

Protocolo Violeta: Fortalecimiento en la Atención a Mujeres y Personas con Orientación Sexual Diversa Sobrevivientes de Violencia Sexista/Machista y Violencia por Prejuicio

2025



Protocolo desarrollado por

Corporación Red De Mujeres Feministas Unidas por los Derechos y la Acción Política –
Mujer, Denuncia y Muévete

En el marco del proyecto PazDiversa

Implementado y Apoyado por

Cooperación Alemana para el Desarrollo (GIZ)

Coordinadoras/es

John Freddy Barrera Toscano

Asesor técnico de PazDiversa - Cooperación Alemana para el Desarrollo (GIZ)

Lady Alejandra Vera Laguado

Directora de la corporación Red De Mujeres Feministas Unidas por los Derechos y la
Acción Política – Mujer, Denuncia y Muévete

Elaboración, diseño y diagramación

Yudy Torcoroma Maldonado Maldonado

Lucenith Medina Suarez

Mitchell Daniela Pacheco Perea

Febrero de 2025

Esta publicación es apoyada por el proyecto PazDiversa, que es implementado en Colombia, por la *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH* por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania. Las ideas vertidas en imagen y texto son responsabilidad exclusiva de los autores, para cualquier duda o aclaración relacionada con el contenido, favor remitirse directamente a los mismos. Como empresa federal, la GIZ asiste al Gobierno de la República Federal de Alemania en su labor para alcanzar sus objetivos en el ámbito de la cooperación internacional para el desarrollo sostenible.

Cooperación Alemana para el Desarrollo (GIZ)

Calle 125 # 19-24, oficina 202

Bogotá, Colombia

giz-kolumbien@giz.de

www.giz.de/colombia

Rebekka Rust

Directora de PazDiversa



Tabla de contenido

Introducción	5
Alcance y Aplicación	6
Objetivo del Protocolo	6
Marco Normativo	7
Conceptos Clave	9
Principios Rectores	14
Enfoques para la atención	15
Derechos de la mujer	18
Acciones clave para una atención humanizada	19
Recomendaciones para la atención en el sector salud	20
Recomendaciones para el sector protección	25
Recomendaciones para el sector justicia	30
Recomendaciones para la atención humanizada de acuerdo al personal	35
Personal psicosocial	35
Personal médico	39
Personal jurídico	43
Personal administrativo	44
Personal de Vigilancia	45
Personal de servicios generales	47
Entidades y mecanismos para la garantía y protección de los derechos de las víctimas/sobrevivientes	49
Acciones diferenciales por grupo poblacional	51
Población migrante	51
Población con orientación sexual diversa	52
Población con discapacidad	53
Grupos étnicos	54
Víctimas del conflicto armado	55
Directorio Institucional	56
Canales frente a barreras en la atención	59
Referencias	60

1.

Introducción

La violencia por razones de sexo constituye una de las violaciones más graves de los derechos humanos, afectando profunda y sistemáticamente a mujeres y niñas en diversos contextos, y trasciende barreras sociales, culturales y económicas. A su vez, la violencia por prejuicio de las que son víctimas personas con orientaciones sexuales diversas, se ha desarrollado en escenarios de vulnerabilidad donde esta población enfrenta discriminación, estigmatización y marginación.

Estos fenómenos se presentan a nivel mundial y constituyen una problemática de salud pública que requiere una respuesta coordinada y efectiva por parte del Estado y de la sociedad civil para que a las personas afectadas reciban una atención que garantice la protección de los derechos humanos, la respuesta a las necesidades físicas, psicoemocionales y sociales, además de procesos de reparación eficaces por parte de los tres sectores principales que intervienen dentro de la ruta de atención.

El Protocolo Violeta: Fortalecimiento en la Atención Humanizada a Mujeres y Personas con Orientación Sexual Diversa Sobrevivientes de Violencia Sexista/machista y Violencia por Prejuicio, ha sido desarrollado para promover la atención humanizada a las víctimas/sobrevivientes de estas violencias, el acceso a la justicia y la atención adecuada a las víctimas, mientras aporta a la sensibilización y capacitación de los actores institucionales en acciones específicas de atención de acuerdo al sector, cargo y grupo poblacional atendido.

Este protocolo está diseñado para funcionarias y funcionarios que atienden mujeres víctimas de violencia sexista y machista y personas con orientación sexual diversa que sufren violencia por prejuicio. Reconociendo las múltiples formas de violencia que enfrentan estas poblaciones, y garantizando así, una atención inclusiva, integral y libre de discriminación, asegurando el respeto a sus derechos fundamentales.

2.

Alcance y Aplicación

El Protocolo Violeta: Fortalecimiento en la Atención Humanizada a Mujeres y Personas con Orientación Sexual Diversa Víctimas/sobrevivientes de Violencia Sexista/machista y Violencia por Prejuicio contiene recomendaciones basadas en la revisión de lineamientos y protocolos internacionales y nacionales para el abordaje de las víctimas de estas violencias. Se basa en recomendaciones orientadas a una atención oportuna, humanizada basada en los principios rectores para la atención: Respeto, confidencialidad, no discriminación y seguridad (UNFPA, 2020) por parte de los trabajadores de las diferentes entidades de los sectores salud, protección y justicia, garantizando la atención adecuada a las víctimas/sobrevivientes desde sus características diferenciales.

Este protocolo está dado para implementarse dentro alguno de los tres sectores de la ruta de atención de los municipios de Cúcuta, Villa del Rosario y Pamplona y busca integrarse dentro de los planes de desarrollo de los territorios.

3.

Objetivo del Protocolo

Diseñar un protocolo de humanización de servicios para la atención a víctimas de violencia por razones de sexo y prejuicio, dirigido a los sectores de salud, protección y justicia en los municipios de Pamplona, Cúcuta y Villa del Rosario, buscando con ello la atención digna y respetuosa dentro de las instituciones, desde el enfoque diferencial y de derechos humanos para la reducción de las barreras de accesibilidad y experiencias revictimizantes dentro de estas entidades territoriales.

4.

Marco Normativo

Declaración sobre la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer - 1967

Establece el derecho de las mujeres a vivir sin discriminación, violencia ni desigualdad, y subraya la responsabilidad de los Estados de garantizar estos derechos.

Convención sobre los Derechos del Niño - 1989

Establece la responsabilidad de proteger a los niños de todas las formas de violencia, abuso y explotación, promoviendo una protección integral y preventiva, y destacando el derecho de los niños a crecer en un entorno seguro y saludable.

Convención Belém Do Pará - 1994

Tratado internacional que compromete a los Estados a prevenir, sancionar y erradicar todas las formas de violencia contra las mujeres, estableciendo medidas para su protección y promoción de sus derechos humanos.

Conferencia Mundial sobre la Mujer Beijín - 1995

Establece un compromiso global para eliminar la discriminación de la mujer y busca su desarrollo en áreas clave como la educación, la salud, el empleo, y la participación política, promoviendo la igualdad de derechos y oportunidades para todas las mujeres.

Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer CEDAW-1979

Busca erradicar la discriminación contra las mujeres y garantizar la igualdad de derechos y oportunidades en todos los ámbitos de la vida, enfocándose en la eliminación de todas las formas de violencia, incluyendo la violencia doméstica, la trata de personas, y la violencia sexual y psicológica.

Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer - 1993

Tiene el objetivo de sensibilizar a gobiernos, organizaciones internacionales y sociedad civil sobre la violencia contra las mujeres, exigiendo su eliminación y promoviendo políticas para prevenirla, sancionarla y proteger a las víctimas. Se reconoce que afecta la dignidad, libertad y bienestar de las mujeres, ocurriendo tanto en el ámbito privado como público.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad - 2006

Los Estados deben proteger a las personas con discapacidad de violencia, explotación y abuso, garantizando su acceso a servicios de apoyo, atención médica y justicia sin discriminación.

Ley 1146 de 2007

Por medio de la cual se expiden normas para la prevención de la violencia sexual y atención integral de los niños, niñas y adolescentes abusados sexualmente

Ley 1482 de 2011

Esta ley tiene por objeto sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.

Ley 1257 de 2008

Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres

Decreto 1710 de 2020

Por el cual se adopta el Mecanismo Articulador para el Abordaje Integral de las Violencias por Razones de Sexo y Género, de las mujeres, niños, niñas y adolescentes, como estrategia de gestión en salud pública y se dictan disposiciones para su implementación.

Resolución 0459 de 2012

Establece el modelo y protocolo de atención integral en salud para las víctimas de violencia sexual.

Ley 1616 de 2013

Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones.

Ley 1761 de 2015

En esta norma se establece el feminicidio como un delito autónomo, proporcionando los criterios para su aplicación en las investigaciones, siempre bajo el principio del debido proceso.



5.

Conceptos Clave

Acción Sin Daño: Busca que las políticas, proyectos, planes y programas institucionales se desarrollen sin causar daños o impacto negativo a las personas usuarias.

Atención Incluyente: Trato digno y respetuoso que debe brindarse en la prestación de un servicio público o privado a todas las personas, sin aplicación de prejuicios negativos por motivo de sexo, raza, etnia, orientación sexual y/o discapacidad.

Bisexualidad: Es cuando una persona siente atracción o preferencia emocional, afectiva y/o sexual hacia ambos sexos.

Bifobia: Se define como la actitud negativa, prejuicio o discriminación hacia las personas bisexuales, es decir, aquellas que sienten atracción emocional, romántica o sexual por personas del sexo opuesto y del mismo.

Cultura: La cultura es organización o un sistema social articulado de elementos diversos y particulares asociados a prácticas, acciones sociales, ideas, símbolos, actitudes, entre otros elementos compartidos. (Lambert, 2020).

Daño o sufrimiento físico: Se define como el riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona.

Daño o sufrimiento sexual: Definido por la ley como aquellas consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal. O a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. También se considera daño el hecho de que el agresor obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas.

Daño patrimonial: Se define como la pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer y las demás de especial protección.

Daño psicológico: Consecuencia proveniente de la acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal.

Discapacidad: Resultado de la interacción entre las personas con deficiencias (físicas, mentales o sensoriales, permanentes o temporales) y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Discriminación: Distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, la orientación sexual o condición de discapacidad de las personas, entre otras condiciones, que tenga como efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales en cualquiera de las esferas de la vida en sociedad.

Estereotipo: Creencias o convicciones generalizadas sobre características, funciones o atributos específicos personales o roles que cumplen o deben cumplir los miembros de determinado grupo.

Estereotipo Sexista: Confiere mayor jerarquía y valor a un sexo masculino que al sexo femenino.

Estigma: Son un conjunto de rasgos o características que justifican la exclusión – rechazo social de quienes la poseen.

Feminicidio: De acuerdo con ONU Mujeres, el feminicidio es el asesinato de una mujer por el hecho de serlo, el final de un “continuum” de violencia y la manifestación última de una sociedad patriarcal. Se clasifica en i) Feminicidio de pareja íntima, ii) Feminicidio de familiares, iii) Feminicidio por otros conocidos y iv) Feminicidio de extraños. Se encuentra consagrado en el Código Penal Colombiano (CP) desde el 2015 (Fiscalía General de la Nación, 2023).

Heterosexualidad: Es la orientación sexual en la cual una persona se vincula emocional, afectiva y sexualmente con una persona del sexo opuesto al suyo.

Homofobia: Hostilidad cognitiva, afectiva y/o conductual dirigida hacia aquellas personas de quienes se supone que desean a individuos de su propio sexo o tienen prácticas sexuales con ellos.

Homosexualidad: Es la orientación sexual en la que una persona siente atracción emocional, afectiva y sexual hacia personas del mismo sexo.

Lesbofobia: Actitudes hostiles y discriminatorias dirigidas a mujeres lesbianas, es decir, que sienten atracción física, emocional, afectiva y sexual por otras mujeres.

Migración: La migración es el movimiento de personas de un lugar a otro, ya sea dentro de un país (migración interna) o de un país a otro (migración internacional), con el fin de establecerse temporal o permanentemente en el nuevo lugar. Las personas migran por diversas razones, como la búsqueda de mejores condiciones de vida, oportunidades de empleo, educación, o por motivos de seguridad, llegando a ser voluntario o forzadamente.

Niño, niña, adolescente: Según la Convención Internacional de los Derechos del Niño (1989), se entiende por niño, niña, adolescente (NNA) todo ser humano que no ha cumplido su mayoría de edad o no tiene 18 años.

Orientación Sexual: Se relaciona con la capacidad que tiene el ser humano de vincularse sexual, afectiva, erótica y emocionalmente con otra persona. Se refiere a las maneras a través de las cuales se vive, expresa y manifiesta el placer, las preferencias sexuales y las afectivas.

Persona con Discapacidad: Desde la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) se redefine la discapacidad como un fenómeno multidimensional, resultado de la interacción entre el individuo y su entorno. No se limita a la deficiencia, sino que se concibe en función de las barreras o elementos facilitadores dentro de su contexto social y ambiental que afectan el funcionamiento de la persona en actividades fundamentales como la comunicación, el aprendizaje y la movilidad, lo que impacta su participación en áreas clave de la vida, como la educación, el empleo y la vida independiente. (UNICEF, 2014).

Pertenencia Étnica: Es el sentido de identificación y conexión que una persona siente hacia un grupo determinado con el que se comparte una identidad cultural, histórica, lingüística, religiosa y/o racial.

Prejuicio: Corresponde a una actitud negativa o juicio preconcebido hacia una persona o grupo, basado en características como el sexo, la orientación sexual, religión, clase social, o cualquier otra característica percibida. Estos juicios se suelen basar en estereotipos o ideas erróneas y conlleva a la discriminación, exclusión o estigmatización individual y colectiva.

Reparación: La reparación es el derecho orientado a la reducción de los daños, pérdidas y perjuicios en la víctima y responder a las necesidades individuales y colectivas mediante indemnizaciones, rehabilitación, garantías de no repetición, medidas de satisfacción entre otras modalidades reconocidas por órganos internacionales de protección de derechos humanos. (Benavides y Escudero, 2013, citado por Granda y Herrera, 2020).

