

**PLATAFORMA VIRTUAL PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA
INTRAFAMILIAR EN LA CASA DE LA JUSTICIA DEL MUNICIPIO DE
DOSQUEBRADAS**

ÁNGELA JAZMÍN HIDALGO
Proyecto de grado Maestría en Mercadeo

Asesor
Daniel Aristizábal Torres
Director Centro de investigaciones Facultad de Ingeniería

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA
MAESTRÍA EN MERCADEO
PEREIRA
2018

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Libre Seccional Pereira y todos los docentes de la Maestría en Mercadeo, por los conocimientos impartidos, esenciales para nuestra formación profesional, un agradecimiento especial al Ingeniero Diego Montoya, quien con su entrega y espíritu colaborador ayudó a hacer posible este proyecto de Vida y al Ingeniero Daniel Aristizábal, Asesor del Proyecto de Grado, por la contribución y valiosos aportes hechos en este trabajo.

Al ICETEX quién a través del Fondo para el fortalecimiento de las tecnologías de la información TICS, nos brindó la oportunidad de lograr una meta más en nuestra vida profesional.

DEDICATORIA

A mi esposo y mis hijos Juliana y Juan Miguel por permitirme usar su tiempo en el logro de esta meta, a ellos mis agradecimientos por siempre, a mi familia por creer en mí y a Dios porque siempre siento su divina presencia.

Ángela

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	9
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	11
2.1 ANTECEDENTES	11
2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
3. JUSTIFICACIÓN	17
4. OBJETIVOS	19
3.1 OBJETIVO GENERAL	19
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
5. HIPÓTESIS	20
6. MARCO REFERENCIAL	21
6.1 MARCO CONCEPTUAL	21
6.2 MARCO TEORICO	25
7. MARCO METODOLOGICO	27
7.1 TIPO DE INVESTIGACION	27
7.2 FASES DE LA INVESTIGACION	28
7.3 MECANISMOS PARA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN	29
7.3.1. TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION	29
7.4 DISEÑO MUESTRAL	30
7.4.1 Tamaño de la Muestra	30
7.4.2. Selección de la Muestra	31
8. MARCO LEGAL Y NORMATIVO	33
9. EL ENFOQUE DE LAS COMISARIAS DE FAMILIA	35
9.1 OBJETIVOS DE LAS CASAS DE LA JUSTICIA	35
9.2 ENTIDADES QUE HACEN PARTE DE LA CASA DE LA JUSTICIA EN DOSQUEBRADAS	38
9.2.1 ENTIDADES DEL ORDEN LOCAL	38
9.2.2 ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL	40
9.3 LA FAMILIA COMO EJE DE LA SOCIEDAD	42
9.4 FLUJOGRAMA DE PROCESO	45

10. ANALISIS DE LOS PLANES DE DESARROLLO Y SU IMPLICACION DENTRO DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	56
10.1 PLANES DE DESARROLLO NACIONAL	57
10.2 PLANES DE DESARROLLO DEPARTAMENTALES	64
10.3 PLANES DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS ...	71
11. ESTADISTICAS RELACIONADAS CON LAS ACTIVIDADES DE COMISARIAS DE FAMILIA	77
11.1 RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADAS	84
12. CONTENIDO PAGINA WEB.....	94
12.1 MÒDULOS	94
12.2 CARACTERISTICAS DE LA PAGINA WEB.....	98
12.3 DISEÑO E IMPLEMENTACION DE LA PAGINA WEB	99
13. ESTRATEGIAS DE MERCADEO	99
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
15. BIBLIOGRAFÍA.....	105

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Ficha del estudio

Tabla 2 Estrategias de Marketing

TABLA DE FIGURAS

- Figura No 1 Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia
- Figura No 2 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”
- Figura No 3 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”
- Figura No 4 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”
- Figura No 5 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”
- Figura No 6 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”
- Figura No 7 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia
- Figura No 8 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”
- Figura No 9 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia
- Figura No 10 Flujograma del proceso cuando este inicia en la Fiscalía General de la Nación
- Figura No 11 Flujograma para el proceso de atención por parte del SGS
- Figura No 12. Distribución recursos 2010-2014
- Figura No 13 plan plurianual de inversiones plan nacional de Desarrollo (cifras en billones de pesos)
- Figura No 14. Recursos proyectados en lo social
- Figura No 15. Inversión de recursos plan de desarrollo Dosquebradas 2016-2019
- Figura No 16 Calidad de atención por parte de las comisarías de Familia
- Figura No 17 Información de Víctimas de Violencia Sexual

- Figura No 18 ¿conocimiento de comisarías de familia?
- Figura No 19 ¿algunas veces ha acudido a una comisaría de familia?
- Figura No 20 Servicios consultados en comisarías de familia
- Figura No 21 Percepción para la utilización de plataforma para acceder a servicios de comisarías de familia
- Figura No 22 ¿en caso de maltrato a un menor de edad usted a dónde acude?
- Figura No 23 Medio preferido para realizar una denuncia de violencia Intrafamiliar
- Figura No 24 ¿Regularmente en los sitios donde esta tiene facilidad Para el acceso a internet?
- Figura No 25. Pantallazo de la página de ¿quiénes somos?
- Figura No 26. Pantallazo de página con los puntos de atención
- Figura No 27. Pantallazo de la página con datos de eventos y servicios consultados
- Figura No 28. Pantallazo de la página con el contenido de normatividad vigente
- Figura No 29. Enlace con la página para acceder a servicios y/o peticiones

1. INTRODUCCIÓN

Al Municipio de Dosquebradas, el fenómeno de la violencia intrafamiliar, lo ha ubicado como uno de los municipios con más alto índice (141.56 por cada 100.00 habitantes), sin embargo es claro también que sólo como promedio nacional el 10% de los casos considerados como posible violencia intrafamiliar son denunciados, esto como fenómeno común en Colombia y también en Dosquebradas, dado que en muchas de las ocasiones se desconoce por parte de los usuarios cuáles son los mecanismos para realizar el proceso de denuncia o tan siquiera ante quien debe realizarse. Al tomar como referente que el 83% de los hogares poseen al menos un celular y que también el 38% de la población utiliza el internet como mecanismo de comunicación o de consulta, estamos ante la probabilidad y oportunidad para que, con la utilización de estas herramientas tecnológicas puedan las personas acceder de manera más clara a que se atienda a las personas que sean víctimas de este tipo de violencia y tengan acceso en cualquier momento del día, de la semana o del año a que sus casos puedan ser conocidos y denunciados, utilizando la plataforma virtual y el acceso a los elementos tecnológicos disponibles, no solo para las comunidades de estratos bajos, sino también para la población que se ubica en los estratos 3, 4 y 5, y que por diversas situaciones no formulan la denuncia ya sea porque distan del lugar donde deben realizarla o que porque simplemente como la mayoría de los casos y situaciones suceden generalmente los fines de semana, el interés por realizarse se ha perdido cuando esta no se hace inmediatamente. Por eso cobra mucha más importancia el establecimiento de alternativas de atención para cada caso, siendo de gran importancia la creación de una plataforma tecnológica, que le brinde al ciudadano, la oportunidad en tiempo real de enterarse de cuáles son los mecanismos de atención en casos de violencia en el núcleo familiar y cuáles también son las alternativas que tiene para dar a conocer esa problemática, a las autoridades locales competentes para que se inicie todo el protocolo de atención en caso de ser necesario, independiente de si la persona o la víctima se ubica en

los estratos 1, 2 o en otro tipo de estratos, así como también independiente del momento en el que ocurra el acto de violencia .

Los procesos socioculturales, económicos y demográficos que se están generando, alrededor de la violencia intrafamiliar en el Municipio, son factor importante dentro del contexto cultural. De tal forma que deben ser identificadas sus causas, y los potenciales problemas.

Por eso a través de la recolección primaria de la información ha de sustentarse la descripción de la situación real de las familias del municipio, haciendo una amplia descripción de la manera como se aplica la investigación hasta llegar a un resumen de lo que suceda en la etapa de recolección y análisis de la información. Como complemento a esta investigación, se levanta información en entidades gubernamentales y no gubernamentales que tienen que ver directamente con la problemática, esta metodología servirá para procesar información que conlleve a describir la situación de las personas afectadas por el fenómeno de la violencia intrafamiliar.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

2.1 ANTECEDENTES

Es cierto que el problema de la violencia intrafamiliar en Colombia ha sido desde tiempo atrás un tema sobre el cual algunos sectores sociales, prefieren ocultar o legitimar, como consecuencia de una comunidad, que está aferrada a ciertas creencias de tipo religioso o en otras ocasiones solo de costumbres. También es cierto que el tema de la violencia intrafamiliar desde la óptica de del sano análisis merece capítulo aparte, tal como lo ha dicho la Doctora Claudia C. Caicedo en su libro “LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR : PERSPECTIVAS DESDE LA EXPERIENCIA COLOMBIANA”¹ donde refiere que en Colombia la violencia de este tipo, era considerada por la sociedad como parte del diario vivir y convivir de las familias en Colombia y que estos actores y acciones de violencia al interior del núcleo familiar, debían ser considerados como manifestaciones normales dentro del cotidiano desarrollo de la vida en familia; sin embargo, en la actualidad, este tipo de comportamientos dentro de la familia, no pueden ser otra cosa más poco funcional dentro de las manifestaciones de poder que a diario ocurren dentro de la vida en familia.

Por esto la familia en todos los casos debería ser un espacio diferente, donde realmente se rinda culto a la educación, a la convivencia pacífica y al derecho a la educación, sin embargo, como también lo ha expresado el experto. Benhabib, Cornella.

¹ CAICEDO Claudia, Lucha contra la violencia intrafamiliar: perspectivas desde la experiencia colombiana [online]. dic.2005 [cita 15 junio. 2016]. Tomado de internet: <http://www.cifedhop.org/Fr/Publications/Thematique/thematique13/Caicedo.pdf>

«(...) la moderna familia nuclear no es un «refugio en un mundo sin corazón» sino un lugar de «cálculo egocéntrico, estratégico e instrumental, así como lugar de intercambios generalmente explotadores de servicios, trabajo dinero y sexo, por no mencionar que, frecuentemente, es lugar de coerción y violencia» Benhabib, Cornella, 1990: 17²

Dejando claro que la familia es casi un mundo individual y aparte de los demás mundos donde las luchas por los poderes y los controles hacen de ese espacio una caracterización de la sociedad actual, la cual se ve reflejada en los intereses, el deseo, el poder y el dinero.

De igual modo el instituto de medicina legal Y ciencias Forenses de Colombia en su informe “boletín Epidemiológico Violencia de Género en Colombia; análisis comparativo de los años 2014 a 2016” ³hace un análisis detallado de manera cuantitativa de los acontecimientos relacionados con el fenómeno de la violencia de género a nivel nacional en donde se atreve a considerar entre otros aspectos los rangos de edades donde el fenómeno se hace más marcado e inclusive los rangos de descenso porcentual que se tuvieron en algunos meses.

De otro lado las TIC en Colombia han sido utilizadas no ciertamente como instrumento de ayuda para controlar, monitorear y combatir la violencia intrafamiliar sino como un instrumento para promocionar e incrementar este tipo de acciones, tal como lo dicen algunos investigadores.

²BENHABIB, CORNELLA,. Violencia sexual infantil, documento electrónico: de público acceso 1990, no. 3 [citado el 27 de junio de 2016], tomado de Internet<https://psicologiagbi.wordpress.com/violencia-sexual-infantil/>.

³INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES DE COLOMBIA. Violencia de Genero en Colombia, análisis comparativo de LOS AÑOS 2014 A 2016.

Sin lugar a duda las TIC han sido utilizadas en Colombia tanto para promover las violencias contra las mujeres en todos los ámbitos, como para luchar contra éstas. Internet y los teléfonos celulares son algunos de los medios comúnmente utilizados para contactar y promocionar niñas y mujeres para el turismo sexual y la prostitución. Páginas de internet con fotografías de las niñas y las mujeres, sus atributos físicos, han sido uno de los medios más efectivos para establecer relaciones entre las mujeres y sus clientes (altos ejecutivos y turistas nacionales o extranjeros). También es a través de los teléfonos celulares que se concretan las citas, los precios, los lugares y todos los demás detalles necesarios para esta transacción comercial con el cuerpo de las mujeres⁴.

Igualmente en referencia con el fenómeno de la violencia en la familia, algunos autores han considerado importante tener adecuados protocolos para la intervención y atención de las víctimas de este fenómeno, por ello el “Centro de Referencia Nacional sobre Violencia⁵”, MÓNICA MARÍA GARCÍA Epidemióloga, abordan el tema de la violencia de género, desde la óptica de lo cultural, lo político lo religioso entre otros aspectos que según el documento exigen a la sociedad un cambio en el sentido de cómo abordar el tema debido a lo específico del mismo y a la participación casi inactiva de todos los actores

Esto claro, además de las implicaciones que tienen las TIC en todo tipo de delito y de violencia no solo intrafamiliar sino de toda clase. Es por eso que el realizado muestra con claridad que el uso de las herramientas de Las Tecnologías la Información y la Comunicación, son poco o casi nada usadas en la resolución de conflictos, problemas y en el seguimiento a los distintos tipos de violencia intrafamiliar que se generan en el país y en el municipio, y máxime cuando en la

⁴ NIÑO, Lucy; NUÑEZ, Lida., Colombia: violencia contra las mujeres y las tecnologías de información y comunicación ¿Superando el patriarcado?, documento electrónico: de público acceso 2009 [citado el 15 julio de 2016], tomado de Internet <https://issuu.com/ciase/docs/violenciaytic>

⁵ MONICA MARIA GARCIA, centro de referencia nacional sobre violencia, violencia en la familia, 2001.

actualidad son casi de uso generalizado los teléfonos inteligentes, porque como lo dice este informe:

“Frente a más de 1,2 millones de resultados que arroja la búsqueda en internet sobre turismo sexual en Colombia, sólo siete páginas de entidades del Estado presentan rutas de atención, y apenas la Defensoría del Pueblo, la Fiscalía y la Contraloría proporcionan información específica sobre los procedimientos que deben realizar las víctimas de violencia sexual e intrafamiliar.”⁶

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La violencia intrafamiliar en el Municipio de Dosquebradas.

Es claro que la condición socioeconómica de las familias de bajo nivel de escolaridad, la falta de políticas públicas acordes con las necesidades del Municipio, los altos índices de delincuencia y el consumo de drogas son algunos de los factores que coadyuvan, para que el municipio de Dosquebradas posea uno de los más altos índices de violencia intrafamiliar por cada 100.000 habitantes dentro del departamento, según el Instituto de Medicina Legal Y ciencias Forenses de Colombia⁷, (141,56 según cifras del el Instituto de medicina legal) lo que fuerza a que muchas de estas familias se vean avocadas a sufrir muchas veces en silencio el horror de la violencia al interior el núcleo familiar, lo que en muchas ocasiones obliga a los jóvenes y niños a desescolarizarse, o incluso refugiarse en el consumo de drogas porque desafortunadamente no existe una atención a tiempo, y como consecuencia de esto muchos de los casos de violencia intrafamiliar no se reportan, ya sea porque, como lo dice el Instituto de medicina

⁶ NIÑO, Lucy; NUÑEZ, Lida., Colombia: violencia contra las mujeres y las tecnologías de información y comunicación ¿Superando el patriarcado?, documento electrónico: de público acceso 2009 [citado el 15 julio de 2016], tomado de Internet <https://issuu.com/ciase/docs/violenciaytic>

⁷ INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES DE COLOMBIA. Violencia de Genero en Colombia, análisis comparativo de LOS AÑOS 2014 A 2016.

legal la mayoría de los casos ocurren los fines de semana, el 38% de los casos ocurren en ese lapso y muchos de los afectados no denuncian a tiempo, a pesar de que también el 72% de los casos ocurre al interior de la vivienda o lugar de residencia, en algunos casos dice un estudio de la Policía nacional solo el 10% de los casos suelen convertirse en denuncias formales por este tipo de violencia.

Igualmente el hecho generador de la violencia que afecta en su mayoría a todo el entorno familiar se da en el marco de los aspectos socioeconómicos y culturales ha cobrado relevancia en el sentido de que en la mayoría de los planteamientos se asocian los eventos de violencia con el ambiente socioeconómico donde se actúe, es decir se tiene la percepción de que la violencia es aceptada para ciertos sectores de la sociedad colombiana y en muchas de las situaciones, se convierte al agresor en la víctima de los hechos, y tal como se manifiesta en el texto “Historias de violencia, roles, prácticas y discursos legitimadores. Violencia contra las mujeres en Colombia 2000-2010”⁸, en ese punto se concentran algunas de las estadísticas y opiniones contenidas en el documento y la forma de como muchas veces la sociedad de alguna manera no ve con extrañeza como se dan escenarios de violencia contra la familia y las mujeres y terminan legitimando las acciones de los agresores, y también en otras ocasiones el temor al impacto que dentro del círculo social pueda tener, el tema de la violencia en la familia; es entonces cuando se asume la decisión de la aceptación de esa práctica y la costumbre a vivirla, con la para ciencia social de que nada sucede.

Es así como entonces la Casa de La Justicia del Municipio de Dosquebradas, en la actualidad no cuenta con una herramienta tecnológica, o un aplicativo que permita a la comunidad del Municipio en tiempo casi real, dar a conocer los casos dentro de Violencia intrafamiliar sin las limitantes de la hora o el día en que estas sucedan, por lo tanto, el uso adecuado de las estas tecnologías y el uso eficiente

⁸ HISTORIAS DE VIOLENCIA, ROLES, PRÁCTICAS Y DISCURSOS LEGITIMADORES. VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN COLOMBIA 2000-2010 Claudia Gómez López, Rocío Murad, María Cristina Calderón. 2013 96 p.

de la plataforma virtual, darán la seguridad de que las denuncias serán atendidas y de una u otra forma ayudar a que disminuyan los casos de violencia intrafamiliar al interior de las familias del municipio de Dosquebradas, ya que al haberse iniciado un proceso y el hecho de que el posible agresor tenga conocimiento de que su caso se encuentra reportado ante las autoridades pertinentes, se evita que vuelva a incidir por las consecuencias que ello le puede traer.

3. JUSTIFICACIÓN

Los compromisos adquiridos durante el proceso de investigación ayudaron a conducir, inevitablemente y a dar claridad, acerca de los procesos de la formulación y presentación de alternativas de solución con la utilización de las herramientas tecnológicas asociadas al diario vivir, las mismas nos pueden brindar de alguna manera opciones para desarrollar una política pública adecuada en materia de atención y establecimiento de rutas adecuadas de atención para personas víctimas de la violencia intrafamiliar y esta misma herramienta crea un contacto entre el usuario y/o víctima y Funcionario y concedor del caso, lo cual implica un buen aprovechamiento del ciudadano en el desarrollo de la plataforma tecnológica elaborada para tal fin y que es de fácil acceso.

En cuanto al establecimiento de políticas públicas dirigidas a la prevención y atención a las personas víctimas de la violencia intrafamiliar, es indispensable que el proceso de investigación que se realice ayude a dar claridad a los mandatarios locales y territoriales de la necesidad de establecer dentro de los respectivos planes de desarrollo la transversalización de las funciones, tanto la de la secretaría de Desarrollo económico como la Secretaría de las TIC y la secretaría de salud entre otros.

La investigación ayudó a contribuir a que las herramientas tecnológicas que hoy están al alcance del cerca del 83% de los colombianos sean utilizadas como mecanismo alterno y casi fundamental en el primer paso de la ruta de atención para los casos que involucran la violencia intrafamiliar y que estos casos no solamente involucran la población que se encuentra dentro del radio de acción de las Casas de la justicia, sino que también contribuya a que personas del resto del municipio también utilicen esta opción .

Razón por la cual el uso de un aplicativo para que a través del mismo, la ciudadanía, o la comunidad ponga en conocimiento de las autoridades los casos de violencia intrafamiliar, teniendo como factor preponderante dentro de la administración, el facilitarle al ciudadano realizar los reportes, desde cualquier parte del municipio sin estar sujeto a la disponibilidad de horarios de la Casa de la Justicia y sus funcionarios, le permitiría también al Municipio de Dosquebradas realmente disminuir el porcentaje de casos que no son denunciados a tiempo y brindará una herramienta que solo, algunas entidades del Orden nacional Disponen.

4. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer la propuesta metodológica, para el desarrollo de sistemas de información acerca del proceso y la ruta de atención que se puede ofrecer a las víctimas de la violencia intrafamiliar, haciendo uso de las herramientas tecnológicas y de comunicación.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir al menos en la teoría; la forma práctica de cada una de las rutas de atención que se puedan dar al interior de la casa de la Justicia tomando como referente las distintas instituciones que hacen parte de esta.
- Establecer y realizar un análisis de planes de desarrollo municipal y departamental y la incidencia que ellos reflejan dentro de la problemática de la violencia en el núcleo familiar, discriminado los recursos utilizados para esos fines.
- Definir los factores más importantes y relevantes dentro del comportamiento de la Violencia Intrafamiliar tomando como referente los casos que se han presentado durante los últimos cinco años en el Municipio de Dosquebradas.
- Establecer la propuesta metodológica, para el desarrollo de una plataforma de información y de atención virtual relacionada con los servicios que presta la Casa de La justicia de Dosquebradas.

5. HIPÓTESIS

Se habla de la violencia intrafamiliar como un fenómeno que es casi exclusivamente perteneciente a los estratos más bajos de la población, sin embargo, no solo este fenómeno está asociado a los bajos niveles de ingresos, a la falta de educación y al ambiente en el cual las personas desarrollan sus actividades diarias, se da igualmente algún tipo de violencia intrafamiliar en otros sectores de la sociedad que por temor quizás al qué dirán no denuncian, por ello el establecimiento de plataformas virtuales para las denuncias de este fenómeno llevaría a que tenga un número mayor de casos reportados y por ende, unas políticas públicas en este sentido más eficientes. Es por ello que la creación y puesta en funcionamiento de una página Web, ha de resultar un medio eficiente y eficaz, para dar solución en el corto plazo al conflicto que resulta cuando el usuario o la comunidad, quiere acceder de manera directa a los servicios prestados por las comisarías de familia.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO CONCEPTUAL

La violencia intrafamiliar: "Fue definida en el artículo 3 de la Ley 294 de 1996, como: "...todo daño físico o psíquico, amenaza o agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro de la familia.". Aquí se consideran miembros del núcleo familiar a los cónyuges o compañeros permanentes, el padre y la madre de familia (aunque no convivan en el mismo hogar), los ascendientes o descendientes de los anteriores, naturales o adoptivos y, en general, a todas las demás personas que de manera permanente se hallaren integradas a la unidad familiar."

