personas que buscan atención, lo que genera que no se pueda desahogar por parte de las personas atendidas o no se pueda profundizar en los detalles de sus casos.

En el caso de las comisarías con divisiones improvisadas, que no generan un aislamiento auditivo y/o visual entre el equipo, se hace manifiesta la incomodidad y la barrera que se constituye para generar una atención de calidad.

Un ejemplo de lo anterior es el caso de la Comisaría I de Pasto, ya que los cerramientos no abarcan de piso a techo, lo que ocurre es que las voces se amplifican y es fácil que las conversaciones se escuchen externamente, añadiendo que las puertas no puedan cerrarse adecuadamente.

A todo lo anterior se suman problemáticas de aislamiento visual, especialmente para las comisarías que comparten espacios con otras entidades, así como la vigilancia social que se genera en los municipios y que se incrementa cuando las personas deben esperar en espacios compartidos con otras entidades.

En el caso de la Comisaría del municipio Olaya Herrera, no hay cortinas en las ventanas, y las personas que se dirigen hacia otras dependencias, en algunas ocasiones observan o se detienen a escuchar puesto que la ventana no tiene vidrios ni cortinas. Esta es una de las situaciones de mayor gravedad de acuerdo con este municipio (Insertar fotografía proporcionada por la Comisaría de Familia de Olaya Herrera).

La situación en Santa Bárbara no difiere mucho de la anterior ya que la puerta de ingreso es de vidrio sin aislamiento visual. Las condiciones de El Charco no mejoran si se tiene en cuenta que debido a las altas temperatu-

ras del municipio y la falta de equipos adecuados de ventilación, no permite que la ventana permanezca cerrada.

En suma podemos decir que las condiciones y necesidades de atención, también se encuentran fuertemente afectadas por las dinámicas sociales de los municipios pequeños, esto se hizo evidente a través de las visitas en donde escuchábamos conversaciones abiertas tanto por parte de la comunidad como de algunos funcionarios respecto a los casos atendidos. Además, cómo se viene explicando, un municipio de pequeño tamaño implica que recae una vigilancia social sobre las actividades de las personas, en una Comisaría manifestaban que “[...] las mujeres van al espectáculo de todo el mundo”.

El desplazamiento es fundamental para la operación de las comisarías de familia, ya que en el municipio de Pasto hay un equipo exclusivo para las labores extramurales, el cual trabaja coordinada con las tres comisarías de la capital. Esto contrasta con el panorama para las comisarías de Piedemonte y Litoral Pacífico, tanto por las condiciones geográficas como por la disponibilidad de equipos y recursos materiales.

Los municipios que no cuentan con conexiones terrestres, cómo Olaya Herrera, El Charco y Santa Bárbara de Iscuandé, requieren vehículos del ejército cómo helicópteros y lanchas de la armada. Sin embargo, estos solo se solicitan en situaciones de rescate o reubicación, primordialmente para menores de edad. Las otras atenciones se vuelven muy complejas y generalmente deben solicitar que se incluyan en los desplazamientos que realiza el ICBF o gestionar el ingreso con sus recursos y con apoyo de otros actores no estatales en el territorio. Pese a ello, una de las mayores dificultades se refiere en materia del desplazamiento, puesto que acceder a territorio disperso no solo representa el requerimiento de condiciones materiales de las cuáles no se disponen, sino también el afrontar situaciones adversas de seguridad.

En la misma dirección, la Comisaría de Familia de Ricaurte exponía una situación de gravedad en la cual el transporte de algunas personas que requerían atención médica urgente se realizaba en los vehículos propios del equipo de la Comisaría. Lo anterior se hacía en vista de las dificultades que se presentan en el municipio para la movilidad. No obstante, en una ocasión uno de los compañeros se accidentó junto con un menor de edad que estaba siendo transportado al centro de salud. Esto implicó que se iniciará un proceso de responsabilidad legal por haber realizado el transporte.

Finalmente, considerando que las niñas y niños son sujetos de atención por parte de las Comisarías de Familia, es preocupante la falta de espacios y herramientas para la atención de los mismos. De las ocho comisarías participantes, tan solo la Comisaría I de Pasto cuenta con una sala común de la Casa de

Justicia con adecuaciones y adaptaciones para la permanencia niñas y niños. El uso de la misma es limitada puesto que pueden haber actividades programadas con antelación. En este mismo aspecto, inclusive encontramos avisos (Insertar imagen de la comisaría de Ricaurte) que limitan la permanencia de [NNA], en este caso durante las audiencias, a menos que sea estricta orden del juez. Esta medida, no considera las situaciones de las personas cuidadoras, especialmente las mujeres quienes por lo general no pueden delegar el cuidado de menores de edad.

Para culminar esta sección, reiteramos que este es quizás el mayor reto que se presenta en términos de la operación de las Comisarías del departamento de Nariño. Cómo se viene indicando, una atención de calidad depende en gran medida de la posibilidad de responder a las dinámicas sociales del lugar en el que se encuentran. Por ejemplo, mientras se consideró que integrar las Comisarías de Familia en edificios oficiales es positivo en la práctica para la articulación interinstitucional y para la disposición de infraestructura, no se considera que pueda garantizar la privacidad y la intimidad de quienes requieren atención.

Igualmente, respecto a la atención externa, aunque es fundamental para los municipios con altos niveles de ruralidad, se debe tener en cuenta que estos territorios no cuentan con protocolos, ni recursos o equipo suficiente para desplazamientos continuos.

### 3.4.3. Material informativo

Cómo se ha venido relatando, las condiciones de las Comisarías de Familia en los distintos municipios varían mucho, tanto los espacios físicos como la disponibilidad de personal. En general encontramos que el material visual, salvo dos de las Comisarías de Familia se ha empleado no sólo para la difusión de información, también funciona como apoyo de información para las diferentes labores de las y los participantes de los equipos e inclusive en algunos casos hemos encontrado que se utiliza para mitigar u ocultar las deficiencias en infraestructura.

En el caso del departamento de Nariño, pudimos evidenciar que hay cuatro comisarías que cuentan con poco material visual en sus paredes, Pasto II, Pasto III y Santa Bárbara de Iscuandé. Las Comisarías Pasto II y Pasto III generalmente disponen de corchos o espacios delimitados para este propósito, lo cual consideramos una buena práctica puesto que la información de la cuál se dispone generalmente requiere ser actualizada y modificada periódicamente. Sin embargo, estas no cuentan con material de gran tamaño que puede ser

útil cómo herramienta educativa. Por parte de la Comisaría del municipio de El Charco, no disponen de material visual.

La disposición del material visual difiere mucho entre las distintas Comisarías, algunas cosas que llamaron nuestra atención se relaciona con que la Comisaría de Familia de Ricaurte no cuenta con material en lengua Awapit -lengua de la etnia Awá quiénes son población mayoritaria en el municipio-, ni material relacionado a rutas diferenciales de atención para comunidades étnicas. Vale la pena recordar que en este municipio cerca del 80% de la población cuenta con reconocimiento étnico y durante el desarrollo del diagnóstico fue reiterada la necesidad del enfoque diferencial. La mayor parte del material visual con el que se cuenta en esta Comisaría corresponde a información relacionada con atención a situaciones victimizantes por conflicto armado, especialmente contra menores de edad.

Cómo ya se mencionaba, el material visual llega a cumplir varias funciones para los equipos, desde suministrar información respecto a rutas o contactos cómo lo pudimos observar en todos los municipios, excepto El Charco, hasta mitigar falencias de infraestructura en la Comisaría I de Pasto y en la Comisaría del municipio de Ricaurte. La primera usa afiches e impresiones para reforzar el aislamiento visual de las oficinas, ya que están hechas de vidrio y la segunda cubre espacios muy deteriorados de las paredes con pendones. Una buena práctica que fue encontrada en el departamento de Nariño, corresponde a la Comisaría II quienes cuentan con retablos que señalan su misión, visión y objetivos como entidad, dando cuenta de su compromiso institucional.

Respecto al contenido del material visual, consideramos que un aspecto necesario es que las Comisarías de Familia cuenten con productos impresos que permitan dar visibilidad e informar sobre los mecanismos de la atención a las violencias basadas en género. Algunas de estas cuentan con rutas e imágenes al respecto (insertar imágenes de comisarías OH, Barbacoas y Pasto I y III).

Sin embargo, hay otras Comisarías que aún promueven mensajes e imágenes que dan a entender la priorización de la unidad familiar compuesta por padres heterosexuales y la atención a menores de edad (Incluir imágenes de Ricaurte y PastoII). Estas imágenes pueden aminorar las motivaciones de las mujeres o personas que hacen parte de grupos LGBTIQ+ para acceder a estos servicios.

Frente a la señalización interna de las oficinas, las tres comisarías de la capital de Pasto cuentan con señalización frente a las oficinas y las funciones de las personas que allí se encuentran. Aunque, esta señalización corresponde a hojas tamaño carta con impresiones. En el caso de la Comisaría de familia de Ricaurte, no cuentan con señalización de los cargos y/o funciones de acuerdo

a las oficinas. Una de las problemáticas por las cuáles parece que no se ve con utilidad el uso de señalización en el caso de la Comisaría de Ricaurte se debe a que se espera que las personas realicen el primer contacto con la secretaria y la auxiliar que se encuentran de frente al ingreso. Sin embargo, en muchas ocasiones las personas ingresan diciendo que exigen hablar con alguna persona funcionaria en específico, por lo que si se instalan letreros puede que no respeten este primer contacto. En el caso de las comisarías con espacios únicos de atención, no se ha priorizado demarcar los puestos con el cargo y/o función puesto.

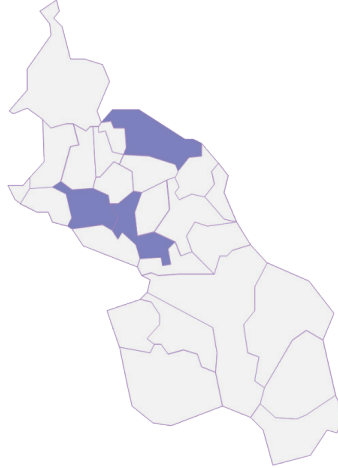
# V. SUCRE



## 1. Datos sociodemográficos y contextuales de Sucre

### 1.1. Municipios priorizados

Dentro del presente diagnóstico se incluyeron las comisarías de familia de los siguientes municipios del departamento de Sucre:



**Tabla 17.** Municipios priorizados en el departamento de Sucre

Municipio	Población (habitantes)	Categoría
Corozal	70.591	6
Ovejas	23.862	6
Sincelejo	310.456	2

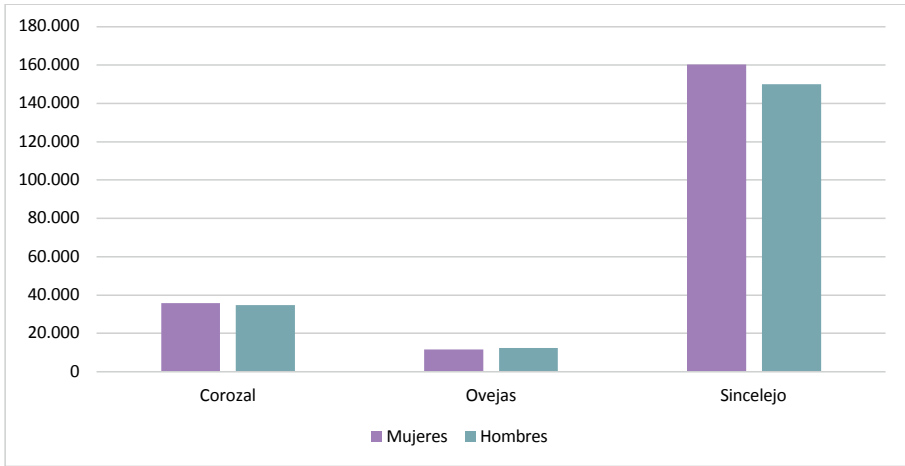
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

### 1.2. Número de habitantes por sexo, por municipio

De los tres municipios incluidos en el diagnóstico del departamento de Sucre, Sincelejo, que es la capital, cuenta con la mayor cantidad de habitantes, mientras Ovejas es el municipio priorizado con menor población. En cuanto a la distribución por sexo, las mujeres representan el 48,55% del total de habitantes de Ovejas, el 50,86% de Corozal y el 51,65% de Sincelejo.



**Gráfica 89.** Habitantes por sexo, por municipio en Sucre



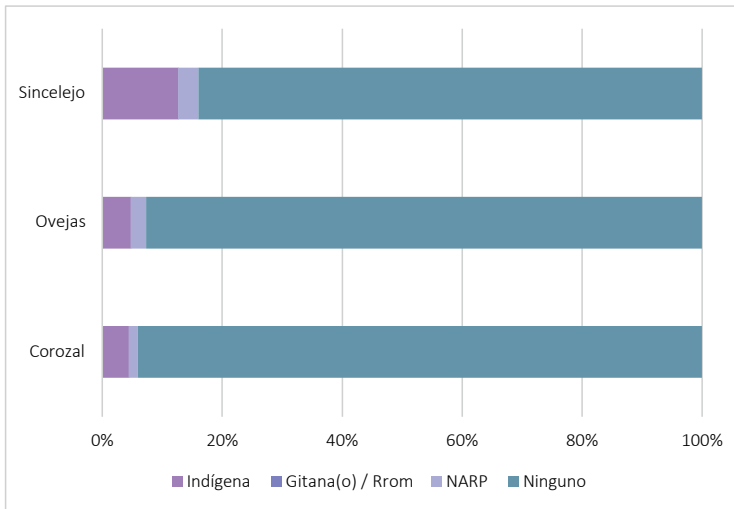
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

### 1.3. Población según pertenencia étnico-racial

De acuerdo con las proyecciones poblacionales realizadas por el DANE, en el departamento de Sucre se estima que el 25,75% de la población se reconoce como perteneciente a algún grupo étnico-racial. El 14,03% del total de la población se reconoce como negra, afrocolombiana, raizal y palenquera (NARP); el 11,71% se reconoce como indígena; el 0,02% como gitana o rrom; y el 74,25% no se reconoce como perteneciente a ningún grupo étnico-racial.

En Sincelejo, capital del departamento, el 12,67% de la población se reconoce como indígena, el 3,32% como NARP y el 0,01% como gitana o rrom. En Ovejas, el 4,74% de la población se reconoce como indígena, el 2,55% como NARP y el 0,004% como gitana o rrom. En el municipio de Corozal, el 4,46% de la población se reconoce como indígena, el 1,41% como NARP y el 0,01% como gitana o Rrom (Ver Gráfica 90).

**Gráfica 90.** Habitantes por pertenencia étnico-racial, por municipio en Sucre



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

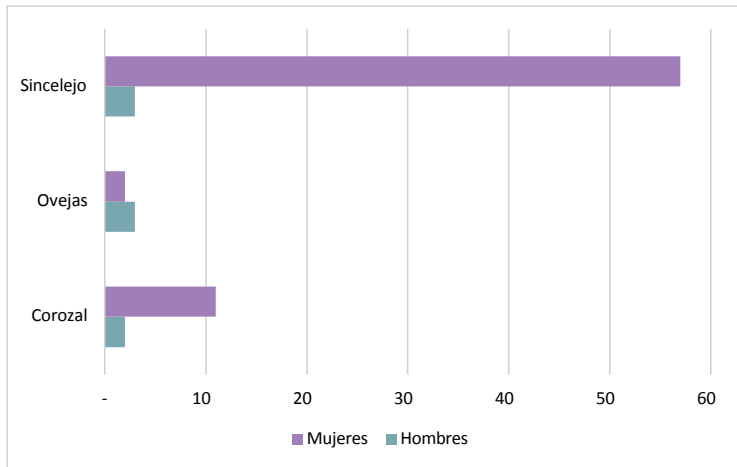
## 2. Situación de violencias contra las mujeres y las niñas en Sucre

### 2.1. Violencia sexual

De acuerdo con los reportes del INML-CF, durante el primer semestre del año 2023 se registraron 178 casos de presunto delito sexual en el departamento de Sucre, de los cuales 163 corresponden a mujeres (91,57%) y 15 corresponden a hombres (8,43%). Del total de casos de violencia sexual en el departamento en contra de mujeres y niñas, el 83,44% han sido en contra de menores de edad.

Como se presenta en la gráfica a continuación, de los tres municipios incluidos en este diagnóstico, la mayor cantidad de casos reportados ante el INML-CF se registra en Sincelejo, capital del departamento y municipio con más habitantes. En este municipio se registraron 60 casos de presunto delito sexual, de los cuales 57 corresponden a mujeres (95%) y 3 a hombres (5%). En Corozal se registran 13 casos, de los cuales 11 corresponden a mujeres (91,57%). En Ovejas se registraron 5 casos, de los cuales 2 fueron en contra de mujeres (40%) y se registraron 3 casos en contra de hombres (60%), todos menores de edad.

**Gráfica 91. Casos de violencia sexual, por municipio y por sexo en Sucre, primer semestre de 2023**



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

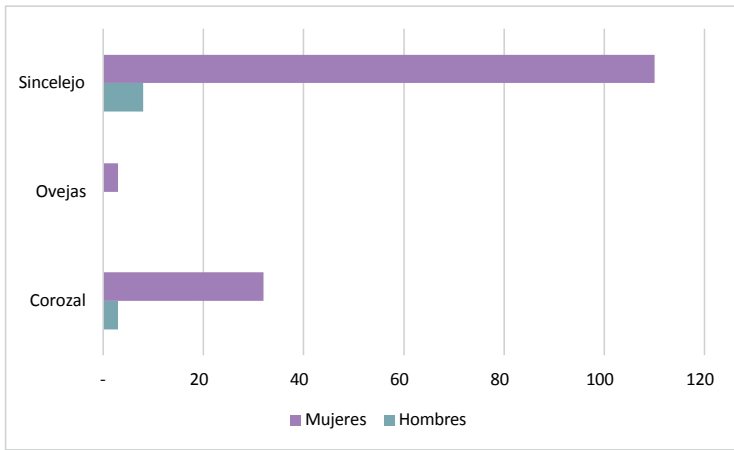
## 2.2. Violencia intrafamiliar

En el departamento de Sucre, de acuerdo con los reportes del INML-CF, se identifican 420 casos de violencia intrafamiliar, durante el primer semestre de 2023. En el 64,76% de los casos, el presunto agresor es pareja o expareja, mientras que en el 35,24% de los casos, los presuntos agresores son otros familiares. A continuación, se presentan los datos de violencia intrafamiliar, con esta desagregación.

### 2.2.1. Violencia intrafamiliar ejercida por pareja o expareja

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, el INML-CF reportó 272 casos de violencia intrafamiliar, en los que el presunto agresor ha sido pareja o expareja de las víctimas, en Sucre. Del total de casos, 255 fueron en contra de mujeres, que representan el 93,75% y 17 han sido en contra de hombres, es decir, el 6,25%.

**Gráfica 92.** Casos de VIF ejercida por pareja o expareja, por municipio y por sexo en Sucre, primer semestre de 2023



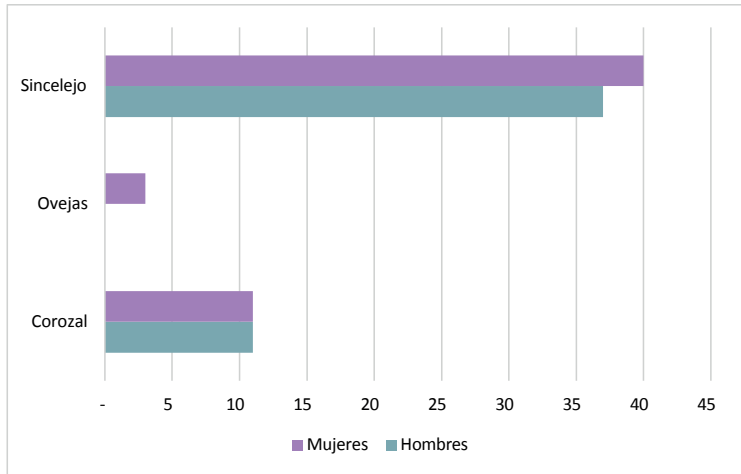
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

En los municipios priorizados para este diagnóstico, la mayor parte de las víctimas de violencia intrafamiliar ejercida por pareja o expareja son mujeres. En Sincelejo, capital del departamento, se registran 118 casos, de los cuales 110 corresponden a mujeres (93,22%) y 8 a hombres (6,78%). En Corozal se registran 35 casos, de los cuales 32 han sido en contra de mujeres (91,43%) y 3 en contra de hombres (8,57%). En el municipio de Ovejas se registran 3 casos, todos en contra de mujeres.

### 2.2.2. Violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares

Sobre la violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares, diferentes a pareja o expareja, el INML-CF reportó 148 casos en el departamento de Sucre, durante el primer semestre de 2023. Del total de casos, 82 corresponden a mujeres, que representan el 55,41% del total de las víctimas y 66 corresponden a hombres, que representan el 44,59% del total de las víctimas. En la gráfica que se presenta a continuación, se identifican los registros de casos del INML-CF, en los municipios priorizados.

**Gráfica 93.** Casos de VIF ejercida por otros familiares, por municipio y por sexo en Sucre, primer semestre de 2023



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

Por otro lado, al consultar los reportes del SIEDCO de la Policía Nacional, en el cual se registra la información de casos de violencia intrafamiliar sin desagregación por presunto agresor, encontramos que en el departamento de Sucre, durante el primer semestre de 2023, se registraron ante esta institución 534 casos, de los cuales 440 corresponden a mujeres (82,4%) y 94 a hombres (17,6%). En esta base de datos, se registran en Sincelejo 201 casos, de los cuales 161 corresponden a mujeres (80,1%) y 40 a hombres (19,9%); en Corozal se registran 71 casos, de los cuales 57 son de mujeres (80,28%) y 14 de hombres (19,72%); y en Ovejas se registran 10 casos, todos de mujeres.

### 2.3. Femicidios

De acuerdo con las estadísticas del Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA) de la Fiscalía General de la Nación, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023 se han registrado 6 feminicidios en el departamento de Sucre, uno de ellos en Corozal. A continuación se señala el número de feminicidios que se han reportado en los últimos años, en los municipios incluidos en el presente diagnóstico.

**Tabla 18.** Femicidios en los municipios priorizados en Sucre, hasta junio de 2023

Municipio	Casos de femicidio
Corozal	5 femicidios: 2 en el año 2018, 2 en 2019 y 1 en 2023.
Sincelejo	13 femicidios: 4 en el año 2017, 5 en 2019, 1 en 2020, 1 en 2021 y 2 en 2022.

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del SPOA de la Fiscalía General de la Nación.

### 3. Caracterización de las comisarías de familia priorizadas en Sucre

Es importante resaltar que la recolección de información cualitativa de las comisarías de familia de Sucre se hizo en conjunto con las comisarías del departamento de Bolívar. Como se mencionó arriba, de Sucre participaron 3 municipios: Ovejas, Corozal y Sucre; y de cada uno de estos municipios solamente una persona diligenció la encuesta, en los tres casos la comisaria o comisario.

Teniendo en cuenta lo anterior, consideramos que algunas variables no vale la pena presentarlas a través de gráficas de datos, pues la base es muy pequeña (3 personas de 3 comisarías). En cambio, los datos recolectados a través de la encuesta se tomarán en su mayoría para describir las condiciones de trabajo de las tres comisarías, buscando no presentar resultados sesgados.

Adicionalmente, las comisarías de Sucre fueron las últimas en integrarse al proceso, lo que explica las disparidades en la información cualitativa, pues no participaron en todos los espacios grupales de discusión que se realizaron. Por esta razón, algunas variables de este apartado no cuentan con el mismo nivel de desarrollo que en las otras partes del documento.

#### 3.1. Articulación interinstitucional

##### 3.1.1. Mapas de actores

Hay municipios en donde se identifica una articulación efectiva con sector salud y las valoraciones constituyen elementos probatorios oportunos, como en Sincelejo. Las y los trabajadores de esta comisaría identifican como actores de mayor importancia y de más poder en la ruta de atención a mujeres y niñas a las comisarías de Familia, la Alcaldía, la Policía, la Secretaría de la Mujer, el ICBF, la Inspección de Policía, la Personería y el INML-CF. Como actores con

menor importancia y más poder se identifica al ICBF, la Defensoría, los hospitales y las clínicas, la personería y las EPS. En uno de los espacios grupales una persona del equipo de Sincelejo identificó como actores de mayor apoyo a la inspección de policía, los hospitales y las clínicas, la personería, la policía y el ICBF.

En Sincelejo indican también que la articulación con el sector salud es un gran reto, debido a los largos tiempos de espera y respuesta de la misma institución. El equipo indica que existe una práctica muy nociva y es el “Ping pongneo”, institucional entre diversas instituciones que hacen parte de la ruta de atención.

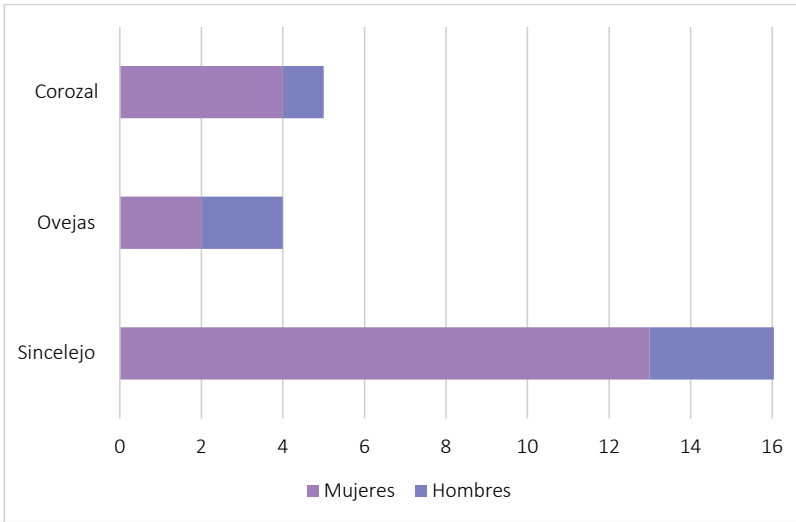
Frente al enunciado: “Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones” la comisaría y los dos comisarios estuvieron parcialmente de acuerdo, lo cual deja ver que ha habido situaciones en las que no se ve el apoyo de parte de las otras instituciones.

## **3.2. Equipos de trabajo y condiciones laborales**

### **3.2.1. Número de integrantes de los equipos, según sexo**

Así como ocurre en otros departamentos, la mayor parte de las personas que integran los equipos de estas tres comisarías son mujeres. La Comisaría de Sincelejo es la que cuenta con el equipo más grande: 16 integrantes (13 mujeres y 3 hombres). El equipo de la Comisaría de Corozal está conformado por 5 integrantes (4 mujeres y un hombre) y el equipo de la Comisaría de Ovejas se compone por 4 personas (2 hombres y 2 mujeres).

**Gráfica 94.** Número de integrantes de los equipos, por sexo



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

### 3.2.2. Cargos y roles desempeñados

**Tabla 19.** Número de personas vinculadas, según rol y sexo, en Sucre

Municipio	Abogadas	Abogados	Psicólogas	Psicólogos	Trabajadoras sociales	Trabajadores sociales	Mujeres en cargos administrativos	Hombres en cargos administrativos
Corozal	2	0	1	0	0	1	1	0
Ovejas	0	1	1	0	1	1	0	0
Sincelejo	3	1	3	0	3	0	3	2

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

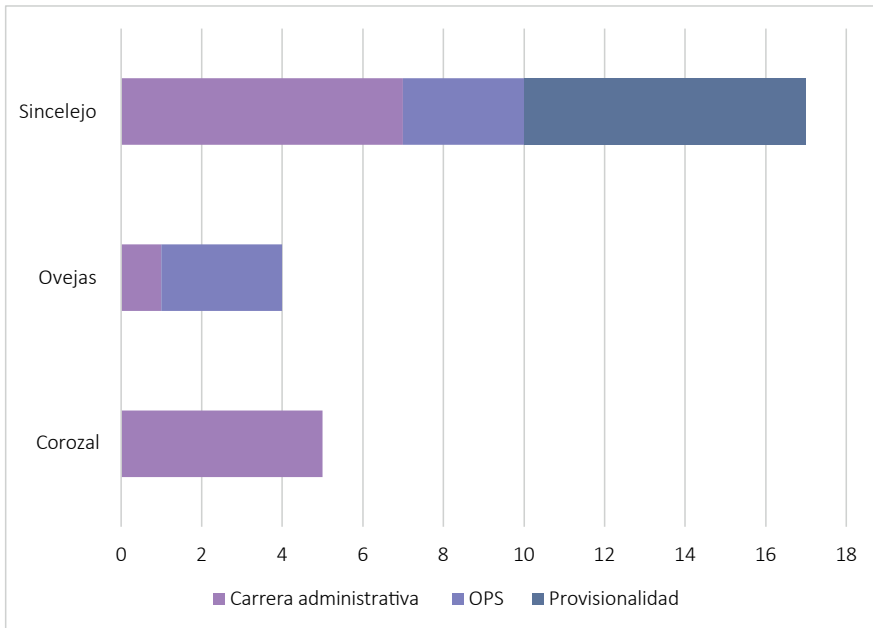
En Sincelejo los tres hombres vinculados ocupan roles de abogado (comisario de familia) y de cargos administrativos. El resto de roles son desempeñados por mujeres. Como puede verse en la tabla anterior, en términos generales se identifican equipos interdisciplinarios, aunque en la Comisaría de Ovejas no se



encuentran vinculadas personas para realizar el trabajo administrativo, lo cual suele significar una carga adicional de trabajo para el resto de integrantes.

### 3.2.3. Tipo de vinculación

**Gráfica 95.** Tipo de vinculación en comisarías de familia de Sucre



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Es importante resaltar que en la Comisaría de Familia todas las personas que se encuentran laborando, están vinculadas por carrera administrativa, lo cual constituye una situación deseable, si se tiene en cuenta que no suele ser la generalidad, aunque esté estipulado en la norma. De igual forma, solo 3 de las 17 personas vinculadas a la Comisaría de Familia de Sincelejo trabajan por órdenes de prestación de servicios. En cambio, en el equipo de la Comisaría de Ovejas solamente una persona está vinculada por carrera administrativa.