Revictimización: Se constituye como la victimización que ocurre, no como resultado directo del delito, sino a través de la respuesta de las instituciones y de los individuos hacia la víctima, sea esta directa o indirecta. E igualmente los testigos, durante el proceso de acceso a la justicia. La revictimización se experimenta como una nueva vulneración de los derechos legítimos de la víctima (Orth 2002, citado por Piqué, 2017).

Sexualidad: Es la capacidad humana que para comunicarse, relacionarse y expresar su ser sexual a nivel físico, biológico, afectivo y psicológico/cognitivo. Este abarca la afectividad, la orientación sexual, la reproducción, el comportamiento sexual y erotismo.

Sexo: Hace referencia a las características biológicas que permiten clasificar a las personas como macho o hembra. Para determinar el sexo de una persona, se toma en consideración características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas.

Violencia machista: Es aquella violencia que surge de las relaciones de poder entre hombre y mujeres. Estas violencias se encuentran arraigadas dentro de estructuras patriarcales que refuerzan la idea de que los hombres deben ocupar un rol superior dominante en la sociedad y ejercer control y dominio sobre las mujeres.

Violencia por prejuicio: Se refiere a las agresiones o abusos dirigidos hacia una persona o grupo debido a característica o pertenencia a un grupo social. Dentro de la violencia por prejuicio se aborda la orientación sexual y otras características tales como discapacidad, etnia, nacionalidad, religión, entre otras. Esta violencia está motivada por actitudes discriminatorias y estereotipos negativos, y se manifiesta a través de actos de odio, hostilidad o intolerancia, reforzando con ello la exclusión y la desigualdad social.

Violencia sexista: De acuerdo con Lagarde (1996) la violencia sexista se constituye como aquella violencia que causa daño, tortura y sufrimiento a la mujer, niña o adolescente, a partir de expresiones permanentes, cotidianas, simbólicas y explícitas contra el cuerpo y capacidad de las mujeres. (citado por Vaca, 2016). Esta violencia es dada por estereotipos asociados a los roles y expectativas sobre la mujer, los cuales fundamentan sistemas de discriminación, opresión, subordinación y explotación de los que la mujer es víctima.

6.

Principios Rectores

De acuerdo a los Estándares Mínimos Interagenciales para la Programación sobre Violencia de Género en Emergencia (UNFPA, 2019), existen unos principios rectores y enfoques para brindar apoyo y promover la recuperación adecuada a las víctimas/sobrevivientes.

Seguridad

Este principio incluye la protección de la seguridad física, psicológica y emocional de la persona víctima/sobreviviente, así como de sus hijas/os y otros familiares. (IASC, citado por UNFPA, 2019). Este principio implica el análisis del riesgo, la disposición de entornos seguros, medidas preventivas como refugios, medidas legales de protección, servicios de atención psicosocial para la expresión y recuperación emocional seguras, así como la disposición de servicios que apoyen la autonomía de la víctima/sobreviviente.

Confidencialidad

Las personas sobrevivientes tienen derecho a elegir a quién le contarán o no su historia, y cualquier información relacionada a ella/os sólo debe ser compartida con su consentimiento informado. Así mismo, debe presentar un manejo adecuado de la información durante todas las instancias del proceso de atención.

Respeto

Todas las acciones tomadas deben ser guiadas por el respeto hacia las elecciones, deseos, derechos y dignidad de la persona sobreviviente. El rol de quienes ayudan es facilitar la recuperación y proporcionar recursos para asistir a la persona sobreviviente, sin emitir juicios sobre sus decisiones, incluso si decide no aceptar los servicios ofrecidos. Su derecho a elegir debe prevalecer, y aunque existan informes obligatorios, la respuesta debe ajustarse a la decisión de la víctima/sobreviviente. Este principio respeta y comprende su situación y proceso de resiliencia.

No discriminación

Las personas sobrevivientes deben recibir un tratamiento igual y justo sin importar su edad, discapacidad, sexo, orientación sexual, nacionalidad, procedencia étnica, religión, cualquier otra característica diferencial.

7.

Enfoques para la atención

Enfoque centrado en personas sobrevivientes

Este enfoque busca generar un ambiente de apoyo en el cual los derechos y deseos de la persona sobreviviente son respetados, su seguridad es garantizada y son tratadas con dignidad y respeto.

Enfoque basado en los derechos

Un enfoque basado en derechos busca analizar y abordar las causas profundas de la discriminación y la desigualdad para garantizar que todas las personas tengan el derecho a vivir con libertad y dignidad, a salvo de la violencia, la explotación y el abuso, en concordancia con las leyes referentes a derechos humanos.

Enfoque comunitario

Un enfoque comunitario garantiza que las poblaciones afectadas estén activamente involucradas como socias en el desarrollo de estrategias relacionadas a su protección y a la provisión de asistencia humanitaria. Este enfoque implica la participación directa de las mujeres, niñas y otros grupos en riesgo, en todas las etapas de una respuesta humanitaria, para identificar riesgos de protección y sus soluciones; y para fortalecer los mecanismos de protección comunitarios ya existentes.

Enfoque de “acción sin daño”

Implica tomar todas las medidas necesarias para evitar exponer a las personas a mayores daños como resultado de las acciones de las instituciones o entidades.

Principio de Interés superior del niño/niña

El principio del interés superior del niño/a establece que en todas las decisiones y acciones que afecten a los niños, niñas y adolescentes, debe priorizarse su bienestar y desarrollo integral. Este principio implica que sus derechos, necesidades y deseos sean tomados en cuenta por encima de cualquier otra consideración, asegurando que reciban protección, cuidados adecuados.

Enfoque Interseccional

Este enfoque propicia la comprensión y resolución teórico-metodológica del estudio de las desigualdades sociales al tomar en cuenta, simultánea y relacionadamente, la complejidad derivada de las múltiples experiencias de las personas dadas por su sexo, socioeconomía, orientación sexual, nacionalidad, entre otros factores.

Enfoque diferencial

Es una perspectiva de análisis que tiene presente características específicas y diferencias individuales y colectivas, tales como edad, etapa del ciclo vital, orientación sexual, etnia, discapacidad, entre otras. Este enfoque busca resaltar las particularidades de las situaciones de vida y las desigualdades existentes, a fin de orientar de manera adecuada las decisiones tanto en el ámbito público como privado (Art. 13 Ley 1448 de 2011), y adoptar medidas que hagan real y efectiva la igualdad dentro de la atención a las víctimas/sobrevivientes.

8. Derechos de las víctimas

Los derechos de las víctimas y sobrevivientes de violencia son fundamentales para garantizar su dignidad, bienestar y recuperación. Estos derechos no solo reconocen la necesidad de una atención respetuosa y segura, sino que también aseguran el acceso a servicios de apoyo integral, justicia y protección.

