

Sentidos, prácticas y valoraciones de funcionarios, lideresas y víctimas en torno a las rutas de atención en violencia basada en género en Puerto Gaitán

Lorgia Sophia Trujillo Pineda

Resumen

La violencia basada en género es un desafío estructural en América Latina, con particular énfasis en contextos territoriales donde la capacidad institucional es limitada. Este artículo busca comprender la implementación de las rutas de atención en el municipio de Puerto Gaitán (Meta, Colombia). En específico, explora las experiencias, las prácticas y las valoraciones de los actores relacionados con la Línea Violeta, que es la estrategia local de política pública de género. Se parte de un enfoque cualitativo interpretativo de un estudio de caso. Se desarrollaron entrevistas a mujeres usuarias, funcionariado y liderazgo comunitario con el fin de realizar una triangulación de actores. Los resultados evidencian que el acceso a la ruta se configura como un proceso fragmentado, mediado por barreras institucionales, desconfianza y condiciones territoriales específicas. Se concluye que la efectividad de la atención depende de la articulación entre capacidad estatal, experiencia de las usuarias y dinámicas sociales locales.

Palabras clave: violencia de género, políticas públicas, acceso a la justicia, implementación territorial, Colombia.

Abstract

Gender-based violence remains a structural challenge in Latin America, particularly in territorial contexts where institutional capacity is limited. This article seeks to understand the implementation of care pathways in the municipality of Puerto Gaitán (Meta, Colombia), with particular focus on the Línea Violeta as a local strategy, emphasizing the experiences, practices, and values expressed by the actors involved. Based on a qualitative interpretive approach and a case study design, interviews were conducted with women service users, public officials, and community leaders in order to achieve actor triangulation. The findings reveal that access to the care pathway is configured as a fragmented process, mediated by institutional barriers, distrust, and specific territorial conditions. It is concluded that the effectiveness of care depends on the articulation between state capacity, women's lived experiences, and local social dynamics.

Keywords: gender-based violence, public policy, access to justice, territorial implementation, Colombia

Introducción

La violencia basada en género (VBG) constituye uno de los problemas públicos más persistentes en América Latina. A pesar de los avances normativos y del fortalecimiento progresivo de políticas orientadas a la prevención y atención de las violencias contra las mujeres, continúan existiendo importantes brechas entre el reconocimiento formal de derechos y su garantía efectiva, especialmente en contextos territoriales con capacidades institucionales limitadas (CEPAL, 2023; ONU Mujeres, 2022).

En Colombia, la consolidación de instrumentos como la Ley 1257 de 2008 permitió fortalecer las rutas institucionales de atención y protección para mujeres víctimas de violencia. Sin embargo, diversos estudios han mostrado que la existencia formal de protocolos y mecanismos de denuncia no asegura necesariamente respuestas efectivas, articuladas ni sostenidas (Sagot, 2020; Abramovich, 2006). Las dificultades de coordinación institucional, las barreras territoriales y las experiencias de revictimización continúan afectando el acceso real a la justicia y a la protección estatal.

A nivel territorial, en Puerto Gaitán es una zona que hace parte del departamento del Meta a tres horas de Villavicencio, es un municipio con una amplia expansión territorial, sin embargo, su casco urbano es limitado, por lo que se caracteriza por tener ambias zonas rurales, caseríos y veredas, con una variedad cultural sobre todo por grupos étnicos como Sikuani, Piapoco y Sáliba. Esta zona del país fue denominada como ZOMAC (Zonas más Afectadas por el Conflicto Armado) trascurriendo episodios de violencia contra la mujer debido a que sus cuerpos y sus vidas fueron usados como instrumento de control, castigo, dominación y terror. Actualmente, posterior al acuerdo de paz y de estos hechos como problemática histórica se vislumbra afectaciones violencia y feminicidios denotándose como una problemática social y de orden público recurrente.

Estas tensiones adquieren particular relevancia en municipios intermedios o periféricos, donde las condiciones territoriales suelen complejizar la implementación de políticas públicas. Puerto Gaitán, en el departamento del Meta, es un caso especialmente significativo debido a la combinación entre expansión económica asociada al sector petrolero, ruralidad, diversidad étnica y fortalecimiento reciente de estrategias locales de atención, como la Línea Violeta. Este contexto permite analizar cómo las rutas institucionales son experimentadas en escenarios atravesados por desigualdades estructurales y capacidades estatales en consolidación.

Aunque el presente estudio se concentra en las experiencias y valoraciones construidas alrededor de la ruta institucional de atención, resulta necesario reconocer brevemente algunas condiciones históricas y territoriales que configuran el escenario donde dicha institucionalidad opera. Puerto Gaitán ha experimentado durante las últimas décadas profundas transformaciones asociadas a

la expansión de la actividad petrolera, la movilidad poblacional y las dinámicas derivadas del conflicto armado que afectó amplias zonas de la Orinoquía colombiana. Diversos estudios regionales y ejercicios de memoria histórica han señalado que estos procesos incidieron en las formas de organización social, en las relaciones de poder locales y en la reproducción de desigualdades que afectan de manera particular a las mujeres (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2018) Aunque estas dinámicas exceden el alcance específico de esta investigación, constituyen parte del contexto sobre el cual se implementan actualmente las estrategias locales de atención a las violencias basadas en género.

No se trata de afirmar que las violencias basadas en género observadas en el municipio sean una consecuencia directa o exclusiva de estos fenómenos. Sin embargo, a medida que avanzaba la revisión de antecedentes y la comprensión del caso, fue difícil ignorar que las experiencias relatadas por las participantes emergían en un territorio donde convergen dependencia económica, persistencia de imaginarios tradicionales sobre los roles de género, herencias del conflicto armado y transformaciones aceleradas derivadas de economías extractivas. Más que constituir el foco principal de esta investigación, estas condiciones funcionan como un trasfondo socioterritorial que permite comprender por qué las rutas de atención adquieren una importancia particular en Puerto Gaitán y por qué sus alcances y limitaciones no pueden analizarse completamente al margen de la historia reciente del territorio (Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, 2022).

Mi interés por estudiar este caso surgió durante los primeros acercamientos al campo, cuando empecé a identificar una tensión entre los discursos institucionales sobre el fortalecimiento de la atención y las experiencias relatadas por mujeres usuarias de la ruta. Mientras algunas narrativas destacaban avances administrativos y una mayor articulación interinstitucional, otras insistían en demoras, desinformación y dificultades para sostener los procesos de denuncia. En ese momento comprendí que, más allá de preguntarme por la existencia formal de la ruta, era necesario analizar cómo estaba siendo vivida e interpretada por quienes debían transitarla.

A partir de estas tensiones, la investigación se orientó por la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los sentidos, las valoraciones y las prácticas de las y los actores que experimentan las rutas de atención en violencia basada en género en Puerto Gaitán, particularmente en torno a la Línea Violeta?

Con el fin de responder esta pregunta, se desarrolló un estudio de caso desde un enfoque cualitativo interpretativo, basado en entrevistas semiestructuradas a mujeres usuarias, funcionariado y liderazgo comunitario vinculado a la atención de casos de violencia basada en género. El interés no se centró exclusivamente en evaluar el cumplimiento formal de la política pública, sino en reconstruir las experiencias, tensiones y sentidos que emergen alrededor de la ruta institucional.

El artículo sostiene que la efectividad de las rutas de atención depende no solo de su diseño normativo, sino también de las capacidades institucionales locales, las condiciones territoriales y las experiencias de legitimidad construidas por las usuarias durante su interacción con el sistema. En este sentido, las rutas aparecen menos como dispositivos técnicos homogéneos y más como espacios donde convergen relaciones de género, desigualdades sociales y formas concretas de implementación estatal.

El texto se organiza en cuatro apartados. Primero, se presentan los principales referentes teóricos sobre violencia basada en género, acceso institucional e implementación territorial. Posteriormente se describe la estrategia metodológica utilizada. En tercer lugar, se desarrollan los resultados y discusión integrados a partir de las categorías emergentes del trabajo de campo. Finalmente, se presentan las conclusiones y principales aportes del estudio.