**Tabla 20.** Número de personas según tipo de vinculación y sexo, en Sucre

Municipio	Mujeres carrera administrativa	Hombres carrera administrativa	Mujeres contratistas	Hombres contratistas	Mujeres provisionalidad
Corozal	4	1	0	0	0
Ovejas	1	0	2	1	0
Sincelejo	4	3	2	1	7

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

En el equipo de la Comisaría de Sincelejo parece que el sexo incide en el tipo de vinculación. Solo uno de los hombres trabaja por OPS, mientras que los otros 3 funcionarios son de carrera. En contraste, dos mujeres trabajan como contratistas, 7 se encuentran en provisionalidad y solamente 4 están vinculadas por carrera.

En la Comisaría de Familia de Ovejas solamente una persona está vinculada por carrera administrativa, mientras que las demás son contratistas, lo cual expresa situaciones de inestabilidad. En la Comisaría de Familia de Corozal las 5 personas que integran el equipo se encuentran vinculadas por carrera.

### 3.2.4. Rotación de los equipos de trabajo

La comisaria y los comisarios de las 3 comisarías de familia consideran que hay una alta rotación en los equipos. Como se ha resaltado a lo largo del documento, esta situación puede afectar las condiciones de atención, truncar procesos y estar en una continua curva de aprendizaje, lo cual sigue limitando los servicios que se le brindan a las mujeres y niñas que acuden a las comisarías de familia.

### 3.2.5. Carga laboral de los equipos de trabajo

En ninguna de las comisarías de familia están de acuerdo con el enunciado: “Trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral”. La Comisa-

ría de Sincelejo funciona en turnos: una semana dedicada a las audiencias y a los testimonios y otra semana a la recepción de denuncias. Esto se le informa a las personas usuarias a través de las redes sociales.

Si bien es un equipo grande, mencionan que existe una sobrecarga laboral debido a la alta demanda de casos, igualmente reconocen que no está la orden desde el nivel central para ampliar el equipo o redistribuir el trabajo. Lo anterior genera agotamiento y desgaste laboral que impacta significativamente al equipo. El equipo también señala un incremento de malestares emocionales en las personas que acuden a la comisaría.

Durante las sesiones grupales, hubo consenso entre las y los integrantes de los equipos, para concluir que el trabajo en las comisarías representa una alta carga laboral que afecta su salud y su bienestar. Esta carga se relaciona, tanto con la falta de personas vinculadas, como con la falta de recursos para laborar y adelantar tareas de manera eficiente.

### **3.3. Condiciones psicosociales en el desarrollo del trabajo**

#### **3.3.1. Relacionamiento del equipo de trabajo**

De acuerdo con las respuestas de la encuesta sobre el relacionamiento de los equipos de trabajo, al parecer en términos generales hay buenas pautas de interacción, entre las que se cuenta el trato amable, la incorporación del diálogo para la superación de los conflictos y buenos niveles de comunicación. Este aspecto es fundamental para el trabajo que se realiza en la comisaría, debido a que la sobrecarga laboral y el estrés pueden generar conflictos que se reflejan en una atención desarticulada para las mujeres y las niñas usuarias.

#### **3.3.2. Emociones, motivación y expectativas de los equipos**

Para varias personas del equipo de la Comisaría de Familia de Sincelejo, el estrés tiene consecuencias físicas. A modo de ejemplo, una integrante del equipo afirmó tener náuseas de manera frecuente durante su ejercicio laboral. En la Comisaría de Corozal consideran que el equipo se encuentra desmotivado, en términos generales, debido a la carga laboral y a los casos. En el equipo de la Comisaría de Ovejas también se reportan casos de estrés en el trabajo.

#### **3.3.3. Percepción de reconocimiento del trabajo realizado**

Frente al enunciado: “Siento que mis labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajo”, una persona estuvo de acuerdo, otra parcialmente de acuerdo y otra en desacuerdo. Además, las y los participantes de las

tres comisarías consideran que la remuneración que reciben no es justa, con respecto a las funciones que realizan. Estas dos variables expresan una percepción de bajo reconocimiento, tanto simbólico como material, lo cual también puede generar agotamiento, estrés y malestares, que también atraviesan las condiciones materiales de vida de quienes laboran en las comisarías.

### **3.3.4. Prácticas de cuidado, riesgos y afectaciones a la seguridad de los equipos**

Solamente en la Comisaría de Ovejas señalaron estar de acuerdo con el enunciado “La Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten”. Este es un aspecto que debería ser atendido en todas las comisarías, más aún teniendo en cuenta las situaciones de estrés y agotamiento emocional que se reportaron atrás.

En cuanto a las prácticas de autocuidado, durante los espacios grupales una de las trabajadoras sociales de la Comisaría de Sincelejo indicó que estar en soledad y tener un espacio propio íntimo donde pueda estar consigo misma es su forma de autocuidado en su día a día. Por otro lado, también se mencionó que usualmente una persona de recursos humanos de la Alcaldía de Sincelejo asiste a la comisaría para realizar y promover pausas activas; sin embargo, son ejercicios que se concentran en el cuidado físico, pero no incluyen acciones de cuidado y acompañamiento emocional.

## **3.4. Capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención y seguimiento**

### **3.4.1. Condiciones y necesidades para la atención: privacidad e intimidad**

Como se mencionó arriba, en la Comisarías de Familia de Sincelejo la sala de espera es amplia y dispone de varias sillas para los/as usuarios/as. Además, la comisaría dispone de una sala de espera para los niños y las niñas; sin embargo, las niñas y los niños no disponen de materiales para entretenerse mientras sus familiares ponen una denuncia ante la Comisaría. A modo de ejemplo, no hay sillas pequeñas, juguetes, colores, marcadores, materiales didácticos, entre otras cosas.

Ninguna comisaría dispone de un vehículo. En consecuencia, el personal no se puede desplazar a las casas lo que causa un problema en el momento

de las audiencias y estas deben realizarse sin los informes de las visitas ni el seguimiento.

Por otro lado, no disponen de un notificador, lo que significa que las propias víctimas o el personal de las comisarías tiene que notificar el agresor enfrentando una posible situación de riesgo. A veces, deciden llamar directamente al agresor, pero suelen cambiar de número o no responder las llamadas.

La Comisaría de Familia de Sincelejo dispone de espacios adecuados para poder atender a los/as usuarios/as; en todo caso, cabe destacar algunos problemas que afectan al buen funcionamiento de la comisaría: las personas con diversidad auditiva enfrentan dificultades durante las audiencias ya que la comisaría no dispone de un personal especializado; la atención de personas con problemas mentales representa una problemática seria ya que la Comisaría tampoco dispone de un personal especializado en ese temática.

Vale la pena resaltar que la ciudad de Sincelejo no dispone de casas de refugio para las mujeres víctimas de violencia de género. En consecuencia, la mujer en situación de riesgo, que se presenta a una Comisaría para denunciar su caso, se ve en la obligación de acudir a casa de un familiar. En la Comisaría, se suele hacer una colecta para poder pagarle el pasaje, nos comentó el personal.

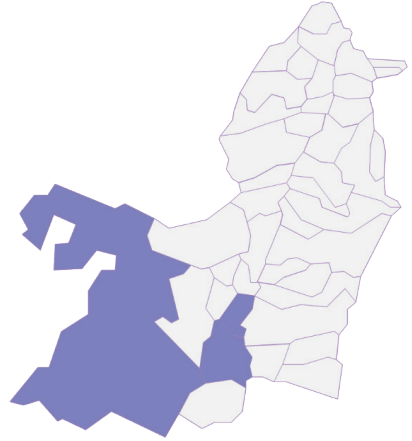


# VI. VALLE DEL CAUCA

## 1. Datos sociodemográficos y contextuales de Valle del Cauca

### 1.1. Municipios priorizados

Dentro del presente diagnóstico se incluyeron las comisarías de familia de 3 municipios del departamento de Valle del Cauca: Cali, Buenaventura y Yumbo.



**Tabla 21.** Municipios priorizados en el departamento de Valle del Cauca

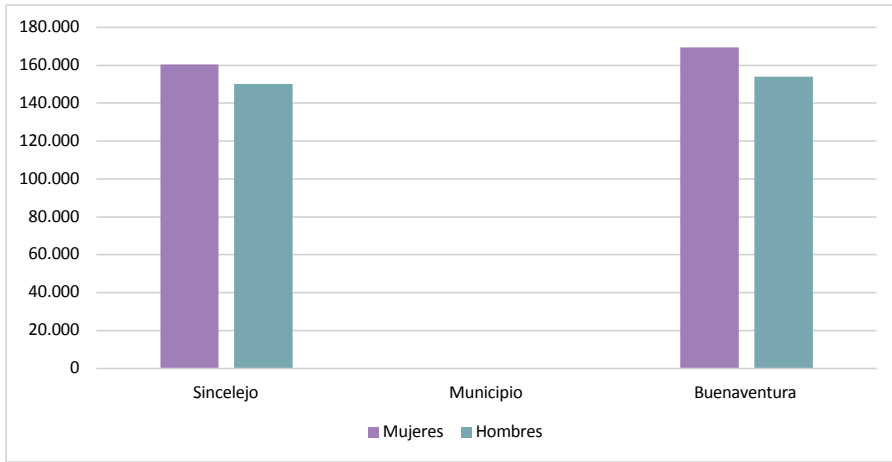
Municipio	Población (habitantes)	Categoría
Buenaventura	323.360	1
Cali	2.280.522	Especial
Yumbo	108.774	1

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

### 1.2. Número de habitantes por sexo, por municipio

Para el diagnóstico de las comisarías de familia del departamento de Valle del Cauca se priorizaron tres municipios, de ellos Cali, capital del departamento, cuenta con la mayor cantidad de habitantes, seguido por Buenaventura y Yumbo. En los tres municipios las mujeres representan una mayor proporción que los hombres: conforman el 53,4% de la población de Cali, el 52,38% de Buenaventura y el 51,62% de Yumbo.

**Gráfica 96.** Habitantes por sexo, por municipio en Valle del Cauca



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

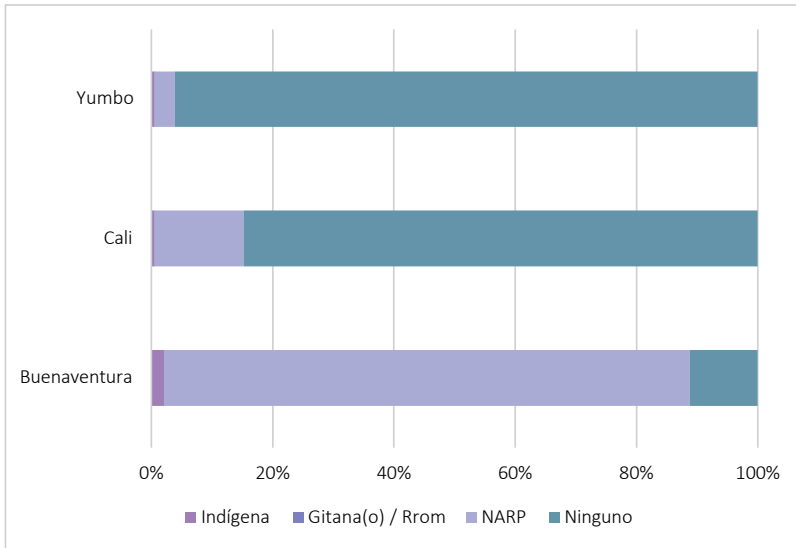
### 1.3. Población según pertenencia étnico-racial

Según las proyecciones poblacionales del DANE, en el departamento de Valle del Cauca se estima que el 22,68 % de la población pertenece a algún grupo étnico-racial. El 21,93% del total de la población se reconoce como negra, afrocolombiana, raizal y palenquera (NARP); el 0,75% se reconoce como indígena; el 0,003% como gitana o rrom; y el 77,32% no se reconoce como perteneciente a ningún grupo étnico-racial.

De los municipios priorizados en este diagnóstico, Buenaventura es en el que se identifica una mayor proporción de población racializada: el 86,69% se reconoce como NARP, el 2,09% se reconoce como indígena y el 0,01% se reconoce como gitana o rrom. En Cali, capital del departamento, el 14,66% se reconoce como NARP, el 0,52% se reconoce como indígena y el 0,005% se reconoce como gitana o rrom. En el municipio de Yumbo, el 3,35% se reconoce como NARP, el 0,53% se reconoce como indígena y el 0,002% se reconoce como gitana o Rrom.



**Gráfica 97.** Habitantes por pertenencia étnico-racial, por municipio en Valle del Cauca



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del DANE.

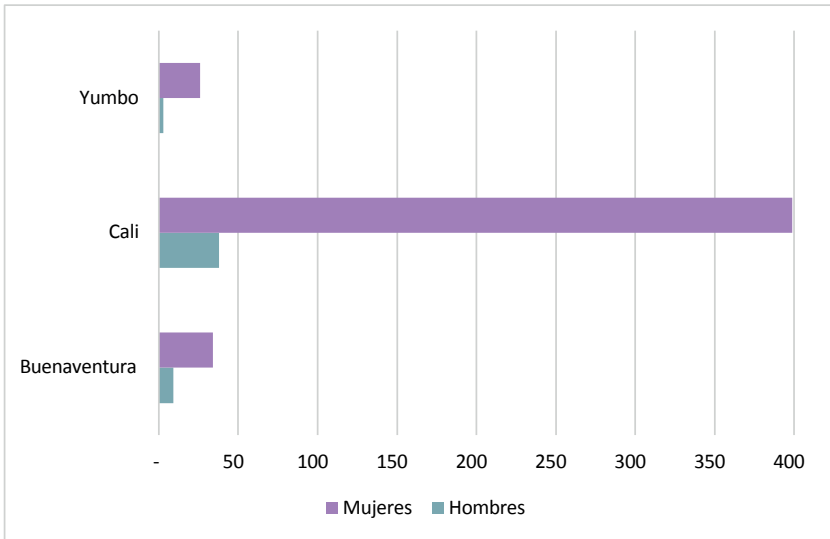
## 2. Situación de violencias contra las mujeres y las niñas en Valle del Cauca

### 2.1. Violencia sexual

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, se registraron ante el INML-CF 900 casos de presunto delito sexual en el departamento de Valle del Cauca, de los cuales 802 corresponden a mujeres (89,11%) y 98 corresponden a hombres (10,89%). Del total de casos de violencia sexual que se han registrado en el departamento en contra de mujeres y niñas, el 72,07% han sido en contra de menores de edad.

En la gráfica que se presenta a continuación, se muestra la cantidad de casos de presunto delito sexual que se han registrado durante el mismo periodo, en los municipios priorizados para este diagnóstico. En Cali, capital del departamento, se registran 437 casos, de los cuales 399 corresponden a mujeres (91,3%) y 38 a hombres (8,7%); en Buenaventura se registran 43 casos, de los cuales 34 corresponden a mujeres (79,07%) y 9 a hombres (20,93%); y en Yumbo se registran 29 casos, de los cuales 26 corresponden a mujeres (89,66%) y 3 a hombres (10,34%).

**Gráfica 98.** Casos de violencia sexual, por municipio y por sexo en Valle del Cauca, primer semestre de 2023



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

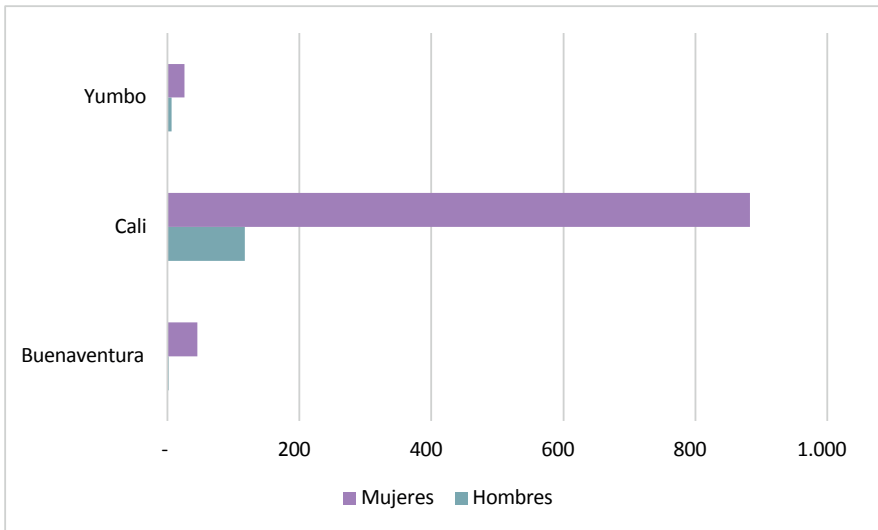
## 2.2. Violencia intrafamiliar

De acuerdo con los reportes del INML-CF, se identifican 2.257 casos de violencia intrafamiliar, durante el primer semestre de 2023, en el departamento de Valle del Cauca. En el 71,95% de los casos, el presunto agresor es pareja o expareja, mientras que en el 28,05% de los casos, los presuntos agresores son otros familiares. A continuación, se presentan los datos de violencia intrafamiliar, con esta desagregación.

### 2.2.1. Violencia intrafamiliar ejercida por pareja o expareja

En el departamento de Valle del Cauca, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, el INML-CF reportó 1.624 casos de violencia intrafamiliar, ejercida por presunto agresor pareja o expareja de las víctimas. Del total de casos, 1.430 fueron en contra de mujeres, que representan el 88,05% y 194 han sido en contra de hombres, es decir, el 11,95%.

**Gráfica 99.** Casos de VIF ejercida por pareja o expareja, por municipio y por sexo en Valle del Cauca, primer semestre de 2023



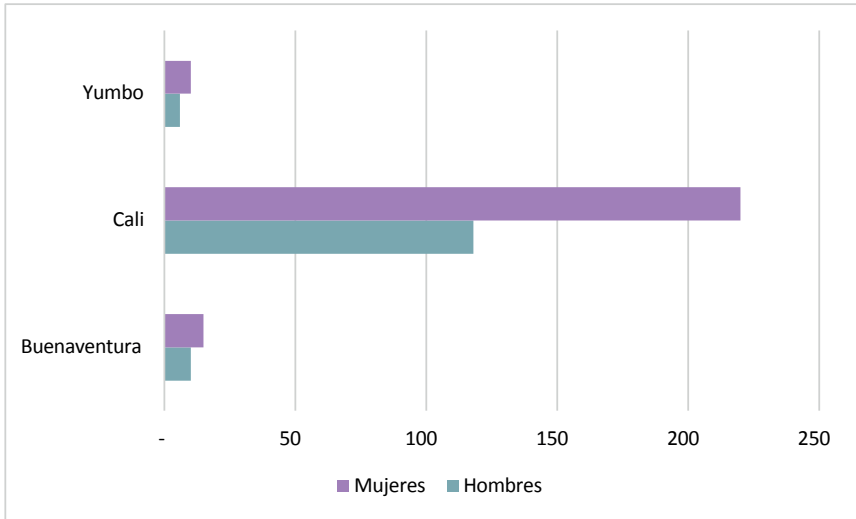
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

Entre los municipios priorizados para este diagnóstico, en Cali, capital del departamento, se registran 1.000 casos, de los cuales 883 corresponden a mujeres (88,3%) y 117 a hombres (11,7%); en Buenaventura se registran 47 casos, de los cuales 45 han sido en contra de mujeres (95,74%) y 2 en contra de hombres (4,26%); y en el municipio de Yumbo se registran 32 casos, de los cuales 26 han sido en contra de mujeres (81,25%) y 6 en contra de hombres (18,75%).

### 2.2.2. Violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares

En cuanto a la violencia intrafamiliar ejercida por otros familiares, diferentes a pareja o expareja, el INML-CF reportó 633 casos en el departamento de Valle del Cauca, durante el primer semestre de 2023. Del total de casos, 408 son mujeres, el 65,45% del total de víctimas y 225 hombres, el 35,55% del total de víctimas.

**Gráfica 100.** Casos de VIF ejercida por otros familiares, por municipio y por sexo en Valle del Cauca, primer semestre de 2023



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del INML-CF.

En la gráfica anterior se presentan los datos de casos reportados por el INML-CF, en los municipios priorizados. En Cali se registran 338 casos, de los cuales 220 corresponden a mujeres (65,09%) y 118 a hombres; en Buenaventura se registran 25 casos, de los cuales 15 corresponden a mujeres (60%) y 10 a hombres (40%); y en Yumbo se registran 16 casos, de los cuales 10 corresponden a mujeres (62,5%) y 6 a hombres (37,5%).

Con el propósito de triangular la información, consultamos los reportes del SIEDCO de la Policía Nacional, en el cual se registra la información de casos de violencia intrafamiliar sin desagregación por presunto agresor, y encontramos que en el departamento de Valle del Cauca, durante el primer semestre de 2023, se registraron ante esta institución 4.019 casos, de los cuales 3.087 corresponden a mujeres (76,81%), 916 a hombres (22,79%) y no se cuenta con información de sexo en 16 casos (0,4%).

En esta base de datos, se registran en Cali 2.289 casos, de los cuales 1.775 corresponden a mujeres (77,54%), 506 a hombres (22,11%) y en 8 casos no se cuenta con información de sexo (0,35%); en Buenaventura se registran 121 casos, de los cuales 104 son de mujeres (85,95%) y 17 de hombres (14,05%); y en Yumbo se registran 103 casos, 80 de mujeres (77,67%) y 23 de hombres (22,33%).

## 2.3. Femicidios

De acuerdo con las estadísticas del Sistema Penal Oral Acusatorio (SPOA) de la Fiscalía General de la Nación, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023 se han registrado 47 feminicidios en el departamento de Valle del Cauca, 33 en Cali, 2 en Buenaventura y 2 en Yumbo. A continuación se señala el número de feminicidios que se han reportado en los últimos años, en los municipios incluidos en el presente diagnóstico.

**Tabla 22.** Femicidios en los municipios priorizados en Valle del Cauca, hasta junio de 2023

Municipio	Casos de feminicidio
Cali	474 feminicidios: 20 en el año 2015, 48 en 2016, 69 en 2017, 70 en 2018, 61 en 2019, 72 en 2020, 48 en 2021, 53 en 2022 y 33 en 2023.
Buenaventura	34 feminicidios: 1 en el año 2015, 2 en 2016, 2 en 2017, 8 en 2018, 4 en 2019, 7 en 2020, 6 en 2021, 2 en 2022 y 2 en 2023.
Yumbo	32 feminicidios: 1 en el año 2016, 13 en 2017, 7 en 2018, 1 en 2019, 1 en 2020, 2 en 2021, 5 en 2022 y 2 en 2023.

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos del SPOA de la Fiscalía General de la Nación.

## 3. Caracterización de las comisarías de familia priorizadas en Valle del Cauca

### 3.1. Articulación interinstitucional

La Comisaría de Familia de Buenaventura se encuentra en la Casa de Justicia del municipio y existe desde el año 2005. En esta misma institución se encuentran la personería, el juzgado de pequeñas causas, la inspección de policía, el conciliador de equidad y la socióloga que hace parte de la oficina de desarrollo comunitario. Durante la visita, se planteó que el relacionamiento interno en la Casa de Justicia es un aspecto fundamental para las labores de la Comisaría. Algunos elementos representan la consolidación de una red de apoyo entre las entidades, mientras otros se identifican como puntos de tensión entre los equipos.

En primera medida, la comisaria de Buenaventura considera que uno de sus apoyos es el conciliador de equidad “[...] ya que cualquier caso que no sea penal pasa a conciliación, por ejemplo, alimentos y repartición de bienes. Este cargo es

*honoris causa, solo tiene una certificación del Ministerio de Justicia y se designa una persona de la comunidad*” en reiteradas ocasiones explicaron que generaban varias remisiones a este funcionario y que consideraban estas orientaciones muy acertadas. Se suma, que, al contar con el juzgado de pequeñas causas, pueden remitir situaciones que no ocurren en lo que la ley determina como familia pues son casos que con recurrencia se llevan a la entidad, por ejemplo, daño en bien ajeno sin convivir en el mismo hogar. También señalan que, en algún momento, la Defensoría estuvo en el lugar y ayudaba con divorcios, lo que también era útil para sus labores. Del mismo modo se destaca la labor del Centro de Recepción e Información –CRI– pues la idoneidad del personal que hay, permite que la ruta sea efectiva desde el primer contacto, evitando la violencia institucional que sí se identifica en instituciones como la Fiscalía.

En contraste, la comisaria señala que encuentra problemático el vínculo con la coordinación de la Casa de Justicia, este cargo es designado por la alcaldía. Al respecto, explica que se presentó una desautorización por parte de la Alcaldía y que le asignaron varias competencias a la coordinación de la Casa. Esto repercute en que se han realizado avances frente a la Ley 2126, inclusive refiere que por mucho tiempo “[...] el alcalde ni siquiera sabía que yo era la comisaria de familia”. Entre algunas funciones que se le han trasladado a la coordinación, se encuentra el manejo del sistema de información y la gestión de las jornadas extramurales. En relación con la última destaca que “[...] hay temas de comisaría que se tratan y están errados, ella – la coordinadora - escoge una funcionaria cualquiera y se la lleva y no todas manejan el mismo tema”.

Lo anterior deja ver que hay una ruptura significativa, que afecta el desarrollo de actividades de los equipos. Como cierre de este aspecto, es importante tener en cuenta que el programa Casa de Justicia paga todo el personal menos inspección de policía y Comisaría de Familia, por lo que es importante delimitar las funciones procurando la autonomía e independencia de las entidades que la conforman. Por ejemplo, la comisaria señala que, la Comisaría no cuenta con una caja menor para darles así sea un agua aromática, un pan... debe ayudarlas hasta para la copia de la cédula y esto es un elemento que no ha podido ser gestionado. En esta misma dirección, se hace necesario que el Ministerio de Justicia, como órgano encargado de regular estas entidades, entregue manuales de competencias y funciones claros en armonía con las leyes más recientes como la Ley 2126. Sin embargo, hasta el momento encuentran que la gestión del Ministerio de Justicia ha estado más bien ausente y que, ni siquiera han fortalecido sus capacidades técnicas.

Respecto a las instituciones externas a la Casa de Justicia, quizás con la que se presenta mayor malestar es con la Fiscalía, a lo que refiere como “una pelea institucional” argumentando que se emplea lenguaje violento en la atención

y que hay una falta de personal idóneo. Al momento de la visita, la comisaria apuntaba que hay una fiscal, quién toma los actos urgentes, pues los mismos la desbordan en capacidades, pero que la fiscal demanda su presencia allá para atender estos actos. Además, también demanda inmediatez en proferir medidas de atención, aunque sus capacidades estén limitadas. Sin embargo, cuándo la Comisaría requiere que ellos actúen por ejemplo en el caso de abusos contra NNA, no se emiten las ordenes adecuadas. A todo esto, se suma que no remiten la ruta a través de Comisaría si no evidencian violencia física, desconociendo las definiciones de violencia de la Ley 1257.

Respecto al sector salud, hay una apreciación positiva del relacionamiento, puesto que tanto el hospital como la clínica activan la ruta e informan con tiempo a la comisaria para que ella actúe.

Otro actor con quiénes se trabaja en coordinación, aunque en menor medida son las casas de acogida. Al respecto la comisaria expresa que “[...] las funcionarias son muy buenas pero estos lugares son difíciles... Hubo una que hubo que expulsarla porque le dijo al victimario donde estaba, las puso en riesgo, antes estaba en Buenaventura, ahora en Buga.” Son operadores que corren con todos los gastos y por tanto son una buena alternativa para quiénes no cuentan con un lugar para su permanencia que sea seguro. Más adelante abordaremos otros elementos de la atención, mostrando que esta medida no tiene mucha efectividad.

Respecto al relacionamiento con la Alcaldía Distrital, la comisaria señala que esta no presta el apoyo suficiente, *“cuando la expedición de la 2126 les insistimos en la dotación y no quisieron solucionarlo”*. También hacen referencia a dificultades de trabajo con las secretarías, por ejemplo, con la Secretaría de Salud, han tenido dos altercados pues han vulnerado el derecho a la privacidad de las personas y han publicado material a través de redes sociales mostrando operativos de desalojo.

Otros relacionamientos que no generan el apoyo que la Comisaría requiere, corresponden a Medicina Legal, que no ha otorgado los formatos que deben diligenciar para el registro de casos y, la Defensoría del Pueblo. En esta última, reciben casos de agresores de NNAJ para charlas. Sin embargo, *“Con la defensora de género, tuvo choques porque le prestaba más atención a las quejas de la fiscal”*. El ICBF funciona, tienen muchas comodidades, infraestructura. No apoyan con transporte para rescate de menores, la Secretaría de la Mujer brinda apoyo para el transporte solo para medidas de atención. Por ejemplo, *“de la casa a la clínica, me toca buscarme un taxi o trasladarla en un carro.”*

Muy poco vienen indígenas, 3 situaciones en 4 años. No se trabaja con indígenas ni consejos comunitarios, este aspecto llama mi atención por el alto

número de comunidades con pertenencia étnica en el municipio. Considero que esto puede relacionarse con la ubicación de la Comisaría, apuntando a que, especialmente las comunidades de lugares dispersos no acuden a estos servicios de atención.

Para cerrar, la comisaria destaca que ha estado buscando canales que le permiten influenciar el fortalecimiento físico y técnico de la Comisaría, para lo cual piensa retomar el punto de las recomendaciones de la Comisión de la Verdad para el fortalecimiento de las Comisarías de Familia, reconociendo que son un actor clave en la construcción de tejido social para la paz.

Para el caso de la comisaría de Yumbo en materia de relaciones interinstitucionales es notorio que hay una articulación continua y que, para este propósito, se vuelven fundamentales la interlocución y coordinación. Como primer elemento, destacan que se cuenta con el apoyo de Secretaría de Salud y Secretaría de Bienestar Social y Participación para los hogares de paso y larga estancia. Para esta Comisaría, se valora positivamente el contar con la casa de acogida para mujeres víctimas de violencia, que, en el departamento, corresponde a Casa Matria.