- ◆ Ser atendidas en lugares accesibles, seguros y que garanticen privacidad y cuidado. El trato que reciba en las atenciones pertinentes debe ser digno y humano.
- ◆ Recibir información sobre sus derechos, los servicios a los que puede acceder e incluso la posibilidad de restablecimiento de los derechos y reparación.
- ◆ Recibir atención integral en salud tanto para quien vive la situación como para su familia y entorno cercano.
- ◆ Ser protegidas y garantizar su integridad física ante cualquier situación de intimidación. Por tanto, deben ser asistidas por la policía u otra entidad pertinente.
- ◆ Derecho a recibir información y orientación sobre asesoría jurídica especializada y, en esa misma medida, acceder a la justicia para denunciar los hechos, que sean investigados y el agresor sea juzgado.
- ◆ Ser escuchadas y que se garantice el aporte a pruebas que den sustento a los hechos. Pueden acceder a copias de los documentos que lleguen a requerir.
- ◆ Reparación de los daños por parte de la persona agresora y conocer la verdad de los hechos que la han victimizado.
- ◆ A que se consideren las condiciones de vulnerabilidad relacionadas con su edad, pertenencia étnica, nacionalidad, situación de enfermedad, persona con discapacidad. En caso de no poder comunicarse en el mismo idioma, puede acceder a un traductor.
- ◆ No ser discriminadas y juzgadas por su pasado, por la forma en cómo ocurrieron los hechos, por su orientación sexual ni su comportamiento.
- ◆ Si es víctima de violencia sexual tiene derecho a recibir orientaciones frente al tratamiento de ITS, acceso a la interrupción voluntaria del embarazo y acceso a - e x á m e n e s médicos-legales. Tampoco deben ser confrontadas con el agresor ni ser sometidas a pruebas recurrentes que vulneren su intimidad causando ejercicios de revictimización.

Tomado de la Ley 360 de 1997



Derechos

Art. 81 de la Ley 2136 de 2021

10.

Acciones clave para una atención humanizada

- ✓ Reconozca situaciones de riesgo propio y para la víctima antes de intervenir.
- ✓ Provea a la víctima/sobreviviente un espacio físico privado, seguro y cómodo.
- ✓ No juzgue o cuestione lo que la víctima le cuenta.
- ✓ Garantice la confidencialidad de la información.
- ✓ Identifique las necesidades y preocupaciones de la víctima/sobreviviente.
- ✓ Escuche atentamente y reconozca las preocupaciones y experiencias de la víctima/sobreviviente.
- ✓ Respete sus decisiones, bríndele apoyo para elaborar un plan de seguridad y ayúdele a identificar redes de apoyo y respaldo.



11.

Recomendaciones para la atención en el sector salud

Primer contacto y recepción del caso

Bienvenida cálida y sin juicios: Al recibir a la persona víctima/sobreviviente, el personal de salud debe ofrecer una bienvenida tranquila y compasiva, asegurando que se sienta comprendida desde el primer momento. Utiliza expresiones como *"Estamos aquí para ayudarla, sin cuestionarla o juzgarla, en un espacio seguro."*

Creación de un espacio seguro: Asegurarse de que la persona víctima sea recibida en un ambiente privado y acogedor conservando el principio de confidencialidad, donde pueda sentirse tranquila y protegida, con la opción de ser atendida por profesionales del mismo sexo si lo desea.

Escucha activa y sin prisa: El personal debe ofrecer un tiempo para escuchar, sin presionar para a la víctima que dé detalles que no desea compartir. Preguntar de manera respetuosa y use un tono de voz suave: *"¿En qué la/lo podemos ayudar?"* y brindar un espacio para que se exprese con calma.

Validación de emociones y experiencias: Validar lo que la víctima está viviendo con palabras de empatía. Por ejemplo: *"Lo que ha vivido es doloroso y queremos que reciba el apoyo que necesita para estar bien."*

Asegurar confidencialidad: Explicar desde el principio que la información será tratada con estricta confidencialidad. Por ejemplo: *"Lo que nos compartirá aquí será privado, la/lo apoyaremos en todo el proceso."*

Brindar información clara y calmada: Explicar los pasos a seguir de forma sencilla y calmada, asegurándose de que la víctima/sobreviviente comprenda el proceso sin sentirse abrumada/do. *"Ahora voy a hacer algunos chequeos para asegurarnos de que todo esté bien, y después le explicaré las opciones disponibles para ayudarla/lo. Si tiene alguna pregunta o desea saber algo con mayor detalle, me puede preguntar sin ningún problema."*

Ofrecer un acompañante: Ofrecer la opción de que la persona sea acompañada por una persona de su confianza si lo desea. *"Si se siente más cómoda con alguien cerca, podemos facilitar que alguien la acompañe."*



Evaluación de Necesidades

Realizar la evaluación en un espacio seguro y privado: Asegurarse de que la víctima esté en un entorno cómodo y privado para que pueda hablar sin miedo a ser escuchada por otras personas. Ofrecer un lugar tranquilo y discreto, y asegurarle que está en un espacio seguro.

Tener en cuenta el estado emocional: Abordar la evaluación reconociendo el estado emocional de la víctima/sobreviviente. Mostrar comprensión al decir, por ejemplo: *"Sé que esto puede ser muy difícil de compartir, pero estoy aquí para escucharla/o"*

Evitar la revictimización: Formular las preguntas de manera cuidadosa y no intrusiva, evitando interrogatorios excesivos. En lugar de preguntar repetidamente sobre el abuso, enfocar la evaluación en sus necesidades inmediatas, tanto físicas como emocionales. Por ejemplo. *"Lo más importante es su bienestar, ¿hay algo que le esté preocupando en este momento?"*

Atender tanto las necesidades físicas como emocionales: Reconocer que la violencia no sólo deja daños físicos, sino también emocionales y psicológicos. Ejemplo: Si se encuentra realizando atención médica a una persona que ha recibido violencia física en razón de sexo o prejuicio, procurar abordar sólo las preguntas necesarias de manera cordial y empática de acuerdo a lo establecido y no intentar generar conversación respecto al hecho de violento, sin indagar en aspectos que no se requieren dentro del momento o que son irrelevantes.

Revisar los riesgos de seguridad: Explorar de manera sensible si la víctima/sobreviviente sigue en una situación de riesgo. Esta pregunta debe ser formulada de forma cuidadosa, como: *"Queremos asegurarnos de que esté seguro, si hay algo que le preocupa respecto a su seguridad, estamos para apoyarlo"*

Identificar necesidades de apoyo inmediato: Explorar si la persona tiene necesidades inmediatas de apoyo, como alimentos, ropa, transporte o contacto con familiares o amigos. *"¿Hay algo que necesite ahora mismo para sentirse más cómoda o segura?"*

Ofrecer opciones de ayuda y recursos disponibles: Informar sobre los recursos disponibles, tanto dentro del hospital como en la comunidad (como refugios, asistencia legal, servicios psicológicos). *"En la institución se le brindará [se mencionan los servicios o procedimientos de acuerdo al momento o la fase de atención]"* *"Desde el hospital nos contactaremos con [nombre de la otra entidad] para que usted sea atendida"* *"Si desea asistir a estos cursos, le puedo explicar cómo realizar la solicitud, allí se realizan actividades como..."* *"Si está de acuerdo podemos comunicarnos con [nombre de la otra entidad] para que pueda ser atendida"*



Disposición de los servicios

Garantizar la accesibilidad y disponibilidad de los servicios: Asegurarse de que los servicios estén disponibles las 24 horas del día y que las víctimas/sobrevivientes puedan acceder a ellos sin obstáculos. Esto incluye tener un sistema de atención de urgencias accesible y claro para las personas afectadas por violencia a razón del sexo y violencia por prejuicio.