Marco teórico y antecedentes

Violencia basada en género y acceso institucional

La violencia basada en género (VBG) constituye una expresión estructural de las relaciones históricas de desigualdad entre hombres y mujeres. Más allá de hechos aislados o conflictos individuales, distintas perspectivas feministas han mostrado que la violencia se sostiene en formas de organización social que distribuyen poder, autoridad y reconocimiento de manera desigual (Scott, 1996; Lagarde, 2005). En este sentido, el género no opera únicamente como diferencia social, sino como una categoría que estructura relaciones de subordinación y condiciona el acceso efectivo a derechos.

En América Latina, autoras como Segato (2016) han señalado que la violencia contra las mujeres se reproduce tanto en el ámbito privado como en espacios institucionales y comunitarios, articulándose con contextos de desigualdad, impunidad y naturalización cultural. Esto implica que la respuesta frente a la violencia no puede limitarse exclusivamente a la sanción jurídica, sino que requiere comprender las condiciones sociales e institucionales que afectan las posibilidades reales de protección.

En el campo de las políticas públicas, las rutas de atención surgieron como mecanismos orientados a garantizar acceso coordinado a servicios de salud, justicia y protección. Sin embargo, diversos estudios han mostrado que la existencia formal de estos dispositivos no asegura por sí misma respuestas efectivas ni trayectorias institucionales coherentes para las víctimas (Sagot, 2020; PNUD,

2021). Por el contrario, las mujeres suelen enfrentar procesos fragmentados, caracterizados por remisiones constantes, repetición del relato y dificultades de acompañamiento sostenido.

Desde el enfoque de derechos, ello evidencia una distancia persistente entre reconocimiento normativo y garantía efectiva de protección (Abramovich, 2006). Tal como advierten Facio y Fries (2005), los sistemas institucionales pueden reproducir sesgos de género incluso cuando operan bajo marcos jurídicos orientados a la atención de las víctimas. En consecuencia, el acceso a la justicia no depende únicamente de la posibilidad formal de denunciar, sino también de la manera en que las mujeres son escuchadas, orientadas y acompañadas dentro del sistema institucional.

Investigaciones recientes sobre violencia de género en América Latina han señalado además que las experiencias de revictimización institucional afectan directamente la confianza en las rutas de atención y disminuyen la disposición a sostener procesos de denuncia (Ariza y Barbosa, 2021; Echeverri y Santamaría, 2023). Esto resulta especialmente relevante en municipios intermedios o periféricos, donde las capacidades institucionales suelen ser más limitadas y las trayectorias de atención dependen frecuentemente de redes informales o esfuerzos individuales de funcionarias y liderazgos comunitarios.

Implementación territorial y capacidades estatales

La implementación de políticas públicas en violencia basada en género no ocurre en escenarios institucionales homogéneos. Distintos estudios sobre gobernanza territorial han señalado que las capacidades estatales locales condicionan de manera significativa el alcance y sostenibilidad de las rutas de atención, especialmente en municipios periféricos, rurales o con recursos institucionales limitados (Roth Deubel, 2018; Jaramillo y Ramírez, 2021).

En América Latina, las políticas de género han experimentado una importante expansión normativa durante las últimas décadas; sin embargo, este crecimiento no siempre ha estado acompañado de capacidades operativas equivalentes en los niveles locales de gobierno (Guzmán y Montaña, 2012). Como consecuencia, muchas instituciones territoriales enfrentan dificultades asociadas a inestabilidad administrativa, alta rotación de personal, limitada infraestructura y escasa articulación interinstitucional.

Estas tensiones adquieren particular relevancia en contextos territoriales atravesados por desigualdades sociales, dispersión geográfica y transformaciones económicas aceleradas. En municipios como Puerto Gaitán, factores como la expansión petrolera, la movilidad poblacional y la ruralidad complejizan tanto la implementación de las rutas como las posibilidades reales de acceso institucional para las mujeres.

Desde una perspectiva interseccional, las experiencias de violencia y atención no pueden entenderse de manera homogénea. Tal como plantea Crenshaw (1991), condiciones como género, clase, raza y ubicación territorial se entrecruzan produciendo formas diferenciadas de vulnerabilidad. En consecuencia, las barreras de acceso tienden a intensificarse en mujeres rurales, económicamente dependientes o pertenecientes a comunidades históricamente excluidas.

La literatura reciente también ha mostrado que, frente a las limitaciones institucionales, las redes comunitarias y de apoyo informal cumplen un papel relevante en el acompañamiento de mujeres víctimas de violencia (Batliwala, 2013; ONU Mujeres, 2022). Lideresas sociales, familiares y organizaciones territoriales suelen facilitar orientación, contención emocional y sostenimiento del proceso institucional. No obstante, estas dinámicas también evidencian una distribución desigual del cuidado, donde gran parte del acompañamiento recae sobre otras mujeres.

En este escenario, la efectividad de las rutas de atención depende no solo de la existencia de protocolos formales, sino de la capacidad institucional para adaptarse a las condiciones territoriales y garantizar respuestas sostenidas, accesibles y legítimas para las usuarias.

Antecedentes y vacío de investigación

En Colombia, las investigaciones sobre violencia basada en género y acceso institucional han crecido de manera significativa durante los últimos años, especialmente en relación con rutas de atención, revictimización y barreras para el acceso a la justicia. Sin embargo, gran parte de esta producción se ha concentrado en ciudades principales o contextos urbanos con mayor capacidad institucional, mientras que continúan siendo más limitados los estudios centrados en municipios intermedios, territorios rurales o escenarios atravesados por dinámicas extractivas y alta dispersión geográfica.

Esta situación resulta relevante porque las formas locales de implementación no constituyen versiones reducidas de los contextos metropolitanos, sino escenarios con dinámicas institucionales, sociales y territoriales propias. En municipios como Puerto Gaitán, las capacidades estatales, la ruralidad, la diversidad cultural y las transformaciones económicas recientes condicionan de manera específica tanto las experiencias de violencia como las posibilidades reales de atención y protección.

Algunos trabajos desarrollados en la región de la Orinoquía han mostrado que las violencias basadas en género se encuentran inscritas en procesos históricos y territoriales más amplios que exceden el ámbito doméstico o familiar. Diversos informes de memoria histórica han documentado cómo el conflicto armado, las disputas por el control territorial y la imposición de órdenes sociales por parte de actores armados incidieron en las formas de regulación de la vida cotidiana, las relaciones

comunitarias y las experiencias de las mujeres en distintos municipios de la región (Centro Nacional de Memoria Histórica, 2018; Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, 2022). Durante la revisión de estos antecedentes comenzó a resultar evidente que las experiencias relatadas por las participantes no podían comprenderse únicamente desde el funcionamiento actual de la ruta de atención. Aunque estos procesos no explican por sí solos las violencias contemporáneas, constituyen antecedentes relevantes para comprender los escenarios en los que actualmente operan las políticas públicas orientadas a su prevención y atención.

De manera paralela, investigaciones sobre Puerto Gaitán han señalado que la expansión de la actividad petrolera produjo transformaciones económicas y sociales que modificaron las dinámicas territoriales, los procesos de movilidad poblacional y las formas de dependencia económica presentes en el municipio (Herrera, 2018; Fedesarrollo, 2018). A medida que avanzaba la revisión documental y se contrastaban estos antecedentes con los relatos obtenidos en campo, fue difícil pasar por alto la presencia recurrente de referencias a dependencia económica, transformaciones familiares y desigualdades de género vinculadas al contexto local. Por ello, aunque la presente investigación se concentra en la dimensión institucional de la Línea Violeta y no en la reconstrucción histórica del territorio, se considera necesario reconocer que las rutas de atención se implementan sobre una realidad social previamente configurada por desigualdades de género, transformaciones económicas y experiencias históricas de violencia.

En este contexto, el presente estudio busca aportar a la comprensión de las rutas de atención desde una perspectiva territorial y situada, analizando no solo su existencia formal, sino las experiencias concretas de quienes las transitan. Más que evaluar el cumplimiento normativo de manera abstracta, el artículo se centra en comprender cómo las mujeres viven, interpretan y sostienen el proceso institucional en un contexto local marcado por desigualdades estructurales y capacidades institucionales en consolidación.