Respecto a la atención y activación de la ruta a través de los servicios de salud, anotan que el hospital capacita al personal, pero que perciben que la alta rotación hace que desconozcan los protocolos adecuados y por ese motivo, en algunas ocasiones, la ruta no se activa de la forma apropiada.

La situación con ICBF no es distinta a la de muchos otros equipos que se han visitado, esta entidad apertura el proceso y “[...] siempre terminan aquí porque en el 90% de casos hay violencias...pero cuando no es competencia se devuelven”. Lo que nuevamente apunta a que la articulación con la entidad llega a significar un desgaste en los procedimientos que implementan los equipos.

La coordinación con la policía es un elemento clave para este equipo, especialmente en lo que respecta al desarrollo de procedimientos externos como rescates, desalojos, entre otros. Sobre el tema, en Yumbo manifiestan especial preocupación por la disponibilidad de la policía de infancia y adolescencia, quienes no operan únicamente para el municipio. De acuerdo con el equipo, este cuerpo también tiene competencias en la ciudad de Cali y otros municipios lo que deriva en la falta de capacidad técnica para la atención. Relatan que “[...] se nos presentó un rescate no la policía llegó como 4 horas después. Un municipio de estos necesita un equipo solo para nosotros”. Pues sin su presencia, no es viable desarrollar los operativos.

No se evidencia articulación con la patrulla violeta. Por último, señalan creer que “[...] Hay un fracaso en la comunicación, respecto a la fiscalía. No dan información, respecto a lo que sucede. Nos falta mucho la parte de arti-



cular esa área. Hacemos una solicitud por escrito para saber algo, pero no se conoce mucho”. Lo cual es desgastante pues se hace imposible realizar algún seguimiento al estado de los casos y brindar información actualizada a las personas que se acompañan.

Para el caso de la Comisaría Quinta de Cali, turno 2, la articulación interinstitucional es un factor de especial atención para comprender las afectaciones a sus labores.

Durante la visita se evidenció que la comisaria y su equipo están experimentando dinámicas de aislamiento en el relacionamiento con la Casa de Justicia, lo cual repercute directamente en sus capacidades de atención y en las condiciones psicosociales en las cuáles la desarrollan.

En este escenario, se hace necesario recalcar la importancia de que aquellas comisarías donde hay dos turnos, cuenten con estrategias formales para la articulación con el fin de evitar que no se produzcan jerarquías entre los turnos. La integración de un nuevo turno debe hacerse con los apoyos necesarios, tanto técnicos como de dotación en infraestructura, que permitan su operación efectiva. Además, es imprescindible la integración en igualdad no solo entre el equipo de la Comisaría, sino frente a toda la institucionalidad con la cuál deben trabajar.

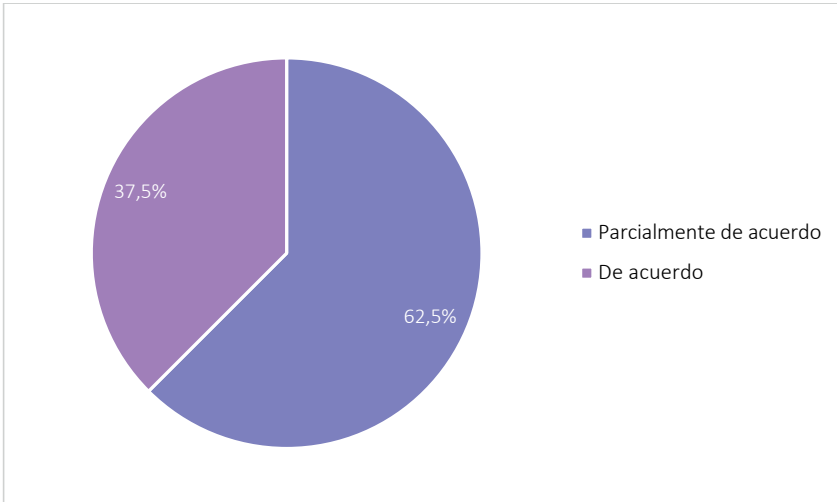
La comisaria describió un sentir de “arrimados” y en la medida en que la visita se desarrollaba se hacía notorio que había rupturas no solo con el equipo de la Comisaría, sino con toda la Casa de Justicia. Por ejemplo, pese a que Medicina Legal se encontraba en este mismo lugar, tomó un año que se reconocieran entre equipos.

La comisaria manifiesta “[...] es como una relación independiente, por ejemplo, existe un comité de coordinación que nos afecta, pero frente al cuál no tenemos participación”. A medida que relataban distintas situaciones, se notaba que la comunicación de decisiones relevantes en la operación de los servicios de la Casa de Justicia, no eran comunicados con formalidad a este turno de la Comisaría, pero que, además, los espacios de diálogo eran prácticamente inexistentes.

Como lo estipula la Ley 2126 en el artículo 30, la disponibilidad permanente, para ello las alcaldías municipales tienen una serie de responsabilidades que deberían ser cumplidas en su totalidad. La comisaria señala que “se quiere forzar la implementación” sin planeación, recursos físicos o espacios adecuados. Además, este equipo ha identificado posibles dinámicas clientelistas, por las cuáles hay un mayor acercamiento a las autoridades locales y por lo cuál se generan intimidaciones.

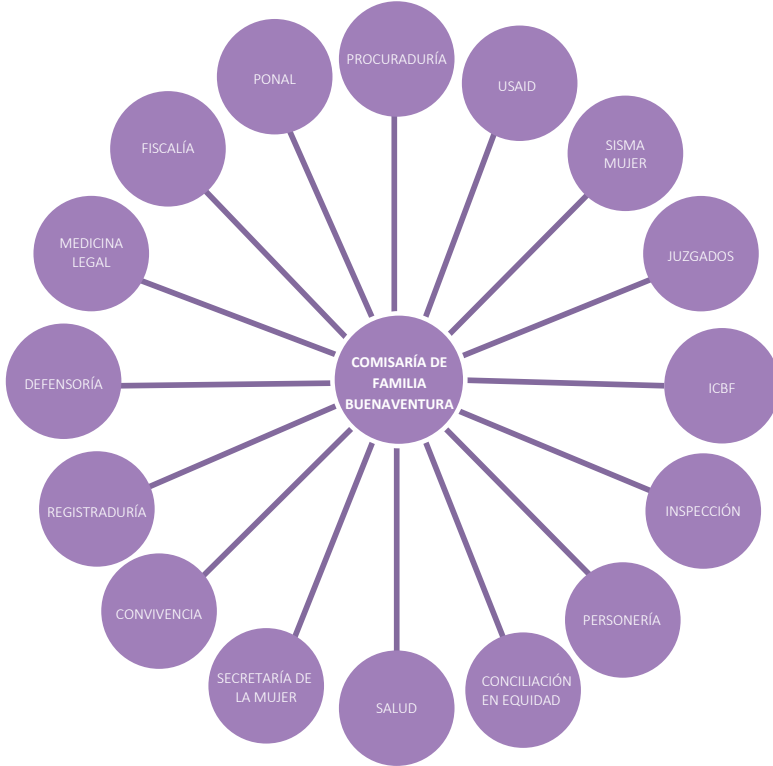
En resumen, frente a la articulación interinstitucional, se puede ver como frente a la “¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?”, se puede ver cómo el 62,5 % de las comisarías abordadas están parcialmente de acuerdo.

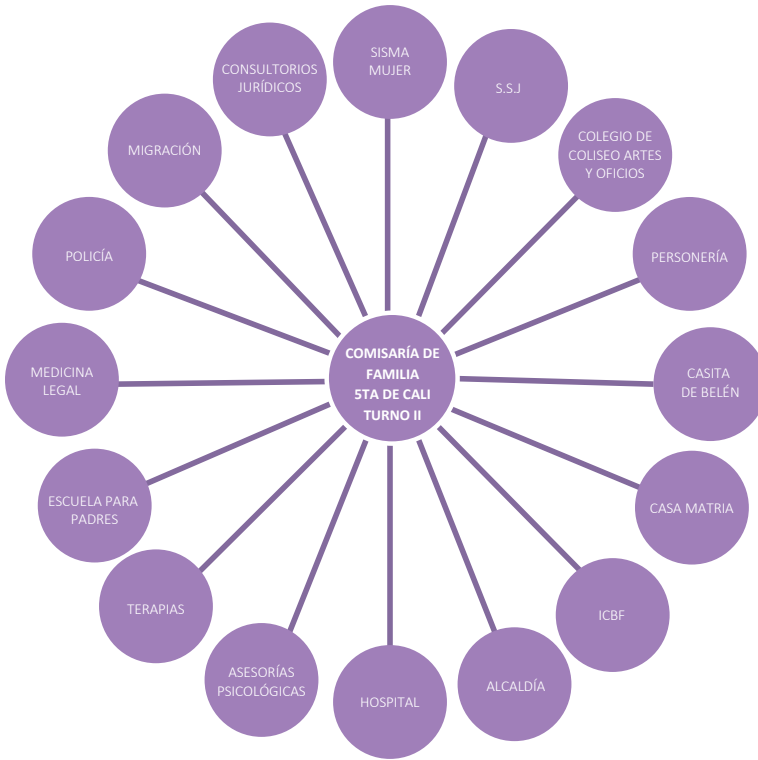
**Gráfica 101.** “¿Siento que mis labores son apoyadas por otras instituciones?”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 respuestas de Valle del Cauca.

### 3.1.3. Mapas de actores





### 3.2. Equipos de trabajo y condiciones laborales

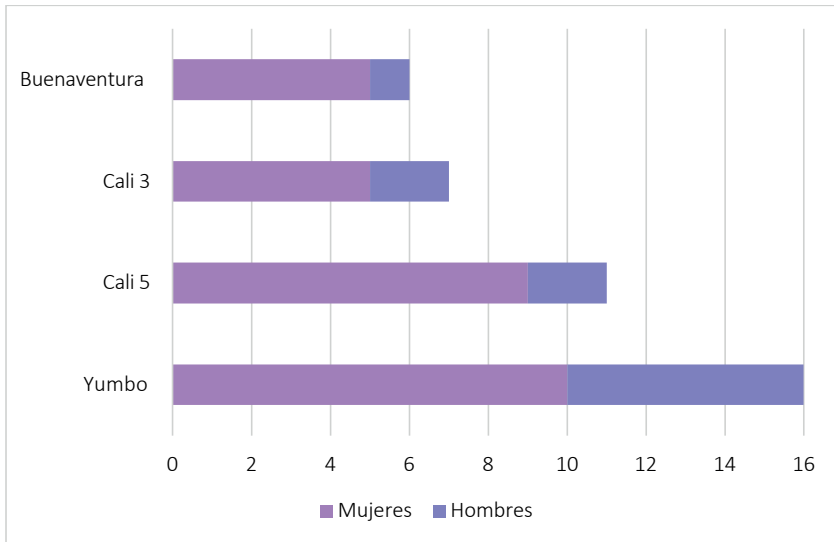
Al abordar los roles y los cargos vigentes en la dependencia, la comisaria de Buenaventura manifestó frustración ante las prácticas institucionales de la alcaldía que vincula como contratistas a personal no capacitado. Ante esto, la comisaría considera urgente que se cumpla la Ley 2126.

También enfatizó en que en el municipio dan la espalda a los temas de la Comisaría y que en las entidades de educación superior se ha promovido la vinculación de practicantes pero que desde hace tiempo nadie se ha querido vincular.

### 3.2.1. Número de integrantes de los equipos, según sexo

En casi todas las comisarías priorizadas del departamento del Valle del Cauca, los equipos están integrados por más de 6 personas; destaca el equipo de trabajo de Yumbo, con 17 servidores y servidoras. Además, es importante destacar que los equipos se encuentran mayoritariamente compuestos por mujeres.

**Gráfica 102.** Número de integrantes de los equipos, por sexo



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

### 3.2.2. Cargos y roles desempeñados

En la comisaría de Yumbo, en lo relativo a los cargos y roles desempeñados, identifican como una gran problemática la falta de profesionales jurídicos, el exceso de personal administrativo y el poco personal del equipo interdisciplinario. De hecho, una auxiliar administrativa afirmó que una de sus labores es hacer “asesorías”, cuando esas no hacen parte de sus funciones. Sin embargo, consideran que la practicante de psicología de la Santiago de Cali ha sido un gran apoyo.

**Tabla 23.** Número de personas vinculadas, según rol y sexo, en Valle del Cauca

Municipio	Abogadas	Abogados	Psicólogas	Psicólogos	Trabajadoras sociales	Mujeres en cargos administrativos	Hombres en cargos administrativos
Buenaventura	1	1	2	0	1	1	0
Cali 3	1	1	1	0	1	2	0
Cali 5	2	1	4	0	1	2	0
Yumbo	0	1	1	0	1	5	5

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

### 3.2.3. Tipo de vinculación

Frente al tipo de vinculación en Cali sobresale que, pese a tener la planta de personal más grande dentro de las comisarías priorizadas, solamente se cuenta con un cargo de planta (el secretario) mientras que el resto de los profesionales son prestación de servicios. En este aspecto destaca la alta vinculación de mujeres en cargos administrativos.

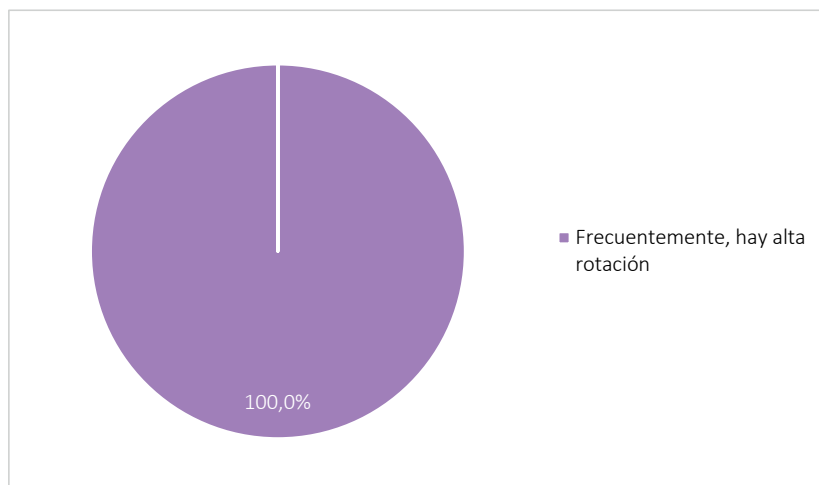
Por su parte, en la comisaría de Buenaventura y de Cali 5 destaca la presencia de 2 y 4 psicólogas respectivamente.

### 3.2.4. Rotación de los equipos de trabajo

Resulta relevante indicar que en las respuestas frente a la afirmación “¿Con qué frecuencia cambian las y los integrantes del equipo de trabajo?”, el 100% de las comisarías considera que es muy alta.

Sobre el tema, la comisaría 5a de Cali reportó que una de sus mayores preocupaciones se debe a la alta rotación de personal, pues tres personas habían salido recientemente y se presentaba mucha inestabilidad. Lo anterior guarda relación con las vinculaciones por contrato de prestación de servicios, lo cual además empeoraría en periodos de cambio de gobierno local. Un ejemplo de ello es que a dos personas del equipo no se les renovó su contrato y, al momento de la visita, la comisaría tenía reducida su planta de personal en al menos un tercio.

**Gráfica 103.** Percepción de frecuencia de rotación en comisarías de familia de Valle del Cauca



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 4 comisarías de Valle del Cauca.

### 3.2.5. Carga laboral de los equipos de trabajo

Frente a la respuesta a la encuesta frente a: “Trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral”, el 75% de las comisarías encuestadas manifestaron estar parcialmente de acuerdo.

No obstante, en la visita a Buenaventura se evidenció que hay varios factores que permitan identificar una alta carga laboral. En primera medida, las dificultades para la gestión documental, por una parte, señalan que hay una abogada que les está ayudando para la gestión documental con una vinculación parcial, en los próximos 6 meses su meta es descongestionar la parte documental pues genera un desgaste para el equipo.

Igualmente identifican que la naturaleza de su trabajo supone temas de mucha inmediatez como restablecimiento de derechos de menores y por tanto las jornadas son extensas y demandantes. La comisaria explicaba que muchas veces no se cumplen los horarios pues “[...] es una jornada continua, aquí nadie se va sin una atención efectiva”.

Uno de los aspectos de mayor gravedad, es que la población del distrito de Buenaventura supera los 400.000 habitantes. Esto implica, de acuerdo con el criterio demográfico de la Ley 2126, que debería tener al menos 4 comisarías

en funcionamiento. Por el contrario, tan solo tiene una Comisaría de Familia que tiene apenas 6 personas en el equipo. Esto supone que el equipo tenga una sobrecarga en sus funciones.

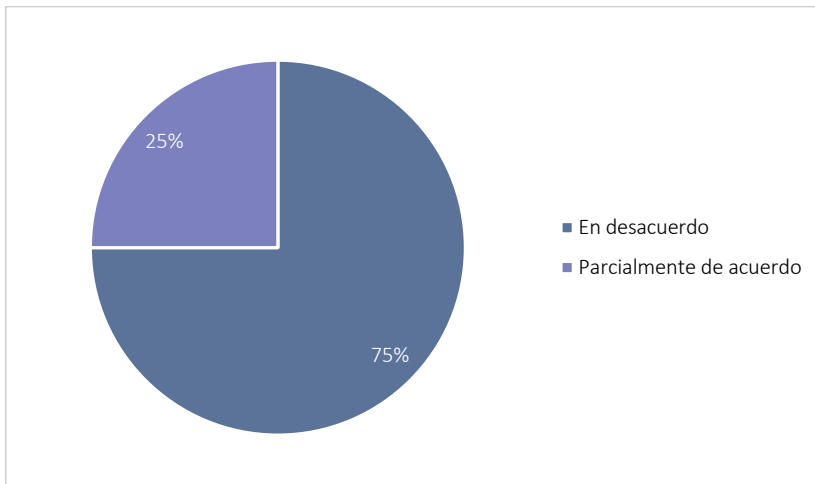
También refiere que por dificultades con juzgados llega a tener que trabajar hasta los domingos.

Para el caso de Yumbo, en la comisaría resaltan que este es un municipio con muchas dificultades y problemáticas sociales que incrementan la complejidad en el tipo y número de casos que deben atender. En particular consideran urgente la apertura de la 3ra comisaría y destacan que en muchas ocasiones se dan urgencias que les implican permanecer hasta la madrugada cuándo cubren el turno de la tarde/noche.

El municipio tiene más de 100.000 habitantes, por lo que la demanda de casos es bastante alta.

En la comisaría 5a de Cali la reducción de personal afecta las funciones. De acuerdo con la comisaria, cuando el equipo jurídico (1 comisaria y 2 abogada/os) estaba completo, la distribución era sencilla y se pueden priorizar las audiencias de PARD (Restablecimiento de derechos NNA) y las demás diligencias por lo general se asignaban en agrupaciones 2 a 2. Sin embargo, desde la salida del abogado tuvieron que empezar a reprogramar las audiencias y la carga de trabajo que se consideraba bien distribuida empieza a presentar atrasos.

**Gráfica 104.** “Trabajo solamente las horas estipuladas en mi contrato laboral”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 respuestas de Valle del Cauca.



### 3.3. Condiciones psicosociales en el desarrollo del trabajo

#### 3.3.1. Relacionamiento del equipo de trabajo

En torno al clima laboral, el desarrollo de las relaciones psicosociales y el relacionamiento de los equipos de trabajo, el 62,5% de las comisarías priorizadas respondieron estar de acuerdo ante la afirmación “El equipo se relaciona de manera cordial y amable”.

En Yumbo, por ejemplo, aunque el equipo de trabajo corresponde al de la Comisaría Primera, hay un relacionamiento continuo y estrecho con la Comisaría Segunda, especialmente por el uso compartido de los espacios.

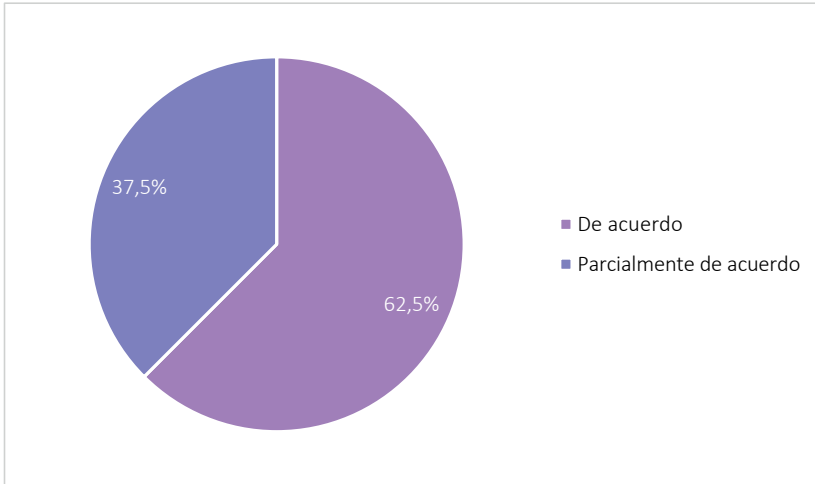
En esta dirección, el equipo destaca el rol del coordinador de las comisarías a quién consideran un gran profesional, que inclusive ha ganado premio como mejor trabajador del municipio. El diálogo que este ha propiciado permite un relacionamiento fluido entre ambas comisarías. Tienen proyectado fortalecer un taller de clima laboral y “trabajarlo fuera de aquí, pedir permiso para hacerlo en una finca”.

Para la Comisaría 5a de Cali el análisis del relacionamiento reviste dos niveles de lectura: por un lado, a nivel interno en el turno dos y del otro, con el primer turno que es el mismo equipo de la Comisaría.

Aunque la coordinación entre las personas del turno es buena, hay diferencias en el tipo de atención y enfoques de esta. Por ejemplo, mientras la comisaria mostraba claridad en el enfoque de género, así como una actitud paciente y conciliadora, la abogada reproducía algunos estereotipos y se inclinaba a dar la razón a la parte masculina.

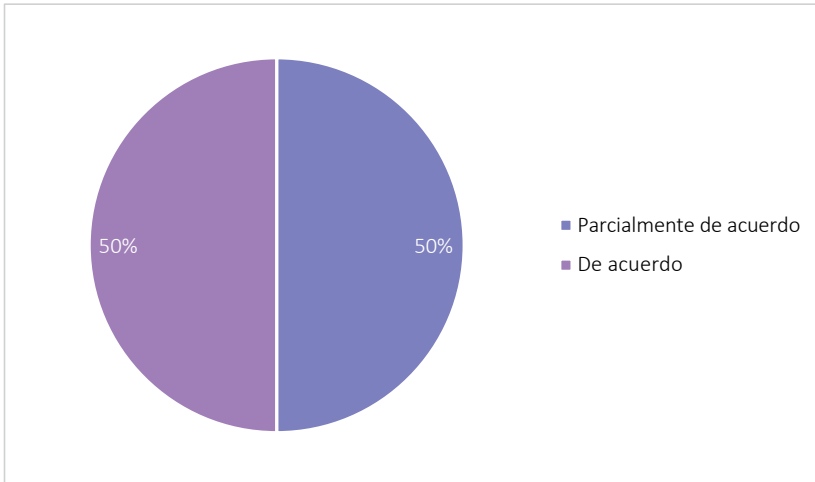
En un segundo nivel, como ya se ha venido relatando, los dos turnos de la misma Comisaría funcionan como si fueran independientes, no hay coordinación, diálogo y por el contrario se presentan dinámicas que detonan sentimientos de angustia y estrés en el equipo del turno 2. Sumado a conflictos por la distribución de espacios, el reconocimiento interinstitucional y la participación en los espacios de coordinación. La comisaria señala que le preocupan las “denuncias recíprocas”, es decir que cada una de las partes denuncia una agresión del otro lado. Emitir medidas recíprocas no es viable y, por tanto, cuándo uno de los turnos no está enterado que ya hay primera denuncia en curso, se genera un conflicto de competencias, junto con el desgaste administrativo y procedimientos en los que ocurre una contra posición de medidas de protección pues los criterios de las/los comisarios se basan en la narración de cada persona por separado.

**Gráfica 105.** "El equipo se relaciona de manera cordial y amable"



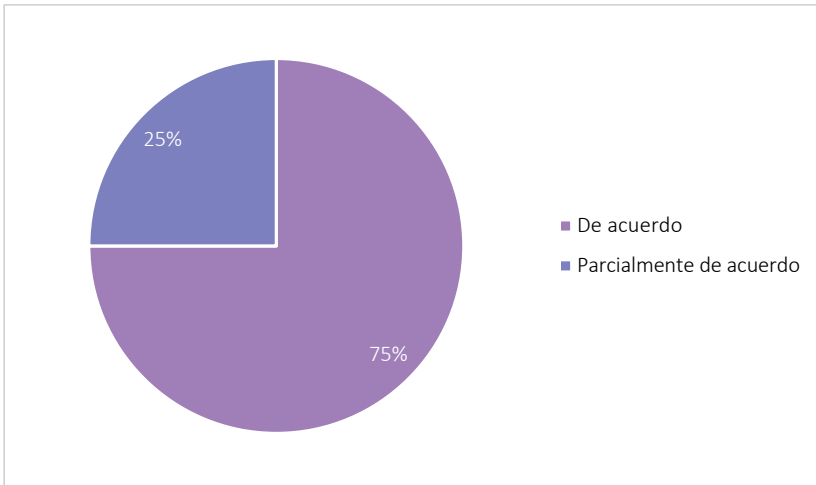
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 respuestas de Valle del Cauca.

**Gráfica 106.** "Hay buena comunicación entre las personas del equipo"



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 respuestas de Valle del Cauca.

**Gráfica 107.** “Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 20 respuestas de Cauca.

Continuando con la información arrojada por las encuestas, frente a la afirmación “hay buena comunicación entre las personas del equipo” el 50% de las comisarías manifestaron estar de acuerdo, dejando claro que hay una gran posibilidad de mejora en este frente.

No obstante, es positivo evidenciar que frente a la afirmación “Cuando hay un conflicto, se soluciona a través del diálogo y usualmente se supera” el 75% de las comisarías manifestaron estar de acuerdo, lo que brinda pistas sobre el manejo de la comunicación entre los equipos de trabajo pese a la exigencia del trabajo realizado al interior de las instituciones.

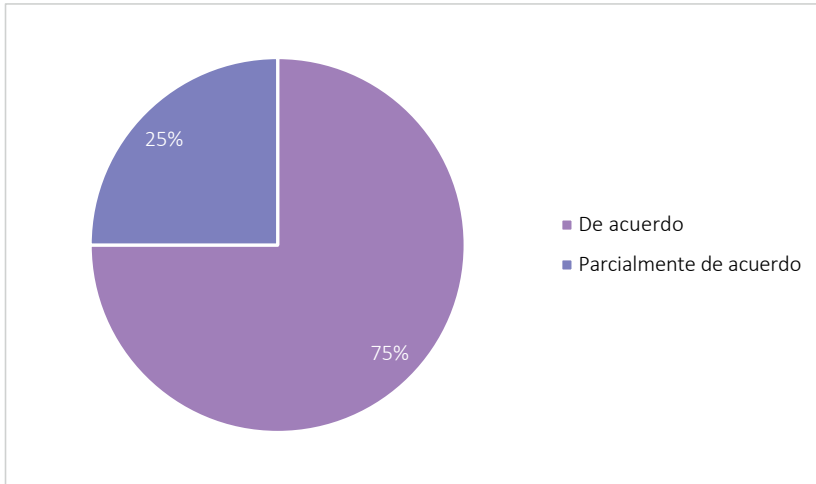
### 3.3.2. Emociones, motivación y expectativas de los equipos

Aunque la mayor parte de las comisarías se encuentra de acuerdo con la afirmación “La mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría (75%)”. Durante la visita a la Comisaría 5a de Cali, turno 2, la comisaria mostró mucho malestar respecto a la relación que se sostiene con la Policía, con quienes se comparten múltiples espacios.

Manifestó que prácticamente a diario tiene inconvenientes por parquear su vehículo, pues pese a que se supone que hay zonas delimitadas para tal

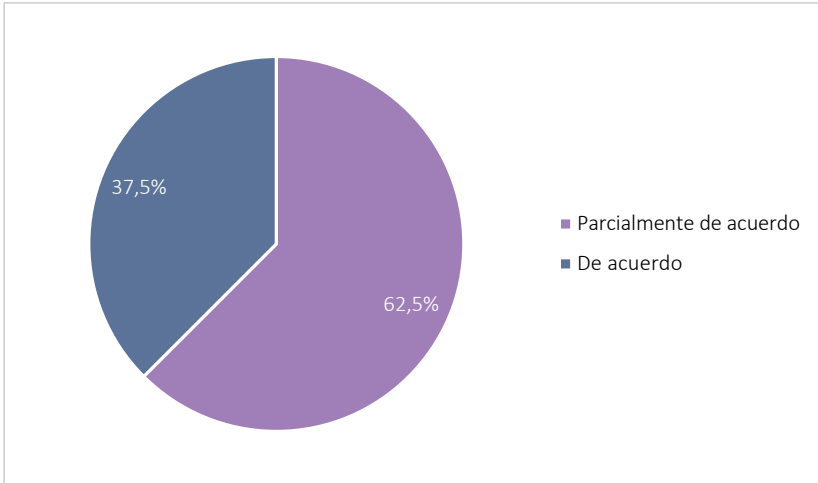
propósito, la Policía dispone de los espacios que quiere cuándo quiere y pedirles que respeten los acuerdos es muy complejo. Esta situación la tensiona pues pierde tiempo y hay un desgaste por tener que validar su autoridad y la necesidad de que se tengan espacios asignados.