Personal capacitado y dispuesto a ofrecer un trato respetuoso y empático: Asegurar que todo el personal médico esté sensibilizado sobre violencia sexista/ machista y violencia por prejuicio, y sea capaz de brindar un trato respetuoso y empático. Todas/os deben estar capacitadas/os para abordar la situación de manera sensible y profesional.

Brindar opciones claras sobre el proceso de atención: Explicar a la víctima/sobreviviente de manera sencilla los servicios y opciones de atención disponibles, asegurando que se sienta informada/do para tomar decisiones sobre su atención.

Facilitar la continuidad de la atención y el seguimiento: Asegurarse que los servicios sean continuos y que la víctima/sobreviviente tenga rápido acceso a los servicios de seguimiento por parte de la entidad. Estos servicios deben prevalecer más allá de la atención inicial, garantizándose la agilidad, aún en etapas más avanzadas del proceso, como, por ejemplo, seguimientos psicológicos.

Fomentar la confianza y la seguridad en el proceso: Asegurarse de que la víctima/sobreviviente confíe en que los servicios están diseñados para ayudarla, y que pueda contar con un entorno donde se respete su seguridad y privacidad. Utilice expresiones como *“Si tiene alguna duda o pregunta, puede realizarla sin ningún problema, yo puedo aclararle las veces que sea necesario”* *“Puede confiar en que su privacidad será respetada en todo momento”* o *“su bienestar es nuestra prioridad y queremos asegurarnos que reciba la atención adecuada”*.

Facilitar el acceso a servicios de salud mental: Proporcionar información sobre el servicio disponible de salud mental, teniendo en cuenta que los primeros auxilios psicológicos no son la atención en psicología para la víctima, solo funcionan para estabilizar a la persona que se encuentra en crisis.



Articulación y remisión a otros servicios

Asegurar que la remisión se realice sin demoras innecesarias: No posponga la remisión a otros servicios si es urgente. Es esencial garantizar que la persona reciba la atención que necesita de forma rápida, especialmente si se trata de atención psicológica o medidas de protección. Utilice expresiones como *"Entendemos que este momento es difícil, y nos aseguraremos de que se ponga en contacto con los servicios que necesita lo antes posible para que se sienta respaldada y cuidada"*.

Reforzar el apoyo emocional durante la remisión: Reafirmar a la víctima que, aunque la remisión signifique la transición a otro servicio, el apoyo emocional continúa. La víctima debe sentir que no está sola, y que el equipo sigue disponible para ofrecer respaldo. Use expresiones como *"Aunque la/lo conectemos con otros servicios, seguimos aquí para usted. Si necesita hablar o si algo no va bien, puede acudir a nosotras/os en cualquier momento."*

Coordinar con otras instituciones para asegurar la continuidad de la atención: La coordinación con otros servicios institucionales (salud mental, asistencia legal, refugios, policía) debe ser fluida y garantizar que la víctima no experimente obstáculos para el acceso. Asegúrate de que la información relevante se comparta con el consentimiento de la víctima, siempre en respeto a su privacidad. Use expresiones para orientar a la víctima como la siguiente *"Para que reciba la mejor atención posible, podemos coordinar con otras instituciones. Solo compartiré lo que usted nos permita, para que todo el proceso sea lo más cómodo para usted."*

Crear una red de apoyo accesible y de confianza: Asegúrese de que la víctima/sobreviviente tenga acceso a una red de apoyo integral (médico, psicológico, legal, social), y que pueda comunicarse fácilmente con estos servicios sin sentir que tiene que enfrentarse a un sistema complicado o distante. Implemente en su conversación expresiones como la siguiente *"La/lo ayudaremos a conectar con diferentes profesionales que están aquí para apoyarla/lo en todas las áreas: salud, seguridad, y apoyo emocional. Puede contactarlos en cualquier momento, y si necesita ayuda para comunicarse con ellos, estaremos a tu disposición."*

Establecer canales directos y seguros de comunicación entre Hospitales y EPS/IPS, y en lo posible conocer los tiempos aproximados de recepción, respuesta y autorización de las EPS/IPS para coordinar la remisión de la persona y dar información certera cuando sea solicitada, buscando reducir el traslado innecesario de la víctima/sobreviviente de una entidad a otra.



Seguimiento

Establecer un seguimiento regular y personalizado: El seguimiento debe ser continuo y adaptado a las necesidades individuales de cada persona. Esto puede incluir consultas periódicas dispuestas de manera virtual y/o presencial para evaluar tanto el bienestar físico como emocional, garantizando que la atención no se limite a una intervención puntual.

Asegurar que la víctima no se sienta abandonada: Es fundamental que las víctimas/sobrevivientes de violencia por razones de sexo o violencia por prejuicio sientan que el apoyo no termina después de la primera atención. El personal de salud debe hacer sentir a la persona que tiene a disposición todos los servicios por parte de la institución durante las instancias del proceso de atención y de recuperación física y emocional.

Crear un sistema de acompañamiento emocional: Ofrecer apoyo emocional durante todo el proceso de recuperación, no solo al momento de la atención inicial. Esto puede incluir intervenciones periódicas por parte de psicólogos u otros profesionales capacitados para brindar acompañamiento psicológico.

Fomentar la confianza y la apertura: A lo largo del seguimiento, los profesionales psicosociales deben generar un espacio de confianza para que la víctima/sobreviviente se sienta cómoda/o compartiendo cualquier cambio en su situación. La víctima/sobreviviente debe saber que puede expresarse sin miedo a ser juzgada/do.

Reforzar el acceso a otros servicios de apoyo: Durante el seguimiento, se deben reforzar las conexiones con otros servicios como asistencia legal, redes de apoyo social, y refugios, asegurando que la víctima tenga todo el apoyo necesario para superar las consecuencias de la violencia.

Garantizar la continuidad de la atención multidisciplinaria: El seguimiento debe involucrar a un equipo multidisciplinario que incluya médicos, psicólogos, trabajadores sociales, y abogados, para ofrecer una atención integral que cubra todas las áreas de la recuperación.

Evaluar la necesidad de intervenciones adicionales: Durante el seguimiento, el equipo de salud debe estar preparada/do para identificar si hay nuevas necesidades que deben ser abordadas, como trastornos psicológicos persistentes o nuevas formas de violencia, y ofrecer soluciones adecuadas e igualmente coordinadas.

12.