Metodología

Enfoque epistemológico y diseño del estudio

El estudio se inscribe en un enfoque cualitativo de carácter interpretativo, orientado a comprender los sentidos, prácticas y valoraciones que emergen en torno a las rutas de atención en violencia basada en género en el municipio de Puerto Gaitán (Meta). Más que medir la magnitud del fenómeno o establecer relaciones causales en términos estadísticos, el interés se centró en reconstruir la experiencia situada de quienes interactúan con el dispositivo institucional.

Desde el punto de vista epistemológico, la investigación se fundamenta en el paradigma constructivista, entendido como una perspectiva que asume la realidad social no como un objeto único y fijo, sino como una construcción situada que emerge de las interacciones y significados producidos por los actores (Guba y Lincoln, 1994; Hernández Sampieri y Mendoza, 2018). Esta elección no fue únicamente teórica, sino que se fue consolidando a lo largo del proceso de campo. En los primeros acercamientos, las narrativas recogidas mostraron que la “ruta de atención” no se experimenta como un procedimiento homogéneo, sino como una secuencia variable de interacciones, decisiones y expectativas. Esto llevó a asumir que la realidad analizada debía comprenderse desde las experiencias y sentidos construidos por quienes interactúan con el dispositivo institucional en condiciones territoriales específicas.

El diseño adoptado corresponde a un estudio de caso, entendido como una estrategia que permite analizar fenómenos contemporáneos en su contexto real, especialmente cuando las fronteras entre fenómeno y entorno no están claramente delimitadas (Yin, 2014). En esta investigación, el caso se centró en la Línea Violeta como dispositivo institucional de atención a violencias basadas en género en Puerto Gaitán. Su análisis permitió comprender cómo las rutas de atención son experimentadas y puestas en práctica en un contexto territorial atravesado por dinámicas institucionales, sociales y económicas específicas.

La selección del caso se centró en la Línea Violeta como nodo local del sistema de atención. Esta decisión no fue completamente previa al trabajo de campo. Durante las primeras indagaciones se hizo evidente que este servicio concentra gran parte de las expectativas ciudadanas y funciona como punto de entrada al entramado institucional. Analizar su funcionamiento permitió observar la ruta en operación, más allá de su formulación normativa.

Estrategia metodológica y decisiones de campo

La investigación se desarrolló mediante entrevistas semiestructuradas dirigidas a tres tipos de participantes: mujeres usuarias de la ruta, funcionarias/os vinculados al sistema de atención y una lideresa comunitaria con trayectoria en acompañamiento a víctimas de violencia basada en género.

El uso de entrevistas semiestructuradas respondió a la necesidad de equilibrar orientación temática y apertura narrativa. Aunque se definieron ejes iniciales —acceso, experiencia de atención, articulación institucional—, en el desarrollo del trabajo de campo fue necesario flexibilizar el instrumento. Algunas dimensiones que inicialmente no ocupaban un lugar central, como las emociones asociadas al proceso o la percepción de trato institucional, adquirieron mayor relevancia a partir de los relatos.

Este ajuste no fue posterior, sino que ocurrió durante la recolección de información. En varias entrevistas, las participantes desviaron la conversación hacia aspectos no previstos en la guía inicial, especialmente en relación con el miedo, la desconfianza o la sensación de desgaste. En lugar de reconducir rígidamente el diálogo, se optó por profundizar en esas dimensiones, lo que llevó a reformular parcialmente las preguntas en entrevistas posteriores.

El trabajo de campo implicó también decisiones situadas. En algunos casos fue necesario detener entrevistas debido a la carga emocional del relato y retomarlas en otro momento. Estas pausas no fueron consideradas interrupciones metodológicas, sino parte del cuidado ético necesario en investigaciones sobre violencia. De igual manera, la duración y el ritmo de las entrevistas variaron según la disposición de las participantes, lo que exigió flexibilidad en la planificación inicial.

Participantes y caracterización del corpus

La selección de participantes se realizó mediante muestreo intencional, priorizando la diversidad de posiciones frente al dispositivo institucional. No se buscó representatividad estadística, sino captar distintas perspectivas: quienes activan la ruta, quienes la implementan y quienes la acompañan desde el territorio.

Tabla 1. Caracterización del corpus

Tipo de participante	Número	Codificación	Rol en el estudio
Mujeres usuarias	2	VP1 VP2	- Mujeres que activaron la ruta institucional en Puerto Gaitán tras experiencias de violencia basada en género. - La experiencia no podía ser reciente, mínimo con un mes después de efectuar la denuncia con el fin de no realizar acción con daño (revictimización) - Mujeres mayores de edad, que estén o hayan vivido en Puerto Gaitán. - Sus relatos hicieron posible reconstruir el proceso de acceso, los recorridos institucionales y las valoraciones sobre el acompañamiento recibido.
Funcionarias/os institucionales	2	FP3 FP4	- Personal adscrito a la Secretaría de la Mujer y/o a entidades articuladas a la ruta de violencia basada en Género. - Pertenecer o estar vinculada a la mesa operativa de la mujer en Puerto Gaitán/Meta. - Estar vinculado por más de 3 meses al cargo. - Desde su posición operativa y estratégica describieron la implementación cotidiana del dispositivo, sus ajustes recientes y sus limitaciones prácticas.
Lideresa comunitaria	3	LP5 LP6 LP7	- Estar vinculada o haber acompañado la mesa de la mujer en Puerto Gaitán/Meta. - Haber acompañado o guiado la ruta de violencia

- Referente territorial con experiencia en orientación y acompañamiento informal a mujeres víctimas. Su testimonio permitió observar cómo la dimensión comunitaria interviene —a veces antes que el Estado— en el proceso de atención.

Fuente: elaboración propia.

Producción y tratamiento de la información

Las entrevistas fueron realizadas mediante grabaciones en audio, previa aceptación de consentimiento informado. Posteriormente, se llevó a cabo la transcripción literal del material. Este proceso constituyó un primer momento analítico, en la medida en que permitió identificar recurrencias, tensiones y silencios presentes en los relatos.

Se optó por conservar expresiones propias del lenguaje de las participantes, evitando una normalización excesiva que pudiera diluir matices de sentido. Esta decisión respondió a la intención de mantener la densidad interpretativa del material empírico.

Con el fin de preservar la confidencialidad de las participantes, las citas utilizadas en el artículo fueron codificadas mediante identificadores alfanuméricos. La sigla “VP” corresponde a mujeres vinculadas como participantes usuarias de la ruta; “FP” refiere a funcionariado participante; y “LC” a liderazgo comunitario. La numeración asociada responde al orden de sistematización de las entrevistas.

Estrategia de análisis y construcción de categorías

El análisis se desarrolló mediante codificación temática, combinando categorías iniciales derivadas del marco teórico con categorías emergentes provenientes del trabajo de campo. Este proceso no fue lineal. A medida que avanzaba la lectura de las transcripciones, algunas categorías fueron redefinidas o ampliadas.

Por ejemplo, la noción de “acceso” inicialmente planteada en términos administrativos, incorporó progresivamente dimensiones emocionales como miedo, desconfianza y aprendizaje forzado. De manera similar, la categoría “impacto” dejó de entenderse únicamente como resultado institucional y pasó a incluir percepciones subjetivas de protección y continuidad.

A partir de este proceso se consolidaron tres categorías analíticas principales:

- Efectividad institucional
- Acceso a la justicia

- Percepción de impacto

Y cuatro categorías emergentes:

- afectaciones psicosociales
- desconfianza institucional
- tensiones asociadas a impunidad
- Justicia Restaurativa

Estas categorías permitieron estructurar el análisis de los resultados, articulando dimensiones institucionales, experienciales y territoriales.

Consideraciones éticas y reflexividad

La investigación se desarrolló bajo principios de confidencialidad, consentimiento informado y cuidado de las participantes. En todos los casos se explicó el propósito del estudio y se garantizó la posibilidad de retirarse en cualquier momento.