**Gráfica 108.** “La mayor parte del equipo se siente motivada con el trabajo de la Comisaría”



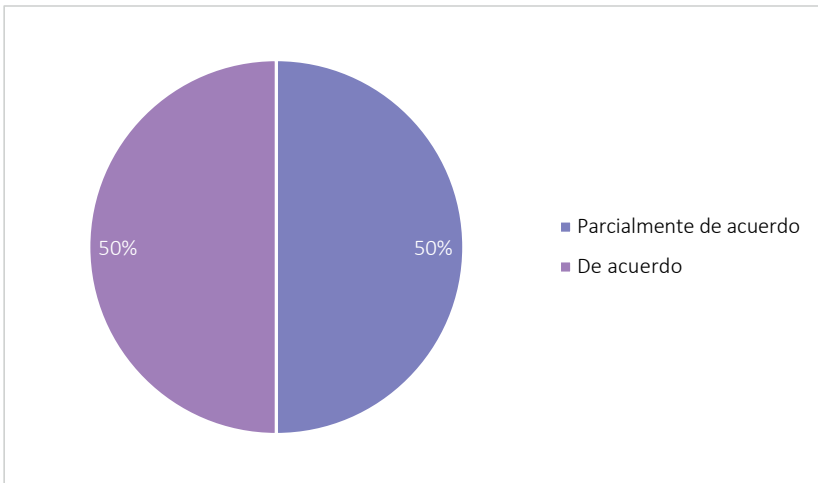
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 respuestas de Valle del Cauca.

**Gráfica 109.** “Me he sentido estresada(o) o tensionada(o) realizando mis labores, o es usual en mis compañeras(os)”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 respuestas de Valle del Cauca.

**Gráfica 110.** “El trabajo que realizo en la Comisaría es como lo imaginaba”

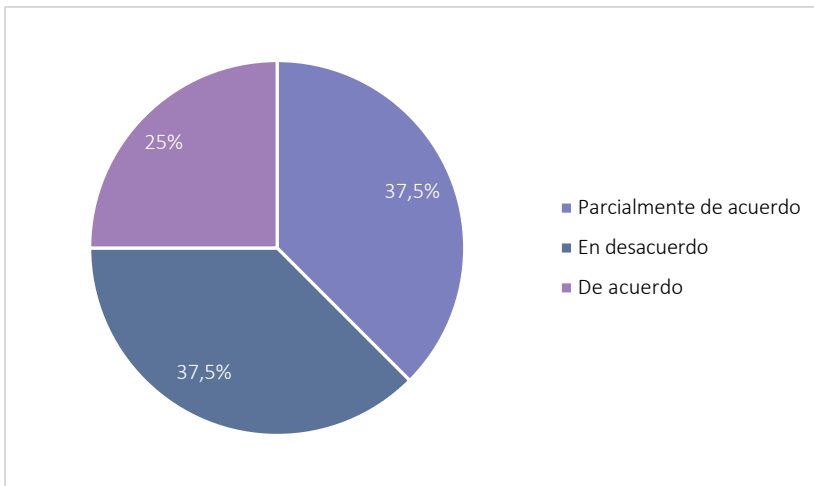


**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 respuestas de Valle del Cauca.

### 3.3.3. Percepción de reconocimiento del trabajo realizado

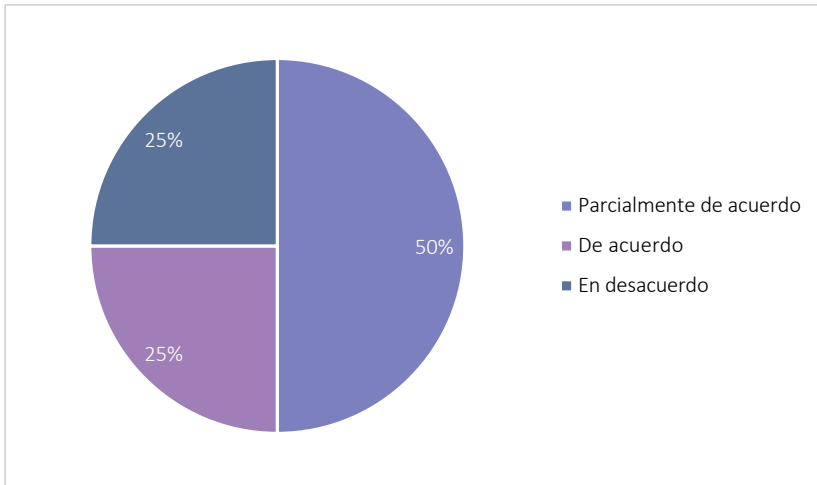
Frente a la percepción del reconocimiento del trabajo realizado, sobresale el caso de la Comisaría 5a. Sobre el tema la comisaria manifiesta que no considera que su trabajo y el de su equipo sea valorado, pues este tema va más allá de las buenas prácticas, pues priman ciertas dinámicas de relacionamiento del primer turno con el ente territorial.

**Gráfica 111.** “Siento que mis labores y aportes son reconocidos por la institución en la que trabajo”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 respuestas de Valle del Cauca.

**Gráfica 112.** “La remuneración que recibo es justa con respecto a las funciones que realizo”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 respuestas de Valle del Cauca.

### 3.3.4. Prácticas de cuidado, riesgos y afectaciones a la seguridad de los equipos

(Respuestas a encuesta frente a: “La Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten”; “Yo o algún(a) compañero(a) se han sentido en riesgo ejerciendo su labor”; “Cuento con condiciones de seguridad para ejercer mi labor, proporcionadas por la Comisaría”. También incluir aquí lo que se recogió con los ejercicios grupales).

Frente a las prácticas de cuidado, entre los aspectos destacados en Yumbo se encuentra el gran valor que se otorga a esta dimensión: una de las funcionarias señala que “Tenemos pausas activas, bailamos un rato, nos reímos... Cuando el trabajo es pesado se encierran”. Lo cual hace que el ambiente agradable y el relacionamiento amistoso se fortalezcan.

Pese a las buenas prácticas, también se presentan desafíos en materia de seguridad y riesgos. Por una parte, el horario de los turnos, especialmente el nocturno genera una mayor exposición a los riesgos del contexto. Yumbo es un municipio con actividades de grupos armados/criminales, una de las profesionales señala que “a veces de un bando de un lado, de otro llegan a enfrentarse aquí”. Además, es un municipio corredor del narcotráfico y receptor

de personas afectadas por el conflicto armado y corredor para migrantes en tránsito.

La funcionaria que acompañó al equipo en campo relató una noche en la que dos bandos esperaban el que se llevara a cabo una diligencia al interior de la Comisaría e indicó que ante eso las vigilantes no tiene margen de acción puesto que apenas tienen bolillo”. En este escenario, en el que la policía no llegaba, ella toma la decisión de salir y mediar la situación solicitándoles que se retiren antes de que la policía llegara a hacer control de las armas que cada uno traía y pidiéndoles que pensarán en el bienestar del menor de edad al interior de la Comisaría. Finalmente, uno de ellos se retiró. También señalan que se presenta Intimidación verbal directamente en la comisaría.

En la zona se han presentado atracos a funcionarias/os y a usuarias/os luego de las 9:00 p.m., pues “es muy solo y peligroso”. Esta cuestión es relevante, al momento de instalar y desarrollar las capacidades de las comisarías que cuentan con turnos en horario nocturno.

Como lo dispone la Ley 2126 en su artículo 30, será competencia de las alcaldías garantizar los mecanismos para la disponibilidad permanente, en su parágrafo 1ro dispone que tendrán adoptar medidas administrativas para el apoyo de los equipos y la garantía de los derechos laborales de los equipos. Los riesgos que se intensifican o surgen en la extensión de los horarios deben considerarse en las medidas para el apoyo de estos equipos.

Sobre este mismo tema en Buenaventura el contexto de conflicto supone un gran reto en materia de seguridad y la atención que se realiza en la Comisaría no se encuentra exenta de estas dinámicas.

Al abordar la injerencia de los grupos armados en sus procesos de atención, la comisaria señaló: “[...] yo nunca indago por la pertenencia a los grupos armados” sin embargo, con frecuencia se encuentra situaciones en las que puede identificar la influencia de los mismos. Especialmente, debido al control territorial en la que estos funcionan como autoridades locales, ha presenciado varias disputas en las que quienes median los acuerdos o arreglos son los actores armados, obstaculizando que se inicien procesos con la Comisaría de Familia como autoridad competente. Por ejemplo, dice que escucha declaraciones como «por qué viniste aquí si eso ya lo habíamos arreglado con fulano de tal en el barrio», entonces yo les digo que si hay comisarios de familia particulares dígame para ver si nos reunimos”. Es así como se identifica que el mayor riesgo en materia de seguridad son las hostilidades que se presentan durante las atenciones en el espacio.

En la misma dirección, la comisaria señala que hasta el momento no habían ingresado grupos armados al lugar pero que sí ha recibido intimidaciones



directas, ha presenciado agresiones y recurrentemente observa que los agresores asisten al lugar armados. Frente a esto último relata ocasiones en las que le muestran el arma en el cinto o la intimidan diciéndole que desconoce quiénes son ellos. Ante estos escenarios, la comisaria manifiesta que ella busca ‘distensionar’ el ambiente y que como estrategia se muestra firme ante las intimidaciones “[...] a mí no me da miedo que sean de x o y grupo, aquí son usuarios ya allá en su espacio será lo que quieran ser”. También explica que por técnica en algunos casos sabe que debe pedir acompañamiento de la policía y que en los escenarios en los que se han presentado agresiones, la psicóloga interviene para tranquilizar a las personas.

Considerando estas situaciones, discutimos las medidas que toman para reforzar su seguridad, ante lo cual explica que la vigilancia que hay en la Casa de Justicia son personas sin funciones vinculadas por provisionalidad o como contratistas, por lo que no están capacitados para realizar requisas, no tienen funciones claramente asignadas. Inclusive al no contar con uniforme, no le pudo identificar en el ingreso. Sobre el acompañamiento de la policía, considera que cuándo se les requiere llegan de inmediato. Relata que la policía hace algunas rondas pues en algún momento su acompañamiento fue permanente ya que en los años 2007 y 2008 pusieron granadas atrás de la Casa.

Pese a todo lo anterior, la comisaria considera que los procedimientos que desarrolla son más bien tranquilos y destaca que “[...] nunca he hecho un desalojo, cumplen en esas fechas, no ha habido necesidad de utilizar la fuerza. Se toman las medidas pertinentes cambiar guardas y no he decomisado armas de fuego”.

Finalmente, el equipo identifica que quizás el mayor impacto derivado de la situación de seguridad corresponde a las agresiones dirigidas contra las mujeres, junto con la subvaloración de la gravedad de las violencias de género en el marco del conflicto armado. Inclusive, la comisaria parece relacionar que las mujeres denuncian la pertenencia de los agresores a los grupos armados porque “buscan tomar un poquito de ventaja” sin embargo, desde la institucionalidad este es un factor al que se le hace caso omiso, refiriéndose a la Policía y la Fiscalía. También explican que este contexto limita su capacidad de acción, especialmente en lo que concierne a la implementación de las medidas de protección “hay barrios donde está vedada la policía muchas ni entregan la medida, se van con el documento de aquí pero no es efectiva”.

Por su parte, la Comisaría 5a, presenta una de las situaciones más críticas de seguridad. Cómo se explicó en el apartado de accesibilidad, en el ingreso al lugar se encuentran los calabozos y las celdas están completamente expuestas al paso peatonal y de hecho, algunas personas “saludaban” a través de la reja. La situación es intimidante, pero ante todo supone riesgos para el equipo.

Durante la visita relataron que se han presentado motines, fugas, ataques con armas, entre otros.

El equipo hasta el momento no ha tenido que evacuar en dichas ocasiones porque no ha estado presente en esos horarios, pero señalaban que en caso de tener esta situación no tenían rutas o protocolos claros para salir del lugar de forma segura. Al hacer el reconocimiento del sitio también se puede notar que una evacuación segura sería muy compleja pues las zonas que rodean el lugar son muy inseguras, al respaldo hay un baldío y la zona de ingreso/salida es dónde están los calabozos. Los riesgos se agudizan si se tiene en cuenta que esta fue una de las estaciones con los niveles más altos de hacinamiento en el país por lo que los amotinamientos eran frecuentes<sup>2</sup>.

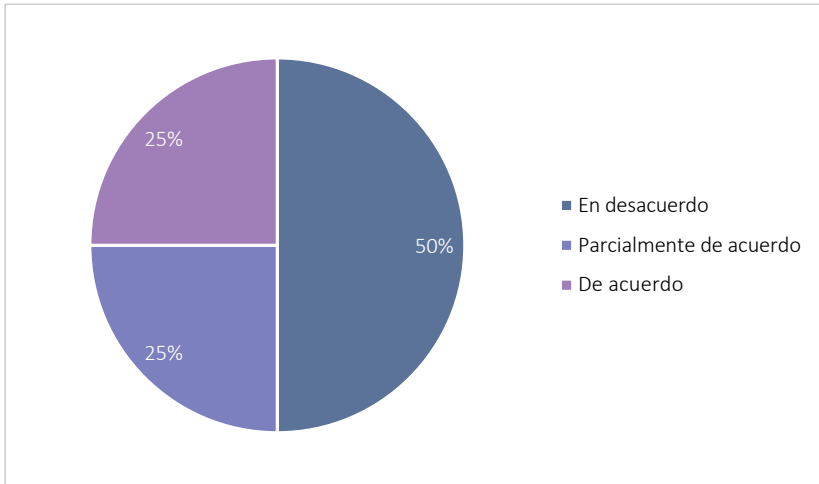
A todo lo anterior, se suman las amenazas e inclusive agresiones que han cometido las personas en procesos de atención, las confrontaciones con las personas de la fuerza pública, hurtos al interior de la Comisaría y la inseguridad generalizada del sector.

El equipo reitera que es complejo tener vigilancia en la Casa de Justicia, pero que no tengan potestad para intervenir en casos de agresión contra el equipo. Vale la pena anotar que la vigilancia es provista por una empresa privada de cuadrillas del municipio. Para el equipo sería necesario realizar requisas que prevengan el porte de armas al interior de la Casa. De hecho, la abogada narró hechos en los que un grupo familiar la agredió, alcanzaron a rasguñarle el brazo y el vigilante permaneció “de brazos cruzados”. Esta situación se complejiza si se tiene en cuenta el horario en el que brindan la atención. Justamente, estos hechos tuvieron lugar en un momento en el que se quedó sola tras una intervención en la que el grupo familiar se mostraba muy amenazante. Sobre el tema la abogada relató que solicitó acompañamiento porque notó que no se habían ido y que estaban esperando su salida. Ante la negativa del vigilante decide esperar a que se vayan y les pide que se retiren, pero estos regresan a reclamarle y la agreden. La comisaria también manifestó preocupación ante la posibilidad de que la identifiquen en la zona expresando: “Uno se olvida, pero el que queda ofendido no... mira esa negrita del pelo verde”.

Junto a lo anterior, se han presentado hurtos de dinero y la pérdida de un celular que el equipo había llevado para uso institucional. También hay preocupación por la “rivalidad” que ha surgido con la policía puesto que a veces muestran conductas intimidantes. Para finalizar, el equipo procura algunas medidas de cuidado, pero considero que, con tan altos niveles de riesgo, son insuficientes y además es una sobrecarga y una responsabilidad que no se quiere asumir de parte del municipio. El equipo, que durante la visita estaba compuesto únicamente de mujeres señaló “[...] el sector es muy pesado, cuan-

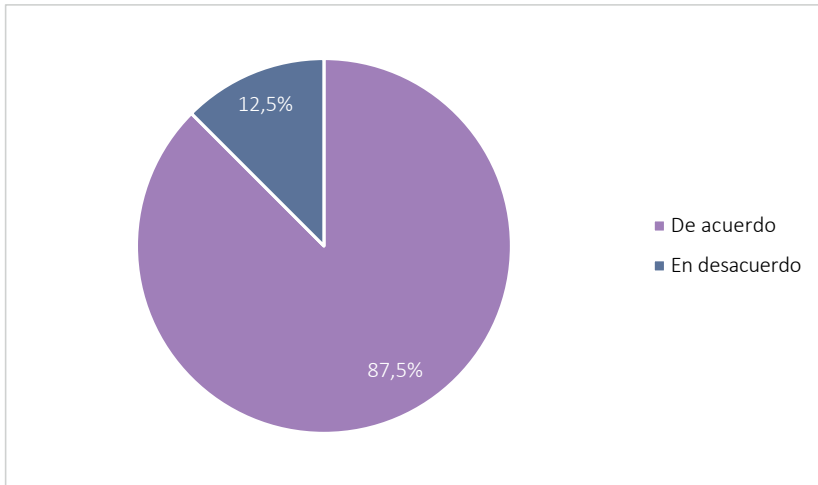
do estamos a pie salimos juntas y caminamos hasta allá, por aquí no da para caminar solo”. Aunque la mayoría de los días alguna lleva su vehículo y salen de la zona en los mismos.

**Gráfica 113.** “La Comisaría cuenta con actividades de apoyo emocional para las y los funcionarios que lo necesiten”



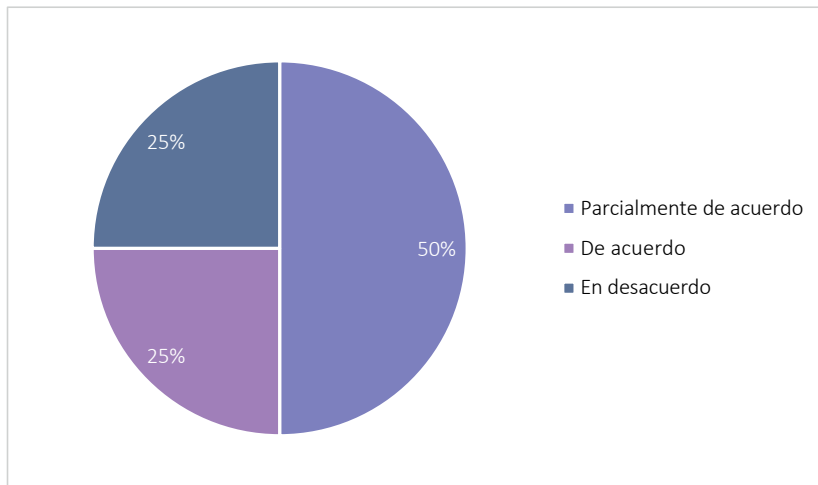
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 respuestas de Valle del Cauca.

**Gráfica 114.** “Yo o algún(a) compañero(a) se han sentido en riesgo ejerciendo su labor”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 respuestas de Valle del Cauca.

**Gráfica 115.** “Cuento con condiciones de seguridad para ejercer mi labor, proporcionadas por la Comisaría”



**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer. Base: 8 respuestas de Valle del Cauca.

### 3.4. Capacidades, limitaciones y necesidades en los procesos de atención y seguimiento

#### 3.4.1. Ruta de atención en las comisarías

En relación con la ruta de atención, en Yumbo destacan que se presentan algunos inconvenientes con el sector salud pues se activa la ruta de manera inadecuada y este es uno de los motivos por los que se quiere establecer un horario 24/7.

Por su parte, en Buenaventura, cuando se registran se inicia la historia, este paso ocurre en el Centro de Recepción e Información –CRI–. “Allí nosotros como Comisaría diseñamos una ficha de registro ... nosotros funcionamos de acuerdo”. El CRI llena la ficha de historia, procedemos a ver dependiendo de la gravedad del asunto, de ahí la Comisaría hace el reparto. Se les pregunta a las personas como se identifican hablando de género para brindar la atención diferencial. Identifican como un obstáculo que las personas registran los teléfonos errados. Respecto a esta etapa inicial de registro, la comisaria apunta que “[...] de aquí uno debería sacar estadísticas, pero no somos juiciosas, pero nos sirve, por ejemplo: Con la USAID se les programó una cita para pedir apoyo, una empresa donde al menos el 30% de trabajadoras sufrían de violencia”. Señalan que sí les permite alertar algunos patrones en las violencias del municipio. También ha identificado que la violencia intrafamiliar como reacción a las personas con identidades u orientaciones LGBTIQ+ se presentan como castigos y son de mucha gravedad.

En esta Comisaría fue uno de los pocos espacios en los que se pudieron presenciar procesos de atención, aunque las actitudes y creencias de la comisaria generaron alertas, ya que se evidenció que los testimonios de las mujeres eran abordados con cuestionamientos derivados de los estereotipos de género tradicionales desconociendo la necesidad de un enfoque de género durante la atención. Por ejemplo, “[...]primero tenemos que hablar con él y a usted le vamos a dar una medida de protección... no es que nosotras le vamos a decir váyase porque no le hacemos su debido proceso”. También se evidenció como se le decía a una de las mujeres que las amenazas de muerte eran tan solo estrategias de intimidación pero que no se materializaban.

Sumado a lo anterior, durante una atención se le cuestionó a la víctima por hacer un reclamo en la calle y se le dice que “la calle no es un lugar para hacer reclamos”, a modo de llamado de atención. Ante esto a las mujeres les toca defender su versión y sus actos y le dicen que eso es porque se llenan de celos e indignación y no controlan sus actos, pero que deben regularlos. Además, se les califica con “celotipia” a los agresores, invisibilizando los patrones de

violencia que se producen por las relaciones de género. Esto deja ver la urgencia de que los equipos se capaciten con herramientas adecuadas que les permitan identificar los sesgos de género en la atención que realizan.

Asimismo, el espacio de diálogo que se permitió durante la visita mostró que, para esta Comisaría, una de las grandes limitantes corresponde a las distintas funciones y trámites que se deben coordinar con las otras entidades que integran la ruta. Por ejemplo, para que la medida de protección sea implementada, hay que radicarla en el comando, 15 o 20 minutos en vehículo, es un lugar retirado de la ciudad y para las usuarias es un riesgo. Por ello se busca la manera que desde la Comisaría quede una herramienta que conecte con la policía para radicar la medida de protección y no exponerlas a esos riesgos y al desplazamiento que muchas veces no pueden solventar. En una dinámica similar, se le pide a la víctima que le solicite al cuadrante entregar la citación para las audiencias, pero como ya se ha mencionado, las condiciones de seguridad muchas veces lo obstaculizan.

Del mismo modo, la articulación con el sector salud en primera medida y luego con la Fiscalía son fundamentales, pero, como ya se ha mencionado, con la Fiscalía hay una ruptura por las revictimizaciones y por lo que la comisaría considera que sería una obstaculización a las denuncias, puesto que se previene a las mujeres diciéndoles que los agresores pueden irse a la cárcel por 6 u 8 años por sus denuncias, “hay procesos hasta de 9 años, la audiencia se retrasa porque se obstaculiza por muchos motivos, como les siguen diciendo que van presos...”.

Por último, respecto a la ruta de atención se observa que los hogares de acogida funcionan. Los mismos se emplean cuando se deben dictar medidas de atención (son por 6 meses), y lo han hecho con 2 o 3 ciudadanas venezolanas que no tienen lugar. Sin embargo, perciben que el impacto psicosocial que ello genera es que ellas terminan siendo castigadas, pues no pueden moverse a ningún lado, “[...] hasta ahora ninguna me ha llegado a los 6 meses, eso también es un desgaste para la institución, 2 egresaron a los 8 días”. Lo que resultan en toda una gestión para realizar el cambio a la medida de protección.

La ruta de atención en la Comisaría 5a inicia por la orientación del personal de vigilancia o la recepcionista, según el equipo le pregunta cuál es su diligencia para cerciorarse que el servicio que requieren es el de la Comisaría. Esto puede resultar problemático, al notar que no hay una coordinación efectiva con este personal.

Una vez la persona ingresa señalan que “hacemos un filtro específico de nuestra competencia, qué barrio y comuna vienen, por funcionalidad”. A partir de ello reciben el caso y procuran realizar remisiones prontas para darles “la atención más inmediata”.

Cómo ya se mencionó, durante la visita se presenció un proceso de atención que llamó la atención por la excelente actitud de la comisaria quién, además, al cierre manifestó su gusto por “tener paciencia” y recalcó que su cometido es lograr que se llegue a un acuerdo justo entre las partes. Esto en relación con que era un caso en el que estaba costando llegar a un acuerdo. La comisaria aplica el enfoque de género y herramientas psicosociales para la gestión de las emociones de la mujer que estaba siendo atendida, manifestaba empatía con su situación y con los efectos que derivaban de las situaciones de violencia intrafamiliar.

Finalmente, el equipo destaca algunos factores que consideran barreras para la atención como que no se veía la actividad de la Comisaría Móvil que se supone que existía para la atención de los casos en zonas rurales y la recurrencia de los casos de demandas por alimentos, en los cuáles no podían intervenir debido a que era competencia del ICBF.

### **3.4.2. Condiciones y necesidades para la atención: privacidad e intimidad**

Para el caso de Yumbo, el aislamiento de las oficinas es bueno, es una infraestructura con capacidad de aislar auditiva y visualmente, tienen puertas de madera que se cierran al hacer atención, aunque algunas oficinas tienen ventanas sin cortinas, no hay mucha afluencia de público en el segundo piso. En el primer piso hay mayor afluencia de público, pero las oficinas donde se hacen atenciones están retiradas de los espacios de espera y afluencia de público.

Los lugares de mayor exposición son los puestos de trabajo del personal administrativo. Es necesario que se complemente la dotación de cortinas para brindar aislamiento visual total a los espacios que tienen las ventanas internas. En las oficinas para la atención psicosocial, hay dificultad para el aislamiento auditivo.

Para este equipo, la atención en campo es muy importante pues buscan implementar estrategias restauradoras que eviten, dentro de lo posible, la apertura de procesos judiciales. Mensualmente, los casos se categorizan y se agrupan para hacer talleres de psico-orientación grupal. Esto se plantea como opción, antes de continuar con procesos judiciales. También hay un grupo de trabajo con NNAJ y padres para capacitación para primera infancia. Además de estas actividades, en la Comisaría se presenta un alto número de procedimientos que se realizan en campo, como los rescates y desalojos. En los casos en los que hay requerimiento del vehículo, la alcaldía les adjudica vehículo, si

no les adjudica vehículo, usan uno personal. “El comisario le echa gasolina”. Estas prácticas pueden acarrear consecuencias legales, en escenarios en los que se presentara un accidente con el carro o similares “El riesgo que puede pasar porque el niño va en el carro” “es un riesgo total”, manifestó el equipo.

A lo anterior, el equipo suma que las visitas en terreno son el “aspecto más complejo seguridad” especialmente para las mujeres del equipo pues asisten solas y sienten que hay una mayor vulnerabilidad. Apuntan a que, hace un tiempo la policía les hizo esperar 3 horas para dar respuesta a un operativo.

Uno de los inconvenientes que apuntaba el equipo se relaciona con las conversaciones en los espacios abiertos, pues explican que con cierta frecuencia ocurre que “se habló del usuario” y los funcionarios se molestan entre sí, pues son cuestiones que deben manejarse con discreción.

Asimismo, en Buenaventura presenta algunos aspectos positivos como las condiciones para el aislamiento visual, ya que la infraestructura está dispuesta para que no se pueda ver hacia el interior de las oficinas. Sin embargo, se puede notar que el equipo no tiene una cultura laboral en la que busquen salvaguardar la intimidad y privacidad de las personas.

Cuando se le pregunta a la comisaria si ocurre por un motivo específico, la respuesta fue que era un tema de prácticas y que simplemente no lo han adoptado. A esto se suma la cultura de la interrupción, pues muchas veces otras personas de los equipos intervienen durante la atención. También señaló, “[...] como todo es así, rápido y simplemente atiendo así y le paso rápido”. Por lo que ni siquiera se toman el tiempo de cerrar sus espacios.

Para la comisaria, “[...] toda el área debería tener la Comisaría, donde no se escuchen los gritos y eso. Desde la sala se ventila todo el problema.” Esto evidencia que falta reforzar el aislamiento de la entidad y de acuerdo con su relato, ella ha solicitado una puerta de vidrio para que esta quedara completamente aislada, “porque había mucho corrillo”. La comisaria apunta, “[...] esta ciudad es muy pequeña, uno conoce al usuario, hay muchas cosas que violan la confidencialidad”.

Respecto a las salidas a terreno, la comisaria anota que no hay vehículo institucional y que eso es un gran obstáculo para que puedan hacer visitas. La Alcaldía no tiene parque automotor y las pocas entidades que cuentan con los mismos, no apoyan sus desplazamientos. Por este motivo, las visitas son muy limitadas. Las actividades extramurales son coordinadas desde el programa Casas de Justicia.



## VII. Conclusiones y recomendaciones

Tras un análisis exhaustivo del estado de las comisarías de familia en los departamentos priorizados, es evidente que estas instituciones enfrentan una crisis profunda. Operan en condiciones precarias y en muchos casos desarrollan sus acciones en contextos atravesados por altos niveles de violencia, pobreza, desigualdad y exclusión.

Una de las principales problemáticas identificadas es la falta de apoyo por parte de otras instituciones que integran la ruta de atención a las víctimas. Del total de integrantes de los equipos de las comisarías de familia que participaron en el estudio, solamente el 27% está de acuerdo con que las demás instituciones apoyan sus labores. Esta carencia dificulta aún más la labor de las comisarías y deja a las víctimas en una situación de desamparo, pues afecta sus condiciones de bienestar, de seguridad, así como su derecho a la salud.

Por otro lado, es importante destacar que la mayor parte del personal que trabaja en las comisarías de familia está integrada por mujeres: representan el 78% del total de personas que participaron en este diagnóstico. Esta situación genera dinámicas de poder, tanto adentro como afuera de las comisarías, más si se tiene en cuenta que se presentan desigualdades. Un ejemplo puede verse en las condiciones laborales y en el tipo de vinculación, pues es mayor la proporción de mujeres vinculadas por OPS (48,13%, frente al 40,38% de hombres) y es menor la proporción de mujeres vinculadas por carrera administrativa (23,53% frente al 38,46% de hombres).

Sumado a lo anterior, la mayor parte de las mujeres que participaron en el diagnóstico son psicólogas (26,7%), mientras que la mayor parte de los hombres son abogados (44,4%), casi todos comisarios de familia. Durante los espacios grupales las participantes compartieron experiencias, no solo sobre las desigualdades que existen en términos de condiciones laborales, sino también en el relacionamiento entre hombres y mujeres de los equipos, en los cuales se menosprecia el trabajo realizado por las mujeres. De igual forma, las mujeres que ocupan el cargo de comisaria de familia se enfrentan a estereotipos y actitudes de la ciudadanía o de funcionarios de otras instituciones, que cuestionan su autoridad por el hecho de ser mujeres.