Violencia física: "se realiza mediante actos que afectan directamente el cuerpo y la salud de las personas agredidas. Produce enfermedad, dolor, heridas, mutilaciones y, en ocasiones, puede llegar hasta la muerte. Puede manifestarse con golpes, cachetadas, empujones, patadas y hasta con la utilización de objetos contundentes tales como palos; corto contundentes como correas; cortantes como cuchillos, quemaduras como las producidas por cigarrillos, etc., para golpear, maltratar y someter a la víctima."⁹

Violencia psicológica: "La violencia psicológica, es un tipo de violencia menos evidente, más difícil de identificar por parte tanto de la comunidad como por los

⁹INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES, violencia intrafamiliar: una forma de relación, un asunto de derechos humanos [En línea] [15 junio de 2017]. Disponible en, <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/33370/8+ViolenciaIntrafamiliar.pdf/6b3218ec-9f74-4780-9945-010983859abc>

miembros involucrados de la familia, la cual es ejercida a través de hechos que afectan la salud mental y la estabilidad emocional de las personas”¹⁰

Violencia Sexual: “La violencia sexual es el acto que atenta contra la libertad y la dignidad de una persona mediante el uso de la fuerza física, psíquica o moral, con el propósito de imponerle una conducta sexual en contra de su voluntad. Es un acto agresivo mediante el cual se busca degradar, expresar el dominio y el poder sobre una persona. Consiste en obligar a un miembro de la familia a tener relaciones sexuales utilizando la fuerza, el chantaje con los hijos o con el aporte económico, usando frases dirigidas a menoscabar su honra y dignidad sexual, menospreciando su capacidad sexual, imponiendo determinados comportamientos sexuales y al mismo tiempo desconociendo sus necesidades e intereses sexuales.”¹¹

Violencia conyugal: “se refiere a los actos de violencia física, sexual y psicológica que ocurren entre personas adultas que tienen, o que han mantenido, una relación íntima, que pueden o no compartir la misma”¹²

Maltrato infantil: “El maltrato infantil se define como los abusos y la desatención de que son objeto los menores de 18 años, e incluye todos los tipos de maltrato físico o psicológico, abuso sexual, desatención, negligencia y explotación comercial o de otro tipo que causen o puedan causar un daño a la salud, desarrollo o dignidad del niño, o poner en peligro su supervivencia, en el contexto de una relación de

¹⁰INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES, violencia intrafamiliar: una forma de relación, un asunto de derechos humanos [En línea] [15 junio de 2017]. Disponible en, <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/33370/8+ViolenciaIntrafamiliar.pdf/6b3218ec-9f74-4780-9945-010983859abc>

¹¹INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES, violencia intrafamiliar: una forma de relación, un asunto de derechos humanos [En línea] [15 junio de 2017]. Disponible en, <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/33370/8+ViolenciaIntrafamiliar.pdf/6b3218ec-9f74-4780-9945-010983859abc>

¹² IBID

responsabilidad, confianza o poder. La exposición a la violencia de pareja también se incluye a veces entre las formas de maltrato infantil”¹³..

Negligencia física: "Significa una falla intencional de los padres o tutores en satisfacer las necesidades básicas del niño en cuanto alimento, abrigo o en actuar debidamente para salvaguardar la salud, seguridad, educación y bienestar del niño, es decir, dejar de proporcionar los cuidados o atención al menor que requiere para su adecuado crecimiento y desarrollo físico y espiritual. Esto puede incluir, por ejemplo, omitir brindarle al menos alimentos, medicamentos o afecto".¹⁴

Abandono: "una forma de maltrato infantil que se configura cuando los progenitores o representantes legales de niños, niñas y adolescentes no suplen las necesidades que garantizan sus derechos, absteniéndose de proporcionar los alimentos, vivienda y educación o exponiéndolos a actos que atenten contra su dignidad e integridad física". ¹⁵"

Maltrato emocional, psicológico y verbal: "Agrede a su víctima con insultos, priva que el mismo tenga seguridad de sí mismo."¹⁶

Rechazar: "se refiere a los actos en los cuales la persona que tiene a cargo a otra, lo deja en abandono."¹⁷

¹³ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, maltrato infantil [En línea] [15 junio de 2017]. Disponible en, <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs150/es/>

¹⁴ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, centro virtual de noticias de educación [En línea] [15 junio de 2017]. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos918/maltrato-intrafamiliar-adolescentes/maltrato- intrafamiliar-adolescentes2.shtml>

¹⁵ MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, maltrato infantil [En línea] [15 junio de 2017]. Disponible en, <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-290374.html>

¹⁶ VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, Ricardo Alvarado [En línea] [15 junio de 2017]. Disponible en, <http://herradicarviolencia.blogspot.com.co/2013/11/violencia-intrafamiliar.html>

¹⁷ INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES, violencia intrafamiliar: una forma de relación, un asunto de derechos humanos [En línea] [15 junio de 2017]. Disponible en, <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/33370/8+ViolenciaIntrafamiliar.pdf/6b3218ec->

Aterrorizar: “se refiere a las amenazas, ya sea para agresiones físicas o psicológicas.”¹⁸

Ignorar: “cuando la persona que debiera ser protegida es totalmente desestimulada para actuar y el agresor solo se preocupa por él.”¹⁹

Aislar: “se le niega la oportunidad a la otra persona de realizar o hacer vida social con la demás comunidad.”²⁰

Intimidación: “Maneja a la víctima con gestos y amenazas de todo tipo, prohibiéndole la relación con otras personas, además estimulando sus temores.”²¹

Familia monoparental: “es aquella que es conformada por uno de los dos cónyuges y sus hijos, generalmente la madre”²².

Familia reformada: “es aquella en que uno de los cónyuges viene de una relación con anterioridad, por lo general estas familias suelen hacerlo, mediante uniones de hecho.”²³

¹⁸ IBID

¹⁹ IBID

²⁰ IBID

²¹ IBID

²² IBID

²³ IBID

6.2 MARCO TEÓRICO

En el desarrollo del proceso de investigación, se tuvieron las evidencias claras de las distintas rutas de atención dentro de los servicios prestados por las casas de justicia, de esta manera resultó importante poner en contexto las diferentes alternativas, se analizó sobre las instituciones que están vinculadas y los modos de acceder a las mismas.

Considerando lo que representa la casa de la justicia para el desarrollo y la resolución de conflictos. Se obtuvo un marco de referencia de lo que es y significa la Casa de La Justicia en el Municipio de Dosquebradas para sus Habitantes, además se integraron elementos del estado actual y de procesos que hacen parte del fenómeno de la Violencia Intrafamiliar en el Municipio, para ello según el Programa Nacional de las Casas de la Justicia se define como “Las Casas de Justicia son Centros Interinstitucionales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal y no formal”.²⁴

Se consideran entonces como, centros de atención integral alternativas, para que la comunidad, en estos casos la más vulnerable puede acceder de manera ágil, y pronta a ciertos servicios que describiremos más adelante, pero también resulta cierto que estos servicios no cuentan con las herramientas tecnológicas de hoy para hacer más rápido y oportuno dicho acceso.

²⁴Ministerio de Justicia y Derecho, Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos Bogotá D.C., Colombia, enero de 2012 internet consultada el 21 de julio de 2017.<https://www.casasdejusticia.gov.co/Portals/0/Documentos%20CJ/CARTILLA.PDF>

Atención oportuna en procesos de violencia

En los casos de atención a la violencia, la ley es clara al establecer los caminos y procedimientos que deben surtir para adelantar las acciones por parte de las instituciones para acelerar y dar respuesta oportuna a los requerimientos, tal como lo contempla el decreto 2591 de 1991.

Igualdad de las mujeres frente a los hombres

Este es básicamente un principio enmarcado dentro de la constitución política y que lleva a plantear que en ningún caso se debe dar un trato discriminatorio de las mujeres y del hombre, y que en todo caso el gobierno garantizara iguales derechos oportunidades y obligaciones sin que implique diferenciación alguna por causas del género. La corte constitucional igualmente ha sostenido que el gobierno debe procurar que dicha igualdad sea efectiva y no permitir la discriminación, además de establecer medidas para la ayuda a los grupos discriminados²⁵

De igual manera, la Ley 1257 de 2008, en su art. 6, señala que le corresponde al Estado diseñar, implementar y evaluar políticas públicas para lograr el acceso de las mujeres a los servicios y el cumplimiento real de sus derechos. Esto tiene como objetivo especial, que todas las mujeres con independencia de sus circunstancias personales, sociales o económicas tales como edad, condición económica, creencias religiosas, orientación sexual, etc., tengan absoluto respeto.

²⁵ Sentencia T-422/92 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz

Derechos de los niños

La misma carta fundamental de Colombia, considera que los derechos de los niños deben tener una posición privilegiada sobre los derechos de otros tipos de personas, en el entendido que estos son unos derechos universales e independientes, y que, velar por la protección y el reconocimiento de estos, corresponde al estado y para ello se deben definir claramente que organismos y entidades son los encargados de garantizar que esto se cumpla.

La Ley 1098 de 2006, en sus artículos 9 y 10 se clarifican los conceptos de prevalencia de derechos y de corresponsabilidad. En ese mismo orden todo acto, decisión o medida administrativa, judicial o de cualquier otra naturaleza, en donde se vean involucrados los derechos de los menores y también los derechos de cualquier otro individuo, las decisiones que se adopten en relación con los niños, niñas y adolescentes, prevalecerán sus derechos, en especial si entran en conflicto con los derechos de cualquier otra persona. Para el ejercicio de los derechos que les asisten concurren distintos actores, y, por ende, la familia, la sociedad y el Estado son igualmente responsables en su atención, cuidado y protección.

7. MARCO METODOLÓGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utiliza es la investigación cualitativa, la que se fundamenta en la descripción detallada de las actividades, las personas y sus gustos, dando importancia a las variables establecidas y no enfocándose simplemente en la recolección de los datos, si no que los mismos interactúen con

base en una hipótesis planteada, deduciendo los datos más significativos y encaminando los resultados hacia conclusiones que ayuden al conocimiento y el desarrollo de alternativas.

Clasificando los datos acordes con las finalidades del estudio, creando conciencia en los ciudadanos del municipio de Dosquebradas, acerca de la conveniencia de la utilización de las TICS en los procesos de administración de justicia, con fundamento en la interpretación exacta de los datos obtenidos.

7.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro del marco de la investigación donde de desarrollo el proyecto, se desarrollaron bajo los criterios determinados en las siguientes fases:

- **REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.** En este punto se deben establecer las consultas tanto estadísticas como la de textos relacionados con procesos similares y sobre todo se confrontaron las evidencias y sustentos que se encuentren en las diferentes fuentes que se consulten.
- **RUTAS DE ATENCIÓN.** Se determinará las rutas de atención con las que las comisarías de familia cuentan y desarrollan en todos y cada uno de los procesos de atención y de acceso a la administración de justicia, se dejarán las evidencias de lo que se considere el proceso de atención de cada uno de los servicios prestados por las comisarías.
- **PLANES DE DESARROLLO.** Posteriormente se analizan los planes y programas de desarrollo del orden nacional, departamental y municipal, para que de allí se puedan extraer las implicaciones y la coherencia que ellos guardan con las políticas públicas en materia de violencia intrafamiliar.
- **APLICACIÓN DE ENCUESTAS.** Se incluyen también la aplicación de encuestas para determinar de manera clara, si es factible el desarrollo de

una plataforma, mediante la cual se pueda interactuar con la población y que al mismo tiempo ellos puedan acceder a los servicios de las comisarías de familia y a la administración de justicia.

- **ANÁLISIS DE RESULTADOS.** Se analizan los resultados y se determinan las preferencias para la población en cuanto a la facilidad y agilidad de desarrollar un aplicativo de fácil acceso que a la vez les permita en tiempo real acceder a cualquier servicio ofrecido por la comisaría del Municipio de Dosquebradas.
- **DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PÁGINA.** Por último y teniendo en cuenta la favorabilidad de los resultados, se evaluó la implementación y diseño de la página Web, donde la comisaría puede de manera rápida acceder desde el aplicativo a conocer los casos relacionados con el fenómeno de la violencia intrafamiliar y también aumentar la eficacia en los tiempos de respuesta que se puedan brindar.

7.3 MECANISMOS PARA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

7.3.1. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Como medio idóneo para la recolección de la información relacionada con los procesos de administración de la justicia que se da en la comisaría de familia de Dosquebradas y la consecuente obtención de la información, (primaria o Secundaria), se planteó como mecanismo fundamental la utilización de:

ENCUESTA

Este mecanismo de recolección de la información resultó ser de bastante utilidad en el proceso, puesto que se pudo obtener resultados relacionados con la óptica o percepción que tiene la comunidad, con la utilización de las herramientas tecnológicas en este caso la creación y utilización de una página Web, que

contribuya a mejorar no solo la comunicación con las comisarías de familia sino también a contribuir en el fácil acceso a la administración de justicia.

Como fundamento para tener argumentos válidos para determinar si la utilización de las tecnologías, pueden ayudar de una u otra forma a que el acceso a la administración de justicia en las comisarías de familia sea más amplio, con datos extraídos de la muestra de la población total del Municipio de Dosquebradas

7.4 DISEÑO MUESTRAL

7.4.1 Tamaño de la Muestra

Se calculó un tamaño de muestra con una confiabilidad aproximada del 95%, un error de muestreo del 5% y un porcentaje de no respuesta de 5%. Este esquema corresponde a un muestreo de tipo aleatorio cuya expresión viene definida por la fórmula.

$$n = \frac{N \times Z^2_{\alpha} \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2_{\alpha} \times p \times q}$$

Donde:

- N Población.
- Z Confiabilidad.
- p Probabilidad de éxito.
- q Probabilidad de fracaso.
- d Error de muestreo.

7.4.2. Selección de la Muestra

Población general, hombres y mujeres, mayores de 18 años, de estratos sociales 1 al 6, residentes habituales de las áreas urbanas de las 13 comunas del Municipio de Dosquebradas, seleccionadas aleatoriamente entre la población de cada comuna.

•Tamaño de la muestra:

Para determinar el tamaño de la muestra se tiene la formula

$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)e^2 + Z^2pq}$ Encuestas reales, ponderadas por nivel socioeconómico, género y rangos de edad, con base en información del Censo DANE 2005 con proyecciones de población 2016, para la muestra.

$$n = \frac{(200829)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(200829 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 383,4$$

Tabla 1. Ficha del estudio

Nombre del proyecto	PLATAFORMA VIRTUAL PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN LA CASA DE LA JUSTICIA DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS
Objetivo	Establecer la propuesta metodológica, para el desarrollo de sistemas de información acerca del proceso y la ruta de atención que se puede ofrecer a las víctimas de la violencia intrafamiliar, haciendo uso de las herramientas tecnológicas

	y de comunicación.
Universo de estudio	Población en general del Municipio de Dosquebradas, teniendo en cuenta las 13 comunas, sus estratos y las zonas de influencia de las comisarías de familia.
Población	Teniendo como referente el Censo DANE con proyección de la población para el año 2016, se calcula el total de esta en 200.829 personas
Marco Muestral	Base de datos líderes y organizaciones sociales del municipio de Dosquebradas, Secretaría de Planeación municipal.
Tamaño de Muestra	384 personas
Distribución	Muestreo estratificado, multietápico, primera etapa selección de comunas, segunda etapa selección de barrios. Para las entrevistas telefónicas, muestreo aleatorio a partir de bases de datos. El método de selección del entrevistado en el hogar es la persona presente en el hogar y residente habitual del mismo, mayor de 18 años, próxima a cumplir años.
Diseño Muestral	Muestra probabilística, estratificada
Precisión	Error de estimación de los indicadores iguales o inferiores al 5%
Cobertura geográfica	Área urbana y Rural de Dosquebradas.

8. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

LEY 294 DE 1996. (16 de julio de 1996, Bogotá, D.C.)
Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir y sancionar la violencia intrafamiliar.

LEY 1257 DE 2008 (Diciembre 04) "Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones

El decreto 4463 de 2011, reglamentario de la ley 1257 elimina la discriminación salarial contra la mujer

Decreto 4796 de 2011, Por el cual se reglamentan parcialmente los artículos 8°, 9°, 13 y 19 de la Ley 1257 de 2008 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4798 de 2011, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1257 de 2008, " por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4799 de 2011, por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 294 de 1996, 575 de 2000 y 1257 de 2008.

Ley 575 de 2000, "Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996."

Decreto 1477 de 2000, "Por el cual se adopta el Programa Nacional Casas de Justicia".

Constitución Política de Colombia, artículos 229, 113, 54.

Ley 270 de 1996, ley estatutaria de la administración de justicia.

Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el código de la infancia y la adolescencia en Colombia.

Ley 1743 de 2014, Por medio de la cual se establecen alternativas de financiamiento para la Rama Judicial.

9. EL ENFOQUE DE LAS COMISARÍAS DE FAMILIA

Antes de que se puedan generar datos cercanos a los temas relacionados con la violencia intrafamiliar en el municipio de Dosquebradas y que el proceso se encause dentro del marco investigativo, hacia las herramientas tecnológicas que lo deben acompañar, se profundizó más en el marco de las funciones desempeñadas y desarrolladas por esta institución, y por ello se hizo necesario definir metodológicamente criterios que acompañen a las Casas De La Justicia. Importante primero la referencia a algunas instituciones que tienen como finalidad la de además de orientar a la comunidad y dar una respuesta coordinada con todas las instituciones que hacen parte de estos centros. Como fundamento para el desarrollo e instalación de dichos centros se tienen en cuenta el aspecto de conflictividad de la comunidad y la manera como ellos pueden acceder a su uso de manera adecuada y esa forma se facilita con la utilización de los medios tecnológicos adecuados.

Se describirán los objetivos de las instituciones denominadas Casas de Justicia, las cuales se encuentran definidas en el marco de las que le fueron asignadas por el Ministerio de Justicia de Colombia y las que se resumen a continuación:

9.1 OBJETIVOS DE LAS CASAS DE LA JUSTICIA

El Programa Nacional Casa de Justicia tiene como objetivos, los siguientes:

- Crear espacios de acción integral en materia de justicia comunitaria con la justicia formal.
- Acercar la prestación de ciertos servicios de justicia formal a la Comunidad con el fin de facilitar su acceso.
- Ampliar la cobertura de la administración de justicia.

- Involucrar a la Comunidad en la resolución formal y no formal de los conflictos.
- Fomentar una cultura de convivencia pacífica y de respeto al derecho ajeno.
- Propiciar la participación efectiva de la Comunidad en el diagnóstico y solución de los problemas en materia de administración de justicia.
- Establecer espacios de participación y pedagogía ciudadana que contribuyan a la construcción de una convivencia pacífica.
- Implementar metodologías para el uso y la difusión de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- Ser instrumento para la articulación de las políticas de justicia del Estado, con los programas de desarrollo comunitario.
- Promover la defensa de los derechos humanos de los miembros de la Comunidad.
- Asesorar y orientar a la Comunidad en el uso del servicio público de la justicia.²⁶
- Orientar jurídicamente a la Comunidad en sus derechos y obligaciones.
- Desarrollar programas de prevención en violencia intrafamiliar y protección de los derechos humanos.
- Servir de espacio para el análisis de la conflictividad social, por parte de investigadores avalados por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Como evidencia se puede dejar claro, como suelen ser múltiples las acciones que acometen para una buena funcionalidad en las Casas, sin embargo en ocasiones el desconocimiento de este tipo de acciones que se pueden emprender para acudir a todos los mecanismos que allí se ofrecen son de desconocimiento casi pleno de algunos sectores en donde no existe el marco de influencia de la casa de la Justicia, por ejemplo para el Municipio de Dosquebradas, la misma se ubica en la Comuna 9, sectores de Camilo Torres, La soledad, Pueblo sol, por lo tanto muchos de los casos casi que se limitan a este entorno. Dejando de lado también ciertos sectores y comunidades que por su lejanía no pueden acceder a los

²⁶ Ministerio de Justicia y Derecho, Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos Bogotá D.C., Colombia, enero de 2012 internet consultada el 21 de julio de 2017. <https://www.casasdejusticia.gov.co/Portals/0/Documentos%20CJ/CARTILLA.PDF>

servicios que allí se prestan dado que el sector de influencia se limita al anteriormente descrito, por ello se reitera es fundamental el desarrollo de nuevos mecanismos que permitan cumplir con los objetivos trazados y propuestos cuando fueron creadas las Casas de Justicia.

Otra óptica que se tuvo en cuenta, se relaciona con el análisis detenido que se debe contener aparte de los objetivos descritos y que conllevan a que los procesos de administración de Justicia deban acercarse a la Comunidad, y una manera eficiente de que se logre es con la utilización de la tecnología.

Se describe en el marco de lo legal las funciones de las Casas de justicia contenidas en el Decreto 1477 de 2000, en el marco de creación de éstas y que establecen:

Orientación e información sobre los derechos humanos y las obligaciones legales de los usuarios, con énfasis en protección a la familia y al menor.

- Prestar servicios y promover la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Brindar el servicio de consultorio jurídico gratuito.
- Actuar como centro de recepción de quejas y denuncias, peritaje médico, defensoría de familia e investigación penal, en este caso a cargo de la Fiscalía General de la Nación.
- Realizar brigadas especiales en lo referente a acciones de registro e identificación.
- Articular y difundir en la Comunidad los programas del Estado en materia de justicia y afines.

9.2 ENTIDADES QUE HACEN PARTE DE LA CASA DE LA JUSTICIA EN DOSQUEBRADAS

9.2.1 ENTIDADES DEL ORDEN LOCAL

Comisaría de Familia. Los servicios que se prestan a través de la Comisaría de Familia están reglamentados por la Ley 23 de 1991; Ley 575 de 2000, Decreto 1818 de 1998; 31, 35 y 40 de la Ley 640 de 2001 y la Ley 1098 de 2006.

La Comisaría colabora con las Entidades competentes para proteger a los menores que se hallen en situación irregular y en casos de conflictos familiares. Adicionalmente, se encarga de otorgar a la familia espacios de asesoría y apoyo para resolver sus dificultades y recibir información sobre sus derechos y deberes fundamentales. De esta manera, promueve la construcción de convivencia pacífica en las familias. Entre sus funciones están: la resolución de conflictos familiares y de pareja, conciliaciones, medidas de protección, medidas de emergencia, asesorías, visitas domiciliarias, protección policiva y remisión a autoridades competentes de menores de 18 años.²⁷

Inspección de Policía. Los servicios que se prestan a través de la Inspección de Policía están reglamentados por el Código Nacional de Policía, el Decreto 522 de 1971 y Ley 23 de 1991. La Inspección protege al ciudadano en materia de seguridad, salubridad, moralidad y convivencia ciudadana. También protege a las víctimas de la violencia intrafamiliar, en colaboración con la Comisaría de Familia y la Defensoría de Familia, tramita y decide querrelas civiles policivas por conflictos entre particulares relacionados con perturbaciones a la posesión, propiedad o tenencia de bienes muebles o inmuebles, expedición inmediata de protecciones policivas, prácticas de comisiones impartidas por juzgados y fiscalías.²⁸

²⁷ MINISTERIO DE JUSTICIA Y DE DERECHO DE COLOMBIA, Programa Nacional de casa de la Justicia, Dirección de métodos alternativos de solución de conflictos [enero de 2012]. pag 12 de 58

²⁸ IBID

Equipo de Trabajo Social y de Psicología. Complementa los servicios de la Casa de Justicia, ofreciendo al usuario la posibilidad de contar con un servicio integral, que facilitará opciones de solución pacífica y fortalece los principios de equidad. En este sentido, realiza valoraciones psicológicas, terapias individuales de pareja y de grupo, realiza seguimiento a los casos atendidos en la Casa de Justicia, apoya la labor de los Comisarios de Familia, a la Fiscalía y demás Entidades que actúan dentro de la Casa.²⁹

Personería Distrital o Municipal. Los servicios que se prestan a través de la Personería se reglamentan a través de los siguientes documentos para la Defensoría Pública: Memorando N° 026 del 11 de septiembre del 2002 y Memorando 025 del 26 de febrero del 2002.