La reflexividad constituyó un componente central del proceso. La cercanía territorial con el caso de estudio facilitó la comprensión contextual, pero también implicó revisar de manera constante posibles sesgos interpretativos. En algunos momentos, expectativas iniciales sobre el fortalecimiento institucional debieron ser ajustadas a partir de lo observado en el campo.

Reconocer esta mediación no debilita el análisis, sino que permite explicitar las condiciones desde las cuales se produce el conocimiento.

Uso de la inteligencia artificial

Durante el proceso de organización y revisión editorial del manuscrito se utilizaron herramientas de inteligencia artificial generativa como apoyo para tareas de ajuste de redacción, organización de tablas y apoyo en la elaboración de recursos gráficos. Todas las decisiones analíticas, interpretativas y metodológicas, así como la producción, análisis y validación de la información empírica, corresponden exclusivamente a la autora.

Resultados y discusión

Los hallazgos del estudio se organizaron a partir de un proceso de codificación temática que permitió identificar categorías asociadas al funcionamiento de las rutas de atención, las experiencias de las usuarias y las limitaciones institucionales presentes en el territorio. La Tabla 2 sintetiza las principales categorías analíticas y los hallazgos derivados del trabajo de campo.

La Tabla 2 sintetiza las principales categorías, subcategorías y hallazgos identificados en el trabajo de campo, y sirve como base para el desarrollo analítico que se presenta a continuación.

Tabla 2. Sistema de categorías analíticas y hallazgos principales

Categoría	Subcategoría dimensión	/ Hallazgo principal
Acceso a la justicia	Acceso al servicio	Acceso fragmentado y orientación inicial insuficiente.
Acceso a la justicia	Experiencia de atención	Demoras, repetición del relato y desgaste emocional.
Efectividad institucional	Funcionamiento institucional	Avances parciales con limitaciones operativas.
Efectividad institucional	Participación comunitaria	Apoyo comunitario complementario.
Percepción de impacto	Impacto percibido	Protección parcial y percepción de impunidad.
Categoría emergente	Desconfianza institucional	Reducción de confianza y continuidad de denuncias.
Categoría emergente	Afectaciones psicosociales	Desgaste emocional asociado al proceso institucional.
Categoría emergente	Condicionantes territoriales	Influencia de factores territoriales y económicos.
Categoría emergente	Justicia restaurativa	Reparación integral y reconstrucción del tejido social.

Fuente: elaboración propia a partir del trabajo de campo.

Así mismo se han establecido las siguientes nubes de palabras para complementar el análisis categorial de las entrevistas.

Figura 1

Resultados del análisis categorial: efectividad institucional



Nota. Elaboración propia a partir del análisis realizado en ChatGPT.

Figura 2

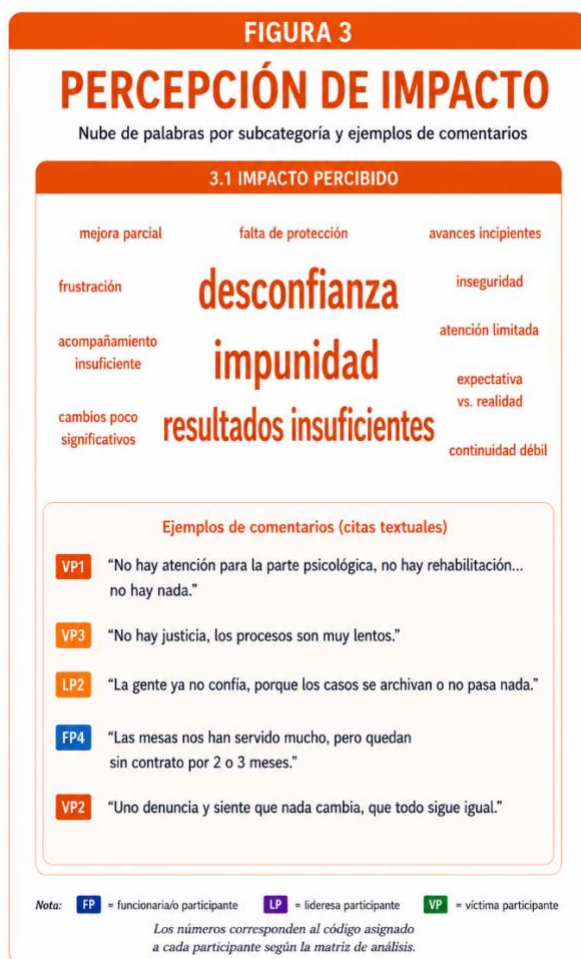
Resultados del análisis categorial: acceso a la justicia



Nota. Elaboración propia a partir del análisis realizado mediante ChatGPT.

Figura 3

Resultados del análisis categorial: percepción de impacto



Nota. Elaboración propia a partir del análisis realizado mediante ChatGPT.

Figura 4

Resultados del análisis categorial: categorías emergentes



Nota. Elaboración propia a partir del análisis realizado mediante ChatGPT.

Acceso fragmentado y aprendizaje forzado de la ruta

Uno de los hallazgos más reiterados del trabajo de campo fue que el acceso a la ruta de atención no se experimenta como un proceso lineal ni claramente orientado. Aunque normativamente la ruta establece procedimientos y competencias institucionales definidas, las participantes

describieron trayectorias marcadas por remisiones constantes, incertidumbre y necesidad de aprender progresivamente cómo funciona el sistema. Una de las participantes entrevistadas señaló:

“Entonces pues uno se acerca ya a la comisaría que lo atiendan a uno y ahí le mandan a uno a hacer otros papeles, otros a otro lado, a poner la denuncia” (VP1).

La experiencia de acceso aparece así asociada no solo a trámites administrativos, sino también a un desgaste emocional acumulado. Varias participantes relataron dificultades para comprender los procedimientos institucionales y señalaron que, en muchos casos, la orientación inicial resultaba insuficiente o confusa. A esto se suma que la fragmentación de la ruta no opera únicamente en términos institucionales, sino también espaciales: cada remisión implica desplazarse hacia distintos puntos del municipio, reorganizar tiempos y asumir costos de movilidad que pueden dificultar la continuidad del proceso. En algunos casos, estas exigencias terminan profundizando el cansancio y favoreciendo el desistimiento de la denuncia.

Este hallazgo permite observar que el acceso a la justicia no depende exclusivamente de la existencia formal de una ruta de atención, sino de la manera en que esta es vivida e interpretada por quienes deben transitarla. En términos de implementación pública, ello confirma lo planteado por Pressman y Wildavsky (1984) respecto a la distancia entre diseño normativo y ejecución práctica. La política pública no opera automáticamente una vez formulada; se redefine en cada interacción institucional, donde intervienen recursos disponibles, capacidades administrativas y formas concretas de atención.

La fragmentación institucional observada en Puerto Gaitán coincide además con estudios recientes sobre trayectorias de atención en violencia basada en género en América Latina, donde el acceso suele configurarse como un proceso de navegación institucional complejo y emocionalmente demandante (Canelo y Martínez, 2022). Más que simplificar el ingreso al sistema, algunas rutas terminan trasladando a las usuarias la responsabilidad de coordinar y sostener el proceso. Esta experiencia también fue relatada por lideresas comunitarias que acompañan casos en el territorio:

“Yo iba a comisaría, me mandaban a la SIJIN... iba a la SIJIN y me devolvían a comisaría... eso es un tirijala” (LP5).

La expresión “tirijala” permite observar cómo la fragmentación institucional es vivida no solo como una desarticulación administrativa, sino como una experiencia de desgaste cotidiano marcada por desplazamientos constantes, repetición del relato e incertidumbre frente a la continuidad del proceso. En este escenario, sostener la denuncia implica para muchas mujeres desarrollar estrategias propias para navegar un sistema percibido como disperso y poco articulado.

Desde la perspectiva institucional, algunas funcionarias reconocieron que históricamente la articulación entre entidades presentó dificultades importantes: “La ruta estaba mal direccionada en todos los entes del municipio” (FP3).