Recomendaciones para el sector protección



Primer contacto y recepción del caso

Escuchar con Empatía y Claridad: Asegurarse de escuchar con plena atención y respeto a la persona, sin interrumpir, y demostrar interés genuino por entender su situación. Identifique si la solicitud o caso corresponde a la entidad de este sector en específico, si no es así, explíquelo de manera clara, amable y en lenguaje sencillo, orientando a la persona hacia la entidad competente. Puede usar expresiones como la siguiente: *"Es importante que sepas que nuestra prioridad es garantizar que recibas la ayuda necesaria. Si este caso debe ser dirigido a otra entidad, la/lo orientaré paso a paso para que pueda acceder a la atención que necesitas sin dificultades."*

Garantizar la confidencialidad: Asegurar la intimidad de la persona. Atiéndala/lo en un espacio privado, con la puerta cerrada para evitar cualquier exposición. Siempre que sea necesario, puede emplear pseudónimos para preservar la identidad y la confidencialidad en Puede recordarle a la persona víctima/sobreviviente que la confidencialidad es fundamental *"Quiero que sepa que su privacidad es nuestra prioridad. Todo lo que comparta será tratado con total confidencialidad"*

Redirigir a la persona de manera apropiada: Dirigir a la víctima/sobreviviente al profesional adecuado para que su caso sea tramitado de manera correcta sin solicitar nuevamente su relato, limitarse estrictamente a los datos puntuales y demás elementos propios de su despacho. Esto no sólo reduce el riesgo de revictimización, sino que también asegura que se aborden los detalles relevantes de manera eficaz y con sensibilidad. Puede decirle a la persona *"La/lo dirigire directamente al profesional adecuado para que su caso sea atendido de manera adecuada, sin necesidad de que repita su relato"*.

Evitar la revictimización: Asegúrese de que ninguna acción tomada ante la entidad que pertenezca al sector de protección cause más daño a la víctima. Es importante que el personal se abstenga de cualquier práctica que pueda generar sentimientos de culpa, reforzar emociones negativas o incrementar el riesgo. Siempre debe prevalecer el principio de "acción sin daño", priorizando el bienestar de la persona. Puede usar estas expresiones durante el dialogo con la víctima: *"Entendemos su situación y la vamos a apoyar en este proceso", "Gracias por compartir su experiencia. Estaremos trabajando para que sus derechos sean respetados" "Estaremos pendientes de su proceso y le brindaremos el apoyo necesario para avanzar de la manera que usted decida"*

Utilizar un lenguaje respetuoso: Durante todo el proceso, se recomienda emplear un lenguaje que sea respetuoso, que denote empatía y cordialidad. Este lenguaje busca validar las emociones y vivencias de la víctima/sobreviviente, al igual que fortalecer su confianza en el proceso de atención.

Evitar estereotipos y Juicios de Valor: Al tratar con las víctimas/sobrevivientes el personal debe abstenerse de hacer juicios de valor. Es importante no realizar críticas, burlas o generalizaciones teniendo o no contacto con la víctima/sobreviviente. Por ejemplo: Abstenerse de dar opiniones personales frente al aspecto físico, gustos personales o relaciones afectivas de la persona víctima/sobreviviente, prestando atención a sus propias microexpresiones faciales mientras interactúa con la persona. Todas las personas deben ser tratadas con igualdad y respeto, independientemente de su sexo, orientación sexual, cultura, religiosidad o cualquier otra condición o característica.

Atención según las necesidades: Asegúrese de ofrecer un trato adaptado a las necesidades específicas de las personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y personas pertenecientes a etnias. La atención debe ser sensible y adecuada para cada grupo, considerando sus características particulares y garantizando que su voz sea escuchada en un entorno seguro y de apoyo.



Evaluación de necesidades

Escucha activa y empática: Se debe promover un ambiente seguro, respetuoso y libre de juicios, donde la persona pueda expresarse de manera abierta. El proceso debe ser centrado en la escucha activa y empática, permitiendo que la víctima/sobreviviente narre su experiencia sin interrupciones, para que sus emociones y vivencias sean reconocidas y validadas. Es esencial establecer una relación de confianza, usando un lenguaje accesible y asegurando que la víctima comprenda que sus derechos serán protegidos a lo largo de todo el proceso.

Evaluación emocional: Realice una valoración de los efectos inmediatos de la violencia, se debe evaluar el bienestar emocional a largo plazo, identificando signos de trauma psicológico, ansiedad, depresión o estrés postraumático, y la posible necesidad de atención especializada.

Realizar una evaluación rigurosa del riesgo: Utilice un instrumento de valoración de riesgos para identificar factores de vulnerabilidad y situaciones de alta peligrosidad. Esta valoración debe ser un proceso colaborativo, asertivo y reflexivo que la constituye como un instrumento que permita entender las amenazas de manera detallada. Puede expresarle a la víctima *"Voy a hacerle algunas preguntas que nos permitirán entender mejor su situación. Estas preguntas no son para juzgar, sino para poder identificar los riesgos que podría estar enfrentando y cómo la institución puede protegerla mejor"*.

Consideración de múltiples dimensiones del riesgo: Tenga en cuenta que no sólo se debe considerar el riesgo físico, sino también otros factores como el psicológico, económico, social y de derechos humanos. Esto permite ofrecer una intervención más completa y efectiva. Así mismo, es importante tener amplia comprensión sobre los ciclos de violencia sexistas y machistas dentro de las relaciones de pareja, así como el modo en el que esta violencia escala y puede llegar a alterar la perspectiva del riesgo en la víctima/sobreviviente.

Identificación y registro preciso: Es fundamental que las/los profesionales reconozcan de forma detallada los derechos vulnerados de las víctimas. Esto incluye los derechos a la integridad física, psicológica, educación, salud, entre otros. Esta información debe ser clara y precisa.

Atención diferenciada: Asegurar que los derechos de los niños, niñas y adolescentes sean priorizados en el proceso de atención. Esto incluye la identificación de su situación de vulnerabilidad, garantizando que los procesos se ajusten a sus necesidades emocionales y físicas.

Coordinación interinstitucional: Asegurarse de activar la ruta de remisión, tanto en el sector de Justicia, como en el de Salud. Esta coordinación debe ser fluida y asegurar que la víctima/sobreviviente sea tratada de manera integral, sin que se le hagan más requerimientos o desplazamientos innecesarios.



Disposición de los servicios

Fomentar un ambiente de confianza: Ofrecer un espacio en el que la persona se sienta cómoda para compartir su experiencia sin temor a ser juzgada. La empatía, el tono amable y la validación de sus sentimientos ayudan a construir una relación de confianza.

Ofrecer servicios accesibles: Asegurarse de que las víctimas/sobreviviente conozcan todos los servicios disponibles, incluidos recursos legales, de salud mental, albergues, apoyo médico y psicológico, entre otros. Además, asegurarse de que estos servicios sean accesibles en términos de horarios y ubicación.

Ofrecer opciones de contacto seguro: En situaciones donde la seguridad es requerida urgentemente, se recomienda brindar opciones de contacto confidenciales, como llamadas telefónicas, mensajes seguros o contactos, asegurándose de que la víctima/sobreviviente sepa cómo comunicarse de manera discreta. Evaluar estos escenarios previamente.