A la Personería le corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés común y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas. Actúa como agente del Ministerio Público.³⁰

Oficina de Desarrollo Comunitario. Se encarga de garantizar la articulación de la Comunidad con la Casa de Justicia, en el trabajo conjunto por alcanzar la convivencia pacífica. Para cumplir su cometido, debe contar con el apoyo de las organizaciones comunitarias, las universidades y la sociedad civil en general. En este espacio se diseñan y ponen en funcionamiento programas de investigación socio jurídico, de educación jurídica popular y brigadas de cedulaación, entre otros.³¹

Oficina de Asuntos Étnicos. La creación de la Oficina de Asuntos Étnicos se desprende de lo establecido en el Convenio Nacional para la Puesta en Marcha del Programa Nacional de Casas de Justicia para garantizar el reconocimiento de la diversidad étnica y cultural.

²⁹ IBID

³⁰ IBID

³¹ IBID

Es un espacio de orientación, notificación y referencia al cual concurren las autoridades indígenas y las personas de las Comunidades en general, para formalizar trámites, realizar audiencias e interlocutar con los servidores de la jurisdicción ordinaria. Informa a la administración datos precisos sobre el contexto étnico del municipio y sus alrededores.

Recomienda y propone a los servidores públicos de la administración local mecanismos concretos para fortalecer la etnicidad y la cultura de los individuos y grupos pertenecientes a las etnias de Colombia, define programas de bienestar y desarrollo en un marco participativo a fin de satisfacer las necesidades reales de la Comunidad.³²

En este sistema de atención en las casas de justicia se tiene entonces que acorde con cada uno de los lineamientos establecidos en las políticas que se generan para su adecuado funcionamiento, se enfocan en dirección de poder lograr una atención personalizada e integral en la solución de los posibles problemas o conflictos que se puedan llegar a presentar, pero que con toda claridad se deba y tenga que determinar una ruta adecuada de atención por cada una de la entidades que hacen parte del sistemas de Casas de Justicia.

9.2.2 ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL

Inspección de Trabajo - Ministerio de la Protección Social. Los Inspectores de Trabajo buscan soluciones a los conflictos laborales que enfrentan algunos usuarios, a través del mecanismo de la conciliación. El establecimiento en las Casas de las Inspecciones de Trabajo se relaciona directamente con la demanda

³² IBID

en esta clase de problemática. Sus resultados han sido reconocidos por la Comunidad.³³

Fiscalía Local. El servicio que presta la Fiscalía dentro de las Casas de Justicia se basa en lo establecido en el Código Penal y de Procedimiento Penal.

La Fiscalía identifica, ubica, investiga y acusa a los presuntos infractores denunciados en la Casa de Justicia. Puede funcionar como despacho del nivel local, lo cual determina sus competencias conforme a la Ley. En las Casas se cuenta con el Fiscal y en algunos casos con los Técnicos Judiciales respectivos; en ninguna circunstancia la Casa de Justicia se puede convertir en un centro de retención. A partir del año 2005 con la entrada en vigencia del nuevo Sistema Penal Acusatorio, la Fiscalía tiene un nuevo esquema de atención, orientado principalmente a los acuerdos conciliatorios con el apoyo de la Policía Judicial.³⁴

Defensoría del Pueblo. Vela por la promoción, ejercicio y divulgación de los derechos humanos; en el caso específico de la Casa de Justicia, actúa por medio del Procurador de los Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo y los Defensores Públicos. Estos últimos, están encargados de atender las diligencias de indagatoria requeridas para la definición de la situación jurídica de las personas de la localidad que hayan sido acusadas y que carezcan de recursos económicos para proveer la defensa de sus derechos.

Adicionalmente, organiza programas de protección al menor, a la mujer, a los desplazados y recibe denuncias por desapariciones y amenazas a la vida.³⁵

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. La actuación en las Casas de Justicia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF; se determina según lo establecido en la Ley 1098 de 2006. El ICBF atiende a la Comunidad por medio de los Defensores de Familia, velando por la protección de la familia y los menores que se encuentren en situación de riesgo.

³³ IBID

³⁴ IBID

³⁵ IBID

Asume la asistencia y protección del adolescente responsable de haber infringido la ley penal ante el Juez Penal para adolescentes, acompaña al adolescente en todas las actuaciones del proceso y en las etapas de indagación, investigación y juicio, y verifica la garantía de sus derechos dentro del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.³⁶

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. La función de los consultorios de Médicos Legistas se soporta en lo establecido en el Código Penal y de Procedimiento Penal. Brinda soporte técnico y científico a las demás Entidades que prestan sus servicios en la Casa de Justicia. Además, a través de los dictámenes forenses puede identificar las condiciones médico-legales de un hecho delictivo cometido.³⁷

Registraduría Nacional del Estado Civil. Garantiza que los usuarios de las Casas de Justicia puedan registrarse, identificarse y expresarse en los procesos electorales de una manera libre y espontánea. Su presencia en las Casas puede ser permanente o mediante brigadas de registro, cedulaación u otras, dentro de la competencia que la ley le otorga.³⁸

9.3 LA FAMILIA COMO EJE DE LA SOCIEDAD

Después de haber analizado la prioridad en cuanto a lo que sucede con las comisarías de familia y sus funciones al interior de las Casas de la Justicia y de cómo se encuentran los mecanismos alternos, para que la mayor parte de la población tenga acceso a estos servicios, para ello se describieron las actividades

³⁶ IBID

³⁷ IBID

³⁸ IBID

realizadas y de los protocolos que se adelantan en las comisarías de familia en especial las del Municipio de Dosquebradas.

Siendo éstas unas de las entidades fundamentales con las que cuentan las personas para acceder al sistema de justicia, que a su vez busca que todos los derechos de las familias sean conocidos y respetados, sin embargo un informe de la procuraduría General de La Nación,³⁹ evidencia que para disponer de un conocimiento adecuado de lo que significa la problemática que rodea a las comisarías y en especial para entender lo que significa la violencia de género ,se realizó un análisis interior de cada uno como funcionarios de estas instituciones, porque antes de procurar solucionar una problemática y tan siquiera dar unos consejos debemos necesariamente conocernos como somos, como actuamos y como pensamos, porque inevitablemente todos estos factores no conducen a determinar la forma como se aplica la justicia. Dado que si en una sociedad esta responde de manera adecuada a los conflictos y a los problemas, puede ser una sociedad que se encamine a la búsqueda de alternativas para la convivencia en paz, y si la administración de la justicia se suscribe solamente a la atención personalizada o a los horarios restringidos de los espacios físicos se estaría restringiendo el acceso a la administración de justicia a la gran mayoría de la población en el Municipio de Dosquebradas y en General en Colombia. Porque existen herramientas que pueden y deben facilitar la manera como nos comunicamos, como se accede a las entidades y como se accede también a la justicia y una de esas es la utilización de las herramientas tecnológicas, tal como se evidencia en las cifras donde cerca del 83% de los hogares en Colombia poseen en la actualidad herramientas tecnológicas, con las que podrían de alguna manera tener acceso a muchos de los servicios que hoy se prestan, (cine, compras, redes, entre otros) y porque no incursionar en el acceso a la administración de justicia a través de estas herramientas.

³⁹ PROCURANDO LA EQUIDAD, PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION, VIGILANCIA SUPERIOR A LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DESDE LA PERSPECTIVA DE GENERO, SEGUNDA PARTE

Para ello entonces, se planteó una descripción de los servicios y funciones que cumplen las casas de Justicia, pero teniendo especial atención en los procesos que al interior de las comisarías se desarrollan. Donde se tiene que replantear el papel que cumplen las comisarías frente a los resultados que se dan en materia de garantizar los derechos humanos y el acceso a la justicia por parte de la población.

Para que el enfoque de la investigación surja en los términos planteados con ocasión de las funciones que cumplen las comisarías de familia en el ámbito local, se deben tener claros algunos conceptos que al interior y en desarrollo de los procesos que deben adelantar las comisarías deben estar claros para brindar una adecuada información a la comunidad y de esta manera establecer los canales de atención adecuados.

La familia como eje fundamental de la sociedad puede ser descrita como un espacio donde debe primar la armonía, el trato digno y la cordialidad, sin embargo, la realidad es otra. En ese orden de ideas es fundamental que a la mujer no se le confronte con su victimario y tal como lo dice la corte constitucional el trámite en caso de violación a estos principios debe ser "... el trámite es mucho más sumario que el de la tutela y, por ende, la protección que brinda a los derechos del ofendido es más inmediata y eficaz".⁴⁰

Y para ello las comisarías deberán tener en cuenta las diferencias en las relaciones de género que han existido en la familia en la cuales los hombres han tenido y tienen una posición privilegiada frente a la sociedad.

Seguridad de que sus derechos serán garantizados de manera imparcial por las autoridades territoriales.

⁴⁰ Sentencia T-372/96, M.P. Carlos Gaviria, Corte Constitucional.

9.4 FLUJOGRAMA DE PROCESO

Figura No 1 Flujoograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia

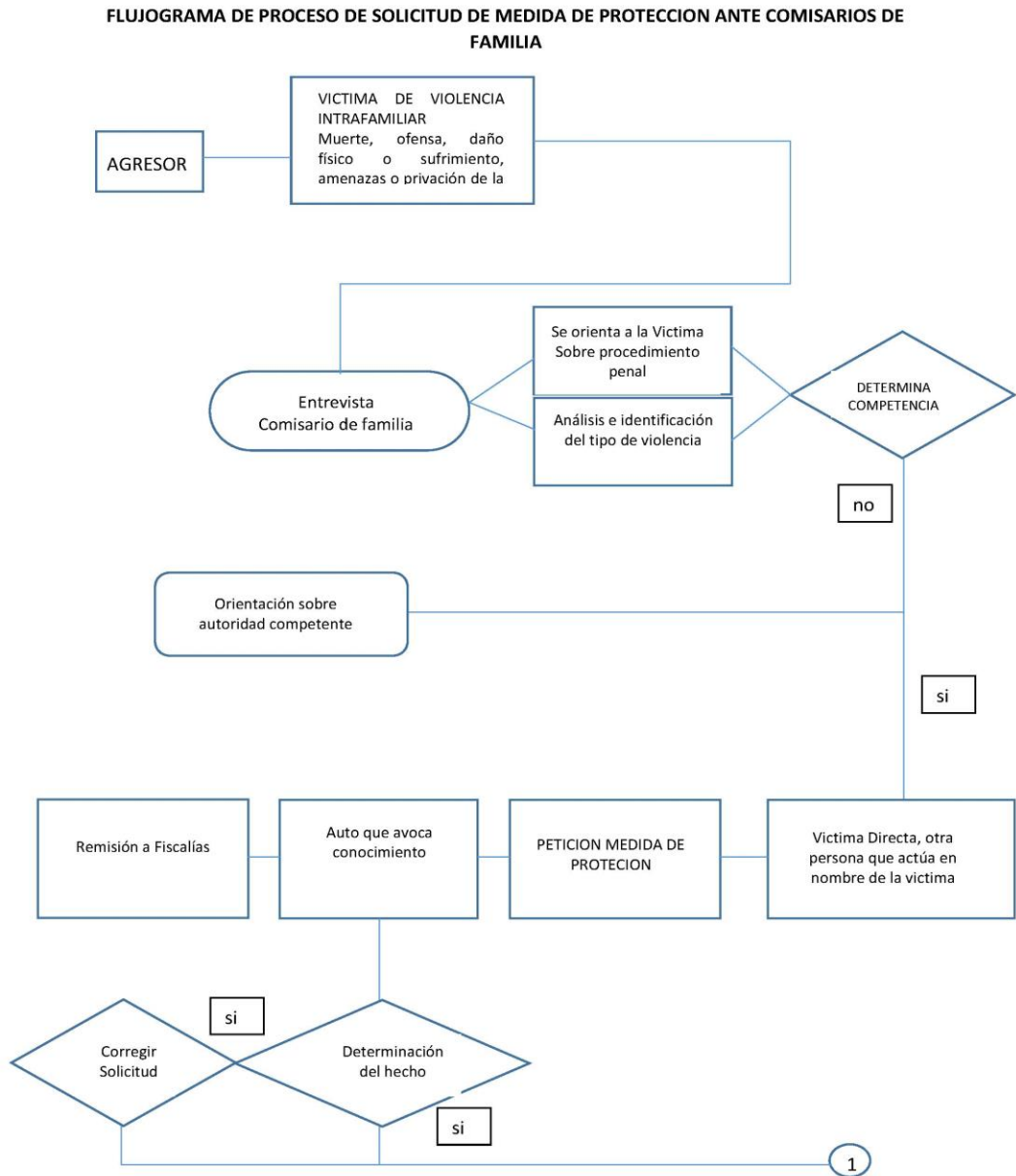


Figura No 2 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”

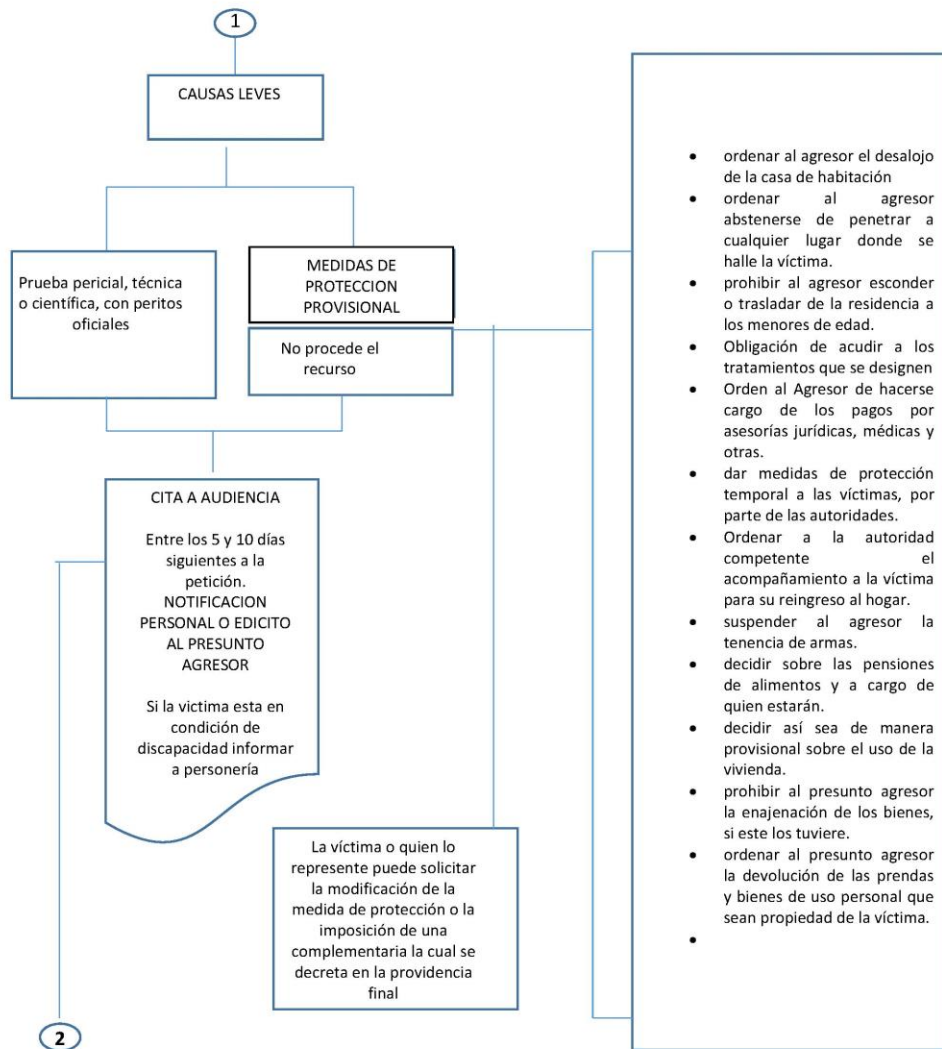


Figura No 3 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”

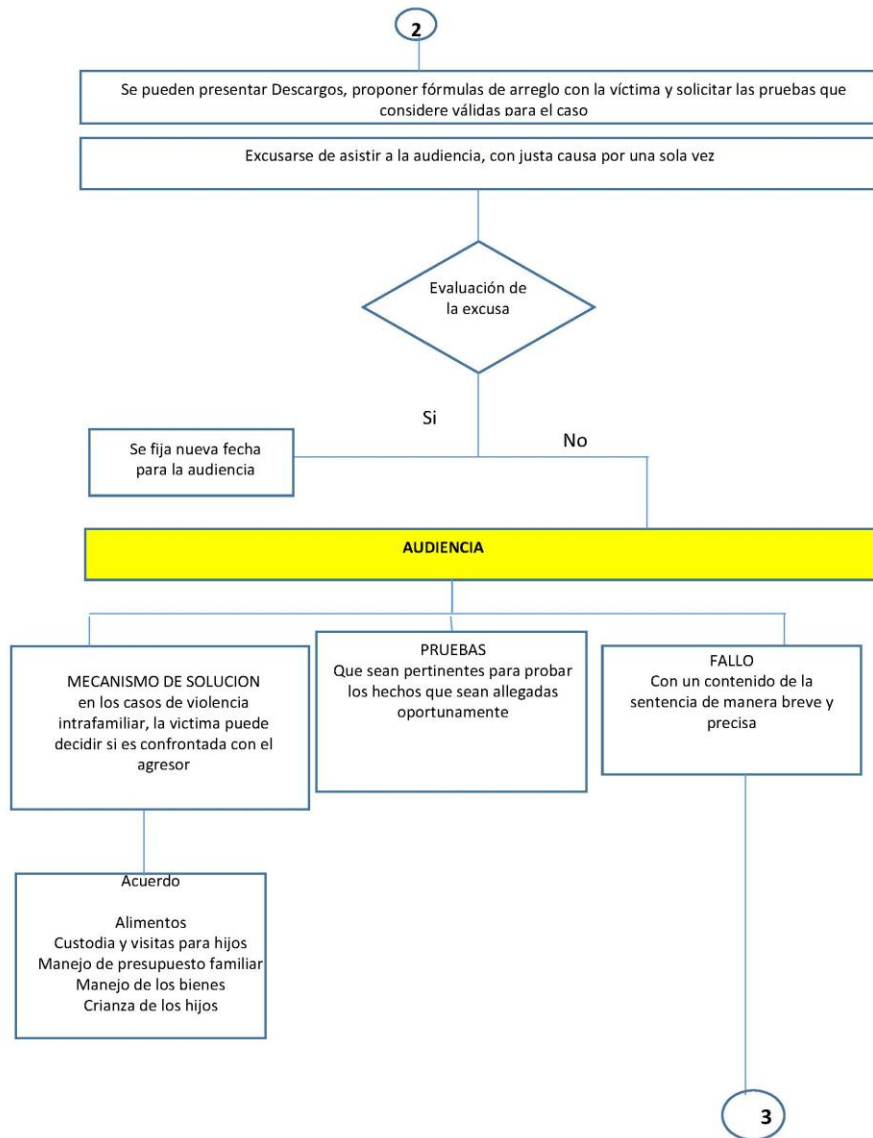


Figura No 4 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”

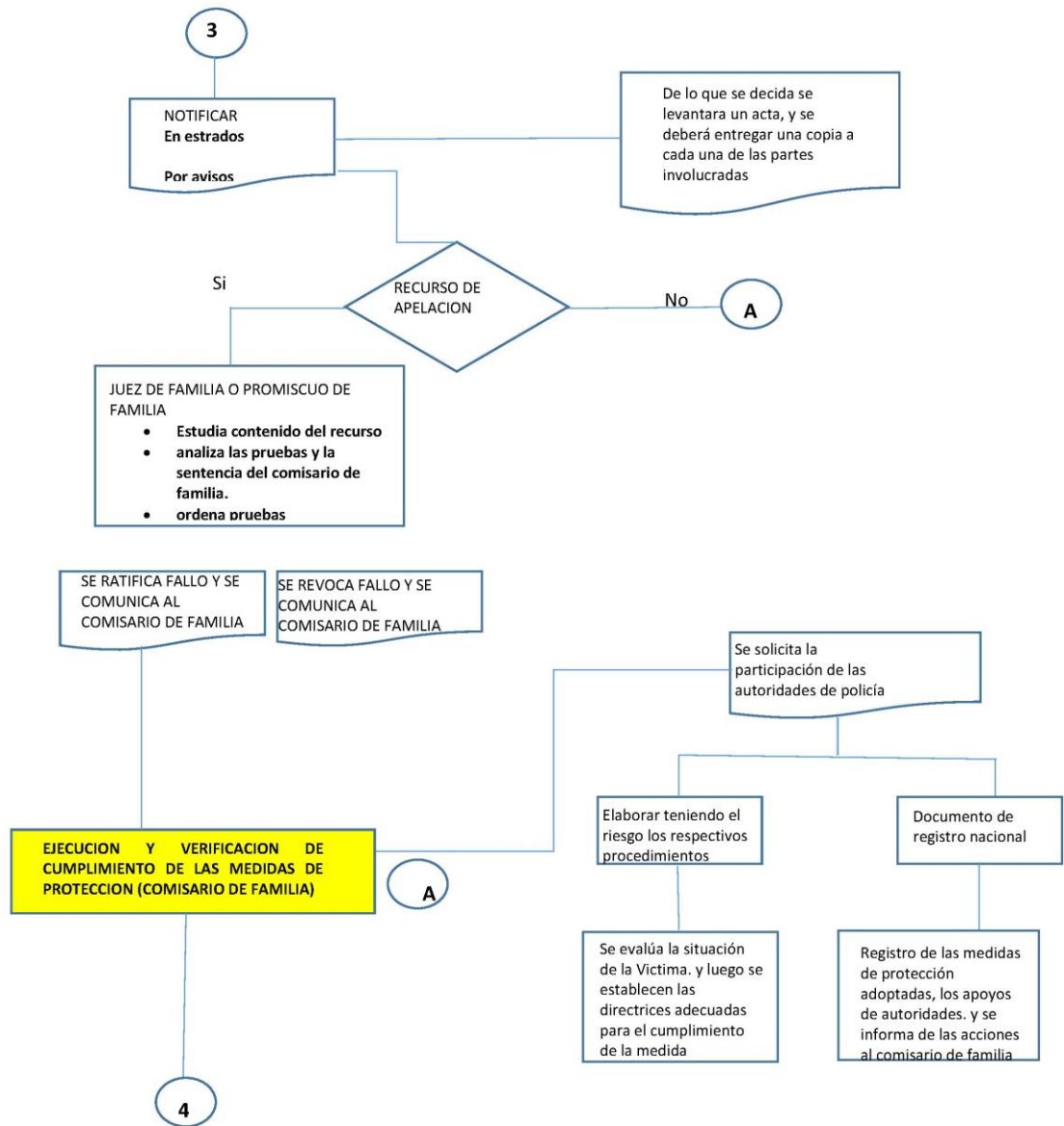


Figura No 5 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”