Sin embargo, también emergieron relatos que evidencian intentos recientes de fortalecimiento institucional y reorganización administrativa. Esto muestra que la fragmentación no responde únicamente a ausencia estatal, sino a una institucionalidad en proceso de consolidación, atravesada por limitaciones operativas y transformaciones aún parciales.

En este escenario, el acceso deja de ser únicamente un asunto técnico y adquiere una dimensión profundamente relacional. Tal como plantea Abramovich (2006), el enfoque de derechos implica no solo reconocer formalmente garantías, sino generar condiciones reales para ejercerlas. Cuando las mujeres deben aprender por sí mismas cómo activar y sostener la ruta, el derecho a la atención se vuelve desigual y depende, en buena medida, de la capacidad individual para navegar el sistema institucional.

Atención institucional y revictimización

Las experiencias asociadas a la atención institucional evidencian una tensión constante entre los esfuerzos recientes de fortalecimiento de la ruta y la persistencia de prácticas que las participantes perciben como deshumanizantes o revictimizantes. Aunque algunas funcionarias señalaron avances en términos de articulación, sensibilización y acompañamiento, los relatos de las usuarias muestran que el contacto con las instituciones continúa estando atravesado por experiencias de desgaste emocional, minimización del riesgo y respuestas inconsistentes.

Una de las situaciones más significativas relatadas durante las entrevistas fue descrita por una funcionaria participante: “Que llegó una mujer... buscando ayuda en el hospital, la direccionaron a la policía... y le dijeron que mejor fuera y le preparara un café al esposo y que lo contentara” (FP3).

Más allá del caso específico, este tipo de respuestas refleja la persistencia de imaginarios culturales que tienden a normalizar la violencia o a desplazar la responsabilidad hacia las mujeres. La institucionalidad, en este sentido, no opera como un espacio completamente neutral, sino como un escenario atravesado por representaciones sociales y formas diferenciadas de interpretar el conflicto.

Desde la experiencia de las usuarias, el trato institucional aparece como un elemento central en la valoración de la ruta. Una participante expresó:

“Como que no le ponen la debida atención a uno... deberían mostrar más humanidad en la atención” (VP1).

La referencia a la “humanidad” no surge únicamente como una expectativa emocional, sino como una demanda concreta de reconocimiento y legitimidad. Las mujeres no evalúan la atención exclusivamente por el cumplimiento formal de procedimientos, sino también por la manera en que son escuchadas, orientadas y acompañadas durante el proceso.

Aunque la presente investigación no profundizó analíticamente en esta dimensión como una categoría independiente, la referencia a la necesidad de una atención más “humana” apareció de manera reiterada en distintos momentos del trabajo de campo. Inicialmente, estas alusiones fueron interpretadas como parte de las valoraciones generales sobre la calidad de la atención; sin embargo, a medida que avanzó la revisión de las entrevistas, comenzaron a evidenciar una demanda más amplia de reconocimiento, escucha y legitimación de la experiencia vivida por las mujeres. Debido a la delimitación temática del estudio, se optó por priorizar categorías relacionadas con el acceso a la justicia, la efectividad institucional y la percepción de impacto. No obstante, la relevancia que adquirió esta noción durante el proceso sugiere la pertinencia de futuras investigaciones orientadas a profundizar en las relaciones entre humanización de los servicios públicos, confianza institucional y procesos de reparación en contextos de violencia basada en género.

Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Facio y Fries (2005), quienes advierten que los sistemas de justicia suelen reproducir sesgos de género en sus prácticas cotidianas, incluso cuando operan bajo marcos normativos orientados a la protección. La revictimización no necesariamente se expresa mediante agresiones explícitas; puede manifestarse también en formas sutiles de desatención, incredulidad o minimización del daño.

La persistencia de estas experiencias muestra que las transformaciones institucionales no ocurren de manera homogénea ni lineal. Aunque Colombia ha fortalecido significativamente su marco normativo en materia de violencia basada en género, los cambios culturales dentro de las instituciones avanzan a ritmos distintos. Tal como plantea Segato (2016), las estructuras simbólicas que sostienen la desigualdad de género no desaparecen automáticamente con la creación de protocolos o rutas formales de atención.

En Puerto Gaitán, esta tensión se expresa en la coexistencia de prácticas institucionales diferenciadas. Mientras algunas participantes reconocieron experiencias positivas de acompañamiento, otras relataron procesos marcados por demora, desinformación o sensación de abandono institucional. Esta heterogeneidad muestra que la efectividad de la atención depende, en muchos casos, de la disposición particular de actores específicos más que de una respuesta homogénea del sistema.

Al mismo tiempo, varias funcionarias reconocieron limitaciones internas asociadas a carga

laboral, continuidad contractual y disponibilidad de recursos. Estas condiciones no justifican las experiencias de revictimización, pero sí ayudan a comprender que la calidad de la atención también está condicionada por capacidades institucionales concretas. Como han señalado Bonan y Guzmán (2022), muchas políticas de género en América Latina han avanzado más rápidamente en el plano normativo que en la consolidación operativa de las instituciones encargadas de implementarlas.

La atención institucional aparece entonces como un espacio de disputa entre transformación normativa y persistencia de prácticas históricas. En este escenario, el trato cotidiano adquiere un peso central en la construcción de confianza institucional. Cuando las mujeres perciben escucha, orientación clara y acompañamiento sostenido, la ruta gana legitimidad; cuando predominan experiencias de indiferencia o desgaste, la institucionalidad pierde capacidad protectora incluso antes.

Coordinación institucional y capacidades locales

Los hallazgos relacionados con la coordinación institucional muestran un escenario caracterizado por avances parciales, esfuerzos de articulación y limitaciones estructurales persistentes. Aunque las instituciones participantes reconocen mejoras recientes en la organización de la ruta y en la comunicación interinstitucional, las entrevistas evidencian que la capacidad de respuesta continúa dependiendo en gran medida de recursos limitados, estabilidad administrativa y voluntad individual de quienes integran el sistema.

Desde el ámbito institucional, varias participantes destacaron la creación de espacios de articulación y seguimiento entre entidades locales:

“Mensualmente... con comisaría, fiscalía, secretaría de salud... hacemos seguimiento a los casos” (FP4).

La existencia de estos espacios representa un avance importante frente a escenarios previos de desarticulación institucional. Algunas funcionarias señalaron incluso que, años atrás, la ruta operaba con mayores niveles de improvisación y escasa coordinación entre dependencias. Sin embargo, los relatos también muestran que estos esfuerzos aún enfrentan dificultades relacionadas con continuidad operativa y capacidad institucional sostenida.

Uno de los aspectos más reiterados durante las entrevistas fue la inestabilidad contractual del personal encargado de la atención:

“Quedan sin contrato por 2 o 3 meses” (FP4).

Esta situación afecta directamente la continuidad de los procesos, el seguimiento de los casos y la consolidación de equipos especializados. La rotación frecuente de personal obliga

constantemente a reiniciar dinámicas de coordinación y debilita la acumulación de experiencia institucional. En consecuencia, parte importante del funcionamiento cotidiano de la ruta termina dependiendo de iniciativas individuales y arreglos informales que buscan sostener la atención pese a las limitaciones administrativas.

Estos hallazgos coinciden con estudios sobre capacidades estatales locales en América Latina, donde se ha señalado que muchas políticas públicas, especialmente las relacionadas con género y protección social, avanzan más rápidamente en el plano normativo que en su consolidación operativa (Montaño y Calderón, 2020). En municipios periféricos o con crecimiento acelerado, las dificultades de implementación suelen intensificarse debido a restricciones presupuestales, débil especialización técnica y limitada estabilidad institucional (Jaramillo y Ramírez, 2021).

En Puerto Gaitán, estas condiciones adquieren particular relevancia debido a las características territoriales del municipio. La expansión económica asociada a la actividad petrolera, la movilidad poblacional y las dinámicas de crecimiento reciente generan demandas institucionales que superan, en algunos casos, la capacidad operativa disponible. Esto produce una tensión constante entre ampliación de responsabilidades y disponibilidad real de recursos para responderlas.¹

Las limitaciones estructurales también se evidencian en la ausencia de infraestructura de protección especializada. Una funcionaria participante señaló:

“Como tal que cuenten con una casa de refugio... no, hasta el momento no hay” (FP4).