Anticipar las necesidades de protección: Asegurarse de que las víctimas/sobrevivientes comprendan y consientan las medidas de protección disponibles, como apoyo policial, órdenes de alejamiento, alojamiento en refugios seguros para ella/él y sus hijas/os, entre otras/os. Trabajar de manera rápida y eficiente para activar estas medidas cuando sea necesario. Ejemplo: *"Es muy importante que sepa que hay medidas de protección disponibles para garantizar su seguridad. Esto incluye órdenes de protección que buscan evitar que la persona que la ha agredido se acerque a usted"* “

Brindar acompañamiento continuo: Además de las intervenciones inmediatas, ofrecer acompañamiento a largo plazo para las víctimas. Este apoyo puede ser en forma de consultas psicológicas, orientación en el proceso o simplemente una disposición constante para atender sus dudas e inquietudes.

Restablecimiento de derechos inmediato: Cuando sea necesario, activar los procedimientos para restablecer los derechos de la persona víctima/sobreviviente, según lo establecido en la normatividad y asegurando que las medidas de protección sean aplicadas sin dilataciones.



Articulación y remisión a otros servicios

Explicar de forma clara los servicios disponibles: Asegurarse de brindar una información clara y detallada a la víctima/sobreviviente. Puede tener en cuenta expresiones como: *"Es importante que sepa los servicios disponibles por parte de la institución para apoyarla/lo en todo este proceso"* y/o *"Si en algún momento necesita algo que no puedo ofrecerle directamente para garantizar su seguridad y la de sus hijos, nos puede informar para poder gestionar los medios de protección de la mejor manera"*

Asegurar la continuidad del apoyo en la atención: Una vez finalizado el tiempo de instancia en los espacios seguros como refugios temporales o tras haberse realizado las labores de protección por parte del personal de policía, se le indica a la persona que el proceso de acompañamiento sigue presente. Por ejemplo: *"estaré aquí para seguir acompañándola/lo en el proceso. Si siente que su seguridad se encuentra en riesgo y nota algunas señales de alerta en su entorno, estos son los canales de atención..."* *"Desde nuestra institución se llevará a cabo seguimiento periódicamente para verificar si se encuentra segura/o o si percibe nuevamente algún riesgo, tiene algún medio de contacto seguro y privado con el que nos podamos contactar con usted para verificar que se encuentra todo transcurriendo adecuadamente?"*

Establecer canales de comunicación claros y eficientes: Es importante crear mecanismos de comunicación fluidos entre las diferentes instituciones involucradas (salud, justicia, policía, servicios sociales, etc.). Estos canales deben ser rápidos y accesibles para compartir información relevante necesaria, asegurándose de que cada entidad actúe de manera coordinada y sin demoras para la atención a las víctimas.

Evitar la revictimización durante la remisión: Evitar la revictimización durante el proceso de remisión es fundamental para garantizar que las víctimas de violencia reciban un apoyo adecuado y respetuoso. En el sector protección, cada institución involucrada en la atención a la víctima/sobreviviente, debe ser consciente de la sensibilidad del proceso, evitando que la persona tenga que revivir su experiencia traumática repetidamente. Use expresiones como *"Cuando sea remitida a siguiente servicio, nos aseguraremos de que los profesionales que le reciban también la/lo traten con el mismo respeto y cuidado"*

Garantizar la confidencialidad y privacidad: Es un principio esencial en el proceso de atención y protección. Las víctimas/sobrevivientes deben sentir que su información personal y sensible será tratada con el máximo respeto y cuidado, evitando cualquier filtración o divulgación no autorizada. Use expresiones como *"Toda la información que comparta conmigo será tratada de manera confidencial. De igual manera, al ser remitida a otros servicios, su privacidad se mantendrá y se protegerán sus datos personales."*



Seguimiento

Establecer una relación de confianza y continuidad: Es importante crear un vínculo de confianza desde el primer contacto y mantener un seguimiento constante. Esto permite que la víctima sienta que está siendo acompañada de manera continua, sin sentirse desprotegida o sola durante todo el proceso. La relación debe ser cálida y accesible, con un enfoque constante en la disponibilidad y el apoyo. Utilice estas expresiones como *"Estoy aquí para apoyarla/lo. Quiero que sepa que seguiré pendiente de su proceso. La/lo contactaré periódicamente para saber cómo está y si necesita ayuda"*

Realizar seguimientos regulares y personalizados: El seguimiento debe ser constante y ajustado a las necesidades específicas de cada persona. Realizar un seguimiento regular ayuda a identificar cualquier cambio en su situación, evaluar la seguridad de su entorno actual y a garantizar que se sigan cumpliendo las medidas de protección y apoyo que se le han brindado. Use expresiones como: *"Haré seguimientos periódicos, esto nos permitirá ver cómo está avanzando su situación, verificar que se encuentra en un entorno seguro y sin riesgos, y estar atentas/os para cualquier otra necesidad hallada durante estos seguimientos"*.

Escuchar de manera activa durante el seguimiento: Escuchar activamente a la víctima/sobreviviente es clave para comprender sus necesidades emocionales y psicológicas, permitiendo que el proceso de seguimiento sea más efectivo y respetuoso. A través de la escucha empática, se puede adaptar el apoyo y garantizar que la víctima se sienta validada y entendida. Use este tipo de frases *"Entendemos que cada situación es única. Estamos aquí para apoyarla en todo momento, brindándole información y recursos para que pueda tomar las mejores decisiones para su seguridad y bienestar"* *"Si en algún momento algo cambia para usted, los canales de atención siguen totalmente dispuestos para lo que necesite"*



Primer contacto y recepción del caso

Escucha empática y atenta: Son fundamentales dentro la atención a las víctimas de violencia, ya que permiten que la persona se sienta validada, comprendida y apoyada emocionalmente. Utilice expresiones como: *"Entiendo que esta situación es difícil y dolorosa para usted. La/lo escucharé con atención y estoy aquí para ayudarla/lo en lo que sea necesario"* y/o *"Voy a tomar el tiempo necesario para escuchar su historia sin interrumpir, porque quiero asegurarme de que sus palabras sean escuchadas y comprendidas de la manera correcta"*

Registro: En caso de que el servicio deba solicitarse mediante formularios, es fundamental que la información y las preguntas incluidas en ellos estén redactadas de manera clara y comprensible. Esto también se aplica a cualquier información proporcionada por escrito en esta etapa, como folletos informativos. Usé expresiones como: *"Los formularios que voy a entregarle están redactados con la intención de ser lo más claros posibles. Si en cualquier momento siente que alguna pregunta no tiene sentido o no sabe cómo responderla, me puede avisar y la/lo oriento para que pueda responderlo sin dificultad."*

Al brindar atención a niños, niñas y adolescentes, considerar que se encuentran en un proceso de desarrollo físico y psicológico, por lo que es esencial utilizar un lenguaje adecuado a su edad y nivel de comprensión. Para asegurar una correcta identificación, confirme la información con las personas adultas que los acompañan.