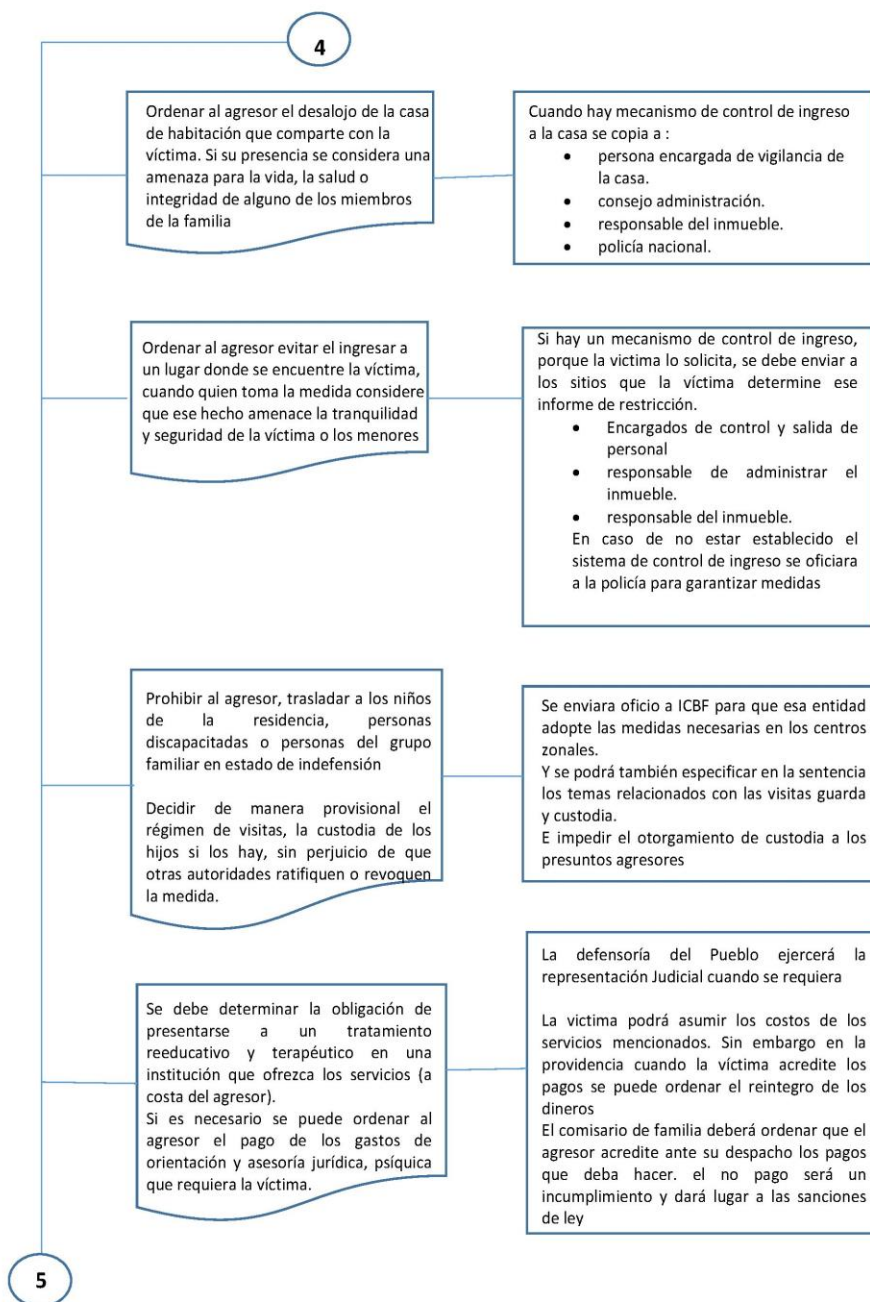


Figura No 6 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”

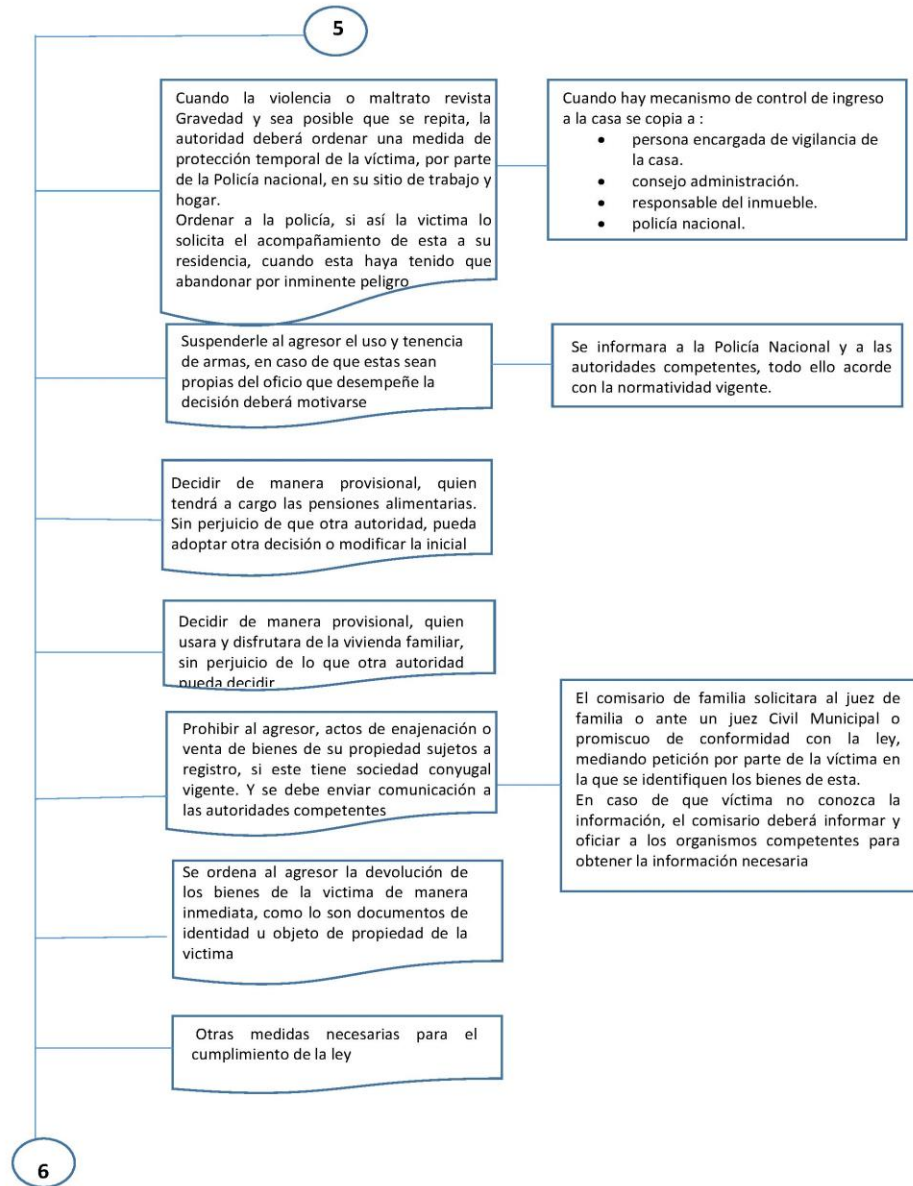


Figura No 7 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”

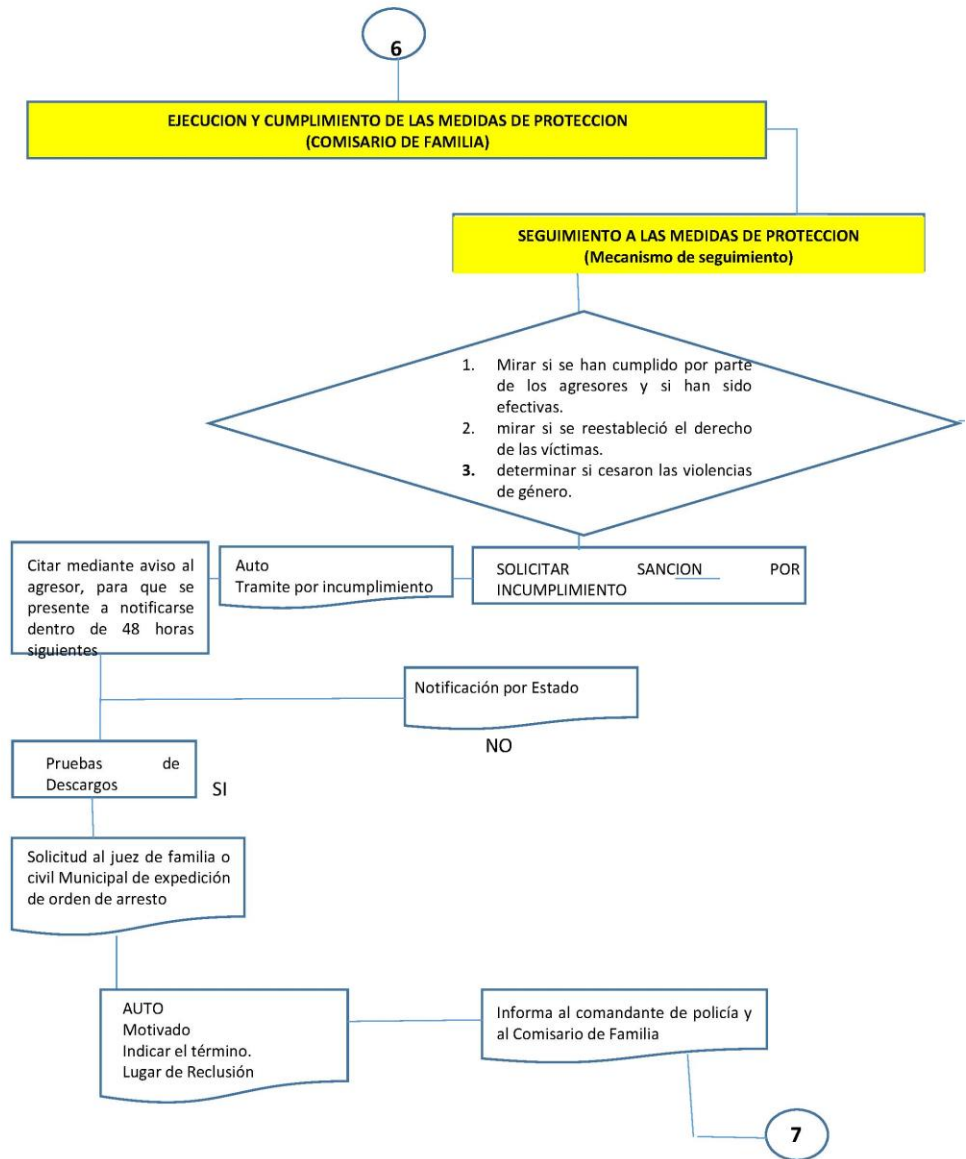


Figura No 8 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”

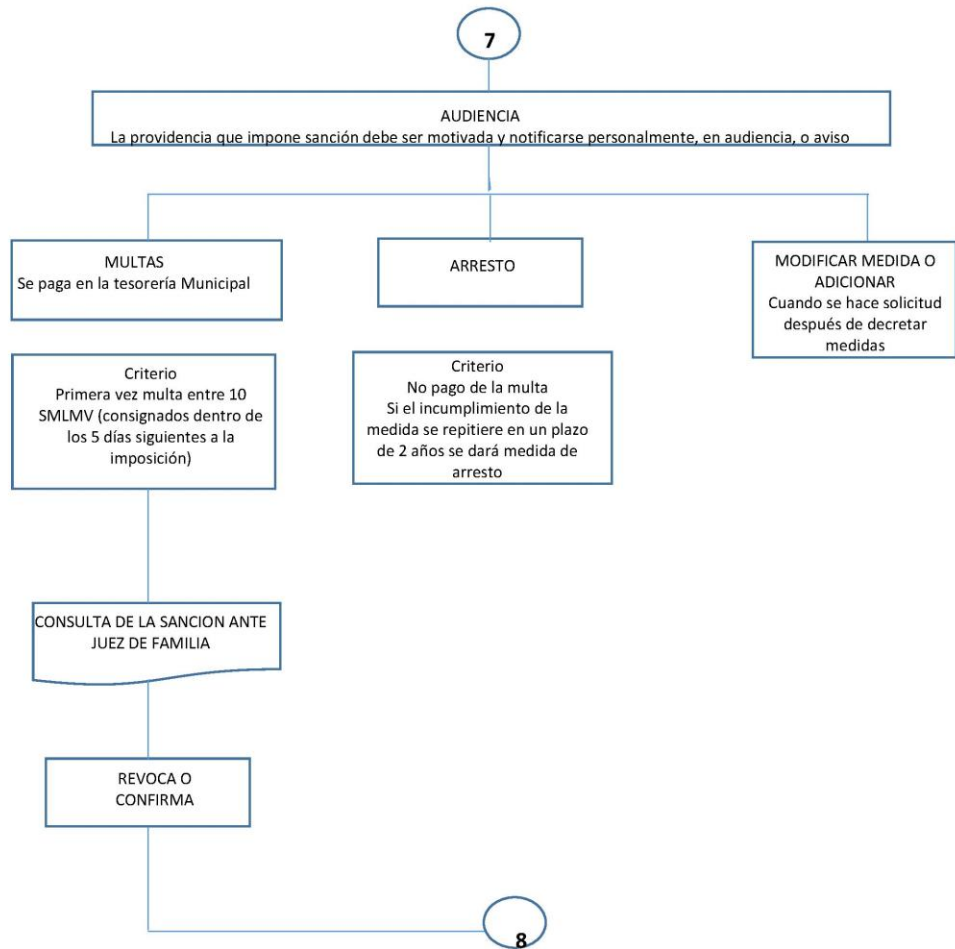


Figura No 9 Continuación de la figura 1 “Flujograma de proceso de solicitud de medida de protección ante comisario de familia”

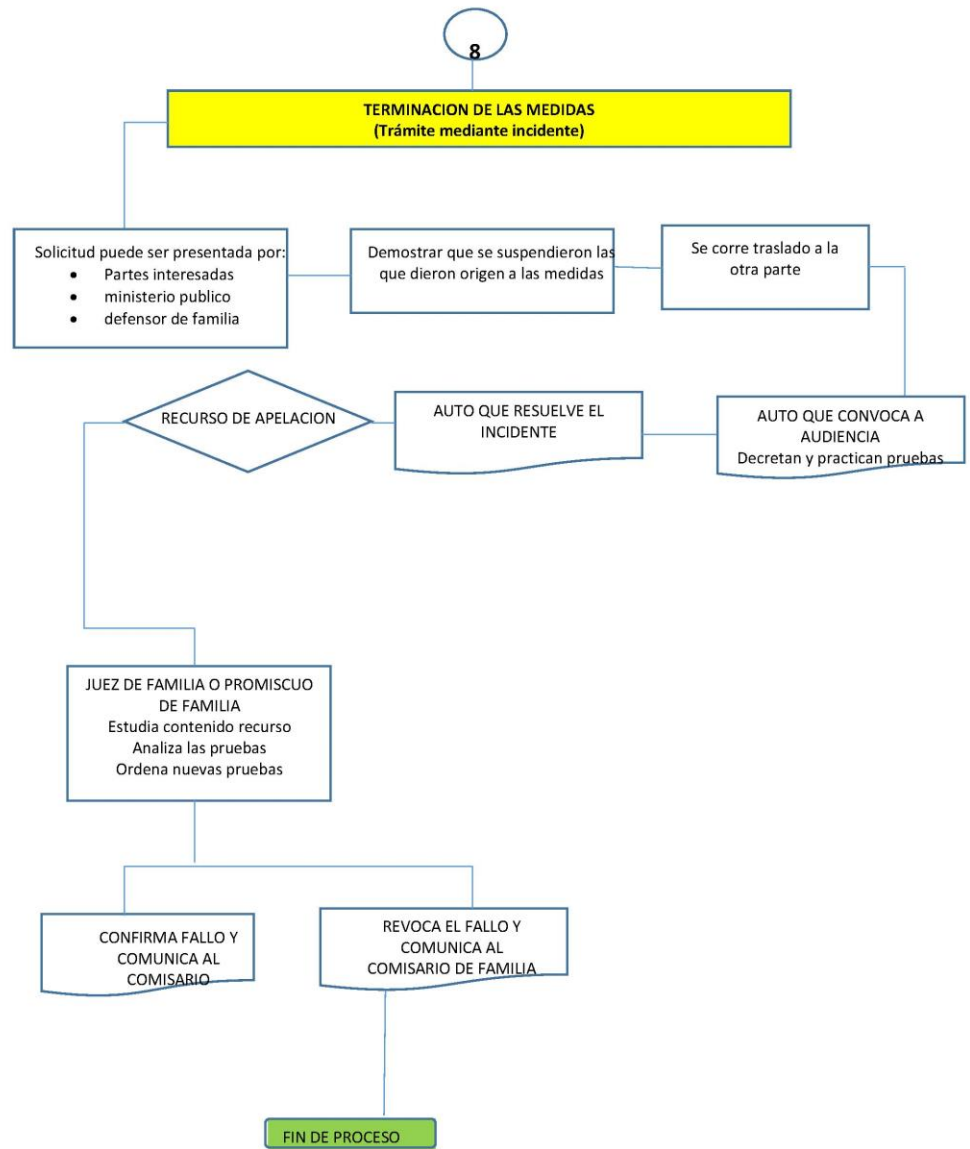


Figura No 10 Flujoograma del proceso cuando este inicia en la Fiscalía General de la Nación

FLUJOGRAMA CUANDO EL PROCESO INICIA EN LA FISCALIA GENERAL DE LA NACION Y ES REMITIDO A LA COMISARIA DE FAMILIA

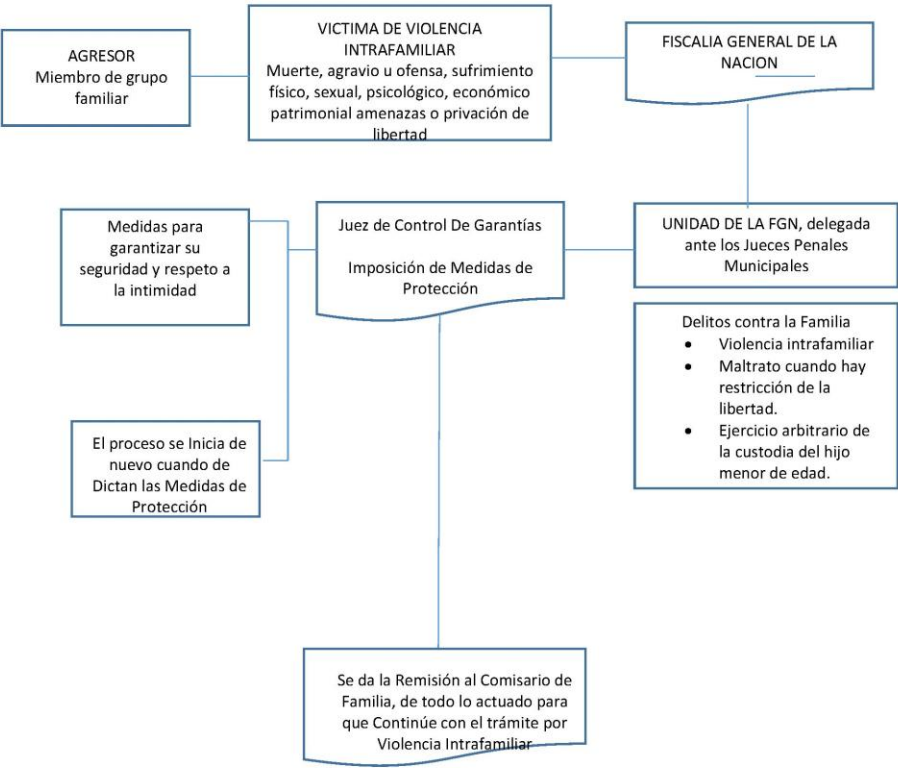
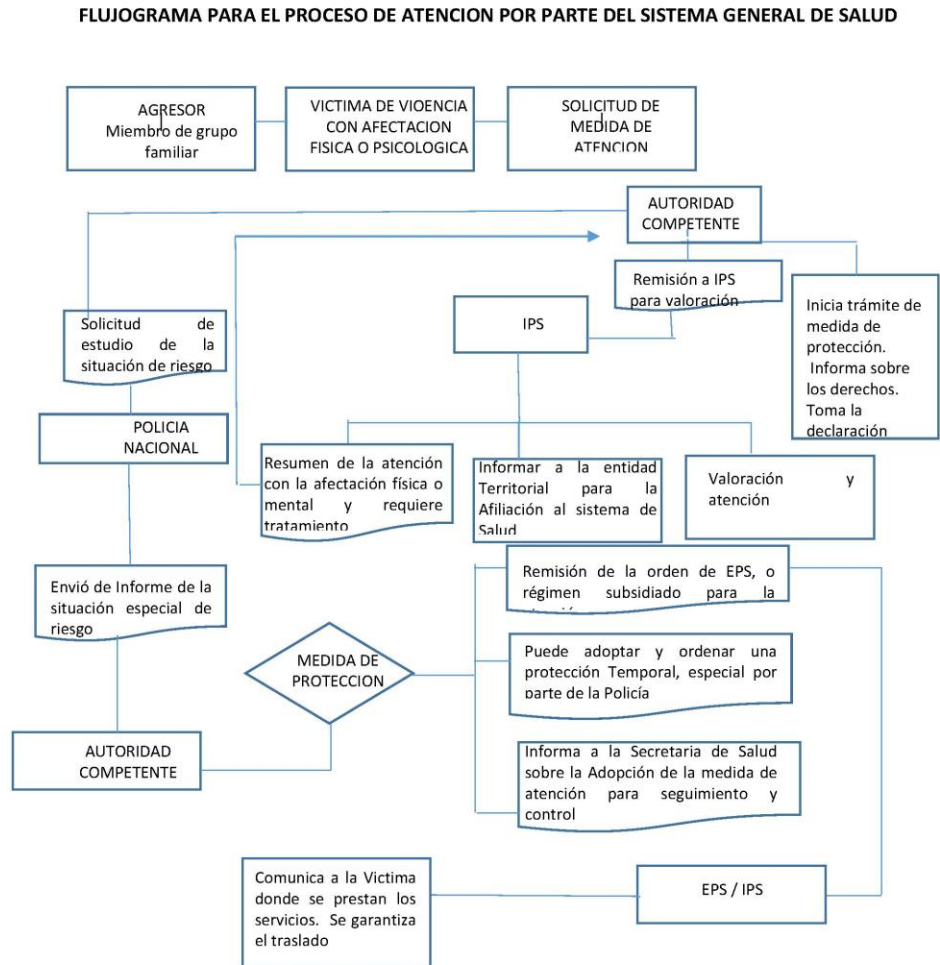


Figura No 11 Flujoograma para el proceso de atención por parte del SGS



10. ANÁLISIS DE LOS PLANES DE DESARROLLO Y SU IMPLICACIÓN DENTRO DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Si bien el problema de la violencia intrafamiliar en Colombia en el Departamento de Risaralda y en Los Municipios, es una situación que conlleva políticas públicas para su tratamiento, también es cierto que dichas políticas deben estar articuladas y obedecer a unos criterios claros para su implementación y desarrollo, criterios que van desde el establecimiento de normas adecuadas, de procesos lógicos y sobre todo del acompañamiento de recursos que permitan materializar y dirigir los esfuerzos para la atención de esta problemática de una manera integral y adecuada.

el fenómeno de las la violencia intrafamiliar no es solo competencia nacional, o no solo requiere de su implementación a través de los mecanismos que la ley les otorgó para tales fines, o tan solo de los efectos sancionatorios que ellos mismos puedan tener, ni tampoco la voluntariedad y el profesionalismo de quienes son los encargados de primera mano, del conocimiento y atención de los casos, y de cómo este primer contacto tiene una estrecha relación con el pensamiento y las propuestas de desarrollo que se plantean en el ámbito Nacional o Municipal.