La inexistencia de espacios de protección inmediata restringe considerablemente las alternativas institucionales para mujeres en situaciones de alto riesgo, especialmente cuando requieren alejamiento urgente del agresor. En contextos territoriales con alta dispersión geográfica y dificultades de movilidad, esta carencia adquiere aún mayor gravedad.

No obstante, los resultados también muestran que la institucionalidad local no puede entenderse únicamente desde la lógica de déficit o ausencia estatal. Varias participantes reconocieron esfuerzos recientes de fortalecimiento, aumento de denuncias y mayor visibilidad institucional de la problemática. Esto sugiere que la ruta se encuentra en un proceso de consolidación progresiva, aunque todavía atravesado por desigualdades operativas y limitaciones estructurales importantes.

¹ Durante las últimas décadas, Puerto Gaitán ha experimentado un acelerado crecimiento económico y demográfico asociado a la expansión de la actividad petrolera, especialmente alrededor del campo Rubiales. Distintos estudios han señalado que estas transformaciones han reconfigurado las dinámicas sociales, urbanas e institucionales del municipio, incrementando las demandas sobre la capacidad estatal local (Fedesarrollo, 2018; Herrera, 2018).

Desde una perspectiva de implementación pública, estos hallazgos permiten matizar la idea de fracaso institucional absoluto. Más que una ausencia completa de acción estatal, lo que emerge es una institucionalidad heterogénea, donde coexisten voluntad política, capacidades parciales y fragilidades administrativas. Tal como señalan Roth Deubel (2018) y ONU Mujeres y CEPAL (2021), la descentralización de políticas de género ha trasladado crecientes responsabilidades hacia gobiernos locales que muchas veces no cuentan con recursos equivalentes para asumirlas plenamente.

En este escenario, la coordinación institucional no depende únicamente de protocolos formales, sino también de relaciones interpersonales, continuidad administrativa y capacidad de adaptación territorial. La efectividad de la ruta se construye así en un equilibrio inestable entre diseño normativo, recursos disponibles y condiciones concretas de implementación local.

Desconfianza institucional y desistimiento

La desconfianza institucional emergió como uno de los hallazgos transversales más significativos del estudio. Más que una percepción aislada, las entrevistas muestran que se trata de una construcción progresiva asociada a experiencias acumuladas de demora, desarticulación, desgaste emocional y sensación de ineficacia institucional. En este contexto, la confianza no aparece como un elemento secundario del proceso de atención, sino como una condición central para que las mujeres decidan denunciar, continuar o desistir de la ruta.

Varias participantes relataron que el tránsito entre instituciones generaba cansancio y frustración debido a la repetición constante de procedimientos y a la ausencia de respuestas visibles. Una funcionaria participante describió esta situación de la siguiente manera:

“Ya no querían ni denunciar por el famoso llamado pimponero” (FP3).

La expresión “pimponero” aparece como una forma local de nombrar la circulación reiterada entre entidades sin resolución clara del caso. Más allá del lenguaje coloquial, el término refleja una percepción compartida de fragmentación institucional y traslado permanente de responsabilidades. Esta desconfianza no se construye únicamente a partir de experiencias individuales, sino también desde memorias colectivas sobre casos donde la respuesta institucional fue percibida como insuficiente o tardía. Como señaló una lideresa comunitaria:

“Hace tres años se hizo la denuncia... no hicieron nada... y la persona terminó matándola” (LP5).

Esta experiencia de desgaste institucional también fue mencionada por las usuarias entrevistadas, quienes señalaron dificultades relacionadas con los tiempos de respuesta y la sensación

de lentitud en los procesos:

“La ley es muy demorada” (VP1).

Aunque algunas demoras responden a procedimientos judiciales formales, para las participantes la percepción de lentitud adquiere un significado más amplio. No se trata únicamente del tiempo cronológico de los trámites, sino de la distancia entre las expectativas de protección y los resultados efectivamente obtenidos. Cuando las mujeres perciben que el sistema no produce respuestas oportunas o comprensibles, la confianza institucional comienza a erosionarse.

Desde el ámbito institucional, algunas funcionarias reconocieron que estas percepciones representan uno de los principales desafíos de la ruta. Al mismo tiempo, señalaron que en los últimos años se han desarrollado esfuerzos para fortalecer la atención y recuperar legitimidad frente a la comunidad:

“Hemos ganado confianza y más mujeres están denunciando” (FP3).

Este tipo de relatos muestra que la confianza institucional no constituye una condición fija, sino una relación dinámica que puede fortalecerse o debilitarse a partir de las experiencias concretas de interacción con el sistema. La legitimidad institucional se construye cotidianamente en el trato, el acompañamiento y la capacidad de respuesta percibida por las usuarias.

Los hallazgos coinciden con investigaciones recientes sobre violencia basada en género y acceso a la justicia en América Latina, las cuales muestran que la disposición a denunciar depende en gran medida de percepciones previas sobre eficacia institucional, continuidad del acompañamiento y calidad de la atención recibida (Echeverri y Santamaría, 2023). En escenarios donde predominan experiencias de revictimización o ausencia de resultados visibles, muchas mujeres optan por no continuar los procesos o evitar nuevos contactos con las instituciones. Esta percepción también aparece en los relatos de lideresas comunitarias que han acompañado casos de violencia en el municipio:

“Duró como cinco meses una ola de violaciones sexuales... y no ha pasado nada” (LP6).

Más allá del caso puntual, este tipo de relatos evidencia cómo la percepción de impunidad se construye territorialmente a partir de experiencias reiteradas donde las agresiones no derivan en respuestas institucionales visibles. La ausencia de sanción, seguimiento o protección efectiva termina debilitando la legitimidad de la ruta y reforzando la idea de que denunciar no necesariamente produce garantías reales de seguridad o justicia.

La desconfianza institucional no surge únicamente de episodios explícitos de maltrato, sino

también de formas más sutiles de desgaste acumulado. La necesidad de repetir constantemente el relato, la falta de seguimiento claro y la incertidumbre sobre los procedimientos terminan configurando experiencias que afectan emocionalmente a las participantes y disminuyen la percepción de protección estatal. En algunos casos, el miedo continúa incluso después de activar la ruta institucional. Como expresó una de las mujeres entrevistadas:

“En este momento él anda libre... dejar de trabajar por miedo... dejar de salir, dejar de vivir” (VP2).

Este tipo de relatos evidencia que las afectaciones asociadas a la violencia no se limitan al momento de la agresión, sino que se prolongan en la vida cotidiana de las mujeres a través de sensaciones persistentes de amenaza, restricción de la movilidad y ruptura de actividades básicas de socialización y sustento económico. La percepción de desprotección institucional profundiza así el impacto emocional del proceso y debilita la confianza en la capacidad estatal de garantizar seguridad efectiva.

En este sentido, la confianza puede entenderse como una dimensión fundamental de la implementación pública. Tal como señalan Abramovich (2006) y PNUD (2021), el acceso efectivo a derechos no depende exclusivamente de la existencia normativa de mecanismos institucionales, sino de la capacidad estatal para producir experiencias de atención legítimas y sostenidas. Cuando la institucionalidad pierde credibilidad frente a las usuarias, la ruta deja de funcionar plenamente incluso si los dispositivos formales continúan existiendo.

Al mismo tiempo, los relatos muestran que frente a las limitaciones institucionales muchas mujeres recurren prioritariamente a redes familiares, comunitarias o de apoyo informal antes que al sistema estatal. Esto evidencia que la búsqueda de protección no se articula únicamente alrededor de instituciones formales, sino también a partir de relaciones de confianza construidas territorialmente. En consecuencia, la efectividad de las rutas de atención no puede analizarse de manera aislada de las experiencias subjetivas y comunitarias que condicionan la decisión de denunciar y sostener el proceso institucional.