En este contexto, sobresale la necesidad de promover entornos laborales equitativos y libres de discriminación dentro de las comisarías y de cuestio-

nar los procesos de feminización y masculinización de las instituciones, que entre otros temas limitan el reconocimiento y los recursos asignados a las entidades que suelen considerarse feminizadas, como en este caso. Insistimos en la transversalización del enfoque de género, no solo en los procesos de atención, sino también en el funcionamiento general de las instituciones, incluyendo las condiciones laborales y el relacionamiento.

Además, la escasez de recursos representa un obstáculo adicional para el funcionamiento efectivo de estas instituciones, limitando su capacidad para ofrecer una buena atención a quienes asisten a las comisarías. El espacio físico incide en la calidad de la atención, más si se tiene en cuenta que una muy baja proporción de comisarías de familia cuenta con espacios íntimos para recibir a las mujeres que asisten. La situación de las comisarías es precaria, en tanto los equipos no cuentan con las herramientas suficientes para realizar su trabajo y en muchos casos carecen de insumos básicos, como agua potable.

En esta dirección, es crucial avanzar en la implementación de la Ley 2126 de 2021, que regula el funcionamiento de las comisarías de familia y exige la incorporación del enfoque de género. Esta ley representa un avance significativo en la protección de los derechos de las mujeres y niñas, y su implementación efectiva es fundamental para garantizar una atención integral y sensible a las necesidades de las víctimas.

Adicionalmente, es imperativo reconocer que el trabajo de las comisarías es un trabajo emocional y que en términos generales hacen falta prácticas de cuidado en el trabajo, teniendo en cuenta el desgaste que puede ocasionar la labor. Esta carencia contribuye al agotamiento y la sobrecarga emocional del personal, lo que afecta negativamente su capacidad para brindar una atención de calidad y para desarrollarse como profesionales. En este sentido, es necesario implementar medidas de cuidado y bienestar para el personal de las comisarías, asegurando así que puedan desempeñar su labor de manera efectiva y sostenible a largo plazo.

En medio de este panorama, se identifican también acciones de resistencia, que dejan ver los esfuerzos de muchas comisarías por cumplir su función de brindar atención y protección a mujeres y niñas víctimas de violencias basadas en género. Parte de esta lucha se ha visto reflejada en la creación de la Red de Comisarías de Familia, a partir de la cual se están adelantando acciones de prevención a lo largo del territorio nacional, de manera articulada y fundamentada.

Insistimos en la necesidad de que se fortalezca el acceso a la justicia para las mujeres y las niñas que han sido víctimas de violencias basadas en género, procurando condiciones dignas para su atención, facilitando la denuncia y ofreciendo acompañamiento con enfoque de género.

# Anexo:

## Condiciones y necesidades en infraestructura física y tecnológica

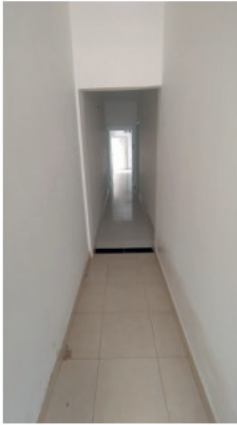
### 1. Condiciones y necesidades en infraestructura física y tecnológica: Bolívar

#### 1.1. Acceso y visibilidad

Las comisarías de familia del departamento de Bolívar que hacen parte de este diagnóstico están situadas, en su gran mayoría, en lugares céntricos y su ubicación es, por lo general, conocida por la población. En los casos de las comisarías de Arroyohondo y de Calamar, éstas están ubicadas en el edificio de la Alcaldía Municipal. En contraste, la situación de los municipios de San Juan de Nepomuceno y El Carmen de Bolívar es que no cuentan con un espacio propio, lo que obliga a las Alcaldías a pagar un arriendo. En San Juan de Nepomuceno, les han avisado en varias ocasiones que tenían que trasladarse de manera inminente, lo que ha llevado a cambios constantes de local. Por su parte, la comisaría de El Carmen de Bolívar, la cual se encuentra junto a la oficina de atención a víctimas del conflicto del municipio, funciona en una casa alquilada y no propia. Esto ha acarreado consecuencias, principalmente en lo que respecta a la disponibilidad y calidad de las instalaciones, como se detallará más adelante.

En cuanto a la visibilidad, todas las comisarías cuentan con letreros que hacen identificar las oficinas. En los casos de San Juan Nepomuceno y de San Jacinto son suficientemente grandes y fácilmente visibles, pero en los casos de Arroyohondo y El Carmen de Bolívar los letreros son pequeños. En El Carmen de Bolívar, el letrero se trata de un aviso hecho en computador e impreso en una hoja blanca tamaño carta. Durante las visitas presenciales, observamos que la población local del municipio no tiene conocimiento sobre la ubicación de la comisaría, lo que enfatiza la relevancia de cuestionar la importancia de una identificación fácil y una visibilidad adecuada del espacio.

En cuanto al ingreso a las oficinas por parte de la población, las personas con movilidad reducida pueden enfrentar dificultades a la hora de acceder a las comisarías de familia. En los casos de Arroyohondo y San Juan Nepomuceno, se presentan obstáculos como escalones para entrar. En cuanto la comisaría de El Carmen de Bolívar, los pasillos que llevan a las oficinas son bastante estrechos, lo que puede dificultar el paso.



*Pasillo en comisaría  
Carmen de Bolívar*



*Ingreso a comisaría  
en Arroyondo*



*Entrada en comisaría en  
San Juan Nepomuceno*

## 1.2. Disponibilidad de espacios de las comisarías

**Tabla 24.** Estado de los espacios disponibles en las comisarías en Bolívar

Municipio	Espacios de trabajo (oficina)	Espacios de reuniones	Espacios de espera para usuarias	Espacios para comer	Baños	Muebles de archivo	Estado Muebles de archivo
Arroyohondo	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	2	Pésimo
Calamar	Malo	Bueno	Regular	Malo	Regular	2	Bueno
El Carmen de Bolívar	Bueno	No hay	Bueno	No hay	Bueno	0	No hay
Mompox	Regular	Malo	Regular	Malo	Malo	1	Regular
San Jacinto	Excelente	Excelente	Excelente	No hay	Excelente	2	Bueno
San Juan Nepomuceno	Regular	Malo	Regular	Malo	Regular	0	No hay

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

En la Tabla 24 podemos observar la calificación que han dado las comisarías de familia de Bolívar a la disponibilidad de espacios con los que cuentan. La calificación ha sido, por lo general, bastante baja, aunque destaca positivamente la comisaría de San Jacinto y, en menor medida, El Carmen de Bolívar.

En primer lugar, la disponibilidad de espacios de trabajo ha sido calificada como mala por las comisarías de Arroyohondo y Calamar. Las comisarías de Mompox y San Juan de Nepomuceno consideran que sus espacios están en

situación regular y las de El Carmen de Bolívar y San Jacinto buenas y excelentes respectivamente.

Las dificultades en las condiciones de las oficinas responden a varias situaciones. Por un lado, los espacios no son suficientes para todo el personal, por ejemplo, a pesar de que El Carmen de Bolívar califica como excelente estos espacios, el comisario del Carmen de Bolívar refirió que es indispensable para la comisaría contar con más oficinas, pues la oficina del equipo interdisciplinario es muy pequeña, por lo que deben turnarse y tampoco disponen de espacio suficiente para acomodar a los pasantes que los suelen acompañar.



*Estado de las sillas en comisaría de Mompo*



*Oficina en Carmen de Bolívar no cuenta con mobiliario suficiente ni en buen estado*



*Sillas de trabajo en comisaría de Calamar*

Por otro lado, la gran mayoría de las comisarías no cuenta con sillas y escritorios suficientes, y a su vez, varias de las comisarías han reportado que las sillas y los escritorios con los que cuentan no están en buen estado y en otros casos son inmobiliario prestado, como en la comisaría de Mompo. Sin contar además que, las condiciones de las sillas pueden acarrear problemas de salud a largo plazo, ya que esas sillas no están diseñadas para largas jornadas de trabajo, como en el caso de la comisaría de Calamar que las sillas que utilizan son de plástico. Además, cabe mencionar que las condiciones de trabajo se

pueden ver afectadas por la falta de iluminación adecuada, como son las circunstancias de Calamar y de Mompox.

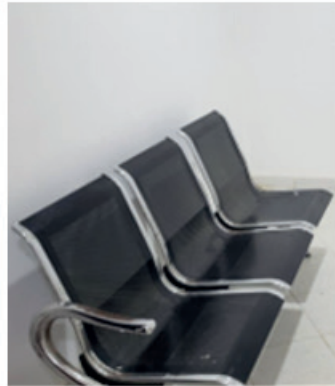
Como medida para solventar estas carencias en las condiciones de los espacios de trabajo, algunas funcionarias han optado por poner de sus propios recursos, este ha sido el caso de las psicólogas de San Juan de Nepomuceno y San Jacinto y la comisaría de Mompox.

Se ha podido identificar también una falta de espacios para reunirse, ya que la mayoría de las comisarías han calificado como mala o regular la disponibilidad de estos espacios. Calamar y San Jacinto son la excepción, pues sí consideran que cuentan con buenos espacios para este fin. En el caso de El Carmen de Bolívar, deben usar la oficina del comisario para realizar las audiencias.

La situación de la disponibilidad de los espacios de espera es ligeramente más positiva. Solamente una de las comisarías priorizadas, la comisaría de Arroyohondo, considera que sus espacios de espera están en malas condiciones. En Calamar, Mompox y San Juan de Nepomuceno los espacios están en condiciones regulares y, en El Carmen de Bolívar y San Jacinto las condiciones son buenas y excelentes respectivamente. Este contraste se puede ver en las siguientes fotos.



*Sala de espera comisaría de familia San Jacinto*



*Sala de espera comisaría de familia San Juan*

Es importante considerar que las condiciones de los espacios no se limitan exclusivamente a la existencia de un espacio de espera, sino que se contemplan las condiciones de las usuarias en sus tiempos de espera. Por ejemplo, la Comisaría de El Carmen de Bolívar dispone de un espacio amplio, cómodo y bien dotado, pero les hace falta un dispensador de agua para los y las usua-

rias, pues hace mucho calor y a veces los tiempos de espera pueden ser prolongados. Asimismo, durante las vistas presenciales se pudo evidenciar que en la Comisaría de San Juan de Nepomuceno no hay sillas suficientes para las usuarias. En relación con los espacios para comer, la mayoría se encuentran en situación mala o directamente no hay. En El Carmen de Bolívar, aunque se cuentan con las instalaciones de una cocina este espacio está destinado como recibidor y en San Juan de Nepomuceno la cocina no cuenta con mobiliario para poder cocinar y/o calentar.



*A la izquierda cocina del Carmen de Bolívar. A la derecha cocina de San Juan Nepomuceno.*

Por su parte, la disponibilidad de baños varía considerablemente entre las comisarías. La Comisaría de El Carmen de Bolívar dispone de un baño amplio y remodelado, mientras que en otros casos, como en San Juan de Nepomuceno, aunque disponen de baños estos no tienen acceso a agua, ni están equipados adecuadamente para el uso diario. En el caso de San Jacinto, a pesar de que se califica como excelente la estructura del baño, en las visitas se observó que no tienen acceso a agua ni cuentan con los implementos de higiene necesarios y son las y los funcionarios quienes se ven en la obligación de llevar el papel higiénico y jabón.



*Primera imagen baño remodelado de Carmen de Bolívar. Segunda y tercera imagen baño sin acceso a agua ni adecuaciones necesarias de San Juan de Nepomuceno*

En relación con los muebles de archivo, las comisarías suelen contar con entre uno y dos muebles, a excepción de El Carmen de Bolívar y San Juan de Nepomuceno, que no disponen de ninguno. Las principales dificultades relacionadas con el archivo incluyen, en primer lugar, un inmobiliario en malas condiciones para esta tarea. Tanto en las comisarías de Arroyohondo como en Mompo, los muebles de archivo y las cajas disponibles no son suficientes para organizar los documentos, lo que lleva a que se dejen encima de escritorios o incluso en el suelo. En segundo lugar, la ausencia o limitación de un espacio adecuado que sirva como almacén. En la comisaría de Calamar, a pesar de contar con 2 muebles, también tienen parte de sus archivos almacenados en cajas y requieren de más espacio dónde dejarlas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que no basta con tener este espacio de almacenamiento, sino que estos se encuentren en condiciones óptimas. En el caso de la comisaría de San Juan de Nepomuceno, aunque cuenta con una sala de archivadores, esta tiene presencia de murciélagos.





*Espacio para el archivo en comisaría de familia en San Juan de Nepomuceno*



*Espacio para el archivo en comisaría de familia en en Carmen de Bolívar*

Las dificultades asociadas con el archivo no se limitan solamente al inmobiliario y el espacio físico, sino que afectan la integridad de los expedientes, los espacios son poco idóneos para la preservación de los documentos y estos no se digitalizan, dejando un riesgo de pérdida de la información contenida y del debido seguimiento de los casos.

### 1.3. Acondicionamiento físico: techos, pisos y paredes y disponibilidad y calidad de servicios públicos

**Tabla 25.** Acondicionamiento físico de las comisarías en Bolívar

Municipio	Pisos, paredes y techo	Disponibilidad servicios públicos	Ventilación y temperatura
Arroyohondo	Regular	Regular	Bueno
Calamar	Bueno	Bueno	Malo
El Carmen de Bolívar	Bueno	Bueno	Bueno
Mompox	Regular	Regular	Bueno
San Jacinto	Excelente	Excelente	Bueno
San Juan Nepomuceno	Bueno	Regular	Malo

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

La calificación que hacen los equipos de las comisarías de Bolívar sobre el estado de los pisos, paredes y techos varía entre bueno y regular. En el caso de San Jacinto, la calificación ha sido excelente. No obstante, la calificación de algunas comisarías puede haber sido demasiado generosa. Esta afirmación se hace basada en lo evidenciado durante las visitas presenciales, en las que pudimos identificar techos en muy malas condiciones, así como humedades.



*Estado de paredes y techos en San Juan de Nepomuceno*

En relación con la disponibilidad de servicios públicos, la comisaría de San Jacinto la calificó como excelente, Calamar y El Carmen de Bolívar como bueno y Arroyohondo, Mompo y San Juan de Nepomuceno como regular. Sin embargo, en las visitas se identificó que las comisarías de El Carmen de Bolívar, San Juan de Nepomuceno y San Jacinto no cuentan con acceso a agua potable.

Finalmente, las comisarías calificaron la ventilación y la temperatura como buena a excepción de Calamar y San Juan de Nepomuceno. Sin embargo, solamente en Arroyohondo y San Jacinto cuentan con aire acondicionado, y aun así estos no alcanzan a cubrir todas las áreas y se alcanza a concentrar el calor en algunas zonas. Mientras que en los demás municipios tienen ventiladores, algunos con falta de mantenimiento o dañados, como en las comisarías de Calamar y Mompo. En la comisaría de Mompo excepcionalmente hay un aire en la oficina de la comisaria, pero este fue financiado con sus propios recursos.



*Estado de la comisaría de Mompo difícil acceso y propensión a adquirir enfermedades*

## 1.4. Condiciones físicas de seguridad

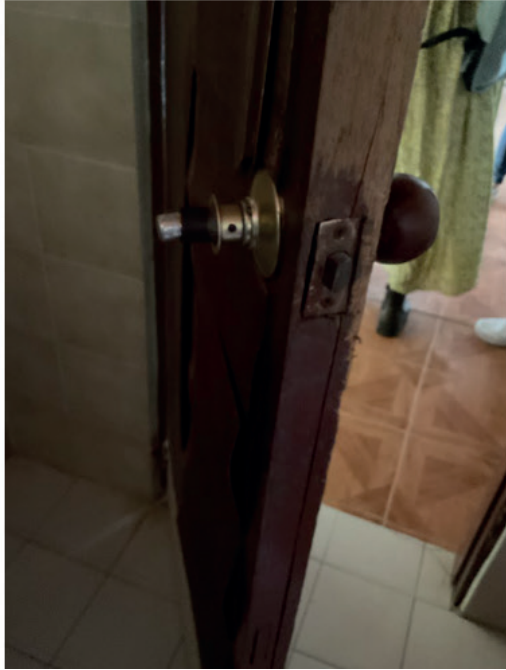
En el análisis de las condiciones físicas de seguridad en las comisarías de familia mencionadas, se observó problemáticas significativas. La deficiencia de la seguridad se manifiesta principalmente en la vulnerabilidad de las puertas, las cuales presentan carencias como la falta de cerraduras o averíos de estas, como se constató en las comisarías de Arroyohondo y San Juan de Nepomuceno.



*Puertas de la comisaría de Calamar*



*Entrada comisaría Arroyohondo*



*Puertas de la comisaría de San Juan de Nepomuceno*

En algunas de estas comisarías no se cuenta con servicios de vigilancia, siendo las puertas de madera y las rejas con candados las encargadas de resguardar las instalaciones, este es el caso de El Carmen de Bolívar. Estas situaciones plantean un riesgo evidente para la seguridad de las instalaciones.

A pesar del frágil esquema de seguridad de estas instalaciones, es interesante destacar que las comisarías no reportan incidentes y ante situaciones que lo requieran la alternativa es solicitar apoyo policial.

## 1.5. Herramientas tecnológicas

**Tabla 26.** Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Bolívar (a)

Municipio	Computadores	Estado computadores	Impresoras	Estado impresoras	Escáner	Estado escáner
Arroyohondo	1	Regular	1	Bueno	1	Bueno
Calamar	2	Bueno	1	Regular	0	No hay
El Carmen de Bolívar	2	Bueno	2	Bueno	2	Bueno
Mompox	2	Pésimo	0	No hay	0	No hay
San Jacinto	1	Excelente	0	No hay	0	No hay
San Juan Nepomuceno	2	Bueno	0	No hay	0	No hay

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

**Tabla 27.** Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Bolívar (b)

Municipio	Teléfonos	Estado teléfonos	Equipos de ventilación	Estado equipos de ventilación	Estado Internet	Estado Paquete Office	Estado otros software especializados
Arroyohondo	0	No hay	1	Bueno	Bueno	No hay	No hay
Calamar	0	No hay	0	No hay	Bueno	Bueno	No hay
El Carmen de Bolívar	0	No hay	2	Bueno	No hay	No hay	No hay
Mompox	0	No hay	3	Regular	Regular	Regular	No hay
San Jacinto	0	No hay	1	Excelente	Excelente	Excelente	No hay
San Juan Nepomuceno	0	No hay	2	Regular	Bueno	No hay	No hay

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Los equipos y herramientas tecnológicas con las que cuentan las comisarías de familia del departamento de Bolívar son deficientes en la mayoría de los casos. Aunque, todas las comisarías priorizadas en este diagnóstico disponen de computadores para desarrollar sus tareas, el número de computadores disponibles no es suficiente y no todos los equipos se encuentran en buenas condiciones. En cuanto a las impresoras, la mitad de las comisarías priorizadas no disponen de esta herramienta, a pesar de ser un implemento de primera necesidad para el trabajo en las comisarías.

Sin embargo, al igual que con las demás circunstancias expresadas anteriormente, las y los funcionarios han recurrido a distintas medidas de contingencia. En algunos casos, la plantilla debe turnarse los computadores para poder presentar sus informes. O han buscado alternativas para suplir estas necesidad, como el comisario de San Jacinto que se vió obligado a traer su propia impresora y la comisaría de familia de Calamar que tuvo que alquilar una impresora.

*Ubicación de los equipos en Corozal*



*Equipos Ovejas*

*Equipos en Calamar*

Las situaciones en las que las comisarías contribuyen con recursos propios para solventar las necesidades instituciones son frecuentes, como se ha evidenciado hasta ahora. Además de proveer sus propias impresoras, sillas, computadores, entre otros elementos, varias comisarías señalaron que el trámite para recibir dotación de papelería es bastante demorado. En consecuencia, en ocasiones, prefieren comprar por cuenta propia los insumos necesarios para sus trabajos, tales como hojas de papel, esferos, carpetas, etc.

Por otro lado, solamente dos comisarías, específicamente las de Arroyohondo y El Carmen de Bolívar, disponen de escáner. Aunque, ambas comisarías reportaron que sus escáneres se encuentran en buen estado, existe una preocupación generalizada en cuanto a la preservación de los expedientes. Como se ha descrito en secciones anteriores, las condiciones para el archivo son bastante críticas, esto sumado a la falta de escáneres, hace que éstos sean más vulnerables a ser dañados o perdidos.

Otra importante carencia identificada en este diagnóstico es que ninguna de las comisarías participantes del departamento de Bolívar dispone de línea telefónica. Esto es un hecho preocupante porque las funcionarias se ven obligadas a hacer uso de sus teléfonos personales, esto implica que las funcionarias no pueden separar sus jornadas laborales y de descanso.

En cuanto al estado de los equipos de ventilación, todas las comisarías refirieron tener equipos de ventilación en sus oficinas a excepción de la comisaría de Calamar, no obstante, las comisarías de Calamar y de San Juan Nepomuceno no tienen aire acondicionado, solamente disponen de ventiladores de techo, y en Mompox el aire acondicionado está solamente en la oficina de la comisaría. Estas son herramientas necesarias teniendo en cuenta que el clima en Bolívar hace que sea indispensable un buen sistema de ventilación para poder desarrollar adecuadamente el trabajo de las comisarías.

Finalmente, en términos generales, el acceso a Internet de las comisarías es bueno, a excepción de la comisaría de El Carmen de Bolívar, que no dispone de este servicio. No obstante, se identificaron otras necesidades en relación con los softwares necesarios para sus actividades laborales, de las seis comisarías de familia priorizadas, tres no cuentan con paquete de Office y ninguna de ellas cuenta con otros programas especializados para facilitar el desarrollo de sus funciones.

## **2. Condiciones y necesidades en infraestructura física y tecnológica: Cauca**

### **2.1. Acceso y visibilidad**

A excepción de la del municipio de Miranda, todas las comisarías comparten la infraestructura de la alcaldía o de la casa de justicia, por lo que no es difícil ubicarlas; aunque se aprovecha la señalización de los edificios, algunas no cuentan con un letrero adecuado o con personal que facilite el ingreso. En general hay acceso a los edificios para personas con movilidad reducida pero no cubren todo el trayecto hasta las oficinas; las escaleras resultan ser un obstáculo importante.





*Entrada de la comisaría de Miranda*

Sobresale el caso de la Comisaría de Miranda, que en contraste con las demás, está ubicada en una calle sin pavimentar, alejada de los edificios de la administración municipal, sin señalización ni letrero alguno y sin acceso vehicular.

## **2.2. Disponibilidad de espacios de las comisarías**

Las secretarías cuentan con espacios designados para cada funcionario, también para el archivo, la espera y la atención de usuarios; cuentan además con servicios generales de limpieza y se observa un cuidado consciente de los espacios y su equipamiento por parte de las funcionarias. Estos espacios, sin embargo, son muy insuficientes tanto en su capacidad como en su adecuación a las particularidades de los procesos que allí se adelantan: Las salas de espera colapsan en días de flujo moderado de usuarios, los espacios para la atención no son exclusivos de las comisarías, por lo que la privacidad es escasa; los archivos están expuestos al deterioro por diversos factores, como la excesiva acumulación, la humedad o la presencia de roedores e insectos. El mobiliario y los computadores, a su vez, están notoriamente deteriorados (destaca el caso de una comisaria incapacitada por caerse de su silla rota). Con frecuencia, las funcionarias se ven obligadas a separar los espacios haciendo uso de muebles y cajas con documentos, los archivos no han sido digitalizados y los computadores están cerca de la completa obsolescencia. También es un problema común la escasez de insumos de papelería.



*Espacio para archivo comisaría de Páez, Corinto y Caldone*

**Tabla 28.** Estado de los espacios disponibles en las comisarías en Cauca

Municipio	Espacios de trabajo (oficina)	Espacios de reuniones	Espacios de espera para usuarias	Espacios para comer	Baños	Muebles de archivo	Estado Muebles de archivo
Caldono	Regular	Regular	Malo	Regular	Bueno	2	Bueno
Caloto	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	0	No hay
Corinto	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	2	Regular
Jambaló	Regular	Bueno	Regular	Malo	Bueno	0	No hay
Miranda	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Bueno	1	Regular
Páez	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	2	Bueno
Popayán	Regular	Malo	Malo	Malo	Malo	1	Regular
Sder. de Quilichao	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	1	Regular
Toribío	Bueno	Regular	Bueno	No hay	Malo	3	Pésimo

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

La Tabla 28 presenta la percepción de los equipos de las comisarías de familia con respecto a la disponibilidad de espacios con los que cuentan. Como se puede ver, la disponibilidad de espacios de trabajo varía mucho entre las comisarías del departamento del Cauca. En primer lugar, la comisaría de familia de Páez los califica como excelentes, mientras que Corinto, Miranda y Toribío consideran que sus espacios están en buena situación. Las condiciones

empeoran en los municipios de Caldoño, Jambaló y Santander de Quilichao donde los espacios están en estado regular. Finalmente, Caloto considera que sus espacios de trabajo se encuentran en mala situación.

También se ha podido identificar una falta de espacios para reuniones, ya que dos terceras partes de las comisarías han calificado como mala o regular la disponibilidad de estos espacios. Corinto, Jambaló y Páez, por su parte, sí consideran que cuentan con buenos espacios para reunirse. La falta de espacios para reuniones dificulta el desarrollo del trabajo de las comisarías. La disponibilidad de los espacios de espera se encuentra en una situación similar. Solamente 3 de las 9 comisarías priorizadas (Corinto, Páez y Toribío) consideran que cuentan con espacios de espera para las usuarias en buenas condiciones. Esto puede ser especialmente incómodo para las mujeres embarazadas, con niños en brazos o mujeres en avanzada edad.

En cuanto a los espacios para comer, la mayoría se describen como malo o regulares, y en el caso de Toribío directamente no hay. Por su parte, la disponibilidad de baños fue calificada generalmente como buena a excepción de Caloto, Popayán y Toribío.



*Mobiliaria comisaría de Corinto, espacio para comer comisaría de Miranda, espacio para reuniones y trabajo en Jambaló*

En cuanto a los muebles de archivo, las comisarías suelen contar con uno o dos muebles, aunque estos se encuentran en estado regular. Destaca la comisaría de Toribío con 3 muebles de archivo en pésimo estado. Por otro lado, las comisarías de Caloto y Jambaló no cuentan con ningún mueble para archivar sus documentos.

### 2.3. Acondicionamiento físico: techos, pisos y paredes y disponibilidad y calidad de servicios públicos

El estado de las instalaciones presenta grandes contrastes entre unos municipios y otros. El mantenimiento de los edificios de las alcaldías y casas de justicia en los que se encuentran las comisarías parece ser constante en algunos casos y casi inexistente en otros; donde lo hay, el deterioro parece muy avanzado, presentando grietas visibles en paredes y techos, humedad e incluso goteras.



*Estado tomar corriente comisaría Miranda. Ascensor Popayán*



*Estado físico conexiones electricidad y techos en comisaría de Jámbalo*

**Tabla 29. Acondicionamiento físico de las comisarías en Cauca**

Municipio	Pisos, paredes y techo	Disponibilidad servicios públicos	Ventilación y temperatura
Caldono	Bueno	Bueno	Regular
Caloto	Regular	Bueno	Malo
Corinto	Bueno	Bueno	Regular
Jambaló	Regular	Bueno	Regular
Miranda	Bueno	Bueno	Bueno
Páez	Excelente	Bueno	Excelente
Popayán	Bueno	Bueno	Bueno
Santander de Quilichao	Regular	Bueno	Bueno
Toribío	Regular	Regular	Bueno

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Como se puede ver en la Tabla 29, los equipos de las comisarías de familia del departamento del Cauca han calificado el estado de pisos, paredes y techo entre bueno y regular. En el caso de Páez, la calificación ha sido excelente. En relación a la disponibilidad de servicios públicos, todas las comisarías consideran que la disponibilidad es buena, con la única excepción de Toribío, que la considera regular. En cuanto a la ventilación y la temperatura, las calificaciones son un poco peores. La comisaría de Caloto la califica como mala y las de Corinto, Jambaló y Caldono como regular. Miranda, Popayán, Santander de Quilichao y Toribío consideran que la situación es buena y, una vez más, Páez lo califica como excelente.

## 2.4. Condiciones físicas de seguridad

Las comisarías cuentan, en su mayoría, con puertas y ventanas funcionales, con marcos resistentes y la posibilidad de cerrar con llaves que están en manos de la comisaria. En general cuentan con el personal de seguridad de los edificios en los que están ubicadas, pero no para la oficina específicamente; hay casos en los que el edificio no cuenta con este personal en absoluto. Se menciona en algunos casos la cercanía de la estación de Policía como un potencial riesgo para la seguridad tanto del edificio como de los funcionarios.

## 2.5. Herramientas tecnológicas

Los hallazgos en este punto son mayoritariamente negativos. Las oficinas no cuentan con ordenadores suficientes para sus funcionarias, obligando a un gran porcentaje a usar sus equipos personales; los ordenadores que hay, de escritorio y portátiles, están muy cerca de la obsolescencia (tanto del hardware como del software) y no permiten desempeñar el trabajo eficazmente. Las impresoras son de baja capacidad y se comparten con otras dependencias ajenas a la secretaría, por lo que los represamientos son frecuentes; además se encuentran a menudo en mal estado, sin tinta y sin papel. También es necesario resaltar el acceso deficiente a internet, ligado a la escasa conectividad que los municipios están en condiciones de ofrecer. También se menciona la necesidad de ventiladores para las oficinas en las que el calor llega a ser sofocante y el flujo de aire escaso.