10.1 PLANES DE DESARROLLO NACIONAL

Plan de desarrollo 2010-2014

El plan de desarrollo Nacional para la Vigencia 2010-2014 llamado “Más empleo, menos pobreza y más Seguridad”. Establece dentro de sus criterios y políticas de mediano y corto plazo las siguientes:

Retos del desarrollo regional

Retos de corto y mediano plazo (cuatro años)

Orientar los presupuestos de inversión anual, focalizando el gasto público en las regiones de menores condiciones para elevar la calidad de vida de la población y movilizar sus capacidades de desarrollo; para ello se acordarán criterios y ajustes institucionales y normativos que permitan que el Presupuesto General de la Nación atienda las políticas y estrategias de desarrollo regional.

Y en el capítulo V en la política integral para el desarrollo y la protección social establece:

b. Lineamientos, acciones y estrategias

Cabe señalar que para esta población el diagnóstico, las estrategias y metas se encuentran de manera transversal en diferentes secciones sectoriales del presente Plan. A continuación, se plantean los lineamientos generales aplicables al conjunto de la población de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, y se precisan algunos lineamientos por grupo de edad.

Protección de la niñez y adolescencia y participación de los jóvenes

Con el propósito de lograr un ejercicio efectivo de los derechos para la población hasta los 18 años, se dará énfasis al desarrollo de las estrategias y acciones que posibiliten la garantía en los ámbitos de: existencia, desarrollo, ciudadanía y protección. No obstante, la garantía de los derechos no es exclusiva del Estado, Recae también sobre la familia y la sociedad, por ello es fundamental la interacción Armónica y decidida en la protección de estos. La familia no puede ceder su responsabilidad al Estado o a la comunidad y ésta debe exigir que el Estado y la comunidad cumplan con sus responsabilidades.

Se implementarán estrategias permanentes de capacitación a las familias, padres, agentes educativos y cuidadores, en la comprensión de los niños y jóvenes como sujetos con derechos, pautas de crianza, valores, pedagogía del afecto, economía familiar, prevención de las diferentes formas de violencia, incluida la intrafamiliar, el abuso sexual y el maltrato infantil, trabajando conjuntamente con el Ministerio de la Protección Social, el Ministerio de Educación y las instituciones educativas para generar entornos protectores y protegidos desde y con la familia.

Igualmente, se establecerán mecanismos para prevenir que los niños y adolescentes sean abandonados por sus familias; y en caso de no tener una familia, el Estado restablecerá su derecho a través del programa de adopción; se brindará atención integral, oportuna, eficaz y reparadora a víctimas de violencia intrafamiliar

y mejoramiento de las condiciones de vida y entorno de las familias.⁴¹

Resulta evidente que el plan Nacional de desarrollo se contiene al menos en criterios teóricos la participación del estado dentro de las políticas que deben acompañar un proceso y un fenómeno como el de la violencia intrafamiliar, sin embargo, en la reciente medición se estableció por la Procuraduría General de la

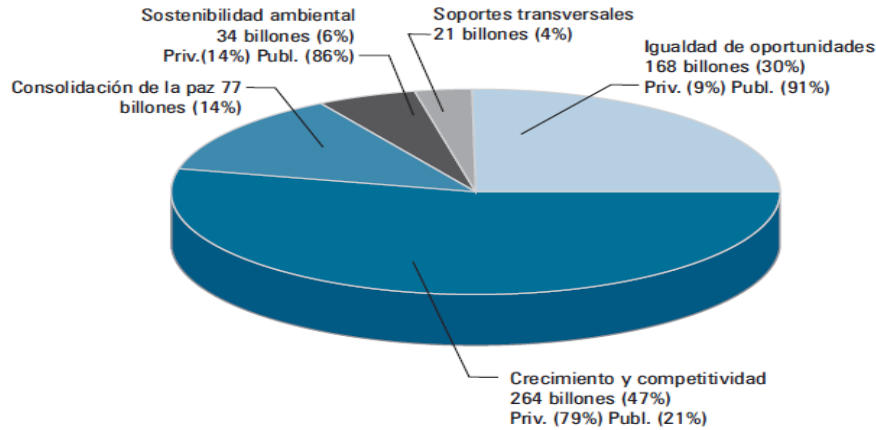
⁴¹ Plan nacional de Desarrollo de Colombia” más empleo Menos pobreza y más Seguridad”. Capítulo V

Nación que el 27,3 % de las comisarías de Familia del país acusan que la inversión por parte de la entidades territoriales sobre todo para acometer los procesos de prevención, no corresponden a lo que realmente debería ser para realizar un trabajo adecuado.

El presupuesto de la nación para el financiamiento del plan de desarrollo en el periodo 2010-2014 ascendió a la suma de 564 Billones de pesos, teniendo que el rubro destinado a la atención de la infancia y también es destinado para la Atención al fenómeno de la violencia intrafamiliar.

Representada esta inversión en el sector de IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL. Sector éste que como se mostró, asigna el 30% del presupuesto, un total de 168 billones de pesos, sin embargo aunque a primera vista la cantidad parece importante, se aclarará que dentro del sector también hay unos condicionantes, a la hora de la distribución de los recursos, dado los programas de la Red Unidos “ JUNTOS” que ha apoyado a cerca de un millón y medio de familias, donde el gobierno atiende de manera asistencial a estas familias con ayudas representadas en salud , vivienda y estudio principalmente. Mientras que los dineros o recursos destinados en al campo social a la implementación de mecanismos adecuados para tratar el tema de la violencia intrafamiliar se ha dedicado casi en su totalidad a la Construcción y cofinanciamiento de las Casas de la Justicia donde se construyeron un total de 33.

Gráfica No 12 Distribución recursos 2010-2014



Fuente: Plan Nacional de desarrollo 2010-2014

Plan Nacional de desarrollo 2015-2018

El plan nacional de Desarrollo 2015-2018, “Todos Por Un nuevo País”, nace a través de la aprobación de la ley 1753 de Junio 09 de 2015, y se estructura sobre tres (3) pilares Fundamentales:

Paz. El Plan refleja la voluntad política del Gobierno para construir una paz sostenible bajo un enfoque de goce efectivo de derechos.

2. **Equidad.** El Plan contempla una visión de desarrollo humano integral en una sociedad con oportunidades para todos.

3. **Educación.** El Plan asume la educación como el más poderoso instrumento de igualdad social y crecimiento económico en el largo plazo, con una visión orientada a cerrar brechas en acceso y calidad al sistema educativo, entre individuos, grupos poblacionales y entre regiones, acercando al país a altos estándares internacionales y logrando la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos

Y sobre la base también de seis (6) ejes transversales de desarrollo Regional.

1. Competitividad e infraestructura estratégicas
2. Movilidad social
3. Transformación del campo
4. Seguridad, justicia y democracia para la construcción de paz
5. Buen gobierno
6. Crecimiento verde.

Ya este Plan de Desarrollo en su capítulo II Movilidad Social, hace referencia, a los aportes que este documento tiene como meta en el periodo comprendido entre 2015 y 2018 en materia de inversión social. Aquí vale la pena recoger algunos de los apartes importantes incluidos dentro del plan y que se considera deberían apuntar hacia el tema que es objeto de estudio, como lo son:

Artículo 82°. Política de atención integral a la primera infancia, infancia y adolescencia. El Gobierno Nacional consolidará la implementación de la política de primera infancia y desarrollará una política nacional para la infancia y la adolescencia, en armonía con los avances técnicos y de gestión de la estrategia De Cero a Siempre, con énfasis en la población con amenaza o vulneración de derechos.

Dicha política desarrollará, en el marco del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), al menos los siguientes componentes:

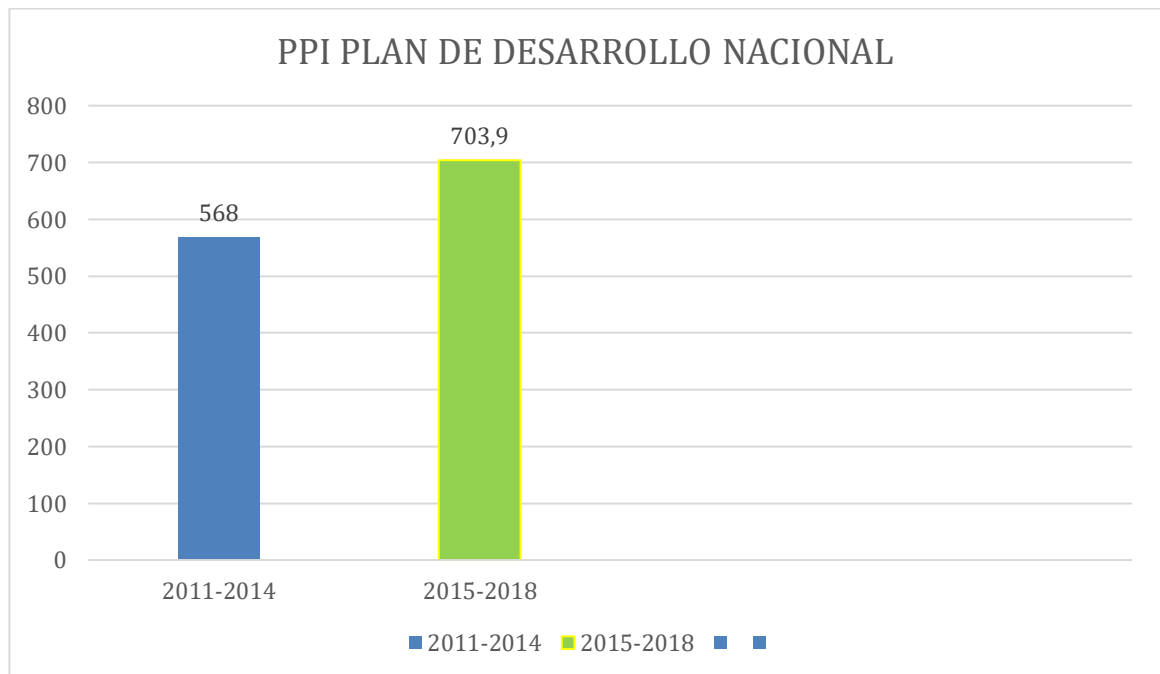
- a) Formulación e implementación de rutas integrales de atención que articulen y armonicen la oferta pública y privada, incluyendo las relacionadas con prevención del delito en adolescentes.
- b) Formulación e implementación en el ámbito nacional de un plan operativo de la política que asegure la articulación de las diferentes políticas, planes y programas.

c) Articulación y aplicación de una estrategia de fortalecimiento y acompañamiento técnico para la articulación de los temas de infancia y adolescencia en municipios, distritos y departamentos.

d) Estructuración de un esquema de seguimiento y evaluación de la política, fortaleciendo el seguimiento de la garantía de derechos a través del Sistema Único de Información de la Niñez.

En este documento se evidencia que el presupuesto para la nación en este cuatrienio fue de 703,9 Billones de pesos un 25% más alto que el periodo pasado 2010-2014

Gráfico No 13 plan plurianual de inversiones plan nacional de desarrollo (cifras en billones de pesos)



Fuente: elaboración propia

Donde según información obtenida del Ministerio de Agricultura de Colombia el 44% de los recursos destinados para financiar el plan desarrollo 2015-2018, el 44% de los recursos serían destinados para atender todas aquellas necesidades sociales de Colombia.

“En la estrategia de Movilidad Social se destacan las inversiones destinadas a cerrar las brechas en acceso y calidad de la educación hacia las cuales se dirigirá un 44 % de los recursos de la estrategia. Movilidad social \$310.4 44% Infraestructura y competitividad estratégicas \$189 27% Seguridad, justicia y democracia para la construcción de la Paz \$137.4 20% Transformación del campo \$49.3 7% Crecimiento Verde \$9.5 1% Buen gobierno \$8.2 1% También las iniciativas de impulso a los programas de vivienda, y agua potable y saneamiento básico que, a su vez, representan el 28,8 % de los recursos asociados a la movilidad social. Esta estrategia transversal se encuentra financiada principalmente con recursos del SGP (39,1 % del total), el Sector Privado (26,9 % del total) y recursos del Sector Central (21,4 % del total).”⁴²

Claramente establecido que, aunque se tengan como políticas públicas dentro del marco que regula las actuaciones en materia social para la Nación, también es claro al establecer que en la distribución de los recursos, muy pocos de ellos son destinados efectivamente a impactar la problemática social que vive el país y que adelante con cifras se evidenciarán mejor. Es más, las iniciativas contempladas en ese sector se enfocan más en la construcción y mantenimiento de las estructuras físicas, pero no en el marco de generar estrategias para la atención y prevención de la problemática en Colombia, y como se resaltaré este mecanismo de respuesta ante este fenómeno se da casi que como resultado de los hechos, y muy poco de tratarlo desde el punto de vista de la prevención y de la generación de espacios que así lo permitan.

⁴² Plan nacional de Desarrollo de Colombia” Todos por un Nuevo País”.2016.consultado en internet el 19 de octubre de 2017. <https://www.minagricultura.gov.co/planeacion-control-gestion/Gestin/>

10.2 PLANES DE DESARROLLO DEPARTAMENTALES

en relación con el estudio de los planes de desarrollo del Departamento de Risaralda, igual para los periodos 2011-2014 y 2015-2018, se analizarán todos los componentes del mismo que tengan una alta participación hacia lo social y tratando de evidenciar como, desde lo departamental se enfoca y se trata el problema de la violencia intrafamiliar, con las políticas públicas que así lo definan y con la destinación de los recursos que para ello se hacen a través del Plan Plurianual de Inversiones (PPI).

Plan de Desarrollo Risaralda 2012-2015

El llamado plan de desarrollo de Risaralda para el periodo 2012-2015 “Risaralda Unida Incluyente y Con resultados”, se enfocó dentro del marco de sus cuatro núcleos estratégicos que son:

Núcleo 1: Fortalecimiento de las capacidades humanas: Tiene como propósito “... generar en los habitantes del departamento un conjunto de condiciones necesarias reconocidas por la sociedad Risaraldense, para que a una escala individual, familiar y cívica reconozcan y utilicen adecuadamente sus habilidades y Capacidades físicas, mentales y de interacción que sean potenciadoras del desarrollo”.

Núcleo 2: Dinamización de la productividad para la competitividad. Su propósito es: “...impulsar el desarrollo económico competitivo, mediante encadenamientos: Productivos, empresariales, emprendimiento y empresarismo local y regional, identificando los productos y servicios que ofrece o podría ofrecer el Departamento”.

Núcleo 3: Dignificación del hábitat y construcción de infraestructura socio económica con Resultados, con el propósito de “Generar una serie de condiciones territoriales e infraestructurales, que le permitan al Departamento consolidar, rehabilitar y apropiar las ventajas comparativas regionales, derivadas y emergentes de la plataforma natural departamental, pero también propiciar las posibilidades para transformarlas, potenciarlas y aprovecharlas como ventajas competitivas para el desarrollo social, económico y ambiental en el marco de la sustentabilidad”.

Núcleo 4: Modelo de gestión institucional orientado a Resultados. Tiene como propósito “Avanzar en el fortalecimiento de un departamento más autónomo tanto administrativa como fiscalmente, con capacidad de responder a las competencias que le han sido asignadas por la ley, a través del mejoramiento gradual de los procesos organizacionales, cualificación del talento humano y bienestar institucional”.⁴³

En ese orden de ideas este plan de desarrollo también desarrolla 37 programas y 107 Sub programas que se enmarcan dentro de las estrategias a seguir para entender y confrontar la problemática de la violencia intrafamiliar y las alternativas de solución que se proponen, para ello se desarrollaron los siguientes temas:

Programa. 1.: Hacia una salud pública inteligente, incluyente y con resultados
Subprograma. 1.1.: Atención a las Personas:

Subprograma. 1.3.: Promoción social inteligente e incluyente

Se implementó la estrategia “En la Jugada por el buen trato” que busca disminuir la violencia intrafamiliar, de pareja y sexual. “Esta estrategia consiste en desarrollar habilidades para la vida y la convivencia a través de actividades recreativas e intencionadas donde los integrantes de las familias Risaraldenses interactúan y aprenden todo lo relacionado con el buen trato”⁴⁴

⁴³RISARALDA: UNIDA, INCLUYENTE Y CONRESULTADOS”2012 – 2015Informe de Evaluación Plan de Desarrollo Vigencia 2012

⁴⁴ IBID

Claro que no se ha contemplado el aprovechamiento de los espacios que tienen las casas de la Justicia en el departamento para, desde allí se pueda afrontar toda la problemática que se genera en torno al fenómeno de la violencia intrafamiliar, por el contrario el aporte del plan de desarrollo ha consistido en la formulación de una estrategia del buen trato, pero que definitivamente no se ha encontrado articulada a ningún otro programa social dentro del plan, y por lo tanto los esfuerzos realizados han sido sostenibles en un muy corto tiempo, de hecho lo que se ha pretendido es que los esfuerzos por mejorar las casas de justicia y en especial las comisarías de familia sean aportes y políticas que se estructuren acorde con las realidades departamentales y municipales y que obedezcan a proyectos y políticas sustentables y sostenibles.

No de otra manera los esfuerzos que en ese sentido se hagan, están desarticulados con los esfuerzos que desde las comisarías se ejecutan para solucionar la problemática que se da en los municipios. con ello se puede inferir que no la totalidad de los recursos que fueron inicialmente asignados para el cumplimiento de los objetivos y las metas trazadas fueron utilizados, vale entonces decir que para el programa 1, donde se ubica la atención social y los proyectos encaminados a fortalecer y prevenir la violencia intrafamiliar fueron destinados en principio un total de 7.483.689.000 millones de pesos, y fueron ejecutados un total de 6.129.992.000 las, teniendo un porcentaje de ejecución de 89% con 11% de los recursos sin ejecutar y en esa ejecución solo un programa dirigido a la prevención de la violencia intrafamiliar en el departamento de Risaralda, pero ni un solo programa o proyecto que articule, las comisarías de familia con las propuestas o políticas públicas desde lo departamental.

Gráfico No 14 recursos proyectados en lo social.



Fuente: plan desarrollo departamental Risaralda incluyente y con resultados. Elaboración propia

Aunque la mayoría de esos recursos fueron ejecutados, se ha observado de manera clara como los mismos son el resultado de proyectos de acompañamiento a las mujeres a los niños trabajadores, a los jóvenes, las metas de educación tal como se plantea en el **programa 14 Fortalecimiento de las capacidades humanas, redes sociales, comunitarias y familiares para la equidad e inclusión social con resultados**. Con objetivos y proyectos claros definidos y con metas establecidas sin embargo de nuevo se encuentra un vacío de cómo enfrentar la problemática de la violencia en la familia a través del fortalecimiento de las comisarías de familia y la casa de la justicia. Se dan proyectos dirigidos a niños trabajadores (capacitaciones) pero estas son el reflejo de una política ni siquiera a corto o mediano plazo, son el resultado de acciones para dar cumplimiento a unas metas, pero no como se dijo con el convencimiento de que los programas sean de medición en el largo plazo, no se hace mención a las diversas y distintas formas de violencia al interior de la familia, no se proponen estrategias para superar la problemática, ni tampoco la manera como las diversas instituciones involucradas en las respuestas pueden hacer parte de los programas de desarrollo Social enfocados a la atención primordial del problema. Solo la

limitación de contribuir temporalmente al manejo de una parte de la población y presentar unos resultados momentáneos y sin impacto real en el tiempo.

Plan de Desarrollo Risaralda 2016-2019

El plan de Desarrollo de Risaralda 2016-2019, se denominó “Risaralda Educada Innovadora Productiva y Verde”. De entrada se está limitando la posibilidad de que el mismo apunte con firmeza hacia el tratamiento de las causas sociales, que se generan a raíz de la problemática diversa que se desarrolla alrededor de las casas de justicia y de hecho de la problemática que converge en las comisarías de familia, con proyectos que apunten tanto al fortalecimiento institucional, para lograr una atención integral como también aquellas labores que se dirijan hacia la exploración de nuevos mecanismos y alternativas de apoyo y trabajo con la población vulnerable del departamento, apoyo y tratamiento que podría darse desde la óptica de la prevención y el trabajo con los sectores más necesitados. Se deberá analizar entonces lo que el Plan de Desarrollo departamental trae en materia de desarrollo y políticas sociales.

Las políticas públicas de este plan se enmarcan en los seis (6) pilares fundamentales que trae el texto los cuales se identifican como:

CAPITAL HUMANO,
CAPITAL SOCIAL,
CAPITAL DE INVESTIGACIÓN, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN,
CAPITAL ECONÓMICO,
CAPITAL NATURAL, Y
CAPITAL DEL BUEN GOBIERNO

También se determinará con criterio lo que conlleva la política de capital social, sin dejar de lado que si de alguna manera también algunos de los programas y

proyectos contemplados dentro de los otros cinco capitales como les han llamado están contribuyendo y que direccionen la manera directa como se afronta el problema de la violencia en la familia, pues también serán objeto de un análisis.

Se encuentra dentro de los programas del plan de desarrollo los siguientes aspectos relevantes:

SUBPROGRAMA N°. 12.1: MUJERES CON VIDA, VOZ Y OPORTUNIDADES

Con metas de resultados

- Aumentar en un 40% la implementación de la política pública de mujer y equidad de género en el departamento de Risaralda, durante el cuatrienio⁴⁵.
- Ejecutar cuatro estrategias de capacitación y formación por año a mujeres, organizaciones e instituciones, durante el cuatrienio.

SUBPROGRAMA N°. 12.3: NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE RISARALDA PARTICIPANDO Y CON GARANTÍA DE DERECHOS.

Con las metas.

- Implementar en un 40% la política pública departamental de primera infancia, infancia y adolescencia en el cuatrienio.
- Fortalecer 15 mesas de participación de niños, niñas y adolescentes en los 14 municipios y la del nivel Departamental de Risaralda en el cuatrienio.
- Desarrollar dos estrategias por año para prevenir y erradicar el trabajo infantil y el abuso sexual en el departamento de Risaralda en el cuatrienio.

⁴⁵Risaralda Educada Innovadora Productiva y Verde 2012 – 2015 Plan de desarrollo 2016-2019, página 70.