Territorio, género y condicionantes estructurales

Los hallazgos del estudio muestran que las rutas de atención no operan en un vacío institucional, sino en un territorio atravesado por dinámicas económicas, culturales y sociales que condicionan tanto la producción de la violencia como las posibilidades reales de respuesta estatal. En el caso de Puerto Gaitán, las entrevistas evidencian que factores como la economía petrolera, la ruralidad, la dependencia económica y la diversidad cultural influyen directamente en las experiencias de violencia basada en género y en la manera en que las mujeres se relacionan con la institucionalidad.

Estas dinámicas territoriales han sido señaladas en estudios sobre el municipio, los cuales muestran cómo la expansión petrolera ha transformado las relaciones sociales, económicas e institucionales locales (Herrera, 2018).

Uno de los aspectos más reiterados por las participantes fue la relación entre el contexto petrolero y determinadas dinámicas de violencia intrafamiliar. Una funcionaria señaló:

“Vienen envalentonados con su salario... se emborrachan y generan violencia” (FP4).

Aunque este tipo de afirmaciones no permite establecer relaciones causales absolutas, sí revela una percepción compartida sobre cómo ciertos procesos económicos transforman las relaciones familiares y comunitarias. El aumento de ingresos, la movilidad poblacional y las dinámicas laborales asociadas al sector extractivo aparecen vinculadas, en algunos relatos, a escenarios de conflictividad y consumo problemático de alcohol.

Estas observaciones coinciden con estudios territoriales que han mostrado cómo contextos de expansión extractiva pueden generar transformaciones aceleradas en las dinámicas sociales locales, incrementando tensiones relacionadas con desigualdad, precarización de vínculos comunitarios y violencia de género (CEPAL, 2023; Svampa, 2019). En este tipo de territorios, la llegada de población flotante asociada a economías extractivas también ha sido relacionada con transformaciones en las relaciones comunitarias y con el aumento de escenarios de vulnerabilidad para las mujeres. En municipios donde el crecimiento económico ocurre más rápido que la consolidación institucional, las capacidades de respuesta estatal suelen verse desbordadas por nuevas demandas sociales.

La dependencia económica también emergió como un factor central en las decisiones de permanencia o desistimiento frente a situaciones de violencia. Varias participantes señalaron que muchas mujeres continúan en relaciones violentas debido a la ausencia de autonomía económica o redes de apoyo suficientes. Una funcionaria sintetizó esta situación de manera directa:

“Me aguanto porque me toca” (FP3).

Esta percepción también fue compartida por lideresas comunitarias que acompañan procesos de denuncia en el territorio:

“Las mujeres no denuncian porque esa persona las mantiene” (LP5).

Ambas expresiones reflejan cómo la violencia no puede analizarse únicamente desde el plano individual o emocional, sino también desde condiciones estructurales de desigualdad económica y dependencia material. Tal como plantea Lagarde (2005), las relaciones de subordinación económica constituyen uno de los mecanismos históricos que limitan la capacidad de las mujeres para romper ciclos de violencia y sostener procesos de denuncia. En este contexto, denunciar implica para muchas

mujeres enfrentarse no solo al agresor, sino también a la posibilidad de perder estabilidad económica, vivienda o formas básicas de sostenimiento cotidiano.

Las condiciones territoriales del municipio también introducen barreras específicas para el acceso a la atención institucional. La dispersión geográfica, las dificultades de movilidad y las limitaciones de conectividad afectan especialmente a mujeres ubicadas en zonas rurales, quienes enfrentan mayores obstáculos para activar y sostener la ruta. Esta situación fue señalada también por lideresas comunitarias que acompañan procesos en sectores alejados del casco urbano:

“Eso es un proceso demoradito por la distancia... hay lugares que quedan a 4, 5 o 6 horas y es más complejo por el desplazamiento” (LP5).

Más allá de la existencia formal de la ruta, los relatos muestran que el acceso institucional depende también de condiciones materiales concretas como transporte, conectividad y disponibilidad de tiempo para movilizarse entre distintos puntos del municipio. En este sentido, la distancia territorial no constituye únicamente una característica geográfica, sino una dimensión que profundiza las desigualdades en el acceso a la protección estatal.

La diversidad étnica presente en el municipio agrega además complejidades particulares a la relación entre institucionalidad y violencia basada en género. Algunas participantes señalaron tensiones entre prácticas de justicia propia y mecanismos estatales de atención:

“Ellos mismos se encargan de juzgar... para ellos hay cosas que son normales” (FP4).

Este tipo de relatos evidencia que las rutas institucionales conviven con sistemas culturales y formas comunitarias de regulación del conflicto que no siempre coinciden con la lógica estatal de atención. Más que interpretar esta situación desde una oposición simplista entre “tradición” y “Estado”, los hallazgos muestran la necesidad de comprender cómo distintas concepciones de autoridad, familia y resolución de conflictos interactúan en el territorio.

En línea con lo planteado por Crenshaw (1991), las experiencias de violencia y acceso institucional no pueden entenderse de manera homogénea. Factores como género, ruralidad, dependencia económica y pertenencia étnica se entrecruzan produciendo condiciones diferenciadas de vulnerabilidad. Esto implica que las rutas de atención, cuando operan bajo supuestos universales y homogéneos, corren el riesgo de reproducir exclusiones entre quienes enfrentan mayores barreras estructurales.

Los resultados permiten observar, además, que las respuestas institucionales adquieren sentidos distintos según las trayectorias territoriales de las mujeres. Mientras algunas participantes

identificaron posibilidades crecientes de acompañamiento institucional, otras percibieron que las condiciones económicas, familiares o culturales seguían limitando significativamente su capacidad de denunciar o sostener el proceso. La efectividad de la ruta aparece entonces estrechamente vinculada a las desigualdades sociales presentes en el territorio.

Más allá del caso específico de Puerto Gaitán, estos hallazgos permiten discutir críticamente la idea de que las políticas públicas de género pueden implementarse de manera uniforme en contextos territoriales profundamente desiguales. Las rutas de atención no funcionan únicamente como dispositivos administrativos; constituyen espacios donde convergen capacidades estatales, relaciones de género, condiciones económicas y formas locales de comprender la violencia. Analizar esta interacción permite desplazar la discusión desde una mirada exclusivamente normativa hacia una comprensión situada de la implementación pública en contextos territoriales complejos.

Conclusiones

El análisis desarrollado permite afirmar que las rutas de atención en violencia basada en género en Puerto Gaitán no pueden entenderse únicamente desde su diseño normativo, sino desde las condiciones concretas en que son vividas, interpretadas y recorridas por quienes interactúan con ellas. La investigación muestra que la existencia de un entramado institucional formal —incluyendo estrategias como la Línea Violeta— no garantiza por sí misma una respuesta efectiva, coherente ni sostenida frente a la violencia.

En primer lugar, se evidencia que el acceso a la ruta está lejos de ser un proceso claro y lineal. Las mujeres no ingresan a un sistema organizado, sino que transitan trayectorias fragmentadas que implican remisiones constantes, incertidumbre y una carga significativa de gestión individual. En este contexto, el acceso no opera como un derecho garantizado, sino como una experiencia que debe ser aprendida en el camino. Este hallazgo permite replantear la idea de “acceso” más allá de su dimensión formal, incorporando las condiciones reales en que este se produce.

En segundo lugar, la atención institucional aparece atravesada por una tensión persistente entre voluntad de respuesta y prácticas que, en ocasiones, reproducen dinámicas de revictimización. Aunque se identifican avances en términos de sensibilización y fortalecimiento institucional, estos coexisten con experiencias de trato inadecuado, minimización del riesgo o desarticulación en la atención. Esto sugiere que la transformación normativa no ha sido acompañada de manera homogénea por cambios en las prácticas institucionales cotidianas.

En tercer lugar, la investigación evidencia que la coordinación interinstitucional, si bien ha mostrado mejoras, continúa siendo parcial y dependiente de condiciones estructurales como la estabilidad del personal, la disponibilidad de recursos y la capacidad de seguimiento. La ausencia de

infraestructura clave, como casas de refugio, limita de manera significativa las posibilidades de protección inmediata, especialmente en casos de alto riesgo.