**Tabla 30.** Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Cauca (a)

Municipio	Computadores	Estado computadores	Impresoras	Estado impresoras	Escáner	Estado escáner
Caldono	3	Regular	2	Regular	0	No hay
Caloto	4	Regular	1	Regular	0	No hay
Corinto	1	Regular	0	No hay	0	No hay
Jambaló	3	Pésimo	0	Regular	0	No hay
Miranda	3	Regular	1	Pésimo	0	No hay
Páez	2	Regular	1	Regular	1	Regular
Popayán	3	Regular	1	Pésimo	0	Pésimo
Santander de Quilichao	1	Regular	1	Regular	0	No hay
Torbío	5	Regular	1	Regular	0	No hay

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisaría de Familia de Sisma Mujer.

**Tabla 31. Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Cauca (b)**

Municipio	Teléfonos	Estado teléfonos	Equipos de ventilación	Estado equipos de ventilación	Estado Internet	Estado Paquete Office	Estado otros software especializados
Caldono	0	No hay	0	No hay	Regular	Bueno	No hay
Caloto	0	No hay	0	No hay	Regular	Regular	No hay
Corinto	0	No hay	0	No hay	Regular	No hay	No hay
Jambaló	0	No hay	0	No hay	Pésimo	Pésimo	No hay
Miranda	1	Regular	1	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
Páez	0	No hay	0	No hay	Regular	No hay	No hay
Popayán	1	Pésimo	0	Pésimo	No hay	Pésimo	Pésimo
Santander de Quilichao	1	Bueno	1	No hay	Regular	Bueno	No hay
Toribío	0	No hay	0	No hay	Regular	Regular	Regular

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Las comisarías de familia del Departamento del Cauca sufren grandes limitaciones y necesidades en cuanto a equipos y herramientas tecnológicas. Aunque, en general, tienen ordenadores e impresoras, estos no están en las condiciones mínimas de funcionamiento para realizar el trabajo. Además, las comisarías de Corinto y Jambaló reportan no disponer de una impresora, que es indispensable para el desarrollo de los procesos a su cargo. Por otro lado, solamente una de las nueve comisarías de familia priorizadas en este departamento, la de Páez, dispone de un escáner en estado regular.

Solamente tres de las nueve comisarías priorizadas (Miranda, Popayán y Santander de Quilichao) disponen de un teléfono; el de Popayán está en una condición pésima y el de Miranda en estado regular. En cuanto a los equipos de ventilación, solamente Miranda y Santander de Quilichao cuentan con ellos, pero reportan que su estado es regular y pésimo, respectivamente.

Otra necesidad claramente identificada es el acceso a Internet. En términos generales, los equipos reportaron que el estado del Internet en las comisarías es regular. Solamente la comisaría de Miranda lo calificó como en buen estado. Por otro lado, en Popayán se reportó que no disponen de acceso a internet. A esto se suma que dos de las comisarías de familia priorizadas no cuentan con paquete de Office en sus computadores y solamente tres cuentan con otros softwares especializados. En el caso de Caloto, aunque las y los funcio-

narios cuentan con computadores, el software que usan está desactualizado, lo cual entorpece en gran medida su trabajo. Los ordenadores no tienen accesorios como cámaras y micrófonos, por lo que los funcionarios deben usar sus dispositivos móviles para realizar las audiencias virtuales. Esta comisaría cuenta con una impresora en estado regular; tampoco tienen una línea telefónica móvil, así que utilizan sus celulares privados con fines laborales.

### **3. Condiciones y necesidades en infraestructura física y tecnológica: Chocó**

#### **3.1. Acceso y visibilidad**

La mayoría de las comisarías de familia del departamento de Chocó que hacen parte de este diagnóstico son accesibles por vía terrestre desde Quibdó. Por lo general, las vías se encuentran pavimentadas y en buen estado. Sin embargo, es común también encontrarse algunos tramos destapados, retenes o tener que hacer transbordos. En el caso de Bojayá y Vigía del Fuerte se debe tomar una lancha desde Quibdó o un vuelo desde Medellín seguido de una lancha exprés que cruce el río Atrato. Por seguridad, la opción más recomendada fue la segunda opción. Cabe mencionar también que la visita presencial a la comisaría de familia de Tadó tuvo que ser suspendida, ya que el equipo de Sisma Mujer se encontró con un bloqueo en la vía por parte de la comunidad que impidió continuar su recorrido.

Generalmente, las comisarías de familia del departamento de Chocó comparten sede con otras entidades oficiales, bien sea la Alcaldía o la Casa de Justicia. Estas sedes se encuentran en lugares centrales, fáciles de ubicar y conocidos por la ciudadanía. El hecho de compartir sede con otras entidades oficiales puede ser una oportunidad para mejorar las relaciones interinstitucionales o para compartir recursos, pero no siempre es el caso.





*Vías de difícil acceso y ubicación a la comisaría de Lloró*



*Cero señalización o claridad de la ubicación de la comisaría de Quibdó*

Si bien los edificios oficiales suelen contar con letreros que facilitan su visibilidad, una vez dentro del edificio puede ser difícil llegar a la oficina de la comisaría de familia si no se cuenta con indicaciones previas, ya que en muchos casos no existe señalización alguna sobre las dependencias presentes en el lugar.

Es común que las comisarías de familia del departamento de Chocó cuenten con vías de ingreso adaptadas a personas con movilidad reducida. No obstante, una vez dentro de los edificios estas personas pueden encontrarse con diferentes obstáculos para su movilidad como pueden ser puertas demasiado estrechas para pasar con una silla de ruedas.

### 3.2. Disponibilidad de espacios de las comisarías

**Tabla 32.** Estado de los espacios disponibles en las comisarías en Chocó

Municipio	Espacios de trabajo (oficina)	Espacios de reuniones	Espacios de espera para usuarias	Espacios para comer	Baños	Muebles de archivo	Estado Muebles de archivo
Bojayá	Malo	Malo	No hay	No hay	Regular	0	No hay
Condoto	Regular	Regular	Regular	No hay	Regular	1	Regular
Istmina	Regular	Regular	Bueno	Malo	Malo	2	No hay
Lloró	Malo	Malo	Regular	Malo	Malo	2	Bueno
Nóvita	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	6 o más	Regular
Nuquí	Regular	No hay	No hay	No hay	Regular	0	No hay
Quibdó 1	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	1	Bueno

Municipio	Espacios de trabajo (oficina)	Espacios de reuniones	Espacios de espera para usuarias	Espacios para comer	Baños	Muebles de archivo	Estado Muebles de archivo
Quibdó 2	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	1	Regular
Quibdó 3	Regular	No hay	Bueno	No hay	Regular	2	Regular
Rio Quito	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	1	Pésimo
Sipí	Regular	Malo	Malo	Malo	Regular	1	Pésimo
Tadó	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	1	Regular
Unguía	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	1	Bueno
Vigía del Fuerte (Ant.)	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	1	Regular

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

La Tabla 32 representa la percepción de los equipos de trabajo con respecto al estado de los espacios disponibles en las comisarías de familia. Como se puede observar en la tabla, la disponibilidad de espacios de trabajo ha sido calificada entre mala y regular, aunque la situación varía considerablemente entre comisarías.

Cada equipo tiene dentro de los edificios una zona para el trabajo de la comisaría, usualmente con oficinas o espacios diferenciados para cada integrante, como las comisarías de Quibdó o de Istmina. Los tamaños y distancias entre oficinas varían, aunque lo más común es que fueran cercanas y pequeñas. Aún así, hay hubo casos en los que los miembros compartían un solo espacio, por lo que en las dinámicas de trabajo deben turnarse los espacios cuando alguna o alguno necesita mayor privacidad.

Respecto al mobiliario de las comisarías, en términos generales, todos los funcionarios cuentan con su respectivo escritorio y silla de trabajo. Hay una excepción en la comisaría de familia de Lloró. La psicóloga, que acaba de unirse al equipo, no cuenta con espacio en la oficina de la comisaría por lo que se le ha asignado un puesto en la dependencia de salud, la cual se encuentra en el mismo edificio. En general, los puestos de trabajos están en una situación aceptable, aunque se ven desgastados por el uso y en algunas ocasiones se encuentran algo oxidados debido a las condiciones climáticas del lugar. La mayoría de los funcionarios cuentan con sillas ergonómicas, pero otras oficinas, como las de Bojayá y Vigía del Fuerte, no cuentan con sillas adecuadas para largas horas de trabajo de escritorio, lo que conlleva a posibles problemas de salud en el trabajo.

Por otro lado, las comisarías de Vigía del Fuerte y Bojayá han reportado que no cuentan con dotación básica de papelería, o que ésta se demora mucho en llegar, como en el caso de Nóvita. Debido a los volúmenes de trabajo que se presentan en estas comisarías las demandas de diferentes implementos de papelería son constantes y, como hemos visto en otros casos, las y los funcionarios se ven en la necesidad de suplir estos materiales con sus propios recursos. Solamente la comisaría de Lloró reporta no tener ningún inconveniente en contar con materiales de papelería. Estos suelen ser proporcionados por la alcaldía sin demora.

En relación con los espacios de espera, estos varían considerablemente entre las distintas comisarías. La Comisaría de Familia de Nuquí no cuenta con un espacio que funcione como sala de espera, por lo que los y las usuarios deben esperar de pie hasta ser atendidos. El equipo menciona que esto es especialmente incómodo para las mujeres con niños y niñas pequeñas o en brazos, por lo que es urgente adquirir sillas para la espera. Las comisarías de Lloró y Nóvita sí cuentan con una pequeña sala de espera con sillas para los y las usuarias. Sin embargo, en el caso de Nóvita las sillas se ven desgastadas por el uso. Por otra parte, las comisarías de Bojayá y Vigía del Fuerte comparten sala de espera con otras dependencias de la Alcaldía. En el caso de Vigía del Fuerte, las sillas parecen ser insuficientes, ya que en la visita presencial del equipo de Sisma Mujer se pudo observar que muchas personas estaban sentadas en el piso o en las escaleras.

La disposición de espacios para comer fue calificada por la mayoría de los equipos como regular, malo o no disponible. Solamente la comisaría de familia de Tadó cuenta con un espacio adecuado para comer. Por su parte, la situación de los sanitarios varía considerablemente entre las diferentes comisarías de familia de Chocó participantes. La comisaría de Lloró dispone de un baño de uso exclusivo de las funcionarias, el cual se encuentra en muy buen estado. Sin embargo, la dotación de insumos como el jabón o el papel higiénico se asume por el equipo. La casa municipal en la que se encuentra la comisaría de Lloró también dispone de baños de uso público. En Nóvita, hay baños funcionales y diferenciados para hombres, mujeres y otro para personas con movilidad reducida, pero en este caso la dotación de insumos la hace la administración municipal. En Bojayá los baños son compartidos entre los funcionarios de la alcaldía y los y las usuarios/as. En Vigía del Fuerte y Quibdó los baños también son compartidos entre todos los funcionarios de la alcaldía, pero cuentan con otros baños para el público. No obstante, a veces sufren fallas en el servicio de agua y los baños quedan inhabilitados. La situación de los baños en la comisaría de familia de Istmina es bastante más deficiente. Entre otras cosas, no funcionan las chapas para cerrar las puertas, los sanitarios tienen partes faltantes y no hay agua para descargar.

En otro orden de cosas, en la mayor parte de los casos, se reportan problemas para poder custodiar y almacenar los documentos y archivos confidenciales,

ya que no se cuentan con los archivadores suficientes y los que se tienen, no están en buen estado. La mayoría de las comisarías de familia han reportado contar solamente con un mueble de archivo, mientras que las comisarías de Nuquí y Bojayá dicen no contar con ninguno. Dada la falta de espacio de almacenamiento y/o mobiliario, algunas de las comisarías se ven obligadas a dejar los archivos en el suelo o en mesas. En el caso de la comisaría de Bojayá los documentos se almacenan en el archivo general de la Alcaldía. Esto es un riesgo para la privacidad de los y las usuarios/as, ya que los archivos, que en muchos casos contienen información sensible de las usuarias, se encuentran al alcance de personal no autorizado. Por otra parte, la comisaría de Istmina sí cuenta con un cuarto de depósito y archivador. El equipo ha estado trabajando en construir el archivo físico con el propósito de que la información de los casos quede bien organizada y salvaguardada. Por último, la comisaría de Vigía del Fuerte cuenta con un archivador funcional, pero se encuentra en un proceso de deterioro por la humedad que hay en el lugar.

### 3.3. Acondicionamiento físico: techos, pisos y paredes y disponibilidad y calidad de servicios públicos

**Tabla 33.** Acondicionamiento físico de las comisarías en Chocó

Municipio	Pisos, paredes y techo	Disponibilidad servicios públicos	Ventilación y temperatura
Bojayá	Malo	Regular	Malo
Condoto	Regular	Regular	No hay
Istmina	Bueno	Regular	Regular
Lloró	Bueno	Malo	Bueno
Nóvita	Malo	Malo	Malo
Nuquí	Malo	Regular	Malo
Quibdó 1	Regular	Regular	Regular
Quibdó 2	Regular	Malo	Malo
Quibdó 3	Bueno	Regular	Regular
Rio Quito	Malo	Malo	Malo
Sipí	Bueno	Malo	Malo
Tadó	Bueno	Regular	Regular
Unguía	Bueno	Bueno	Malo
Vigía del Fuerte (Ant.)	Regular	Regular	Malo

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Como se presenta en la Tabla 33, la calificación que hacen los equipos de las comisarías sobre el estado de los pisos, paredes y techos varía considerablemente entre comisarías. Ha sido calificado entre malo, regular y bueno. Mientras que la situación en las comisarías de familia de Istmina, Nóvita y Bojayá, en términos generales, no hay problemas de suelo, techo ni paredes, ni tampoco se ven humedades de ningún tipo. En las comisarías de Quibdó y de Vigía del Fuerte, se puede evidenciar que la humedad ha afectado considerablemente las paredes, suelos y techos, que se encuentran en una situación bastante precaria. Hay techos que están en obra negra o deterioros graves, y, por ende, caen pedazos al suelo y hay filtraciones de lluvia, lo que representa un para los y las trabajadoras de la comisaría.

Respecto a la disponibilidad de servicios públicos, la calificación en la mayoría de los casos es considerada como mala o regular, con notables contrastes. Comisarías como Bojayá y de Vigía del Fuerte, disponen de una planta exclusiva para el edificio en el que se encuentran ubicadas, lo que reduce significativamente los cortes de energía. En contraste, las comisarías de familia de Quibdó enfrentan una situación más precaria, las dependen de la energía de otras oficinas de la Casa de Justicia. La falta de energía afecta a sus labores diarias y además pone en un riesgo a las y los funcionarios y usuarios. Durante la visita presencial del equipo de Sisma Mujer, se observó que la conexión de energía se establece a través de un cable que atraviesa el piso de una oficina a otra, y cuando llueve suele haber inundaciones, por lo que el cable se moja y aumenta el riesgo de descargas eléctricas.

En cuanto al agua, los municipios de Quibdó y de Vigía del Fuerte sufren de fallas en este servicio, lo que hace que los baños queden inutilizados y que los funcionarios deban acudir a otras instalaciones para usar este servicio. En Quibdó se ha reportado que algunos funcionarios incluso acuden a sus propias viviendas.

El clima húmedo y caluroso del departamento del Chocó hace indispensable contar con instalaciones que posean infraestructuras apropiadas y un sistema de ventilación acorde con las condiciones climáticas. Esta necesidad influye directamente en las condiciones laborales de las y los funcionarios y en la prestación de una atención adecuada a los y las usuarios/as de las comisarías de familia. No obstante, las comisarías han calificado el sistema de ventilación y temperatura como malo o regular, siendo la comisaría de Conduto la única que reporta no contar con este sistema. No se cuentan con los implementos tecnológicos necesarios, como veremos más adelante, y durante las visitas, se pudo observar que no todas las oficinas están propiamente ventiladas, en algunos casos con cortinas que ayudan a incrementar la sensación térmica, y sin la apropiada iluminación.

En último término, la carencia de dispensadores de agua potable es una situación común en la mayoría de las comisarías, tanto para el consumo de los funcionarios como de los usuarios. En aquellos casos donde existen dispensadores, estos son proporcionados temporalmente, y son los propios equipos quienes han tenido que aportar económicamente para adquirir botellones.

### 3.4. Condiciones físicas de seguridad

Las condiciones físicas de seguridad de las comisarías de familia del departamento de Chocó varían considerablemente entre unas y otras. Algunas comisarías, como las de Quibdó, cuentan con un personal de seguridad. Mientras que otras, ni siquiera pueden asegurar las oficinas, ya que no disponen de acceso a las llaves, o las puertas no tienen chapas. Esto ha hecho que se reporten algunos robos en las dependencias y que no se pueda llevar un control de las personas que ingresan a las instalaciones. Sin embargo, la situación general es que las comisarías, aunque no dispongan de personal de vigilancia permanente, sí cuentan con una puerta funcional con llave, a la que solo unas pocas personas tienen acceso. De esta manera, se reducen considerablemente los riesgos de seguridad.

Cabe destacar que en a pesar de contar con la infraestructura necesaria en términos de seguridad, hay otros factores que interfieren, como es la situación de la comisaría de familia de Bojayá. Si bien tienen una puerta funcional con llave, se ven obligados a mantenerla abierta constantemente ya que al no contar con una ventilación adecuada el calor en la comisaría se hace insufrible.

### 3.5. Herramientas tecnológicas

**Tabla 34.** Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Chocó (a)

Municipio	Computadores	Estado computadores	Impresoras	Estado impresoras	Escáner	Estado escáner
Bojayá	1	Bueno	1	Regular	0	No hay
Condoto	1	Regular	1	Regular	0	No hay
Istmina	2	Regular	1	Regular	0	No hay
Lloró	1	Regular	1	Bueno	1	Bueno
Nóvita	3	Regular	1	Pésimo	0	No hay
Nuquí	1	Regular	1	Regular	0	No hay
Quibdó 1	1	Bueno	1	Bueno	0	No hay

Municipio	Computadores	Estado computadores	Impresoras	Estado impresoras	Escáner	Estado escáner
Quibdó 2	3	Regular	1	Regular	0	No hay
Quibdó 3	2	Regular	1	Regular	0	No hay
Río Quito	1	Pésimo	1	Bueno	1	Regular
Sipí	0	No hay	0	No hay	0	No hay
Tadó	1	Regular	1	Regular	0	No hay
Unguía	2	Bueno	2	Bueno	0	No hay
Vigía del Fuerte (Ant.)	2	Bueno	0	No hay	0	No hay

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarias de Familia de Sisma Mujer.

**Tabla 35.** Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Chocó (b)

Municipio	Teléfonos	Estado teléfonos	Equipos de ventilación	Estado equipos de ventilación	Estado Internet	Estado Paquete Office	Estado otros softwares especializados
Bojayá	0	No hay	0	No hay	Regular	Bueno	No hay
Condoto	0	No hay	0	No hay	Bueno	No hay	No hay
Istmina	0	No hay	0	No hay	Pésimo	Bueno	No hay
Lloró	0	No hay	1	Bueno	Regular	Bueno	Bueno
Nóvita	0	No hay	0	No hay	Regular	Regular	Bueno
Nuquí	0	No hay	0	No hay	Pésimo	No hay	Regular
Quibdó 1	1	Regular	1	Bueno	Regular	No hay	No hay
Quibdó 2	0	No hay	3	Regular	No hay	Regular	No hay
Quibdó 3	0	No hay	0	No hay	No hay	No hay	No hay
Río Quito	0	No hay	0	No hay	Regular	Bueno	No hay
Sipí	0	No hay	0	No hay	Pésimo	No hay	No hay
Tadó	0	No hay	1	Regular	Regular	Regular	Regular
Unguía	1	Bueno	0	No hay	No hay	Bueno	No hay
Vigía del Fuerte (Ant.)	0	No hay	1	Regular	No hay	No hay	No hay

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarias de Familia de Sisma Mujer.

Las comisarías participantes del departamento de Chocó reportaron importantes limitaciones y necesidades en términos de equipos y herramientas tecnológicas. Aunque las comisarías de Nóvita y una de Quibdó informaron tres equipos de cómputo, el promedio general oscila entre uno o dos computadores, con la única excepción del municipio de Sipí, ni siquiera disponen de un solo equipo. La situación de este municipio es excepcional y preocupante, ya que la comisaría carece totalmente de herramientas para apoyar sus labores, requiriendo con urgencia una dotación.

Continuando con las demás comisarías, no obstante, contar con computadoras, tampoco garantiza óptimas condiciones para su uso, ya la gran mayoría de las comisarías reporta que estos equipos se encuentran en una situación regular. En algunos casos, no encienden, y en otros, cuando funcionan, lo hacen de manera lenta, limitando la capacidad para realizar múltiples tareas simultáneamente. El mal funcionamiento de los computadores ha llevado pérdidas de información valiosa sobre los procesos y la ralentización de estos mismos, lo que ha llevado a que, en algunas situaciones, sean los y las propias funcionarias quienes aporten sus equipos personales para desempeñarse en sus trabajos.

Adicionalmente, se ha identificado la necesidad de proveer a estas comisarías con equipos portátiles especializados para trabajo en campo. Dado que se realizan visitas fuera de las oficinas y contar con dispositivos portátiles les permitiría llevar consigo estas herramientas, facilitando su trabajo y recolección de información en los casos atendidos.

Una de las principales carencias que sufren las comisarías de familia de Chocó es la falta o deficiencia de impresoras. La gran mayoría de comisarías cuentan con una impresora, con la excepción de Unguía, dispone de dos, y Sipí y Vigía del Fuerte, que no cuentan con ninguna. La gran mayoría de impresoras se encuentran en estado regular, estas son aparatos viejos y lentos, lo que se suma a las condiciones que dificultan considerablemente el trabajo. Sumado a esto, algunos equipos reportan que, aunque disponen de impresora, estas no son útiles porque carecen de insumos como papel o tinta. En muchas ocasiones, nuevamente son los equipos los que aportan entre todas y todos para comprar estos materiales. Este es el caso de la comisaría de Bojayá, que, si bien dispone de una impresora rápida y optimizada, utiliza cartuchos de tóner, más costosos que recargar una impresora de inyección de tinta. A pesar de que personal ha asumido la compra de los tóneres, lo que representa una carga adicional para ellos, esto no se ha podido hacer siempre y si prefirieran contar con otras alternativas.

En cuanto a las condiciones de escáneres y líneas telefónicas, están son muy semejantes, solo cuatro de las catorce comisarias reportan tener alguno de



estos aparatos, Lloro y Rio Quito con escáner, y Quibdó 1 y Unguía con línea telefónica. En cada caso, con una calificación regular y una buena.

Por un lado, la ausencia de líneas telefónicas ha obligado a los y las trabajadoras de las comisarías a utilizar sus teléfonos personales para asuntos laborales, lo cual tiene un impacto en su salud mental al no permitirles separar entre el tiempo de trabajo y su tiempo libre. Por otro lado, la falta de escáneres, sumada a las carencias archivísticas de las comisarías, pone en riesgo la tarea de salvaguardar la información de cada expediente. Las condiciones físicas no son óptimas, ya que no hay el espacio ni los muebles necesarios, y se ven agravadas por las condiciones climáticas y de infraestructura como la humedad, inundaciones en los edificios o goteras. Y las comisarías tampoco pueden optar por digitalizar porque las comisarías no cuentan con los dispositivos tecnológicos, personal y tiempo necesario para esta tarea.

Ejemplos de lo anterior se evidencian en los casos de la comisaria de Istmina y Novita. En la primera, están en la tarea de construir un archivo físico para salvaguardar y organizar la información de los casos, pero no logrado crear un archivo digital debido, en parte, a que el escáner con el que cuentan solo escanea una hoja a la vez y toma mucho tiempo en el proceso. En el caso de Novita, mencionan la insuficiencia de archivadores, una bodega, no hay un escáner disponible y la dificultad para ponerse al día con el archivo debido a la carga laboral diaria.

En lo que respecta con la ventilación, la comisaría de familia con el mayor número de equipos de ventilación es Quibdó 2, con tres ventiladores. Le siguen cuatro comisarías que cuentan con un solo equipo de ventilación, mientras que las demás no disponen de ninguno. A pesar de que el departamento de Chocó tiene un clima húmedo, lo cual implica que cualquier lugar de trabajo en cualquier municipio del departamento necesita de un sistema de ventilación apropiado para desarrollar las labores de manera adecuada.

Las condiciones de estos equipos varían entre buenas y regulares. Las comisarías de Istmina y Vigía del Fuerte con las únicas que disponen de aire acondicionado, aunque el de Vigía del Fuerte no funciona adecuadamente. En el caso de la comisaría de Istmina, única con un aire acondicionado en buenas condiciones, fue la psicóloga de la comisaría quien aportó con sus propios recursos este aparato. Las demás comisarías utilizan ventiladores de piso o pared, pero estos no son suficientes para mantener frescos todos los espacios de trabajo, o se encuentran dañados, como en el caso de la comisaría de familia de Novita. Es por esta razón que prácticamente todas las comisarías que hacen parte de este diagnóstico en el municipio de Chocó expresan la necesidad de instalar aires acondicionados en sus oficinas.

Adicionalmente, la gran mayoría de comisarías han calificado su conexión a internet como regular, pésima o no disponible, siendo la comisaría de Conduto la única que considera tener una buena conexión. Las principales dificultades asociadas con el servicio de internet se deben en mayor medida a los continuos cortes de energías a los que se ven sometidas, como le sucede a Vigía del Fuerte, que cuenta con un buen funcionamiento del internet, pero solo cuando hay luz. Además de la baja velocidad, por ejemplo, en la comisaría de Bojayá, el internet proporcionado por la alcaldía es de 15 MB.

Finalmente, se han identificado necesidades relacionadas con las licencias de softwares para el trabajo. Solo siete de las catorce comisarías de familia priorizadas en Chocó disponen de licencia de paquete de Office, una herramienta básica para trabajar con computadores, y esto no garantiza un buen funcionamiento, pues Nóvita, Quibdó 2 y Tadó informaron que este funciona de manera regular. De igual manera, solamente cuatro de las catorce comisarías cuentan con otro tipo de software especializado, funcionando de manera regular para Nuquí y Tadó.

## **4. Condiciones y necesidades en infraestructura física y tecnológica: Nariño**

282

En el departamento de Nariño se hicieron visibles las diferencias entre la infraestructura de las comisarías de la ciudad capital Pasto y las que se encuentran en el piedemonte y el litoral pacífico. Recordamos que cómo se puede observar en la Tabla 4, de los municipios participantes en el proceso de diagnóstico, solamente la capital Pasto es un municipio de categoría 1, mientras los demás son categoría 6 lo que implica un gasto público significativamente menor que afecta el funcionamiento de las instituciones en los mismos.

### **4.1. Acceso y visibilidad**

De las 8 comisarías que hacen parte de este diagnóstico, solamente Pasto II, Pasto III y Ricaurte tienen sedes independientes. La comisaría primera de Pasto hace parte del programa de Casas de Justicia y las cuatro restantes se encuentran en los edificios de sus respectivas alcaldías junto con otras entidades. En el caso del municipio de El Charco, su sede se encuentra en el edificio de la Unidad de Víctimas. Esta última, manifiesta que hace unos años se ubicaba en la Alcaldía, pero por conflictos con la entidad fueron reubicados en el edificio en mención.

Las comisarías de familia de los municipios de Barbacoas, Ricaurte, Santa Bárbara de Iscuandé, Olaya Herrera y El Charco, así como la comisaría primera de Pasto, están en lugares centrales. Ubicar estos edificios no representa dificultades, especialmente en los municipios de menor tamaño. Para el caso de las comisarías segunda y tercera de Pasto, no se encuentran en vías principales y al realizar la visita ubicarlas no fue sencillo, pero tampoco se encuentran en zonas completamente aisladas o externas al casco urbano, por lo que no interfiere con la posibilidad de atención.

En relación con el acceso de cada comisaría, se destaca que encontrarse en edificios oficiales generalmente se identificó como una barrera. En estos edificios hay presencia de varias oficinas municipales que no cuentan con una debida señalización y usualmente no hay algún distintivo o indicativos de las entidades que se encuentran en los edificios. Una de las funcionarias reporta que en su edificio “[...] hay muchísimas dependencias y las personas se pierden y se van de oficina en oficina”.

Si bien la mayoría de las comisarías de familia procuran instalar alguna señalización que diferencie su espacio, los letreros que se instalan no son los apropiados, consisten en impresiones de hojas tamaño carta con su nombre. También se suma la dificultad al no contar con un mapa y con listados que presenten las entidades que se encuentran en el edificio lo que genera que las personas se acerquen a varias dependencias preguntando por atención. En consecuencia, se identifican riesgos de revictimización y exposición que ello supone para las personas que reciben atención.

Respecto a la visibilidad de las comisarías de familia que cuentan con sedes independientes, dos comisarías tienen visibilidad apropiada - Ricaurte y Pasto II -. En estos últimos dos casos, los letreros de identificación de las comisarías tienen buen tamaño y están hechos en materiales apropiados. En el caso de la Comisaría tercera de Pasto, si bien cuentan con su propia sede, no tienen un aviso que les brinde visibilidad adecuada, son impresiones tamaño carta con su nombre.

Una de las situaciones que genera alerta, es el caso de la comisaría de Barbacoas. Si bien, la comisaría está en el edificio de la alcaldía y demás dependencias, su ingreso está acompañado de un arrume de muebles sin uso y empolvados, dando un aspecto de abandono y aislamiento como primera impresión.

Igualmente, ya que los edificios oficiales tienen pisos y múltiples oficinas, estas no suelen ser accesibles para personas con movilidad reducida. De las 8 comisarías visitadas solo una -Comisaría segunda de Pasto- cuenta con adecuaciones para favorecer la accesibilidad.

Las comisarías que se encuentran en edificios cuyo único acceso son escaleras son las de Barbacoas, Olaya Herrera, El Charco y Santa Bárbara de Iscuandé o cuyos ingresos tienen desniveles y son irregulares (casos de Pasto III y Ricaurte); las comisarías con un segundo nivel de acceso único a través de escaleras (Pasto III) o con espacios estrechos que no facilitan el paso de personas con uso de sillas de ruedas, tal y como es el caso de Pasto I. El edificio de la Unidad de Víctimas de El Charco cuenta con un ascensor que no está habilitado por falta de mantenimiento por lo que el acceso se realiza a través de escaleras.