- Desarrollar cuatro estrategias por año dirigidas a la promoción de la garantía de los derechos de la primera infancia y adolescencia, en el Departamento de Risaralda, durante el cuatrienio.
- Fortalecer e Implementar una estrategia para las rutas integrales de atención – RIA para el departamento y sus municipios en el cuatrienio.⁴⁶

SUBPROGRAMA N°. 13.1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA ARTICULACIÓN Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS SOCIALES.

Con metas

- Realizar cuatro consejos de política social por año en el cuatrienio.
- Crear un observatorio de asuntos sociales (Género, Familia, Primera infancia, infancia, adolescencia) en el cuatrienio.⁴⁷

SUBPROGRAMA N°. 16.3: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO

Metas

Implementar en los municipios del departamento, un programa para la promoción y protección de los derechos de las mujeres, durante el cuatrienio.⁴⁸

Es claro que en este Plan de desarrollo hay contempladas algunas de las alternativas planteadas para el tratamiento de la problemática de la violencia

⁴⁶Risaralda Educada Innovadora Productiva y Verde 2012 – 2015 Plan de desarrollo 2016-2019, página 72

⁴⁷ IBID

⁴⁸Risaralda Educada Innovadora Productiva y Verde 2012 – 2015 Plan de desarrollo 2016-2019, página 73

intrafamiliar en muchos de sus programas y sub programas, y se estaría a la expectativa de que efectivamente eso que se planea en las políticas formuladas se pueda cumplir y también se puedan evidenciar los avances que en materia de cumplimiento de metas se puedan lograr. Se debería entonces por parte de los municipios articular estrategias que guarden relación con las planteadas en el departamento, contribuir en la formulación de proyectos que de común acuerdo beneficien a la población que es objeto del fenómeno de la violencia intrafamiliar utilizando como base fundamental la labor y acciones que adelantan las comisarías de familia en los distintos municipios.

EL PRESUPUESTO ESTIPULADO para este plan de desarrollo se tuvo estipulado en 1,4 billones de pesos el presupuesto. Con inversiones proyectadas en los sectores sociales equivalentes a los 250 millones de pesos para los cuatro años. El resto de los programas de tipo social van encaminados a los proyectos de alimentación gratuita y otros programas de asistencialismo dirigido a la población vulnerable de los niveles más bajos del SISBEN.

10.3 PLANES DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

Plan de desarrollo de Dosquebradas 2012-2015 “Dosquebradas Empresa de Todos”

Este plan de desarrollo enfocado hacia lo Social contemplado dentro de sus componentes tiene y establece amplios programas y proyectos dirigidos a establecer y afrontar de manera directa las causas y la atención en los casos de la violencia intrafamiliar, estos contenidos en los programas relacionados a continuación.

SUBPROGRAMA 3.15.3: FORTALECIMIENTO Y APOYO LOGÍSTICO PARA LOS ORGANISMOS DE SEGURIDAD, JUSTICIA Y SOCORRO.

Metas

- Establecer una estrategia comunicativa de promoción de la oferta institucional de la Casa de Justicia del municipio de Dosquebradas.
- Crear un espacio de diálogo interinstitucional para evaluar, mejorar y apoyar los procesos de Casa de Justicia en el Municipio.
- Realizar y retroalimentar anualmente un diagnóstico de conflictividad de casos atendidos en Casa de Justicia.⁴⁹

PROGRAMA 1.8: GERENTES PARA LA GARANTÍA Y RESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LA PRIMERA INFANCIA, INFANCIA Y ADOLESCENCIA.

Metas

- Establecer y ejecutar una estrategia para fortalecimiento de las familias para que estas asuman, con responsabilidad la concepción, el nacimiento y el crecimiento de sus hijos.
- Formular e implementar una estrategia que permita asegurar el conjunto de condiciones familiares y sociales en ejercicio de sus responsabilidades y competencias de acuerdo con las políticas de la primera infancia y la adolescencia.⁵⁰

⁴⁹ Plan de Desarrollo de Dosquebradas 2012-2015 “Dosquebradas Empresa de Todos”, página 80

⁵⁰ Plan de Desarrollo de Dosquebradas 2012-2015 “Dosquebradas Empresa de Todos”, página 83

SUBPROGRAMA 1.8.1: NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES SIN VULNERACIÓN DE DERECHOS.

Metas

Ampliar la atención familiar en escuelas de familia en 10 puntos en el cuatrienio.

Crear una red de apoyo para el fortalecimiento del vínculo afectivo a las adolescentes y jóvenes gestantes del municipio de Dosquebradas.

Atender 500 niños y niñas y sus familias en la promoción de comportamientos sociales en el marco de la política PAZ.

Construir una red de hogares de paso para la atención integral de niños y niñas y adolescentes con vulneración de derechos en el municipio de Dosquebradas en el cuatrienio.⁵¹

SUBPROGRAMA 1.9.1: DOSQUEBRADAS – UNIDOS

Metas

- Reducir los niveles de violencia intrafamiliar y la ocurrencia de hechos relacionados con abuso sexual en las familias UNIDOS.
- Promover que familias red UNIDOS en pobreza extrema conozcan las rutas de atención de los servicios de justicia y accedan a estos de manera oportuna y eficaz.⁵².

⁵¹ IBID

En este plan de desarrollo se ha observado una intención del ejecutivo de dar respuestas a unas necesidades específicas en materia del manejo de la violencia intrafamiliar, sin embargo los recursos asignados para tal fin suelen como en este caso ser menores a los requerimientos de la problemática, y muchos de los recursos son utilizados para el mantenimiento de la casa de la justicia y sus gastos de funcionamiento, pero realmente en ese caso la distribución de los mismos se hizo de manera global.

Plan de desarrollo de Dosquebradas 2016-2019 “Dosquebradas Compromiso de Todos”

Este programa se desarrolla basado en tres pilares fundamentales

En el pilar de la **paz**, ninguna sociedad puede aspirar a ser ordenada y próspera si no es pacífica. La violencia y la inseguridad no solo afectan de manera directa la calidad de vida, sino que desestimulan la inversión, con grandes efectos negativos sobre el crecimiento económico. Una transformación de fondo de la vida colombiana exige crear las condiciones sociales y políticas necesarias para que la violencia y la inseguridad sean cosa del pasado.

2. Referente al pilar de la **equidad**, Colombia es uno de los países con mayores desigualdades en el continente más desigual del mundo. Dependiendo de las ediciones, Colombia puede estar entre los tres países más desiguales de América, y entre los 10 o 15 más desiguales del mundo. La fractura social que eso genera es profunda. O Colombia atiende las disparidades sociales, o pone en riesgo su propio futuro.

⁵² IBID

3. En cuanto al pilar de la **educación**; se concibe como el más poderoso instrumento de igualdad de la sociedad. La educación no solo nivela, sino que abre puertas de progreso, y mejora la calidad de la democracia. Una población educada puede aprovechar las oportunidades económicas que se le presentan, y tiene mayores capacidades para participar en el sistema político, en la economía de mercado y en la defensa de sus propios derechos. Las grandes revoluciones sociales observadas en los países de desarrollo reciente invariablemente han estado asociadas a grandes transformaciones educativas.

Ya en el capítulo I de la DIMENSIÓN SOCIAL, se encuentra el componente relativo a los programas y proyectos de inversión social, sin embargo, la mayor cantidad de los programas y proyectos van encaminados al sector educativo, al igual que los recursos como se verá más adelante.

1.12.5.231. Realizar acciones tendientes a prevenir y disminuir la violencia intrafamiliar y de género.

1.12.5.232. Crear convenios a nivel regional y nacional que promuevan el empoderamiento de la mujer.

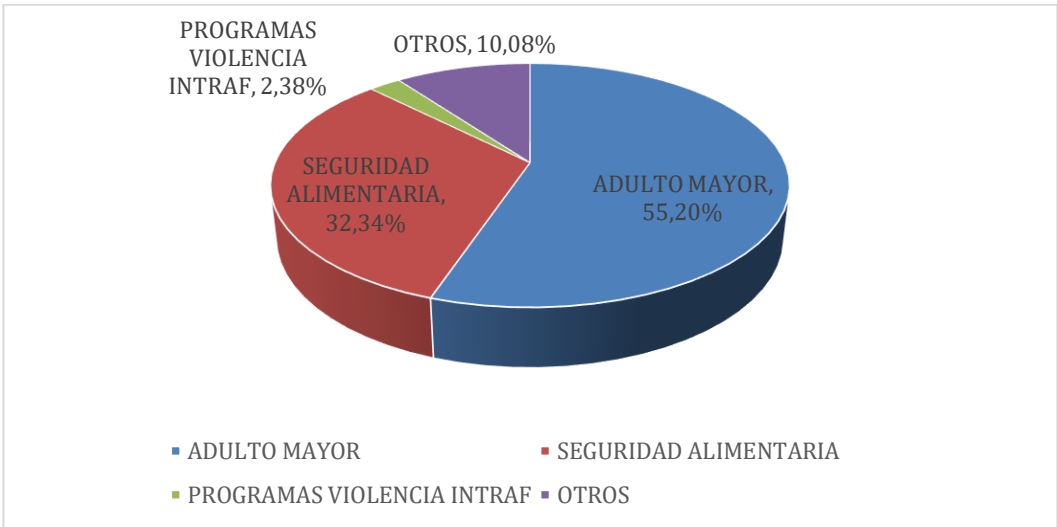
1.12.5.233. Gestionar convenios que permitan el establecimiento de una estrategia para el funcionamiento de un hogar de paso, que atienda la mujer e hijos víctimas de maltrato intrafamiliar.

1.12.5.234. Implementar una estrategia para apoyar a la familia denominado "Primero la Familia".

Se tienen un total de 14.843 millones de pesos para el cuatrienio, en temas sociales, sin embargo, al mirar en detalle. se tiene que de esa cantidad 8.194 millones son para la atención de los adultos mayores, la gran parte de ellos en programas de tipo asistencial y del restante 4.800 millones han sido para los

programas de seguridad alimentaria, lo que da un total de 12.994 millones de pesos en esos dos programas, y correspondería al 87,55% del presupuesto para esas dos actividades dejando un total de 1,849 millones para los programas restantes lo que equivale al 14,45% de los recursos planteados en el Plan Plurianual de Inversiones, y un total de 353 millones en los cuatro años para programas relacionados con la equidad de género y la protección a la mujer y prevención de la violencia intrafamiliar lo que corresponde y equivale al 2,3 % del presupuesto de financiamiento del plan de desarrollo en el tema social dedicado para hacer aportes al desarrollo de programas y proyectos sociales que tengan relación directa con los procesos de violencia intrafamiliar en el Municipio de Dosquebradas.

Gráfica No 15 inversión de recursos plan de desarrollo Dosquebradas 2016-2019



Fuente: elaboración propia

11. ESTADÍSTICAS RELACIONADAS CON LAS ACTIVIDADES DE COMISARIAS DE FAMILIA

Es claro que las funciones de las comisarías de familia en Colombia han estado orientadas a cumplir funciones importantes dentro del marco de la orientación, la atención y la toma de medidas que impacten y garanticen los derechos constitucionales de acceder a la administración de justicia, este reciente modelo de implementar y facilitar el acceso de las personas y la comunidad a mecanismos alternativos y ágiles para resolver asuntos relacionados con los derechos de las mujeres y los niños.

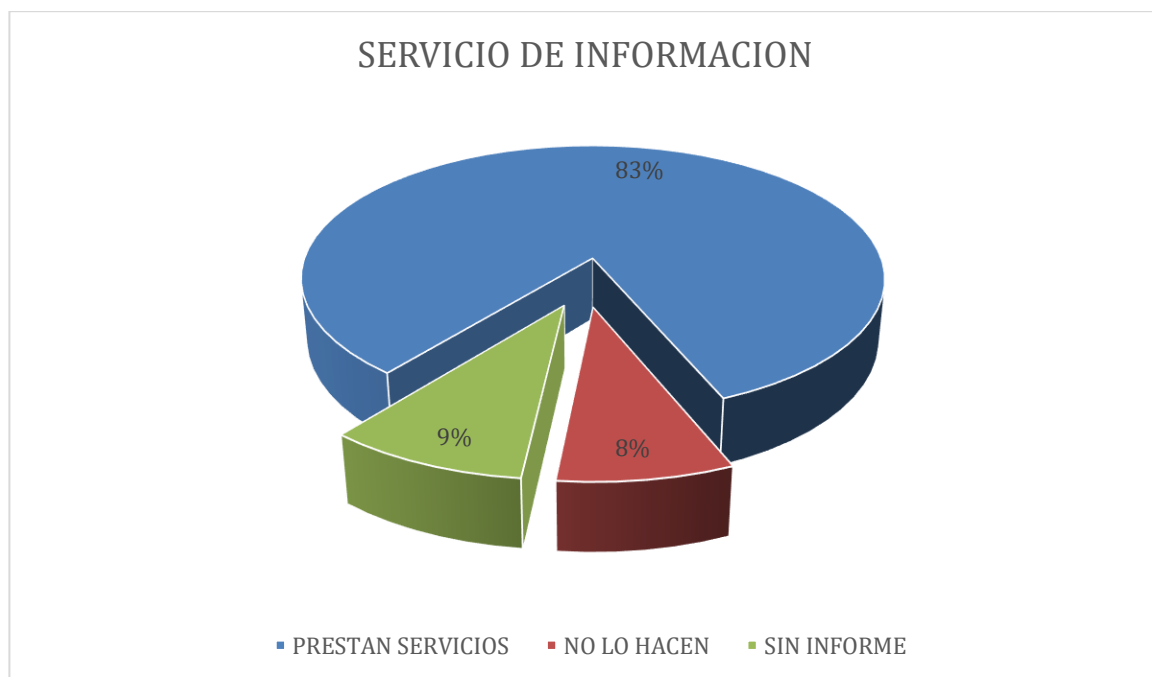
Una mirada a las actuaciones que se generaron en las comisarías de familia del país y se han evidenciado algunas de las debilidades conocidas según un estudio realizado por la Procuraduría General de la Nación.

En relación al informe, se detallaron los aspectos más relevantes de las 1217 comisarías que al año 2011 funcionaban en el territorio nacional.

Calidad de la atención

como primera se ha de tomar como punto de partida la calidad de la atención, que fue prestada por las comisarías a nivel nacional, teniendo como factor importante la atención la oportunidad de mejora en la calidad del servicio, medido como la oportunidad para orientar, instruir y aclarar cuáles son los derechos y deberes de las personas que allí acuden, que puede hacer la comisaría por ellos y que se definan las rutas de atención según el caso (orientación sexual, asistencia médica, psicológica, legal, mecanismos de protección, a acceder a la verdad justicia y reparación.

Grafica No 16 Calidad de atención por parte de las comisarías de Familia



Fuente: Sistema de Vigilancia de los Derechos desde la Perspectiva de Género de la Procuraduría General de la Nación. 2011.

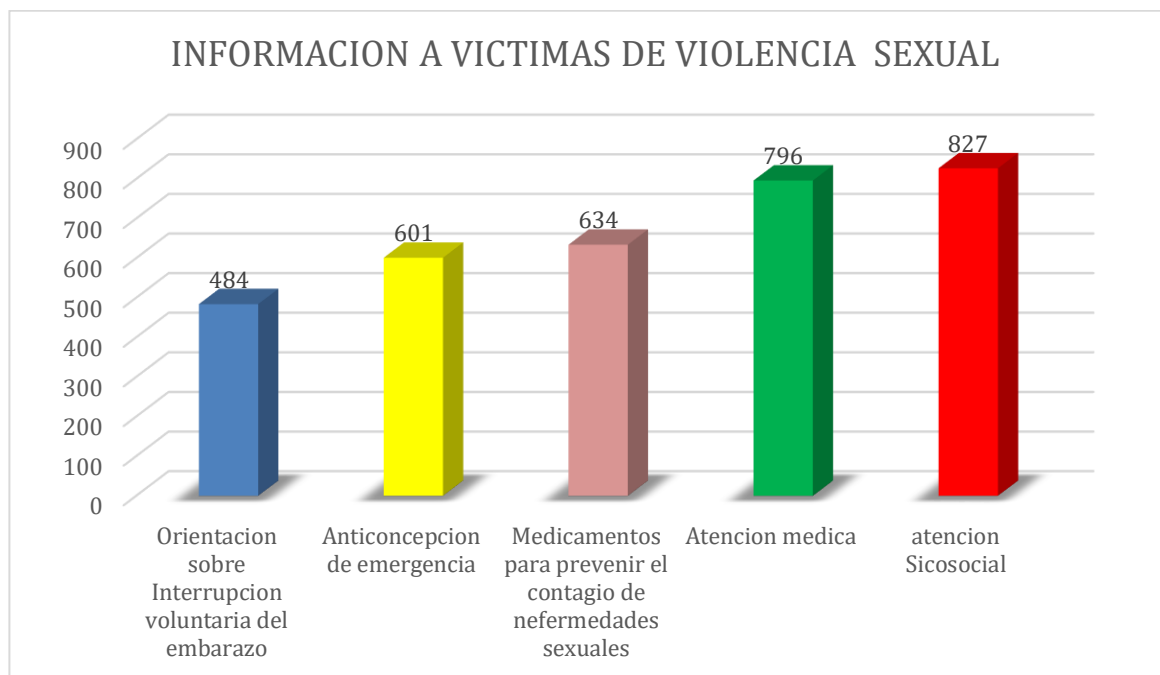
el 83% de las comisarías sobre el tema de la orientación han concluido que vienen desarrollando la tarea orientadora, el 9% no lo hacen y el 11% se encontró sin información, es decir que las 1217 comisarías que existen en el país cerca de 100 de ellas no brindaron el servicio de información y orientación, apartándose del real deber ser de las cosas y el propósito de las comisarías, pues no se entendería como, el orientar no se ha llevado a cabo pues es el insumo fundamental para el proceso de atención. Y además contrariando lo dispuesto en la ley 1257 de 2008, que establece que las víctimas de cualquier tipo de violencia tienen el derecho a recibir la atención clara oportuna y veraz con los sistemas de atención, a la salud sexual, y a los servicios que se encuentren disponibles en las comisarías.

Comisarías que informan a las víctimas de Violencia, sobre la atención gratuita que pueden tener y los servicios a los que pueden acceder.

En los últimos años se ha evidenciado que los delitos sexuales tanto en mujeres y principalmente en los niños y jóvenes, en relación con este tema la cifra y los datos mostraron unas cifras preocupantes, si se tiene en cuenta el riesgo que a diario existe, de este tipo de delitos y lo inmediato que debería ser brindar una atención integral por parte del estado a las que han sido consideradas víctimas de este tipo de comportamientos.

En este tema de las 1.217 comisarías del país y según el informe de la procuraduría se tuvieron los siguientes datos:

Gráfica No 17 Información de Víctimas de Violencia Sexual



Fuente: Sistema de Vigilancia de los Derechos desde la Perspectiva de Género de la Procuraduría General de la Nación. 2011

Preocupante las cifras que allí se reflejaron, ya que se toma como referente las 1.217 comisarías reportadas y evaluando los cinco criterios de información relacionados en la gráfica se ha podido deducir que a pesar de lo que establece la ley en materia de atención inmediata, oportuna e integral a las víctimas de este tipo de violencia, ha existido un desconocimiento real de los verdaderos servicios que prestan las comisarías para estos casos, el desconocimiento puede en algunos casos suceder porque quienes tienen el deber de brindar la información o no la conocen o simplemente no lo hacen y quienes acuden a este tipo de justicia buscando orientación, tampoco tienen el mínimo conocimiento de las rutas de atención, de sus deberes y de sus derechos, los cuales bajo el criterio legal deberán ser de inmediato cumplimiento. Ese tipo de atención, la información tampoco se encuentra disponible para ser consultada de manera inmediata por quienes la requieren y no se encuentran ese tipo de evidencias, información disponible en sitios especializados e inclusive en las páginas de las administraciones municipales y por ello, una vez más se hará necesario poner a disposición de la comunidad la información relacionada con todos estos procesos y derechos, dotar de herramientas técnicas y tecnológicas a las administraciones para que el acceso a la justicia esté a la par con los avances técnicos y tecnológicos.

El anterior gráfico ha mostrado como de la totalidad de las comisarías de familia en el país solo 484, le brindaron información a las víctimas sobre los procesos y mecanismos a los que podían acceder para la interrupción voluntaria del embarazo esto es únicamente el 39,8% de las comisarías lo hicieron, algo ilógico si se tiene presente el número de víctimas que a diario se reportan por ese delito.

También que solo 601 comisarías (49,4%), informaron a las víctimas sobre los mecanismos a los que tenían derecho, para acceder a los anticonceptivos de emergencia, como principio para el tratamiento al problema.

Igual sucede con las comisarías que debieron en su momento informar a las víctimas de violencia sexual, sobre el uso y la disposición de los medicamentos a los que podían acceder para prevenir hacia futuro las enfermedades de transmisión sexual, del total solo 634 informaron a las víctimas (52,1%), la mitad de las personas víctimas de este flagelo no han sido informadas sobre estos mecanismos de atención. Así como también que los derechos a recibir de manera oportuna una adecuada atención médica, también se contempla dentro de la ruta de atención para estas personas, pues solo 796 comisarías lo hicieron esto es el 65,4% de las comisarías del país actuaron conforme a los preceptos legales. y donde más información se brindó fue en materia de derechos de las personas a recibir también de manera oportuna una adecuada atención psicosocial, en este ámbito del total de las comisarías a nivel nacional 827 brindaron este tipo de información (68%) de ellas lo hicieron.

Quejas recibidas por la deficiente información y atención brindada por las comisarías de familia.

Si se analiza con detenimiento las quejas radicadas por inconsistencias o regular información que se ofrece a través de las comisarías de familia se han encontrado algunas cifras que reflejan todas las deficiencias que se han presentado en el servicio de atención por parte de las comisarías y los entes que tienen la tarea de adelantar los procesos cuando se tienen los temas relacionados con la violencia intrafamiliar.

Los números asociados a este ítem han reflejado también la capacidad de respuesta que tienen las comisarías frente a la necesidad que tienen las personas de sus servicios, el incremento que se ha dado en materia de delitos familiares, sexuales en contra de mujeres y niños a veces sobrepasa la capacidad de reacción de los organismos del estado encargados de dar respuesta inmediata y

oportuna a esta problemática. Muchas veces el personal reducido, la falta de alternativas de atención hacen que la respuesta a cualquier hecho de violencia física o psicológica, no se atiende o se atiende inadecuadamente, por ello es de vital importancia la articulación de diferentes actores a esta problemática, la ampliación de métodos y el acoger nuevas propuestas para el manejo de la información y la interacción con las personas.

Se encontraron datos que indicaron que en la vigencia 2011, un total de 116.498 quejas, del total de comisarías que reportaron la información teniendo que para el caso de Risaralda, las quejas relacionadas con la atención ascendieron a 50 quejas en promedio por año por cada comisaría del departamento incluyendo la comisaría de Dosquebradas.