Un cuarto elemento central es la desconfianza institucional, que emerge como resultado de experiencias acumuladas y como factor que condiciona la decisión de denunciar o continuar con el proceso. Esta desconfianza no se construye en abstracto, sino en la interacción concreta con el sistema. En consecuencia, el fortalecimiento de la respuesta institucional no solo implica ampliar servicios, sino garantizar experiencias consistentes, oportunas y respetuosas.

Adicionalmente, el estudio muestra que las rutas de atención operan en un contexto territorial que introduce condicionantes específicos. Las dinámicas asociadas al sector petrolero, la ruralidad, la diversidad cultural y la desigualdad económica no solo inciden en la producción de la violencia, sino también en las posibilidades de respuesta institucional. En este sentido, la investigación reafirma la necesidad de incorporar una perspectiva territorial e interseccional en el diseño e implementación de políticas públicas de género.

Los resultados también sugieren que las limitaciones observadas en la implementación de la ruta no pueden comprenderse exclusivamente desde la capacidad institucional disponible. A medida que avanzó el análisis, se hizo evidente que las experiencias de acceso, permanencia y confianza en la ruta se encuentran atravesadas por condiciones territoriales más amplias asociadas a desigualdades económicas, imaginarios de género persistentes y procesos históricos que han configurado las relaciones sociales del municipio. Aunque estas dimensiones no constituyeron el objeto principal de la investigación, su presencia apareció de manera recurrente tanto en los relatos de las participantes como en la literatura revisada sobre la región.

En consecuencia, el fortalecimiento de las rutas de atención requiere una mirada que trascienda la mejora de procedimientos administrativos o mecanismos de coordinación institucional. Las estrategias orientadas a prevenir y atender las violencias basadas en género también deben contribuir a transformar las condiciones sociales y culturales que favorecen su reproducción, promoviendo procesos sostenidos de educación, sensibilización comunitaria y construcción de relaciones más igualitarias entre hombres y mujeres. Desde esta perspectiva, la Línea Violeta no solo representa un mecanismo de respuesta institucional frente a hechos de violencia ya ocurridos, sino que puede constituirse en un actor relevante dentro de los esfuerzos territoriales orientados a la transformación de los regímenes de género que históricamente han limitado el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres.

A partir de estos hallazgos, es posible plantear algunas orientaciones para el fortalecimiento de las rutas de atención en contextos similares:

- **Simplificación y claridad en el acceso:** reducir la fragmentación institucional y garantizar orientación inicial efectiva que evite la sobrecarga en las usuarias.
- **Formación continua del funcionariado:** no solo en aspectos técnicos, sino en enfoque de género y trato digno, para prevenir prácticas de revictimización.
- **Fortalecimiento de la coordinación interinstitucional:** asegurando continuidad en los equipos de trabajo y mecanismos de seguimiento efectivos.
- **Ampliación de infraestructura de protección:** especialmente la creación y sostenimiento de casas de refugio.
- **Reconocimiento y articulación con redes comunitarias:** integrándolas sin trasladarles la responsabilidad principal de la atención.

Finalmente, el estudio presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas. El número de participantes, propio del enfoque cualitativo, no permite generalizar los resultados, aunque sí ofrece una comprensión profunda del caso analizado. Asimismo, el carácter situado de la investigación implica que los hallazgos responden a condiciones específicas del municipio, lo que abre la necesidad de estudios comparativos en otros contextos territoriales.

A pesar de ello, el artículo aporta evidencia relevante para el análisis de la implementación de políticas de género en escenarios locales. Más allá del caso específico, los resultados sugieren que la efectividad de las rutas de atención depende de su capacidad para articular norma, territorio y experiencia. En otras palabras, no basta con que la ruta exista: es necesario que funcione en la vida concreta de quienes la necesitan.

Referencias bibliográficas

- Abramovich, V. (2006). Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas de desarrollo. *Revista de la CEPAL*, (88), 35–50.
- Ariza, K., & Barbosa, D. (2021). Violencia institucional y revictimización en mujeres víctimas de violencia de género en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 12(2), 455–478.
- Batliwala, S. (2013). *Changing their world: Concepts and practices of women's movements*. AWID.
- Bonan, C., & Guzmán, V. (2022). Institucionalidad de género y políticas públicas en América Latina: tensiones entre expansión normativa y capacidad operativa. *Revista Estudios Feministas*, 30(1), 1–15.

- Canelo, P., & Martínez, M. (2022). Acceso a la justicia y trayectorias institucionales de mujeres víctimas de violencia en América Latina. *Revista Latinoamericana de Estudios de Género*, 14(2), 77–98.
- Centro Nacional de Memoria Histórica. (2018). *Violencia paramilitar en la Altillanura: Autodefensas Campesinas de Meta y Vichada*. Centro Nacional de Memoria Histórica.
- CEPAL. (2023). *La sociedad del cuidado: horizonte para una recuperación sostenible con igualdad de género*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición. (2022). *Mi cuerpo es la verdad: Experiencias de mujeres y personas LGBTQ+ en el conflicto armado*. Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición.
- Crenshaw, K. (1991). Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color. *Stanford Law Review*, 43(6), 1241–1299.
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Violencias basadas en género y barreras de acceso institucional en Colombia*. Defensoría del Pueblo.
- Echeverri, L., & Santamaría, J. (2023). Confianza institucional y denuncia en casos de violencia basada en género en Colombia. *Estudios Socio-Jurídicos*, 25(1), 145–170.

- Facio, A., & Fries, L. (2005). Feminismo, género y patriarcado. *Academia. Revista sobre Enseñanza del Derecho*, 3(6), 259–294.
- Federici, S. (2018). *El patriarcado del salario: críticas feministas al marxismo*. Traficantes de Sueños.
- Fedesarrollo. (2018). *Estudio sobre el impacto de la actividad petrolera en las regiones productoras de Colombia: caso Meta*. Fedesarrollo.
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1994). Competing paradigms in qualitative research. En N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (pp. 105–117). Sage Publications.
- Guzmán, V., & Montaña, S. (2012). *Políticas públicas e institucionalidad de género en América Latina*. CEPAL.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Herrera, F. A. H. (2018). *Entre la vulnerabilidad y la dependencia económica: el caso del petróleo en Puerto Gaitán*. *Desbordes*, 9(1), 97–115.
- Jaramillo, M., & Ramírez, L. (2021). Capacidades estatales y gobernanza territorial en América Latina. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (79), 45–72.
- Lagarde, M. (2005). *Los cautiverios de las mujeres*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Montaña, S., & Calderón, C. (2020). Institucionalidad de género y desigualdades territoriales en América Latina. *Asuntos de Género CEPAL*, (158), 1–52.
- ONU Mujeres. (2022). *Hechos y cifras: poner fin a la violencia contra las mujeres*. ONU Mujeres.
- ONU Mujeres & CEPAL. (2021). *Hacia la construcción de sistemas integrales de cuidados y protección social en América Latina*. CEPAL.
- PNUD. (2021). *Desafíos para el acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia en América Latina*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Pressman, J., & Wildavsky, A. (1984). *Implementation*. University of California Press.
- República de Colombia. (2008). *Ley 1257 de 2008*. Diario Oficial de la República de Colombia.
- Roth Deubel, A.-N. (2018). *Políticas públicas: formulación, implementación y evaluación*. Ediciones Aurora.

- Sagot, M. (2020). La violencia contra las mujeres en América Latina: entre la expansión normativa y las limitaciones institucionales. *Revista de Estudios Sociales*, (73), 2–14.
- Scott, J. W. (1996). El género: una categoría útil para el análisis histórico. En M. Lamas (Comp.), *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual* (pp. 265–302). PUEG.
- Segato, R. L. (2016). *La guerra contra las mujeres*. Traficantes de Sueños.
- Svampa, M. (2019). *Las fronteras del neoextractivismo en América Latina*. CALAS.
- Viveros Vigoya, M. (2021). *Asedios a las mujeres en contextos latinoamericanos contemporáneos*. Universidad Nacional de Colombia.
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: Design and methods* (5th ed.). SAGE Publications.