## 4.2. Disponibilidad de espacios de las comisarías

La disponibilidad y el estado de los espacios de las comisarías de familia en términos generales es malo (ver tabla 36). En lo correspondiente a espacios como salas de reuniones, comedores y baños 4 de las 8 comisarías lo califican como malo.

En las categorías de espacios de trabajo (oficina) y espacios de espera, 3 de las 8 comisarías los califican como malos. Sobresale que la calificación más frecuente en estas categorías fue regular. Respecto a los muebles de archivo, 4 de las 8 comisarías lo describieron como regular y una como pésimo. A su vez, los procesos de visita permitieron documentar los desafíos para la operación de las comisarías debido al deterioro de las infraestructuras en las cuáles laboran. Así, se pudo evidenciar que la disposición de la infraestructura no se encuentra adecuada a las necesidades especiales de estas instituciones.

**Tabla 36. Estado de los espacios disponibles en las comisarías en Nariño**

Municipio	Espacios de trabajo (oficina)	Espacios de reuniones	Espacios de espera para usuarias	Espacios para comer	Baños	Muebles de archivo	Estado Muebles de archivo
Barbacoas	Regular	No hay	No hay	No hay	Regular	1	Regular
El Charco	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	0	No hay
Olaya Herrera	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	2	Bueno
Pasto 1	Regular	Regular	Malo	Malo	Malo	5	Regular
Pasto 2	Malo	No hay	Malo	Bueno	Bueno	2	Pésimo
Pasto 3	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno	0	No hay
Ricaurte	Malo	Malo	Regular	Malo	Malo	1	Regular
Santa Bárbara de Iscuandé	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	1	Regular

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Considerando el tipo de atención que brindan las comisarías de familia, uno de los aspectos más importantes en cuanto al estado de la infraestructura es el aislamiento visual y auditivo de sus espacios.

En esta materia las condiciones de aislamiento y/o correcta división de los espacios en la mayoría de las comisarías no son apropiadas. De las ocho entidades participantes, tres no cuentan con división alguna de sus espacios de trabajo: Barbacoas, Santa Bárbara de Iscuandé y El Charco. Esto quiere decir que los equipos trabajan en un espacio único en el que, pese a que cuentan con puestos de trabajo, no tienen espacios individuales para la atención o el desarrollo de audiencias.

Tres Comisarías tienen divisiones que no son adecuadas para el espacio - Ricaurte, Olaya Herrera y comisaría primera de Pasto. En el caso de Ricaurte los espacios individuales que tienen aislamiento son la oficina de la comisaría y el cuarto de archivo; los demás espacios están separados por divisiones improvisadas en láminas de madera o triplex. Igualmente, el espacio de Olaya Herrera cuenta con una división en triplex que deja un espacio sin cobertura para las dos personas que conforman el equipo, es decir que no hay posibilidad de atenciones privadas.

La situación de la comisaría primera de Pasto, mejora en alguna medida ya que las divisiones no son improvisadas e intentan generar espacios individuales. Sin embargo, no aíslan los sonidos, ya que la infraestructura tiene techos muy altos frente a los cuales incluso señalan que auditivamente amplifican las conversaciones.

En materia de espacios, las comisarías que cuentan con mejor infraestructura son las Segunda y Tercera de Pasto, puesto que el tipo de construcción se adecúa para oficinas separadas. Sin embargo, por la cantidad de personal, algunas oficinas son de uso compartido. En el caso de la Comisaría II nos encontramos con que no hay suficiente espacio para asignar salas de atención individuales, pese a que se está buscando adecuar algunos segmentos, no hay la capacidad de infraestructura ni para generar el aislamiento necesario, ni para disponer de puntos de electricidad y luz en estos nuevos espacios.

Debido a las condiciones de los espacios de oficina, la atención a puerta cerrada bajo parámetros de privacidad e intimidad se hace imposible, tanto en las comisarías que tienen asignadas un espacio único de trabajo, cómo para aquellas en las que la infraestructura es deficiente. Igualmente, el trámite de audiencias que demanda total privacidad se convierte en un reto. A todo esto, se suman las jornadas con alta afluencia de público en las cuáles el aislamiento del sonido y en algunas ocasiones visual se hace inviable.

En cuanto a la asignación de puestos de trabajo, las personas contaban con su escritorio y silla de trabajo, pero sus condiciones difieren y el medio por el que se adquirieron, pues en más de una Comisaría, los instalaron el personal de estas —Barbacoas y Ricaurte—. El único caso en el cuál faltaba un puesto de trabajo correspondía a la persona de trabajo social de la comisaría de familia primera de Pasto. En muchas ocasiones, los escritorios eran viejos y estaban deteriorados, pues habían sido asignados al ser dados de baja de otros despachos. Otra problemática frecuente fueron las sillas tanto de los equipos de las comisarías como los destinados a las personas usuarias. Frecuentemente, estas eran sillas plásticas o en el caso de la comisaría segunda de Pasto, eran asientos viejos de madera con recubrimiento en cuero y un gran deterioro. En ambos casos es preocupante que los elementos de trabajo no cumplan los estándares mínimos de ergonomía.

En relación con los espacios de espera de las comisarías, cuatro de ellas cuentan con espacios de espera, aunque sus condiciones varían. En la Comisaría de Familia del municipio de Barbacoas hay un espacio de espera, aunque de carácter colectivo para todas las dependencias que se encuentran en el edificio y no se percibe como adecuado. Para la Comisaría Primera de Pasto, la situación es similar pues se encuentran en el programa de Casas de Justicia, aunque tienen un espacio adicional con sillas de espera frente a las oficinas del equipo. En esta medida, las únicas comisarías con espacios de espera propios son Ricaurte y Pasto II, aunque difieren en su estado como se puede ver en la tabla 19. Respectivamente, el espacio de Ricaurte es pequeño e interfiere con el flujo de personas a las distintas oficinas. En la comisaría de Pasto II el espacio es amplio, con sillas adecuadas para su espera y múltiples filas, junto con la instalación de un televisor para la proyección de información.

En contraste, los tres municipios de Olaya Herrera, El Charco y Santa Bárbara de Iscuandé no cuentan con espacios específicos de espera para las personas que asisten. Estas condiciones hacen que, en muchas ocasiones, las personas se agrupen fuera de sus despachos e interfieran con las atenciones en curso. En la misma dirección, se posicionó la dificultad frente a los espacios de atención a menores de edad, ya que ninguna de las comisarías participantes tenía dotación o infraestructura que permitiera adaptar algún espacio para su permanencia o atención.

El espacio para archivo aparecía como una de las mayores falencias en todas las comisarías participantes en el departamento. Mientras las comisarías de Santa Bárbara de Iscuandé, Olaya Herrera y El Charco tienen estantería para archivo ubicada en sus espacios de trabajo, las comisarías de Ricaurte, Barbacoas y Pasto II, tienen lugares diferenciados para su almacenamiento. Varias de las comisarías señalaban que saben que no cumplen lo estipulado

en la ley general de archivos pero que también, reconocen que ello es imposible bajo las condiciones en las cuáles operan. En esta medida, según se observa en la tabla 36, de las 8 comisarías participantes, 4 calificaron el estado de los muebles de archivo como malo, 2 señalaron que no hay y 1 como pésimo, solo 1 comisaría calificó positivamente su estado.

Las problemáticas en el almacenamiento del archivo abarcan desde el deterioro de la infraestructura y el exceso de humedad, así como presencia de roedores que han dañado los archivos, pasando por la insuficiencia de espacio y estantería, hasta posibles ataques y falta de seguridad para garantizar la custodia de los archivos. Las situaciones que presenciarnos al respecto son alarmantes, mientras se nota un esfuerzo de todas las comisarías para mantener un archivo funcional y en óptimas condiciones, la realidad es que no existen condiciones para ello.

Si bien, se puede ver cómo positivo el contar con espacios independientes para el almacenamiento de archivo, estas zonas difícilmente han sido adecuadas para tal propósito. La situación de la Comisaría de Pasto II explica que, aunque han intentado que el archivo se encuentre organizado y dispuesto en las cajas, perciben riesgos de inundación y filtraciones ya que recién se habían mudado goteras en toda la sede. Además, no cuenta con suficiente estantería y deben usar muebles viejos sin parámetros para el almacenamiento de archivo como cerraduras y preservación ante la humedad. Finalmente, añadieron las dificultades que se han presentado por mudanzas recurrentes resultando en el deterioro de los documentos y suponiendo retos en su reorganización.

Continuando con las comisarías que sí cuentan con espacios diferenciados para el almacenamiento de archivo, en el caso de la comisaría de Ricaurte llaman la atención varias cuestiones. Por una parte, había varias carpetas, A-Zs y cajas que se notaban fuera de lugar y amontonados, ante lo cual, la persona del equipo que nos acompañaba señaló que esta había sido una de las áreas de mayor trabajo para la comisaría, quién había ingresado recientemente. El equipo señaló que el área de archivo se encontraba en pésimas condiciones cuándo ésta la recibió. Estos hechos permiten ver que el mal estado de los archivos, así como su manejo inapropiado supone una recarga en las funciones de los equipos.

En la misma dirección, la exposición de la comisaría del municipio de Ricaurte nos mostró la humedad excesiva de las paredes, así como varias goteras que habrían dañado gran cantidad de archivo previo a su ingreso. También señalaba que encontró buena parte de la documentación con hongos y descompuesta. Empeorando la situación, explicó que habría encontrado varias cajas con heces y hojas mordisqueadas tanto por roedores como insectos.

Entre el equipo se reconoce que las condiciones del archivo han mejorado y se nota mucho más organizado y limpio.

Otro caso que revela pésimas condiciones para la custodia del archivo es la Comisaría del municipio de Barbacoas. El techo en láminas de drywall está caído, lo que implica que se inundan y las paredes presentan filtraciones de humedad. La acumulación de cajas para el archivo abarca desde el piso hasta el techo. Ante esta situación narran que estas cajas se habían alistado para entregarse al archivo central del municipio, cómo lo indica la norma, sin embargo, este se encuentra en iguales o peores condiciones por lo que se hizo imposible la transferencia. Al interior del espacio único de atención, también hay un estante de metal con cajas de archivo y una cajonera en madera, sin seguridad alguna y al alcance del público.

Las comisarías de familia de Santa Bárbara de Iscuandé, Olaya Herrera y El Charco no cuentan con espacios separados para el almacenamiento de archivo. Esto significa, que en los tres casos tienen estantes para archivo - abiertos - en sus espacios de trabajo. De las tres comisarías, la única que cuenta con cajas es la de Olaya Herrera, mientras la de El Charco cuenta con A-Zs y la de Santa Bárbara de Iscuandé realiza almacenamiento en carpetas. Como consecuencia, enfrentan dificultades para la custodia de su archivo.

La situación de la Comisaría de Olaya Herrera muestra un riesgo deterioro por la humedad en el techo, a lo que se suman las dificultades por falta de suministro de material para archivar y la carencia de mobiliario seguro. Inclusive, al no contar con cerraduras en la oficina, se presenta el riesgo de que cualquier persona pueda acceder al archivo.

En la misma dirección, en la Comisaría del municipio El Charco, no hay suministro de cajas, ni elemento alguno para la organización y almacenamiento del archivo. Además, hubo un incendio el año anterior en esta comisaría y afectó gran parte del archivo que manejaban desde 2008, por lo que se ve poca cantidad de archivo. Ante esta situación, destaca la importancia de valorar las condiciones de seguridad y custodia del archivo.

Por último, y siendo un caso de importancia, el municipio de Santa Bárbara de Iscuandé tiene un estante de archivos que está casi vacío. El equipo explicó que, según la información recibida, el comisario anterior se llevó el archivo una vez salió de su cargo argumentando tener conflictos con la administración local. Actualmente, guardan los archivos en carpetas y los cargan a un sistema de almacenamiento virtual.



De forma similar, los servicios sanitarios son especialmente precarios en las comisarías de este territorio. De 8 comisarías participantes, 4 califican los baños cómo malos, 3 en estado regular y tan sólo 1 los valora en buenas condiciones. Estas valoraciones están relacionadas con algunos factores cómo la falta de condiciones mínimas para habilitar los baños cómo el suministro de agua, que no se encuentra garantizado en los municipios del piedemonte y litoral pacífico, así como la falta de baños diferenciados para público y personal de las comisarías, la falta de implementos de aseo, entre otros.

La poca disponibilidad de facilidades sanitarias y la baja calidad de estos espacios son problemáticas entre los equipos de esta zona, además afecta a las mujeres, que son el mayor número de personas en los equipos. Durante los espacios grupales notamos el desagrado entre las mujeres, quiénes además explicaron que muchas veces debían ir a sus casas para poder usarlos. Algunos equipos no cuentan con lavamanos y en dos de los casos de comisarías que se encuentran en edificios con múltiples dependencias, tienen apenas dos sanitarios para uso de todas las oficinas.

Finalmente, fue notorio que los espacios como los baños y las zonas para comer son lugares que se valoran de manera secundaria pese a que son necesarios para el bienestar de los equipos. En esta dirección, mientras sólo una comisaría valora cómo buenos sus espacios para la alimentación, 4 los califican cómo malos, 2 regular y 1 reporta que no cuentan con este espacio. Sin embargo, durante las visitas nos encontramos con las dificultades al respecto se pasaban por alto y en gran medida, se valoran cómo “prioritarias” las necesidades o carencias que se relacionan directamente con el cumplimiento de sus funciones cómo los puestos de trabajo y la papelería o herramientas tecnológicas, así como los elementos que posibilitan la atención. Según las encuestas, pudimos evidenciar que los espacios básicos para alimentación o facilidades para consumo de agua suelen ser improvisados o inexistentes.

### **4.3. Acondicionamiento físico: techos, pisos y paredes y disponibilidad y calidad de servicios públicos**

Sobre las condiciones de los techos, pisos y paredes de las Comisarías de Familia del departamento de Nariño, encontramos elementos en común, en al menos cinco de estas comisarías hay goteras o inundaciones recurrentes y la humedad de los espacios donde desarrollan sus actividades se evidencia el deterioro de la infraestructura, aunque en algunos casos es más notorio que en otros. Del mismo modo, hay espacios con infestaciones de roedores y termitas, que pueden llegar a afectar la salud de los equipos. Otro hallazgo que consideramos relevante fue el estado de los pisos de dos de las comisarías,

puesto que no es cerámica o porcelanato sino material mineral o concreto. Vale la pena destacar que en la mayoría de los municipios del piedemonte y litoral pacífico, la infraestructura se evidencia a simple vista en peores condiciones, sin embargo, las Comisarías de Pasto tienen afectaciones que no se pueden evidenciar con una primera mirada pero que afectan las actividades y los espacios de los equipos. En este sentido, consideramos fundamental detallar el estado en el que se encuentran estos elementos de la infraestructura.

En un primer momento, cómo lo mencionamos, hay techos evidentemente más deteriorados que a simple vista se pueden valorar cómo un riesgo o cómo una posible afectación a las actividades de las comisarías, este es el caso de las Comisarías de Olaya Herrera, Barbacoas y Ricaurte.

El techo de la Comisaría de Familia del municipio de Olaya Herrera presenta el deterioro más notorio, se encuentra agrietado y la humedad se evidencia por las manchas y el crecimiento de moho, así como por su forma irregular. Ante esta situación, el equipo explicó que sobre las oficinas de las comisarías se encuentra instalado un tanque de agua que surte el edificio en el que se encuentran. Por este motivo, ocurren filtraciones y aunque han intentado solucionarlo no han generado alguna reparación permanente. Debido a este deterioro, se ha filtrado agua lluvia, han ocurrido inundaciones en la oficina y se han dañado equipos electrónicos, también ha generado deterioro del archivo.

**Tabla 37. Acondicionamiento físico de las comisarías en Nariño**

Municipio	Pisos, paredes y techo	Disponibilidad servicios públicos	Ventilación y temperatura
Barbacoas	Regular	Regular	No hay
El Charco	No hay	Regular	Malo
Olaya Herrera	Regular	Regular	Regular
Pasto 1	Regular	Bueno	Regular
Pasto 2	Bueno	Bueno	No hay
Pasto 3	Bueno	Bueno	Bueno
Ricaurte	Malo	Regular	Regular
Santa Bárbara de Iscuandé	Bueno	Regular	Bueno

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

En la comisaría del municipio de Barbacoas, las humedades aparecen en todo el espacio, la pintura y el techo está deteriorado y la Comisaria reporta que hay inundaciones del espacio, igualmente la humedad es notoria tanto en la base de las paredes como en su unión con el techo. Ante esta situación, conversamos respecto a una antigua ubicación de la Comisaría puesto que la Comisaria manifestó que se encontraban en este espacio desde hacía dos años por una remodelación, y “aunque el anterior espacio no se inundaba, no había baño y también era una sola oficina”. por lo que no había claridad respecto a cuáles condiciones eran más aptas para sus actividades.

La infraestructura de la Comisaría de Familia del municipio de Ricaurte se encuentra en muy malas condiciones, pese a que es un espacio amplio hay un gran deterioro que ha afectado los equipos, las actividades y la custodia del archivo. Las paredes tienen filtraciones y humedad notorias, de acuerdo con el equipo, cuando llueve hay goteras y cuándo hay lluvias muy fuertes inundaciones. El lugar se encuentra techado con tejas de zinc y el piso está hecho en material mineral o concreto con un recubrimiento, pero tiene varias irregularidades.

Cómo ya fue expuesto, la situación de las Comisarías de Familia de Pasto se diferencia en la medida en la que el deterioro no es tan notorio cómo en las que ya fueron abordadas. Pese a lo anterior, los equipos exponen situaciones graves cómo goteras que han llegado a convertirse en inundaciones. En el caso de la Comisaría II de Pasto el piso se nota desgastado, aunque tiene baldosines.

Finalmente, una de las situaciones más deplorables de las condiciones de trabajo en el departamento de Nariño se relaciona con la presencia de plagas y roedores dentro de sus infraestructuras. En la Comisaría del municipio de Olaya Herrera, los roedores han anidado en la división de madera que separa los espacios del comisario y la psicóloga. Para el caso de la Comisaría Primera de Pasto, las vigas de madera que sostienen los techos - en todas las oficinas - se han llenado de termitas. En Ricaurte encontramos la situación que genera más alerta, cómo se ha narrado, la presencia de roedores ha generado inconvenientes en el archivo, porque las ventanas, paredes y techo, junto con el entorno natural del municipio, propician que ingresen y aniden roedores. Hacemos un llamado a la importancia de mantener condiciones mínimas de salubridad y bienestar para los equipos, en especial porque esto representa riesgos para la salud, así como incomodidad permanente en las actividades que se están desarrollando.

Este factor afecta especialmente a la precariedad en la infraestructura de saneamiento de los municipios que están en el litoral pacífico y el piedemonte del pacífico. Las cinco Comisarías de Barbacoas, Olaya Herrera, El charco, San-

ta Bárbara de Iscuandé y Ricaurte, no tienen suministro de agua potable ni continuo. Los servicios sanitarios funcionan con baldes y canecas de agua y el almacenamiento de agua con tanques. Como fue explicado en un apartado previo, esto implica una gran dificultad puesto que no hay servicios de baño y mucho menos disponibilidad de agua para consumo o limpieza.

En cuanto al fluido eléctrico, las Comisarías de Familia del municipio de Pasto tienen fluido eléctrico permanentemente con cortes de luz muy ocasionales, las Comisarías de Familia del litoral pacífico y el piedemonte, con cortes de luz recurrentes y cambios en la potencia, causando daños a los equipos e imposibilidad de conexión a redes de internet. Uno de los equipos, reporta que, debido a estos cortes de luz, uno de sus equipos sufrió un daño que les dejó sin equipo de cómputo durante unos tres meses.

#### 4.4. Condiciones físicas de seguridad

Las disposiciones físicas de la infraestructura en materia de seguridad son variables en el departamento, sin embargo, nuevamente aparece como un factor relevante el ubicarse en un edificio compartido o en una sede independiente. Las Comisarías con sedes independientes tenían mayores facilidades para asegurar sus espacios, al contrario, las que estaban en sedes independientes parecían estar en una situación en la que debían delegar la seguridad a la administración de los edificios donde se encuentran.

En el caso de las Comisarías primera de Pasto, Olaya Herrera, Barbacoas, Santa Bárbara de Iscuandé y El Charco, que se encuentran en edificios oficiales y compartidos con otros despachos, se nota un mayor deterioro de los cierres de las puertas, así como situaciones que impiden centralizar el manejo de las llaves. En la Comisaría de Barbacoas, por las reiteradas inundaciones, tuvieron que compartir sus llaves con la persona designada para la seguridad del edificio, un particular contratado por la alcaldía. La situación de la Comisaría de Olaya Herrera es muy compleja, ya que ninguna de sus dos puertas puede cerrarse, por lo que actualmente no pueden manejar la seguridad de sus espacios, el archivo tampoco cuenta con seguridad alguna. Si bien, la Comisaría de Familia de Santa Bárbara de Iscuandé cuenta con cerradura y con llave de esta, es una puerta con poca seguridad y de vidrio. Respecto a la comisaría del Charco, se generan dificultades especialmente porque no hay un lugar fijo de trabajo entre las oficinas con las que cuentan.

En cuanto a las de unidades independientes, la Comisaría con una infraestructura más completa corresponde a la Comisaría Segunda de Pasto. Esta sede tiene rejas alrededor de toda la construcción, igualmente, la mayoría de las puertas internas tienen sus respectivas cerraduras, a excepción de las puertas de los cubículos. En los casos de las Comisarías de Pasto III y Ricaurte,

la puerta de ingreso se encuentra en buenas condiciones y tienen una cerradura con apropiado funcionamiento para el archivo. En las ventanas de Ricaurte, como ya se mencionaba en el anterior apartado, no tienen suficientes refuerzos, e incluso hay espacios sin vidrios o descubiertos que no garantizan la seguridad de la comisaría.

## 4.5. Herramientas tecnológicas

**Tabla 38.** Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Nariño (a)

Municipio	Computadores	Estado computadores	Impresoras	Estado impresoras	Escáner	Estado escáner
Barbacoas	1	Regular	1	Regular	0	No hay
El Charco	0	No hay	1	No hay	0	No hay
Olaya Herrera	1	Bueno	1	Bueno	0	No hay
Pasto 1	6 o más	Pésimo	5	Regular	0	No hay
Pasto 2	5	Regular	2	Regular	1	Regular
Pasto 3	3	Regular	1	Bueno	1	Bueno
Ricaurte	1	Pésimo	1	Regular	0	No hay
Santa Bárbara de Iscuandé	3	Regular	1	Bueno	0	No hay

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Para el caso de las comisarías analizadas en Nariño, sobresale el hecho de que la mayoría de los equipos tecnológicos oscila entre regular y pésimo, a excepción de las impresoras, cuyo estado en algunos casos es bueno.

En varias comisarías manifestaban que los equipos con los que contaban eran reutilizados, por lo que no estaban en óptimas condiciones, se apagaban varias veces al día y ocurrían muchas pérdidas de información. A lo anterior, se suma el factor de los cortes de luz, que ya se había planteado, las comisarías de familia del Litoral Pacífico reportaban daños en sus equipos por lo que les transferían en calidad de “préstamo” equipos de otras oficinas. Igualmente, en las comisarías analizadas persiste el temor por posibles inundaciones y dificultades derivadas por fallos en la infraestructura como las goteras y el exceso de humedad. De hecho, en varias Comisarías reportaron que algunos equipos se habían mojado durante inundaciones, aunque por suerte no se habían dañado.

Una de las mayores dificultades corresponde a los equipos de impresión y scanner, puesto que tienen dificultades para suplirlos con tintas, la mayoría no funciona en red y son demasiado lentos para el volumen de documentos que manejan.

Uno de los casos que llama la atención corresponde a la Comisaría II de Pasto quienes tuvieron que realizar una acción directa ante la alcaldía para recibir atención ante los problemas para conectarse al internet.

Muchos de los equipos de cómputo con los que contaban eran viejos, por lo que no funcionaban bien para conectarse a internet y necesitaban internet por cable, lo que era muy difícil de garantizar por cuestiones de infraestructura. Por lo anterior, decidieron dirigirse al alcalde en un evento público, cercano a la comisaría y pedirle que asistiera a ver sus problemas para la conexión de estos. Esta fue la única forma de recibir atención para renovar algunos de sus equipos.

**Tabla 39.** Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Nariño (b)

Municipio	Teléfonos	Estado teléfonos	Equipos de ventilación	Estado equipos de ventilación	Estado Internet	Estado Paquete Office	Estado otros software especializados
Barbacoas	0	No hay	0	No hay	Regular	Bueno	No hay
El Charco	0	No hay	0	No hay	No hay	No hay	No hay
Olaya Herrera	0	No hay	2	Bueno	Pésimo	Bueno	Bueno
Pasto 1	1	Regular	0	No hay	Regular	Regular	No hay
Pasto 2	0	No hay	0	No hay	Bueno	Regular	No hay
Pasto 3	0	No hay	0	No hay	Bueno	Bueno	No hay
Ricaurte	0	No hay	0	No hay	Bueno	Pésimo	No hay
Santa Bárbara de Iscuandé	0	No hay	1	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Sumado a lo anterior, sobresale la ausencia total de teléfonos siendo este un canal de comunicación de alta preponderancia de cara a la ciudadanía, la ausencia también de equipos de ventilación en Barbacoas, El Chaco y la ausencia de paquetes de ofimática o de software especializados para el registro de casos o almacenamiento de la información en buena parte de las comisarías.

## 5. Condiciones y necesidades en infraestructura física y tecnológica: Sucre

### 5.1. Acceso y visibilidad

Al realizar la visita a la comisaría de Sincelejo, el equipo de investigación de Sisma Mujer tuvo varias dificultades para encontrar la Comisaría ya que la dirección no aparece en *Google Maps*. Además, cuando se le preguntaba a los habitantes de Sincelejo en dónde se encontraba la Comisaría, la mayoría de las personas no sabían ubicarla. Por otro lado, una vez llegadas a la Comisaría, nos resultó difícil identificar el letrero ya que no se distinguen las letras, como se puede ver en la fotografía siguiente.



En todo caso, cabe destacar que la Comisaría queda en un barrio céntrico de Sincelejo, en una calle transitada. Además, la Comisaría cuenta con accesos para personas en condición de discapacidad. En contraste, la Comisaría de Familia de Ovejas cuenta con un letrero que hace que su identificación y ubicación sea más fácil.

## 5.2. Disponibilidad de espacios de las comisarías

**Tabla 40.** Estado de los espacios disponibles en las comisarías en Sucre

Municipio	Espacios de trabajo (oficina)	Espacios de reuniones	Espacios de espera para usuarias	Espacios para comer	Baños	Muebles de archivo	Estado Muebles de archivo
Corozal	Regular	Malo	Regular	Malo	Excelente	1	Regular
Ovejas	Regular	Malo	Regular	Malo	Bueno	0	No hay
Sincelejo	Bueno	Regular	Regular	Malo	Excelente	6 o más	Regular

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

El local en el que actualmente opera la Comisaría de Sincelejo tiene seis años, es decir, es relativamente nuevo. En general, las instalaciones de la Comisaría de Familia están en muy buenas condiciones lo que puede llegar a propiciar sensaciones de confianza en su interior. La sala de espera es amplia y dispone de varias sillas para los/as usuarios/as. El estado de los baños fue calificado por el equipo con excelente; sin embargo, los productos de aseo, son comprados por el personal, con sus propios recursos económicos.

Hay una sala de espera dispuesta al ingreso de la comisaría, al frente de esta se ubican las personas que decepcionan los casos, los auxiliares administrativos. La sala cuenta con un televisor; en todo caso, las sillas pueden ser insuficientes para la cantidad de usuarias que esperan ser atendidas.

La comisaría cuenta con un espacio amplio de cocina que se encuentra en buenas condiciones, aunque la calificación hecha en la encuesta fue mala. El agua para el consumo cotidiano la suministra la administración, mientras que el café que consumen durante las jornadas lo aporta el equipo.

Al momento, los archivos están en proceso de sistematización y no se han presentado daños físicos. La sala de archivos está en muy buen estado como se puede ver en la fotografía siguiente. De cualquier forma, las y los integrantes de los equipos señalan que un gran reto es digitalizar los archivos de los casos.





*Sala de espera Comisaría de Sincelajo*



*Muebles de archivo Comisaría de Sincelajo*

La Comisaría de Familia de Corozal, en cambio, cuenta con una amplia sala de espera para las personas usuarias, que se encuentra separada de las oficinas en los cuales se atienden los casos. En cuanto a la Comisaría de Familia de Ovejas, es importante resaltar que opera en un espacio reducido y sin divisiones, lo que implica que el personal se encuentra en un solo lugar y que no hay condiciones de privacidad para la atención.

### 5.3. Acondicionamiento físico: techos, pisos y paredes y disponibilidad y calidad de servicios públicos

**Tabla 41.** Acondicionamiento físico de las comisarías en Sucre

Municipio	Pisos, paredes y techo	Disponibilidad servicios públicos	Ventilación y temperatura
Corozal	Regular	Bueno	Regular
Ovejas	Regular	Bueno	Malo
Sincelejo	Bueno	Excelente	Excelente

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

En la Comisaría de Sincelejo hay una sala de audiencias con aire acondicionado. En la comisaría hay 2 aires acondicionados en total, pero resultan insuficientes para el espacio, teniendo en cuenta su tamaño. En la parte posterior de la casa hay un patio amplio con algunas partes en condiciones de deterioro significativo.



*Patio Comisaría de Sincelejo*

En las comisarías de familia de Corozal y Ovejas, los equipos califican el estado de los pisos, las paredes y los techos, como regular. En Corozal califican la ventilación como regular y en Ovejas como mala. Vale la pena señalar que las adecuaciones de las comisarías de familia deben contar con enfoque territorial, es decir, no todas las comisarías tienen las mismas necesidades en términos de infraestructura, pues algunas se encuentran situadas en climas más fríos o más cálidos. Las condiciones ambientales afectan también la atención que se le brinda a las mujeres y las niñas y su falta de atención podría significar otro tipo de barrera para acceder a la justicia.