Prevención

En este aparte se han tratado los temas relacionados con las funciones asignadas a las comisarías y que tiene que ver, con las medidas que se adoptan para identificar los posibles riesgos que se pueden suceder con relación a la vulnerabilidad que se presenta en materia de violencia intrafamiliar y delitos sexuales, se refiere a lo establecido en la ley 1098 de 2006, especialmente al evento relacionado con los planes programas y proyectos creados por los entes territoriales para, hacer de la prevención una política pública y que se hagan en la atención inmediata de los eventos que se generen. Las políticas se han basado más en la atención cuando el hecho sucede, que en reforzar la prevención para que no suceda.

Según lo dice la Procuraduría General de la Nación, en su informe sobre los modelos de comisaría de familia que se trabajan en el país se tiene⁵³

Que un 73% de las comisarías afrontan el tema de la prevención a través de interacción con los estudiantes de los colegios, dejando de lado un grupo de personas que, aunque son víctimas de ese fenómeno, no están en el grupo de los que se pueden encontrar en los colegios, nos referimos a las mujeres adultas que siguen representando junto con los hombres un importante número en las cifras de violencia. Reportándose a nivel nacional con el 30% los casos de Violencia intrafamiliar y con un 33% los casos de violencia en contra de niños y niñas en su gran mayoría violencia de tipo sexual.

Si bien se expresa por parte de la procuraduría lo siguiente en cuanto a la confianza que perciben los usuarios en las comisarías de familia.

Las dificultades que perciben para la realización de las acciones preventivas, según el 67.7% de Comisarios y Comisarias, es decir 824, se agrupan según los siguientes argumentos: el 32% identificó el bajo nivel educativo y de compromiso de la sociedad y la familia para responder y asistir a las actividades preventivas; el 25,7% la falta de presupuesto para llevar a cabo estas acciones; el 17,2% el escaso cubrimiento del área rural por difícil acceso, dificultades de comunicación, de transporte y costos asociados; el 5.1% manifestó como dificultad la carga laboral y la congestión y el 5.7% manifestó otras razones. Llama la atención que sólo el 10% manifestó como dificultad la ausencia de equipo interdisciplinario y el 4% no manifestó dificultad alguna⁵⁴.

El 17,2% aduce el escaso cubrimiento en el área rural, punto importante si se tiene en cuenta que la posibilidad de comunicación a través de plataformas virtuales facilita esta conexión y disminuye, este valor de medida sumados al 5,1% que

⁵³ PROCURANDO LA EQUIDAD, procuraduría general de la nación, vigilancia superior a la protección de los derechos desde la perspectiva de género, segunda parte

⁵⁴ PROCURANDO LA EQUIDAD, procuraduría general de la nación, vigilancia superior a la protección de los derechos desde la perspectiva de género, segunda parte pág. 10

manifestó la carga laboral y el 5,7% la congestión, la herramienta web entonces estaría fundada bajo el criterio de un 28 % de personas que no acuden a las casas de las justicia por las incomodidades, la distancia y la falta de recursos.

Medidas frente a las violencias de género en la familia

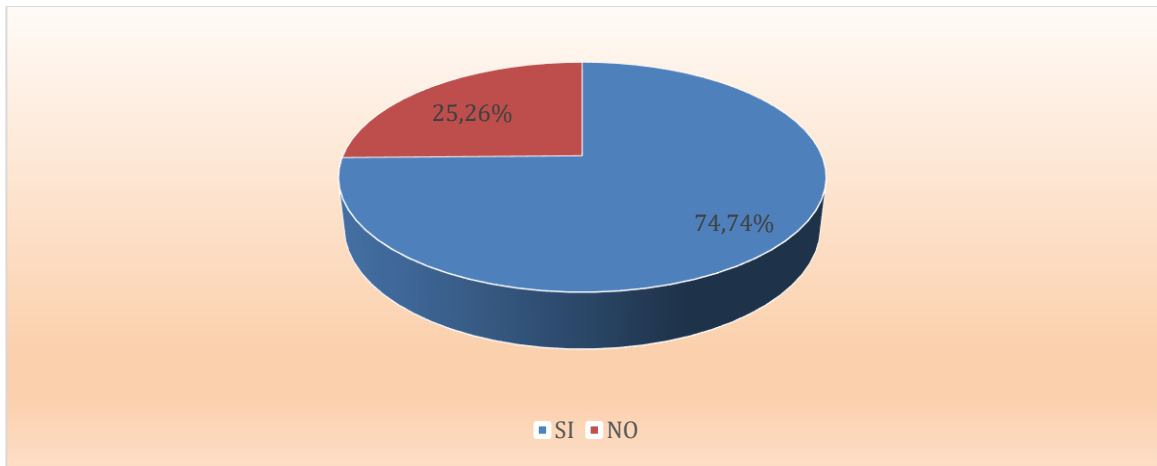
Se ha considerado la violencia de género acorde con lo estipulado en la legislación Colombiana, la cual (ley 1257 de 2008) tiene previsto castigar con cárcel a los infractores de esta clase de delitos. Y aun así las conductas tipificadas como daño psicológico, patrimonial y sexual llevan a que por parte de los entes competentes se adopten medidas para garantizar la estabilidad, la verdad la no repetición frente a estos hechos, y que quien sea acogida como víctima, se le pueda brindar una asesoría integral para procurar el retorno a la normalidad y a la integración social.

11.1 RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADAS

En consideración al proceso de recolección de la información, y la aplicación de las respectivas encuestas se han obtenido los siguientes resultados.

Respecto de la pregunta, si el personal entrevistado conocía que era una comisaría de familia, los resultados obtenidos fueron los que a continuación se detallan, teniendo en cuenta que el número de encuestas aplicadas fue del orden de las 384.

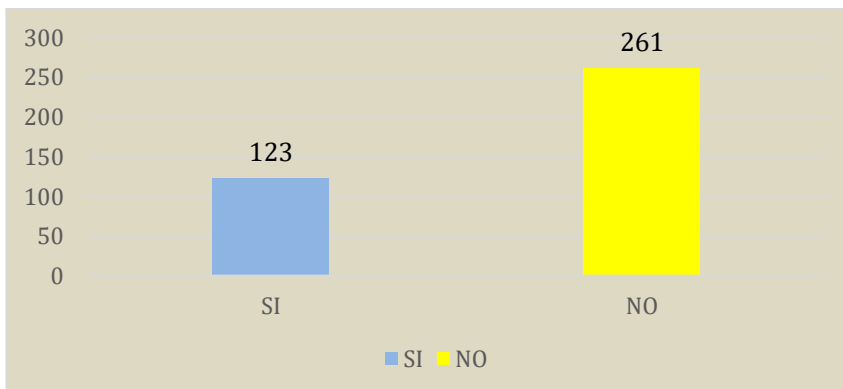
Gráfica No 18 ¿Conoce qué es una Comisaría de Familia?



Fuente: elaboración propia

El 74,74 % de los entrevistados ha declarado conocer que es una comisaría de familia en cambio el 25,26% de los entrevistados dice no conocer que es una comisaría de familia. Lo que dejado ver que una buena parte de la población que no conoce que es una comisaría de familia, especialmente la población infantil.

Gráfica No 19 ¿alguna vez ha acudido a una comisaría de familia?



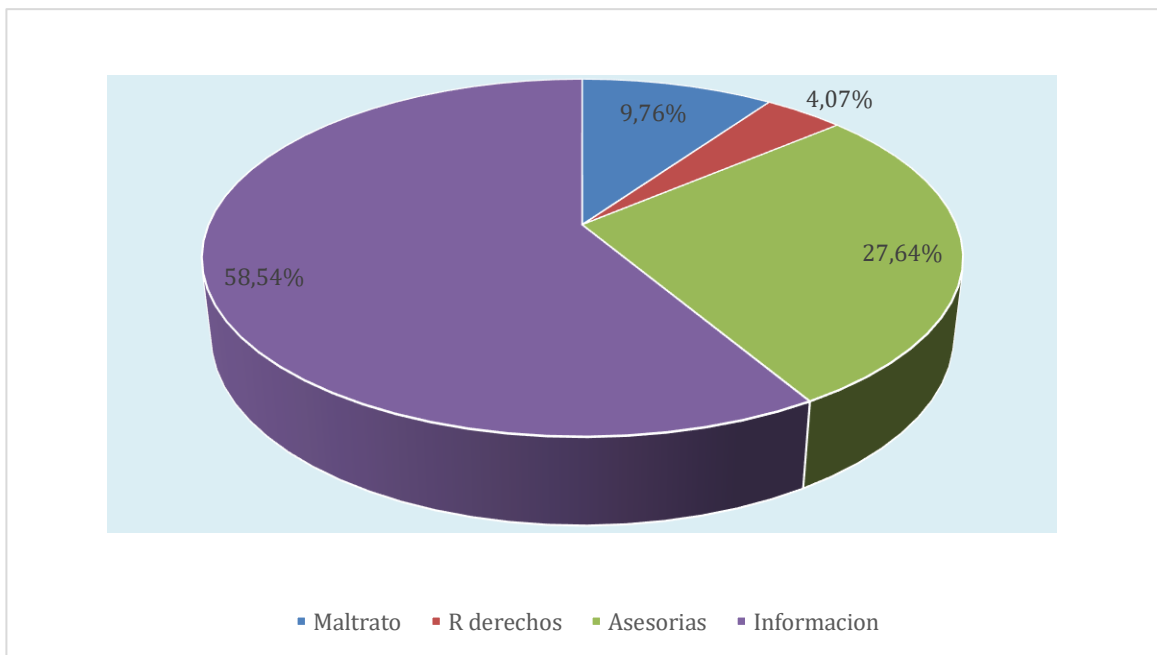
De los que han contestado a la pregunta afirmativamente, han manifestado el 32,03% que contestaron que efectivamente, en alguna oportunidad han asistido a

una casa de la justicia, de esas 123 personas que afirmativamente contestaron que al haber acudido a la comisaría utilizaron los servicios de:

Maltrato	12
Restablecer derechos	5
Asesorías	34
Información	72

Lo que ha representado una distribución porcentual de la siguiente manera

Gráfica No 20 ¿Conoce qué servicios presta una comisaría de familia?



Fuente: elaboración propia

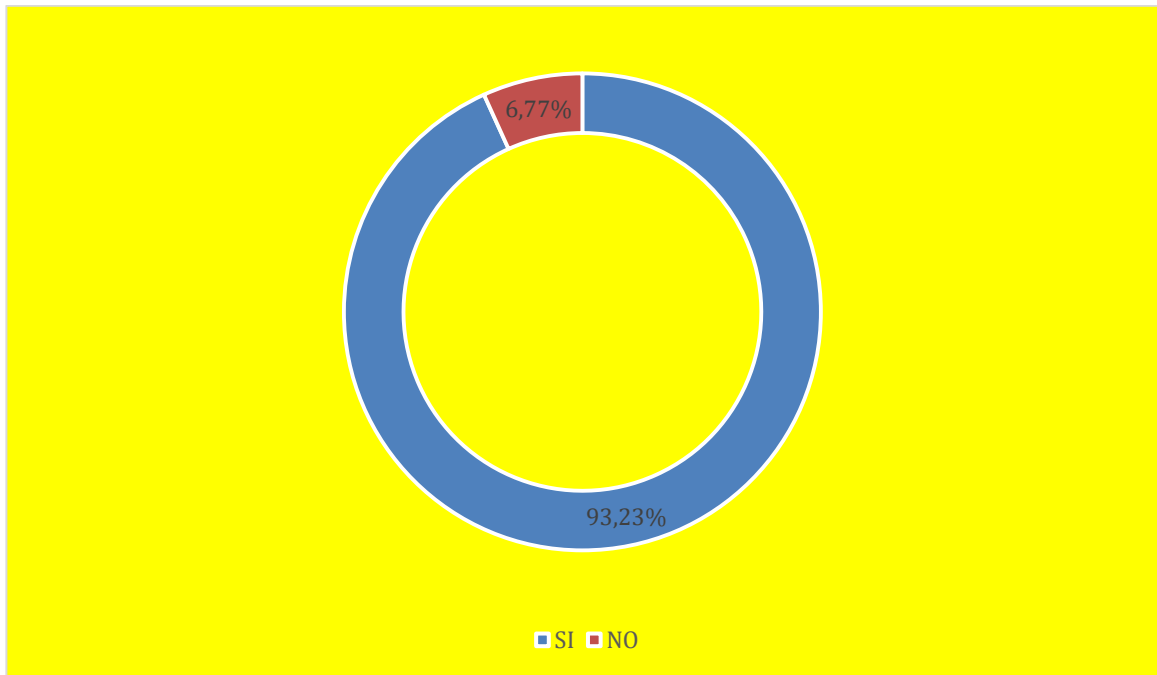
Lo anterior ha llevado a que se pueda tener una conclusión, y es que la gran mayoría de las personas que acuden a una comisaria de familia en ocasiones lo hacen porque es el sitio más cercano a su hogar, o porque asumen que la

autoridad municipal independiente de quien sea, es capaz de orientarlos en problemas, aunque estos en nada tengan relación con las comisarías de familia. Con un 86% de las personas que alguna vez asistieron a la comisaría y que solo lo hicieron por consultar algún tema o por buscar orientación acerca de algún tipo de problema y solo el 14% de los entrevistados lo hacen porque en verdad requieren de servicios o solución de problemas.

Además de lo anterior en la pregunta 4. ¿Dónde se estableció si las personas saben donde se encuentra ubicada la casa de la justicia?, solo el 20% de los entrevistados asegura saberlo y un 80% no sabe donde acudir y relacionan la comisaría con la alcaldía de Dosquebradas más que con la casa de Justicia.

Ahora bien, sobre el cuestionamiento acerca de que si consideran que una página web, una plataforma, un aplicativo, donde desde cualquier sitio básico con acceso a internet, puedan consultar, preguntar, denunciar y orientarse la población ha respondido de esta manera:

Gráfica No 21 ¿Considera que una página web resultaría útil para dar a conocer casos de violencia intrafamiliar?

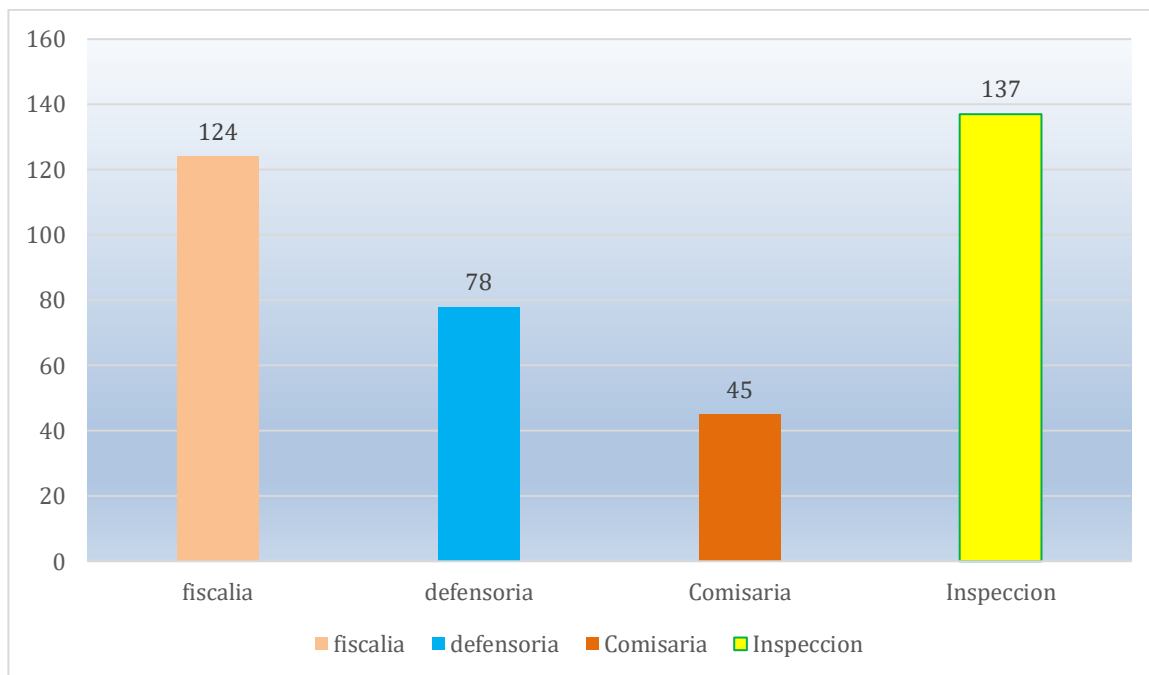


Fuente: elaboración propia

El 93,23% de las personas ha considerado que la utilización de aplicativos, vía teléfonos, PC, donde se pueden consultar y acceder a todos los mecanismos y servicios que prestan las comisarías de familia resultaría de gran importancia, y solo el 6,77% de las personas no lo creen, porque básicamente el aplicativo no funciona sino por la desconfianza en los sistemas de administración de justicia.

Cuando a los encuestados se les ha preguntado acerca de ¿a dónde acuden en caso de maltrato a una mujer?, se resume en la siguiente gráfica.

Gráfica No 22 ¿En Caso de Maltrato a un Menor o a una Adulto usted Acude?



Los resultados muestran a la clara que la opción menos aceptada para las personas ante cualquier situación que se enmarque en los parámetros de la violencia sexual, a menores, violencia de género e intrafamiliar, es asociado con la alternativa del uso de la fuerza pública, y no es que no se pueda dar, porque ineludiblemente el inicio del proceso acorde con las causas se puede dar en cualquiera de esos escenarios. Sino por el contrario las comisarías de familia, aunque se conocen, en algunas de las personas identificadas les cuesta relacionar la comisaría con los servicios que le prestan, y en primera instancia ellos han optado por acudir a fiscalías, inspecciones (policía), y la misma defensoría en busca de asesoría jurídica, antes que acudir a una comisaría de familia.

Dentro de la recolección que se ha realizado y ante la pregunta de ¿por qué considera que algunos casos de violencia intrafamiliar no se denuncian?, se encontró una respuesta razonable a lo que se vive en la actualidad en el país

Temor 212 personas (55,20%)

Desconocimiento 23 personas (5,98%)

Falta de tiempo 87 personas (22,65%)

Falta de recursos 62 personas (16,14%)

Es claro que lo que más impacta para impedir que una, persona decida no denunciar algún caso de violencia intrafamiliar, se ha relacionado directamente con el temor que puede sentir o siente por el presunto agresor, además sabiendo que en la mayoría de los casos, las agresiones ocurren por algún familiar cercano, quien a su vez resulta ser el responsable económico del sustento familiar, en estos casos el temor no es tanto a la agresión física o psicológica, el temor está encausado básicamente en la dependencia económica que muchas de las víctimas tienen con los agresores, y no tal vez porque sientan temor por ellos pero si lo sienten por su núcleo familiar.

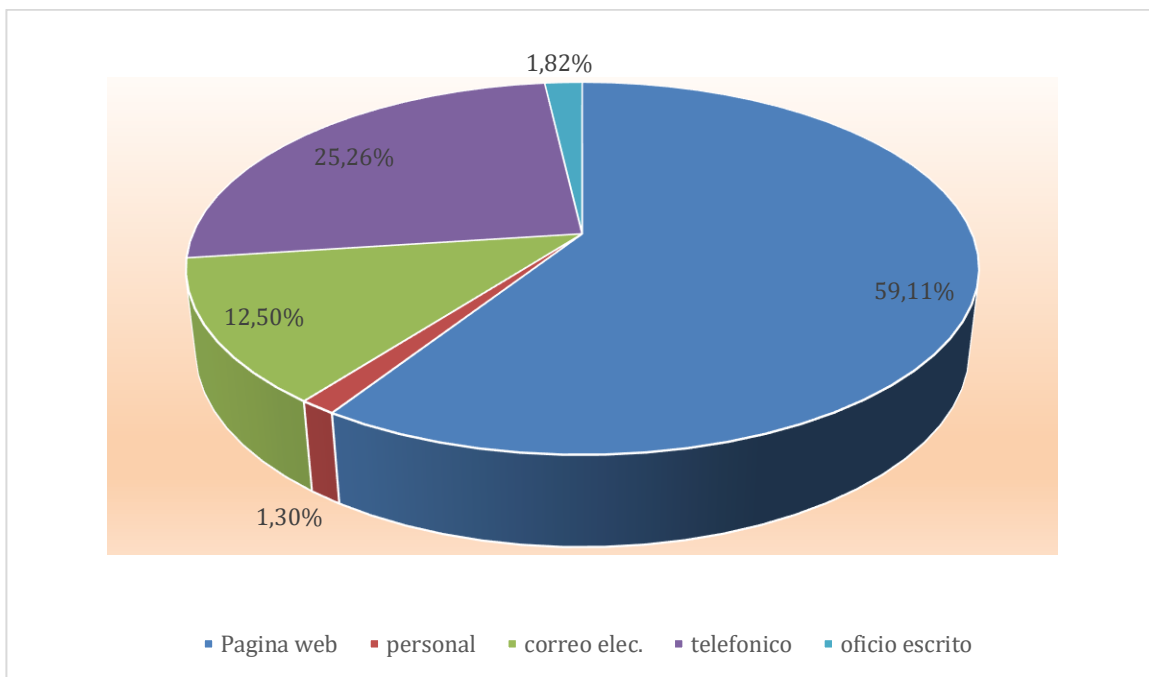
En relación con la percepción que se ha tenido y que el común de la ciudadanía tiene para efectuar denuncias o pronunciarse con relación a hechos que de una u otra forma alteren el diario vivir con la sociedad y ante la pregunta directa que si han sido en alguna oportunidad testigos de casos de abuso, maltrato o cualquier tipo de violencia, y que si ellos denunciarían sí o no, las respuestas encontradas, efectivamente apuntan en casi su totalidad a decir que efectivamente lo harían como se encuentra a continuación.

Si lo haría 363 (94,53%)

No lo haría 21 (5,47%)

Es claro y evidente que casi la totalidad de los encuestados denunciaría actos que se relacionen con cualquier tipo de violencia, sin embargo, a la hora de preguntarle a través de qué medio lo considerarían más eficiente se encontraron los siguientes resultados:

Gráfica No 23 ¿A través de qué medio consideraría más eficiente realizar una denuncia?



Fuente: elaboración propia

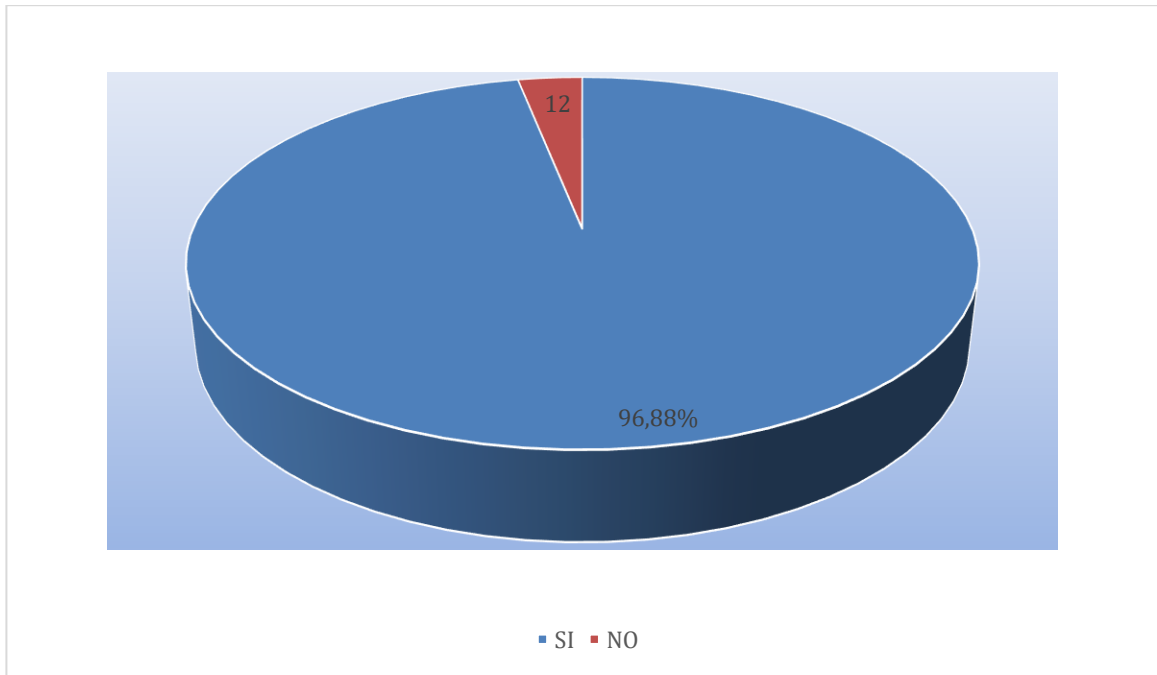
es importante analizar y mirar con detenimiento estos resultados, la gran mayoría ha afirmado que ante un eventual caso de violencia, prefiere y está seguro de denunciar, pero ante el cuestionamiento si esta denuncia la haría de manera personal o por oficio, que son las opciones que se predisponen para que la persona sin temor alguno asuma en la sociedad una responsabilidad civil como le corresponde, prefiere en este caso buscar otros medios menos directos para realizar ese tipo de denuncias y aquí se han encontrado como el 59,11 % prefería hacerlo a través de una página Web o plataforma, el 25,26 a través de teléfono y un 12% utilizaría el correo electrónico. Si ha de tenerse en cuenta que estas tres últimas opciones consideradas se reúnen en torno a la tecnología actual, ya que a través de los dispositivos móviles se puede acceder a cualquiera de las tres alternativas lo cual llevaría a determinar un gran total de 97% de las personas que

estarían dispuestas a denunciar utilizando cualquiera de los tres mecanismos descritos.

Eso también como parte del cuestionamiento que busca articular lo anterior para evidenciar las posibilidades que efectivamente se tendrían a través del desarrollo de plataformas y mecanismos tecnológicos, que buscan la funcionalidad de las comisarías y la participación de las personas en los procesos de construcción de sociedad.

Ahora bien la puesta en funcionamiento de la página obedece a los resultados obtenidos en la encuesta y a la aceptación, que se tuvo por parte de la comunidad al analizar la muestra de la comunidad y de las personas entrevistadas, es así como entre los factores claves que se describen, como la utilización de la vía telefónica, la página web o el correo electrónico que son los tres medios por los cuales las personas encuestadas se refirieron a la pregunta suman un total de 96.87%, por lo tanto ha de tenerse en cuenta que cualquiera de estos instrumentos para acceder a la administración de justicia de las comisarías se alcanza para todas aquellas personas o que cuentan con un teléfono inteligente o que tienen acceso a redes de internet, se considera una excelente alternativa darle viabilidad a la construcción y puesta en funcionamiento de la página web. Como aplicativo que acerque a la comunidad y la comisaría de familia y como enlace los medios electrónicos digitales y la internet, como resultado de la percepción de la comunidad.

Gráfica No 24 ¿Regularmente en los sitios dónde usted permanece tiene facilidad para el acceso a internet?



Fuente: elaboración propia

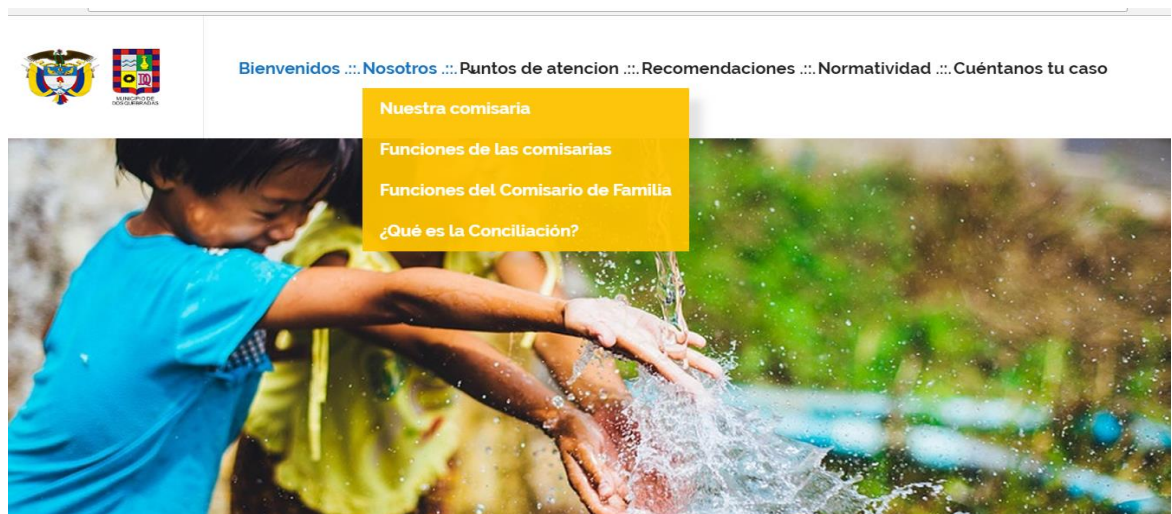
El 96,88% de las personas han tenido o tienen acceso a internet en el sitio donde habitualmente permanecen, ya sea casa, trabajo, Automóvil, y es por ello que consideran que esta es una herramienta valiosa, sencilla y ágil para acceder al sistema de justicia de las comisarías y poder hacerse partícipes de una sociedad más activa y en busca del respeto de los derechos de los demás.

12. CONTENIDO PAGINA WEB

La implementación y puesta en funcionamiento de la Plataforma Virtual para la Atención de Violencia Intrafamiliar, en casa de Justicia del municipio de Dosquebradas, se obtiene después de haber realizado una encuesta a usuarios que frecuentan la Casa de Justicia y todas sus dependencias y población en general, en ella se trataron puntos importantes y siendo unos de los principales objetivos el mejoramiento de la atención de los casos que se reportan y los que no se han reportado en las Comisarías de familia del Municipio en mención ya sea por desconocimiento, temor o pena y dar a conocer los diferentes servicios prestados en la entidad, a continuación de describen los módulos implementados en la Plataforma Virtual.

12.1 MÓDULOS

Figura No 25. Pantallazo de la página de quienes somos



Dentro de la pagina web se han trazado e incluido unas líneas de contacto, donde se podran cosultar los conceptos basicos que se relacionan con las comisarías de familia, lo que significa una comisaria, sus funciones apuntando de esta manera a que se logren unos mínimos requisitos y conceptos relacionados con los servicios

que allí se han de prestar y como se podrá acceder a ellos, así como las responsabilidades que deben tener desde la perspectiva del comisario de familia del municipio.

Figura No 26. Pantallazo de página con los puntos de atención.



Otro parámetro importante que también se ha considerado dentro de la plataforma, es lo que se relaciona e identificada claramente con los puntos de atención de los que se dispone en la casa de justicia y en especial en la comisaria de familia. Los teléfonos de contacto, los horarios, y las zonas de influencia.

Figura No 27. Pantallazo de la página con datos de eventos y servicios consultados

Bienvenidos ::: Nosotros ::: Puntos de atención ::: [Recomendaciones](#) ::: Normatividad ::: Cuéntanos tu caso

Título	Visto
Bullying o matoneo infantil	Visitas: 28
Ciberacoso	Visitas: 21
Código nacional de policía y convivencia	Visitas: 29
Maltrato infantil	Visitas: 15
Trabajo infantil	Visitas: 20
Violencia de género	Visitas: 25

10 ▾

El módulo de recomendaciones establece de manera clara como a medida que la página ha sido consultada, por cualquier caso, relacionado con el fenómeno de la violencia intrafamiliar nos muestran el grado de participación de la comunidad y la efectividad del aplicativo.

Figura No 28. Pantallazo de la página con el contenido de normatividad vigente

Bienvenidos ::: Nosotros ::: Puntos de atención ::: [Recomendaciones](#) ::: [Normatividad](#) ::: Cuéntanos tu caso

Normograma

Normatividad Monday, 22 January 2018 Administrador Visto: 6 Imprimir Correo electrónico

- Código penal - Ley 599 del 2000
- Ley 82 de 1993
- Ley 204 de 1995
- Ley 823 de 2003
- Ley 906 de 2004
- Ley 1098 de 2006
- Ley 1257 de 2008
- Ley 1542 de 2012
- Ley 1719 de 2014
- Ley 882 de 2004

www.comisariadefamiliasquebradas.com/index.php/guia-academica

El módulo legal o aquel que determina las normas decretos y leyes que tienen una relación directa referente a la normatividad que rige, todos y cada uno de los procesos y procedimientos asociados a las rutas de atención para los problemas y el fenómeno de la violencia intrafamiliar, en el mismo se ha de consultar de manera clara el contenido de las normas allí expuestas.

Figura No 29. Enlace con la página para acceder a servicios y/o peticiones



Este módulo resulta ser uno de los de más importancia dado que allí la comunidad entregará todos los datos relacionados en primera instancia, la identificación personal de quien utiliza la página, seguido de la posibilidad de identificar el tipo de denuncia que el usuario pueda realizar. Sin embargo, no necesariamente se debe conocer el tipo de denuncia ya que dado el poco conocimiento que se tiene de la casa de la justicia, resulta más importante el enlace donde el usuario pueda detallar el caso, y de ahí los filtros utilizados por el personal de la comisaria de familia determinara la ruta de atención. Por todo lo anterior es importante este módulo y resulta fundamental porque es ahí precisamente donde se activarán los protocolos de atención y se definirán las rutas trazadas según el caso. La identificación de quien solicita la atención y el caso específico que se ha de detallar, con la participación de las autoridades de la comisaría que continuamente revisan, reportan y hacen seguimiento a lo allí planteado.

Es fundamental el contenido de la página dado que es el resultado de las investigaciones, consultas, desarrollo y aplicación del instrumento de recolección

de la información (encuesta), lo que finalmente ha culminado con el diseño e implementación de la herramienta, teniendo como factor preponderante las necesidades de la comunidad de acceder a los procesos de administración de justicia y las oportunidades que brindan el desarrollo de plataformas como alternativas de solución a la problemática de acceso a ciertos servicios entre ellos los prestados por las casas de justicia y Comisarías de familia.

12.2 CARACTERÍSTICAS DE LA PÁGINA WEB

COMISARIA DE FAMILIA

Dominio: www.comisariadefamiliaadosquebradas.com

Implementada como modelo CMS (Gestor de contenido administrable)

CMS Joomla 3.8.2

Categorías – Artículos

Dominio licenciado por 1 año - A2Hosting, a partir del segundo año el costo será asumido por la alcaldía Municipal.

Hosting dedicado 1 año - A2Hosting

Motor de base de datos MySQL

Conexión API Google Maps para cargue georreferenciado Direcciones Comisarias en Dosquebradas.

Google Forms para formulario "Cuéntanos tu caso".

Maquetado

Menú superior

1 columna (Contenido)

2 módulos pie de pagina

– Logotipos Contador de visitas

Plantilla base JooThemes-Transport-Free

-Predeterminado

Diseño responsive para adaptar a múltiples dispositivos (Multiplataforma)

Dirección de administración

<http://www.comisariadefamiliaadosquebradas.com/administrator>

12.3 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA PÁGINA WEB

En relación con lo que se ha de disponer para el diseño y la implementación se da por los resultados que se obtuvieron en desarrollo de las encuestas aplicadas, a la muestra en el Municipio de Dosquebradas. De esta manera la página de la comisaria de familia de Dosquebradas quedó ajustada e insertada en el servidor principal de la Alcaldía de Dosquebradas. Y también la información relacionada con los procesos y procedimientos de la comisaría de familia quedan insertos en el mismo servidor principal de la alcaldía de Dosquebradas.

13. ESTRATEGIAS DE MERCADEO

En el mercadeo que ha de plantear debe ser en relación directa con la comunidad a impactar o la zona de influencia y de acción de la comisaría de familia de Dosquebradas, a través de la utilización de volantes, sesiones descentralizadas de información con los funcionarios de la comisaria, publicaciones en medios de comunicación hablados y escritos, donde se dan a conocer las direcciones teléfonos y la dirección electrónica de la nueva plataforma con las características y una breve explicación de cómo acceder a la misma, y los módulos que la componen.

Tabla No 2 estrategias de Marketing

OBJETIVO	REGISTRO PÁGINA WEB	DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN PAGINA WEB	POSICIONAMIENTO O PÁGINA WEB	IMPLEMENTACIÓN PLAN DE MARKETING
POBLACIÓN	Habitantes del municipio de Dosquebradas.	Habitantes del municipio de Dosquebradas.	Habitantes del municipio de Dosquebradas.	Habitantes del municipio de Dosquebradas.
ESTRATEGIA	Establecer un link en la página principal de la Alcaldía de Dosquebradas www.alcaldiadedosquebradas.gov.co	esta estrategia se basa en la disponibilidad de los recursos e instrumentos electrónicos que tienen las familias y personas dentro del área de influencia de la comisaria de familia, donde se les hará llegar la información relacionada con los servicios y acciones que son competencia de la comisaria, así como los correos electrónicos donde se pueden dirigir para acceder a estos servicios.	Mejorar el posicionamiento del sitio web, a través de la implementación de estrategias de optimización de los motores de Búsqueda en internet (SEO).	Aplicar e implementar estrategias de Marketing, para incrementar los seguidores del blog.
ACTIVIDAD	Realizar el registro del dominio	A partir del segundo año el registro y el pago del dominio, lo	Realizar Mantenimiento, y actualización de los contenidos de la	Mercadeo digital: esta estrategia se basa en la disponibilidad de los

	www.comisariadefamiliaadosquebradas.com y pagar el uso del servidor Hosting.	hará la alcaldía de Dosquebradas	comisaria de familia.	recursos e instrumentos electrónicos que tienen las familias y personas dentro del área de influencia de la comisaría de familia, donde se les hará llegar la información relacionada con los servicios y acciones que son competencia de la comisaría así como los correos electrónicos donde se pueden dirigir para acceder a estos servicios. Es el tipo de mercadeo más utilizado en la actualidad y generalmente este tipo de mercadeo da muy buenos resultados. Algunos ejemplos de este tipo de estrategia son sitios como: Facebook, Twitter, YouTube
INDICADOR	Página registrada	No. de habitantes informados.	Estrategia SEO establecida	Plan de marketing elaborado.
RESPONSABLE	Dirección Administrativa y de las TIC	Oficina de prensa y comunicaciones	Dirección Administrativa y de las TIC	Dirección Administrativa y de las TIC

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Como consecuencia del creciente aumento en los casos reportados de violencia intrafamiliar es conveniente, enfocar los esfuerzos hacia la utilización de mecanismos y herramientas adecuadas para la atención de este fenómeno, dado también que en muchos de los casos las personas no acuden a utilizar los servicios, ya sea por desconocimiento, o simplemente por el hecho de no tener al alcance los mecanismos idóneos para acceder al proceso.
- Se evidencia que en la sociedad actual existe una clara tendencia a confundir en el ámbito familiar, el nivel de autoridad al interior del núcleo familiar con la mayoría de los casos reportados en el país por hechos relacionados con la violencia intrafamiliar en ese sentido se tiene la creencia que corregir al menos, joven, se hace de manera tal que pareciera justificar el hecho de la utilización de la violencia.
- En otro aspecto el nivel de la violencia intrafamiliar ha llegado a ser claramente un hecho que muchas veces no es denunciado, dado que después de muchos de los hechos ocurridos viene seguido de las múltiples promesas por parte del agresor en cuanto a la no repetición, y posteriormente acompañado de expresiones de afecto y cariño que en ocasiones evitan que los mismos hechos tengan un trámite normal dentro de las diferentes rutas de atención.
- A la familia se le deben entregar los mensajes con la claridad de que los hechos relacionados con este tipo de violencia no es bueno, y que deben de alguna manera garantizar la no repetición de los mismos, para ello las entidades de todo orden además de presentar en los diferentes programas y planes de gobierno, alternativas poco claras para el tratamiento del

fenómeno, el cual solo se queda en cifras, en verdad consideren el aporte y el desarrollo de nuevas metodologías y sistemas que permitan un verdadero tratamiento y acceso real a la justicia para todas las personas en su territorio.

- Es importante que, para dar alcance a todas las personas, se utilicen las herramientas de tipo tecnológico que hoy en día se han desarrollado y que en la gran mayoría de los hogares colombianos se tiene acceso, la casa de la justicia y específicamente la comisaría de la familia no deben de ser una estructura pensada en la recepción de los problemas de las personas, la comisaría deber ser estructurada en cómo conocer la problemática y cómo tratarla desde la comisaría hacia la comunidad.
- Una herramienta como la que se propone donde todos los sectores de la sociedad tengan acceso a un portal en el cual de manera inmediata puedan recibir una respuesta u orientación a cierto tipo de problemáticas resulta efectivo en la medida que utilicen de manera efectiva el acceso a internet para acceder de manera ágil a los servicios de Justicia.
- Dado que en el Municipio de Dosquebradas se considera por parte de la comunidad que más del 90% de los mismos creen que las herramientas tecnológicas (celulares inteligentes e internet) son una muy buena forma de acceder y conocer todos y cada uno de los servicios de las comisarías de familia resulta importante también que los entes municipales redirijan los esfuerzos para hacer de esta una herramienta eficiente y eficaz que conlleve la disminución del fenómeno.
- Mirando también la violencia intrafamiliar como un acto consciente y deliberado que muchas veces es asociado con el entorno social y el desarrollo familiar, es consecuente también decir que, también muchas de

las funciones de las comisarías estarían y deberían orientarse hacia los programas de prevención y educación o reeducación de cada uno de los actores del fenómeno de violencia al interior del hogar, se pudo evidenciar que en muchas de las comisarías de familia a nivel nacional no se cumple tan siquiera con el papel de informar y mucho menos con el de orientar, por tal motivo, es esencial la claridad a partir de quienes tienen la obligación de orientar.

- Un mecanismo de plataforma virtual como el considerado acá es efectivo, si y solo si trae consigo el efectivo seguimiento por parte de las autoridades y personas encargadas de hacerlo eficaz. Dado lo anterior es fundamental acompañar todas estas acciones por más y efectivas acciones por parte de la Administración encaminadas a los procesos de prevención y orientación.
- La violencia intrafamiliar no es cuestión de castigos, ni pueden constituirse solamente en cifras e indicadores, el tema de la violencia intrafamiliar y las comisarías de familia deben ser un espacio para que verdaderamente allí se trabaje en torno a la problemática social, desde su concepción y simplemente sea el resultado de trámites y procesos al calor de hechos y realidades.

15. BIBLIOGRAFÍA

CAICEDO Claudia, Lucha contra la violencia intrafamiliar: perspectivas desde la experiencia colombiana [online]. dic.2005 [cita 15 junio. 2016]. Tomado de internet: <http://www.cifedhop.org/Fr/Publications/Thematique/thematique13/Caicedo.pdf>

RIVILLAS GARCÍA, Juan Carlos. ESTUPIÑAN GALINDO, Ana Carolina. FONSECA ÁVILA Angélica. Determinantes sociales y económicos de la violencia basada en género en Colombia 2010-2013. Bogotá. Ministerio de Salud 2014. 76p.

NIÑO, Lucy; NUÑEZ, Lida, Colombia: violencia contra las mujeres y las tecnologías de información y comunicación ¿Superando el patriarcado?, programa de apoyo a redes de mujeres. Asociación para el progreso de las comunicaciones, documento electrónico: de público acceso 2009 [citado el 15 julio de 2016], tomado de Internet <https://issuu.com/ciase/docs/violenciaytic>

HERNÁNDEZ CARDOZO, Héctor Wilson Comportamiento de la violencia intrafamiliar, Colombia, 2013. Bogotá. Instituto nacional de Medicina legal y ciencias forenses 2013, 88p.

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2012). Revista Forensis: Datos para la Vida, 2012. Volumen 14 N° 1. Septiembre de 2013. Capítulo 3: Págs.: 136- 151. (Fecha de acceso mayo 5 de 2016). Colombia. Disponible en: <http://www.medicinalegal.gov.co>.

GONZALES ORTIZ, Jorge E. violencia intrafamiliar: una forma de relación, un asunto de derechos humanos. Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Bogotá. 2003. 38p

INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES DE COLOMBIA. Violencia de Genero en Colombia, análisis comparativo de LOS AÑOS 2014 A 2016.

HISTORIAS DE VIOLENCIA, ROLES, PRÁCTICAS Y DISCURSOS LEGITIMADORES. VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN COLOMBIA 2000-2010 Claudia Gómez López, Rocío Murad, María Cristina Calderón. 2013 96 p

INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES, violencia intrafamiliar: una forma de relación, un asunto de derechos humanos [En línea] [15 junio de 2017]. Disponible en, <http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/33370/8+ViolenciaIntrafamiliar.pdf/6b3218ec>

Plan de Desarrollo de Dosquebradas 2012-2015 “Dosquebradas Empresa de Todos”, página 80

Plan nacional de Desarrollo de Colombia” Todos por un Nuevo Pais”.2016.consultado en internet el 19 de octubre de 2017. <https://www.minagricultura.gov.co/planeacion-control-gestion>.

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHO, Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos Bogotá D.C., Colombia, enero de 2012 internet consultada el 21 de julio de 2017. <https://www.casasdejusticia.gov.co/Portals/0/Documentos%20CJ/CARTILLA.PDF>.

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DE DERECHO DE COLOMBIA, Programa Nacional de casa de la Justicia, Dirección de métodos alternativos de solución de conflictos [enero de 2012]. pág. 12 de 58.

Inspección de Policía

7. ¿Por qué considera usted que los casos relacionados con Violencia Intrafamiliar en algunos casos no se denuncian?

Temor

Desconocimiento

Falta de Tiempo

Falta de Recursos

Otro cual _____

8. ¿Ante cualquier caso de Maltrato a mujer Hombre, o menor de edad usted?

Denunciaría

No Denuncia

Le es indiferente

9. ¿A través de que medio consideraría más eficiente realizar una denuncia?

Página Web

Telefónico

Personalmente

Oficio escrito

Correo electrónico

Otro ¿cuál? _____

10. ¿Considera que una página web resultaría útil para dar a conocer casos de violencia intrafamiliar?

SI NO

11. ¿Regularmente en los sitios donde usted permanece tiene facilidad para el acceso a internet?

SI NO

¡Gracias por tu tiempo!

La Ley 1581/2012 de Protección de Datos Personales reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas, por lo tanto, los datos aquí consignados serán de uso exclusivo para determinar la posibilidad de la instalación de una plataforma virtual.