## 5.4. Herramientas tecnológicas

**Tabla 42.** Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Sucre (a)

Municipio	Computadores	Estado computadores	Impresoras	Estado impresoras	Escáner	Estado escáner
Corozal	4	Bueno	1	Regular	0	No hay
Ovejas	2	Regular	1	Bueno	0	No hay
Sincelejo	5	Regular	2	Regular	1	Regular

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

**Tabla 43.** Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Sucre (b)

Municipio	Teléfonos	Estado teléfonos	Equipos de ventilación	Estado equipos de ventilación	Estado Internet	Estado Paquete Office	Estado otros software especializados
Corozal	0	No hay	2	Bueno	Regular	Regular	Regular
Ovejas	0	No hay	1	Pésimo	Bueno	Bueno	No hay
Sincelejo	1	Bueno	5	Bueno	Bueno	Bueno	No hay

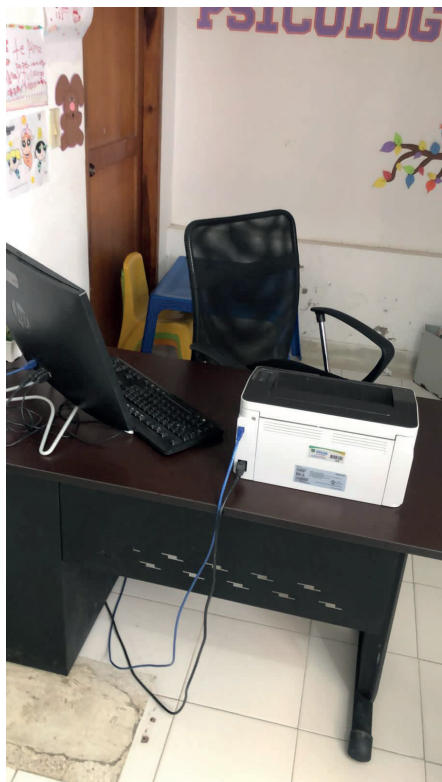
**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

En la Comisaría de Familia de Sincelejo hacen falta ciertas herramientas tecnológicas. Disponen de cinco computadores (una por área), pero no funcionan de manera rápida, debido al reducido espacio de almacenamiento que tienen. Además, la trabajadora social no dispone de una computadora y se ve en la obligación de traer la suya. Si bien en la encuesta calificaron el estado

del Internet como bueno, su funcionamiento es limitado, ya que no cubre todas las áreas de la Comisaría y se necesitan más routers.

La comisaría dispone dos líneas fijas de la comisaría y una línea celular para la cual el comisario brindó un dispositivo móvil. Así mismo, cuentan con fotocopiadora, escáner e impresora que suelen presentar inconvenientes en su funcionamiento. La tinta y el papel que utilizan en la comisaría si bien lo suministra la administración y este suele ser un proceso que toma tiempo.

En la Comisaría de Ovejas el computador que tenía el comisario dejó de funcionar. La comisaría dispone de una impresora en buen estado, pero no de escáner, lo cual representa dificultades a la hora de sistematizar la información. De igual forma, ni en Ovejas ni en la Comisaría de Corozal cuentan con teléfonos, lo cual limita la capacidad de las personas usuarias para contactar a dichas comisarías.



*Impresora Comisaría de Ovejas*

## 6. Condiciones y necesidades en infraestructura física y tecnológica: Valle del Cauca

### 6.1. Acceso y visibilidad

En materia de acceso y visibilidad, la comisaría de Guaduales atiende las comunas 4 y 6 de Cali. La entrada a la comisaría no ofrece un ambiente amigable, ya que al compartir sede con otras seccionales de la Alcaldía de Cali tales como inspección de policía, impuestos, Sisbén, juez de paz, entre otros, hace que el primer filtro de ingreso se realice a través de una reja de protección de la entrada con un funcionario de seguridad privada.

La comisaría tercera tiene buena señalización, tanto el ingreso de esta en el segundo piso como en cada oficina. La comisaría y la sede en donde se encuentra ubicada no cuenta con la infraestructura adecuada para el ingreso de personas con discapacidad.

Para acceder a la Comisaría de Familia del municipio de Buenaventura, es necesario adentrarse en la Comuna 12. Desde la vía principal, toma unos 5 o 7 minutos llegar a un pequeño camino destapado donde está la Casa de Justicia del municipio. Sobre el acceso a este lugar, la comisaria señalaba ... de por sí es difícil llegar aquí a la Comisaría, tienen que bajarse toda esa loma que subimos para esperar en la vía principal.” Puesto que, no hay transporte público que acceda hasta este punto. Durante la planeación de la visita hicieron énfasis en que debíamos acceder acompañadas puesto que no era sencillo encontrar la ubicación y que las condiciones de seguridad de la comuna eran bastante complejas.

Una vez se llega al frente de la Casa de Justicia, se puede ver una construcción cercada, la primera puerta no tiene señalización alusiva a la entidad. En un costado hay un cartel en papel periódico que dice “Horarios de atención lunes a viernes de 8 am a 12pm y 1pm a 4pm, recuerde portar su cédula. Ojo Juzgado de pequeñas causas atiende hasta las 5pm”. El acceso se hace a través de una rampa techada y justo arriba del ingreso interno se puede visualizar el letrero del programa Casas de Justicia. Desde afuera la visualización de este no es muy clara.

Los espacios son amplios y al estar distribuidos en una sola planta facilitan la movilidad de las personas. La Casa no cuenta con mucha señalización interna, sin embargo, cuenta con su respectivo CRI dónde brindan información a las personas que llegan al lugar. La Comisaría se encuentra al fondo de la casa y está bien delimitada pues en el muro de acceso tiene su logo en gran tamaño. Cada puerta tiene su respectivo letrero, que indica que es la comisaría de fa-

milia junto con una etiqueta impresa en papel que señala el rol de la persona ubicada en la oficina y un número asignado por la Casa de Justicia que facilita la orientación de las personas. Algo que es notorio, son las múltiples señales en el lugar que prohíben la circulación o ingreso de personas a los espacios, lo cuál sugiere que tienen dificultad controlando el paso de las personas en el lugar.

El acceso a la Comisaría Quinta, turno 2, inicia por el paso a través de una talanquera, ubicada al lado de una caseta en la cuál hay personal (de acuerdo con el equipo de la Comisaría, por lo general es femenino) de la policía. Esta talanquera está en un lateral del acceso principal a la estación de policía de El Lido. Desde que se inició la planeación de la visita, la comisaria fue insistente en que podía ser un poco complejo el acceso y que no había manera de ingresar el vehículo, por lo cual fue necesario explicar que estaban esperando al equipo de visita en la Comisaría. Este tema merece una mención en particular teniendo en cuenta que debería haber un ingreso sencillo para el público en general. Al ingresar, salta a la vista que el lugar es bastante intimidante. Para ingresar se debe atravesar un tramo dónde se encuentran los calabozos de la estación, se choca con un edificio más administrativo de la policía, un espacio de parqueadero para finalmente llegar a la Casa de Justicia.

Asimismo, no hay señalización alguna que oriente su ubicación y considerando que son espacios amplios, puede ser difícil aproximarse. La Casa de Justicia tiene un letrero muy grande y vistoso sobre su puerta principal y una puerta de vidrio, también tiene unas pequeñas escaleras para el acceso y adaptaciones con rampas.

Respecto al acceso, el equipo de la Comisaría considera que es una de las dificultades para la atención al público. Refieren que “la policía tiene una manera muy despectiva de tratar a la gente. Las muchachas son como muy fuertes, les piden en exceso la identificación... todo lo hacen en nombre de la seguridad...Desde las miradas por la forma en la que están vestidas” y, por tanto, las personas que acuden han manifestado incomodidad.

También se registran situaciones en las que “a veces dan información equivocada respecto a los horarios de atención” puesto que la jornada de la Comisaría es distinta a la de toda la Casa de Justicia y resulta en que las personas que buscan atención nunca lleguen a la Comisaría. La comisaria manifiesta preocupación puesto que ha notado que las personas “de allá no pasan” y escucho a varias personas que se habían retirado pensando que no había atención.

Por último, la comisaria también reporta haber escuchado sobre personas que asisten a la Casa de Justicia y son abordadas por equipos que no tienen nada que ver con la Comisaría como el veedor o el juez paz, Sobre el tema

dice la comisaria: “Una influencia que no me consta, me han comentado, que por ejemplo no tienen nada que ver con la Comisaría, veedor, juez de paz... las abordan y les ofrecen orientaciones distintas y los escuchan y no vienen a llegar hasta acá”.

Por todo lo anterior, se considera que la accesibilidad a esta Comisaría está seriamente obstaculizada y que hay varias dificultades que pueden evitar que una persona en busca de atención llegue directamente al espacio de la Comisaría.

## 6.2. Disponibilidad de espacios de las comisarías

Para describir los espacios de la Comisaría de Buenaventura, vale la pena retomar la percepción del equipo quiénes señalan que “es un lugar muy acogedor”. El lugar tiene espacios diferenciados con independencia y se procura una buena organización. Al ingresar, el primer espacio que se encuentra es la sala de espera, dónde también hay dos cubículos, uno asignado al Centro de Recepción e Información y otro que se usa dependiendo de la demanda que haya en el lugar. Esta sala de espera tiene varias sillas, suficientes para la demanda de atención que se presenta en el lugar.

Al dirigirse a la Comisaría se pueden ver los baños deshabilitados por falta de agua. También hay un espacio para alimentación que cuenta con el lavaplatos en mal estado y poco equipado. No es una práctica institucional el consumo o preparación de alimentos en el lugar, generalmente los solicitan de forma externa. La Casa de Justicia cuenta con una sala para reuniones habilitada y equipada para cualquier equipo, a solicitud.

Al fondo de la Casa se encuentra la Comisaría, en primer lugar, se puede encontrar un muro con un gran logo que indica el inicio de la dependencia. Después hay un pasillo con cubículos distribuidos a lado y lado en el que cada profesional tiene su respectivo espacio de trabajo (6 en total). Al momento de la visita se notaban en buen estado, pero ya se había dado la dotación de Sisma y señalaban que las sillas anteriores estaban en pésimo estado.

Al final de este pasillo, hay un primer espacio de archivo. La comisaria muestra vergüenza de exponer el lugar pues considera que no se cumple la ley general de archivos, explica que se debe a la gran congestión y la falta de insumos para archivar de la forma correcta. Hay un segundo espacio que se encuentra en otro lugar de la Casa de Justicia que también se nota en mal estado y desorganizado, inclusive una de sus paredes presenta mucha humedad. Al respecto, la comisaria manifestó “[...] mi preocupación siempre ha sido la gestión documental, se guarda muy recelosamente... me gustaría que Comisaría tuviera un archivo eficiente, bueno”.

El archivo está posiblemente desde el 2005, la Alcaldía no recibe archivo por lo que la congestión es altísima. La comisaria explica que no cuentan ni con manual de procedimiento para la gestión documental, y que una de sus metas es dejar el manual de procedimiento para el próximo que llegue.

En Yumbo, los espacios están dispuestos como una casa para la permanencia de personas, es decir, con un primer vistazo es difícil reconocer espacios diseñados para la atención al público. Sin embargo, el equipo relata que previamente esta casa funcionaba como sede de la policía e inclusive al fondo de la primera planta hay un descenso a lo que solían ser los calabozos. Lo que se hace interesante del espacio es que en gran medida permite la independencia para ubicar los puestos de trabajo, sin embargo, hay ciertas adecuaciones con relación a espacios de espera, espacios para la atención de NNA, salas de reunión, aislamiento visual, que podrían realizarse al lugar.

El primer espacio al que se accede en la primera planta es una pequeña sala de espera con sillas tipo Rimax dispuestas en un círculo. El espacio tiene una ventana exterior con dos cortinas pero que permanecen abiertas. Frente a este espacio se ubican dos puestos de auxiliares administrativos, a su respaldo hay un televisor grande y antiguo que a veces emplean para reproducir televisión por cable.

En la primera planta, la mayor parte del espacio se encuentra dispuesta para personal administrativo. Varios puestos de trabajo están en espacios abiertos, cuentan con sus respectivas incluyen sillas ergonómicas y escritorios amplios, así como algo de mobiliario para archivo. Tan solo una de las auxiliares administrativas se encuentra en un espacio independiente, aunque es un poco oscuro. Al continuar por el pasillo, se encuentra otra oficina independiente, donde igualmente hay un puesto de trabajo. En esta planta también hay una zona de alimentación, un baño bien equipado y limpio y dos espacios de archivo, uno para cada Comisaría. El espacio de archivo que le corresponde a la comisaría primera consiste en un cuarto independiente con estantes y con el almacenamiento respectivo de cajas dispuestas por la ley de archivos. El cuarto es luminoso, cuenta con ventanas y ventilación también tiene dos puestos de trabajo en buen estado para las personas que realizan el trabajo de archivo.

Pese a ello, destacan que sí presenta algo de humedad, lo que a veces genera aparición de moho. La cantidad de archivo es adecuada para la capacidad del lugar, buena parte de este se encuentra en el archivo central y el que reposa en la Comisaría, es el generado desde el año 2018. Pese a que este espacio se ve adecuado en términos de capacidad, el equipo señala que hay presencia de roedores que se comen el archivo. También explican que debido a que hay estantes en varios lugares de la Comisaría, que no son bajo llave, se ha presentado la pérdida de expedientes.



Como ya se explicó, el acceso al segundo piso es controlado y se realiza a través de una escalera estrecha en la cara frontal de la casa. El primer espacio al que se accede es un pasillo en el cual se ubica una de las auxiliares administrativas, cuenta con su respectivo puesto de trabajo, aunque se puede evidenciar en mal estado. Frente a ella, hay algunas sillas rimax para la espera del público. A su respaldo hay dos puertas, una corresponde al espacio de atención de la trabajadora social y la otra, para la psicóloga. El espacio de atención de la trabajadora social cuenta con dos puestos de trabajo, uno de ellos se asigna a la practicante que se encuentre durante ese periodo.

Al costado del puesto de la trabajadora social está un estante con cajas de archivo, se observa que esta división no está completa y está conectado con la oficina continua que corresponde a la de la psicóloga. Pese a que este paso es pequeño y no impide el aislamiento visual, sí afecta el aislamiento auditivo. La oficina de psicología también tiene su puesto de trabajo, en este caso, no tenía silla ergonómica, pues sufrió un daño y, al momento de la visita, llevaba una silla sencilla. Las sillas para usuaria/os del servicio también son sillas Rimax. A diferencia de la oficina continua, esta oficina está rodeada por ventanas de gran tamaño sin cortinas o elementos que aislen visualmente su interior. Uno de los espacios centrales de esta segunda planta, corresponde a una zona de alimentación, que cuenta con un lavaplatos, un pequeño comedor y un mesón. Este es un espacio amplio que se ve muy despejado, el equipo explica que es mayoritariamente para su uso, aunque en algunas ocasiones también se sienta el público. El ingreso al mismo está delimitado por una cortina que no genera mayor aislamiento. En una pequeña división por el pasillo que conduce hacia la oficina de la comisaria/o, se puede encontrar un puesto de otra auxiliar administrativa. También hay un baño, limpio y con los elementos para su uso. Al final, en el fondo de la segunda planta se encuentra la oficina de la/el comisario. Esta cuenta con un puesto de trabajo completamente equipado y un escritorio auxiliar, donde se ubica la persona judicante.

En general hay suficientes oficinas y puestos de trabajo, hay amplitud para los espacios de espera y para la permanencia de las personas. Un elemento muy importante corresponde al hecho de que cada turno tiene su respectivo archivo y sus muebles bajo llave, así como sus claves de acceso distintas en los equipos, la dinámica de uso de los espacios se nota cuidadosa y no muestra mayor inconveniente.

Cuando se accede al espacio de trabajo de la Comisaría 5a de Familia, es necesario ingresar por la primera puerta en el costado derecho, luego de la vigilancia. Inmediatamente, se encuentra una sala de espera amplia con sillas en módulos alrededor y un televisor en el cuál tienen televisión por cable.

Las divisiones de la Comisaría son módulos compuestos de metal y vidrio y en total se pueden encontrar 9 puestos de trabajo, que cubren al equipo. De estos, 4 no tienen privacidad, los cuales corresponden a unos módulos ubicados tras el ingreso a mano derecha. Se hace notorio que el mobiliario no es adecuado en casi toda la Comisaría, hay cajones dañados y, no está diferenciado por turnos. Internamente, cuentan con baños para diferenciados para personal y usuarios, estos últimos casi siempre están deshabilitados. La oficina de la comisaria se encuentra hacia el final de la Comisaría es un espacio completamente aislado y amplio.

También cuentan con dos espacios para archivo asignados por turno. En este sentido, el archivo se puede encontrar sobre el pasillo de tránsito hacia el fondo de la Comisaría y frente a algunas sillas de espera. Este espacio tiene una mesa plástica y una silla, dónde se hace trabajo de archivo. El archivo que allí se encuentra está desde el año 2018 y no cuentan con cajas para su adecuado almacenamiento pues cada vez que las solicitan, argumentan que no hay. Quizás, lo más preocupante corresponde a que este archivo es que no se puede cerrar, la puerta está bastante deteriorada y el equipo señala que “esto no lo cierra es pero nadie”. También sobresale que, al finalizar el pasillo, se encuentra el archivo del primer turno, el cual, por el contrario, tiene una puerta en perfecto estado y cerrada bajo llave.

Otros espacios relevantes, corresponde a dos espacios vacíos que hay sobre el costado izquierdo tras ingresar. Son cuartos oscuros y la comisaria manifiesta que no los han habilitado para su uso, por un lado, porque siempre les dicen que los va a usar la Registraduría, pero nunca ha ocurrido y también porque no cuentan con puntos de internet. Esto último, se debe a estas instalaciones pertenecían a la Fiscalía y por ejemplo estos cuartos eran de aislamiento, también se puede notar en la oficina de la comisaria, al final del pasillo que hay una ventana de vigilancia para interrogatorios.

En la tabla 44 se evidencia que, la mayoría de los espacios de trabajo de las comisarías son buenos. Sobresale también que los espacios de uso colectivo como las salas de reuniones, baños y comedores son pocos o están en estado malo o regular.

**Tabla 44. Estado de los espacios disponibles en las comisarías en Valle del Cauca**

Municipio	Espacios de trabajo (oficina)	Espacios de reuniones	Espacios de espera para usuarias	Espacios para comer	Baños	Muebles de archivo	Estado Muebles de archivo
Buenaventura	Bueno	Regular	Bueno	No hay	Regular	2	Regular
Cali 3	Bueno	No hay	Bueno	Bueno	Bueno	6 o más	Bueno
Cali 5	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	1	Regular
Yumbo	Regular	No hay	Regular	Regular	Bueno	2	Bueno

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Para el caso de la Comisaría tercera de Cali, el primer contacto de ingreso es la oficina de registro y consulta de asistencia. Dicha oficina cuenta con ventiladores suministrados por las funcionarias. A pesar de contar con los ductos y las adecuaciones necesarias para el funcionamiento de un aire central, éste no existe. Adicionalmente, no cuenta con cortinas acordes al tamaño de las ventanas y como medida provisional, las funcionarias han decidido cubrirlas con largas sábanas para proveer privacidad de los y las usuarias.

Los cubículos de trabajo de los y las funcionarias de la comisaría son espacios aptos que favorecen la privacidad en las asesorías. Se puede observar que las funcionarias cuentan con escritorios y sillas de trabajo. La comisaría cuenta con sala de espera para las usuarias-os.

La comisaría tiene un espacio amplio para el archivo de expedientes, pero su infraestructura se ha visto afectada por goteras y humedades por la falta de mantenimiento.

La comisaría cuenta con un espacio de cocina y alimentación de uso compartido con las demás dependencias y una conserje encargada del aseo de la institución. Gracias a este espacio, las y los usuarios pueden acceder a agua potable en caso de requerirlo.

Durante la visita a la comisaría se percibe un ambiente ocupado y concurrido. Sin embargo, las funcionarias afirman que es un día tranquilo y de poca asistencia.

### 6.3. Acondicionamiento físico: techos, pisos y paredes y disponibilidad y calidad de servicios públicos

**Tabla 45.** Acondicionamiento físico de las comisarías en Valle del Cauca

Municipio	Pisos, paredes y techo	Disponibilidad servicios públicos	Ventilación y temperatura
Buenaventura	Regular	Regular	Regular
Cali 3	Bueno	Excelente	Regular
Cali 5	Regular	Regular	Malo
Yumbo	Regular	Excelente	Malo

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

Las puertas y pisos de la zona de la comisaría de Guaduales están bien y no presentan grietas ni daños, pero hay humedades, goteras y techos rotos en espacios como los baños del primer y segundo piso. Dichos daños están siendo corregidos actualmente por lo que se percibe un ambiente de construcción, polvo y residuos de obra en toda la locación.

Por su parte, en Buenaventura, la infraestructura en techos, pisos y paredes es buena. Sin embargo, se nota algo de humedad, especialmente en las zonas de archivo y en algunas juntas entre paredes y divisiones, ante esto, la comisaría señala que “ya desde la coordinación hay un proyecto de adaptación” pues en algunos puntos se presentaban pequeñas goteras. En contraste, la fachada de la casa sí se tiene un deterioro significativo en la pintura.

A su vez, en Yumbo los techos, pisos y paredes de esta comisaría, se notan en buen estado en términos generales. Se presenta algo de humedad en las oficinas psicosociales y el archivo.

Como se ve en la tabla 45, el estado de la infraestructura de las comisarías oscila entre regular y bueno, con algunos casos en excelentes condiciones. Pero salta a la vista que en todas las comisarías la ventilación y condiciones de temperatura son malas, tema especialmente complejo si se tiene en cuenta que todas las entidades están en municipios con climas cálidos.

En cuanto a la disponibilidad de servicios públicos en Buenaventura una de las mayores dificultades se vincula a la disponibilidad del servicio de agua ya que al momento de la visita no estaba habilitado. La comisaría señala que frecuentemente se pasan 3 a 4 días sin agua y hay que decirle a la coordinadora que pida un carro tanque para que los abastezca. Teniendo en cuenta que esa

situación es generalizada en el municipio, la comisaria no se había percatado de que lo regular sería no brindar atención en esas condiciones, como ocurre en los colegios “Sin agua no se debería atender por sanidad”. El suministro de energía es bueno. En este mismo aspecto en Yumbo, los servicios públicos en general son buenos, pero de vez en cuando se quedan sin servicio de agua.

En techos, pisos y paredes, la Comisaría 5a está bien. No se evidencian deterioros en la humedad. Las paredes son en ladrillo y el piso en baldosín. Además, el espacio se encuentra bastante limpio. Aun así, la comisaria reporta que hay gatos que ingresan al espacio y en su oficina se han orinado en el teclado del computador.

Sin embargo, dos de los cubículos que se encuentran dispuestos para la atención, tienen problemas para cerrar las ventanas. Uno no tiene vidrio y otro tiene la ventana caída, los marcos están oxidados. Son ventanas bastante amplias por lo que cualquier persona podría acceder a través de estas, pero además son puntos por donde ingresa el agua cuando llueve.

En materia de servicios públicos esta comisaría no presenta mayores inconvenientes, tienen fluido eléctrico continuo y suministro de agua permanente.

#### **6.4. Condiciones físicas de seguridad**

309

En cuando a las condiciones físicas y de seguridad, la comisaría de Yumbo cuenta puertas en acero, el control de la afluencia de público es posible puesto que hay rejas en la puerta principal. Las ventanas también tienen rejas y cómo se señala, las puertas están cerradas bajo llave, la persona de vigilancia se asoma con una reja y, según su valoración, permite el acceso a las personas.

Hay vigilancia 24/7, este rol es desempeñado únicamente por mujeres y son turnos rotativos. La dotación de estas incluye un bolillo y un detector de metales. Este último elemento se hace fundamental para evitar inconvenientes con el porte de armas al interior de la Comisaría.

Por su parte, en Buenaventura, toda la casa se encuentra cercada, internamente las ventanas y puertas tienen rejas. Cada cubículo con el que cuentan tiene puertas con su manija que les permite cerrar bajo llave sus espacios.

En la Comisaría 5a de Cali las condiciones de seguridad son muy bajas, hay pocos espacios que pueden cerrarse bajo llave y la puerta de ingreso general no tiene chapa. Los archivadores que tienen cierre bajo llave están asignados al primer turno, mientras el turno 2 carece de estantería o mobiliario completamente cerrado. Al no tener ventanas en ciertas oficinas, la exposición al exterior es completa.

## 6.5. Herramientas tecnológicas

Sobre las herramientas tecnológicas, el equipo de la comisaría de Yumbo señala que una de las mayores dificultades es la disponibilidad de equipos. De los computadores con los que cuentan, consideran que solo hay uno en buen estado, mientras 4 están obsoletos; 2 en mal estado y 3 regulares.

Esto es problemático considerando que es un equipo de trabajo de aproximadamente 16 personas. Una de sus grandes inconformidades se relaciona con la disponibilidad de scanner e impresoras, cuentan con tres multifuncionales, pero solo hay 1 que funciona bien en la planta superior por lo que el equipo de abajo debe gritar o llamar para que revisen que se impriman las cosas que requieren. Cuentan con 1 scanner en buen estado.

Otra dificultad para el equipo se debe a las altas temperaturas y la falta de equipos de ventilación. Se explica que cada persona ha ido llevando algo que facilite la ventilación pero que algunos equipos se han perdido y por ello consideran que son necesarios ventiladores de pared. En la oficina de la/él comisario hay un pequeño aire acondicionado portátil y ecológico adquirido por la Comisaría 2da. La comisaria señala que este aire no enfría lo suficiente.

Tienen un celular obsoleto, por lo que se ven obligados a utilizar los equipos personales. El internet y los softwares de trabajo son proporcionados por la Alcaldía, en algunas ocasiones la Alcaldía no paga el servicio y no los pueden utilizar.

Por su parte en Buenaventura las herramientas tecnológicas con las que cuentan son calificadas como buenas, aunque previo a la dotación requerían el reemplazo de un computador y carecían de equipo portátil para las jornadas extramurales. También cuentan con ventiladores, aunque algunos han sido llevados por el equipo.

“Durante la pandemia éramos la única institución que hacía presencia, nunca nos adecuaron la sala para audiencias, no tenía nada de audio ni cámara”. dado que los equipos de cómputo eran muy antiguos y la mayoría no permitían la conexión de video y audio.

Previo a la dotación entregada por Sisma, una de las mayores falencias se encontraba en la posibilidad de imprimir, pues el único equipo con el que contaban estaba dañado ante lo que señala “[...] para imprimir el acuerdo teníamos que salir con una memoria a un café internet, y de aquí que imprimíamos ya discutían y no querían firmar el acuerdo”. En relación destacan que la dotación de impresora por parte de Sisma les mejoro su “calidad de vida laboral” pues les permite tener una respuesta más eficiente.

La Comisaría 5a de Cali presenta inconvenientes en la disponibilidad de las herramientas tecnológicas. Los computadores que se utilizaban previo a la dotación de Sisma eran personales, tan solo había dos equipos de la Comisaría y uno estaba bastante desactualizado. La impresora de uso colectivo se obtuvo con un contrato de arrendamiento y su uso es bastante restringido pues sufre daños reiterados.

**Tabla 46.** Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Valle del Cauca (a)

Municipio	Computadores	Estado computadores	Impresoras	Estado impresoras	Escáner	Estado escáner
Buenaventura	6 o más	Regular	1	Regular	0	No hay
Cali 3	6 o más	Bueno	1	Bueno	1	Regular
Cali 5	5	Regular	0	No hay	0	No hay
Yumbo	2	Regular	3	Regular	0	No hay

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

**Tabla 47.** Cantidad y estado de equipos y herramientas tecnológicas en Valle del Cauca (b)

Municipio	Teléfonos	Estado teléfonos	Equipos de ventilación	Estado equipos de ventilación	Estado Internet	Estado Paquete Office	Estado otros software especializados
Buenaventura	0	No hay	6 o más	Bueno	Regular	Regular	No hay
Cali 3	1	Bueno	0	No hay	Regular	Regular	No hay
Cali 5	0	No hay	0	No hay	Pésimo	No hay	No hay
Yumbo	1	Regular	0	No hay	Regular	Bueno	No hay

**Fuente:** elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de caracterización de Comisarías de Familia de Sisma Mujer.

En la Comisaría tercera de Cali-Guaduales las funcionarias cuentan con impresoras. Sin embargo, son impresoras de cinta anticuadas que requieren altos costos de mantenimiento. Adicionalmente, cuentan con un escáner de cristal que retrasa sus procesos de digitalización de expedientes. Se observa que, por carencia de dotación, dos funcionarias de la comisaría utilizan sus computadoras portátiles personales en sus jornadas laborales.

En general, como se visualiza en las tablas 46 y 47, el estado de los equipos de cómputo y de impresión es regular, mientras que los de escaneo sobresalen por su ausencia. La mitad de las comisarías no cuenta con teléfono y solo una tiene ventilación. Además, la conexión de Internet es de regular a pésima, al igual que las suites Office. Ninguna comisaría cuenta con software especializado.



En este documento, basado en una investigación exhaustiva con un enfoque feminista, se exponen los hallazgos sobre las condiciones de las comisarías de familia en los departamentos de Bolívar, Cauca, Chocó, Nariño, Sucre y Valle del Cauca.

Se analizan aspectos como la situación contextual de cada departamento, condiciones laborales y psicosociales de los equipos, necesidades, capacidades y limitaciones en la atención.

Este trabajo refuerza el compromiso de Sisma Mujer en la lucha por los derechos de las mujeres y niñas, quienes mayoritariamente enfrentan la violencia en sus entornos más cercanos. Apostamos por el fortalecimiento de las comisarías de familia, no solo como un medio para mejorar la atención que ofrecen, sino también como una estrategia para prevenir la violencia institucional y seguir derribando las barreras que dificultan el acceso a la justicia para estas víctimas.

ISBN: 978-958-8608-38-9