Privacidad: Si la situación lo requiere, acompañe a la persona a un espacio más adecuado para brindarle la información necesaria o guiarla en el proceso de atención. Proporcione información clara, veraz, oportuna, completa y accesible sobre los servicios ofrecidos, explicando detalladamente la ruta a seguir, en qué consiste el proceso, qué se puede esperar, cuál es el rol activo de la persona solicitante, la duración estimada, los posibles resultados, las implicaciones de la actuación, entre otros aspectos relevantes. Use frases como: *"En todo momento, su privacidad será respetada. Si necesita hablar de manera más confidencial o hacer preguntas adicionales, no dude en pedírmelo. Estoy aquí para ofrecerle la información y el apoyo que necesite de la manera más cómoda para usted"*

Claridad de la información: Proporcione información clara sobre el proceso judicial. Para esto no es necesario tener conocimiento del hecho. Proporcionar a la víctima información detallada y comprensible sobre cómo se llevará a cabo el proceso desde la recepción de la denuncia vía virtual, la investigación y judicialización, incluyendo tiempos estimados y las etapas del proceso. Asegurarse de que la persona pueda hacer preguntas y obtener respuestas claras.



Evaluación de necesidades

Atención humanizada: Considerar el estado emocional de la persona que solicita el servicio y priorice siempre su seguridad y bienestar emocional sobre el cumplimiento estricto de los procedimientos. Si lo considera necesario, recurra de inmediato al equipo interdisciplinario para una atención más integral.

Asertividad: Comunicar de manera clara y evite el uso de términos técnicos, a menos que esté seguro de que el mensaje ha sido comprendido. Fomente la empatía, creando un ambiente de confianza y seguridad, y permita que la persona se exprese libremente, sin prisas, acerca de su caso, dudas, temores y preocupaciones. Sea respetuosa/so y considerada/do al hacer preguntas o mantener conversaciones con personas de diferentes grupos étnicos, teniendo en cuenta y respetando su visión del mundo.

Ajustes razonables: Evaluar la necesidad de realizar ajustes razonables según las características y particularidades de las personas usuarias. Estos ajustes se refieren a las modificaciones y adaptaciones necesarias para garantizar el acceso y la participación efectiva en los servicios ofrecidos. Los ajustes razonables pueden implicar cambios en la forma habitual de atención y, si se denegaran sin justificación adecuada, podrían considerarse una forma de discriminación, especialmente en los casos en los que la persona usuaria tenga alguna discapacidad. Es importante que estos ajustes no sean desproporcionados, y se realicen con el objetivo de asegurar una atención equitativa y accesible.

Recolección de información: Asegurarse de obtener toda la información necesaria durante la entrevista, tanto para su conocimiento como para las entidades que puedan estar involucradas en la atención del caso. Esto permitirá evitar que la persona solicitante tenga que repetir su experiencia dolorosa en múltiples ocasiones, minimizando el riesgo de revictimización.

Determine la competencia: Analizar el contexto y las circunstancias específicas en las que se encuentra la persona usuaria. Si considera que tiene la capacidad para abordar el caso de manera adecuada, asuma su gestión. En caso contrario, realice la remisión o active el protocolo correspondiente para que la instancia competente se encargue de la atención.

Evaluación de riesgos: Desde el inicio del proceso, se debe realizar una evaluación de riesgos que permita identificar posibles amenazas para la víctima y sus familiares. Esta evaluación debe ser continua a lo largo del proceso y debe llevar a la implementación de medidas de protección adecuadas, como la reubicación o medidas cautelares adicionales.



Disposición de los servicios

Protección: Garantizar la implementación de medidas adecuadas y eficaces para prevenir la materialización de riesgos. En todos los casos, solicitar de manera inmediata y urgente protección, especialmente cuando se trate de posibles violaciones a los derechos de mujeres lideresas o defensoras de derechos humanos.

Evaluación de remisión del caso: Si no se tiene la competencia para gestionar el caso, orientar a la persona usuaria hacia la ruta de atención integral, asegurando que se activen los mecanismos necesarios para proteger, recuperar.

Acompañamiento legal y psicosocial desde el inicio: Proporcionar a la víctima/sobreviviente desde el primer contacto con la Fiscalía, acceso a un equipo interdisciplinario, que incluya apoyo legal y psicológico, asegurando que se le brinden herramientas para enfrentar el proceso judicial sin sentirse desamparada.

Acceso a información: informar de manera clara y comprensible a la víctima/sobreviviente sobre cada etapa del proceso judicial. Esto incluye la indagación, la recopilación de pruebas, la acusación y las posibles resoluciones. Debe tener acceso a detalles sobre el seguimiento de su caso, incluyendo plazos y posibles decisiones judiciales.

Recopilación de pruebas y trato respetuoso: Durante la indagación y la recolección de pruebas, se debe manejar la información de manera cuidadosa y respetuosa, evitando causar daño adicional a la víctima/sobreviviente. Las pruebas deben ser obtenidas de acuerdo con los protocolos establecidos, garantizando que la víctima no se sienta presionada ni invadida durante el proceso.

Medidas de protección durante las audiencias y juicios: Durante las audiencias o juicios, se deben implementar medidas de protección para la víctima/sobreviviente, como la posibilidad de declarar de manera remota, el uso de cámaras de protección o la exclusión del agresor de ciertas partes del juicio. Estas medidas buscan evitar el contacto directo entre la víctima y el agresor y proteger la salud emocional de la víctima.

Accesibilidad para todas las personas: Asegurarse de que las víctimas con diversas condiciones (como discapacidad, migrantes, etc.) tengan acceso adecuado a todos los servicios del proceso judicial. Esto puede incluir intérpretes, ajustes en la accesibilidad de los espacios, o el uso de tecnología que facilite la participación de personas con dificultades de comunicación.



Articulación y remisión a otros servicios

Manejo de la información: La información registrada en los formularios o bases de datos debe ser enviada a la entidad correspondiente, garantizando la confidencialidad y protección de la identidad de la persona usuaria, para evitar que repita los detalles de los hechos o la información inicial. Además, contacte a la entidad para notificar sobre la remisión del caso y asegurar un seguimiento adecuado.

Remisión: Realice la remisión correspondiente a la entidad competente de manera integral y adecuada, garantizando que la persona usuaria no sea revictimizada en el proceso. Explíquelo claramente por qué no puede asumir el caso y cuál es la entidad encargada de recibirlo. Asegúrese de verificar la existencia y competencia de dicha entidad, proporcionándole la dirección completa del lugar al que debe acudir. Informe sobre los días y horarios de atención, así como las opciones de transporte disponibles. Bajo ninguna circunstancia realice remisiones a entidades sobre las cuales no tenga plena certeza de su competencia para atender el caso.

Cuando se trate de líderes y defensoras de derechos humanos, realice las remisiones necesarias para garantizar que puedan llevar a cabo su trabajo sin restricciones injustas y con la debida protección estatal. Esto incluye su derecho a la libertad de reunión y asociación, a la formación de organizaciones no gubernamentales, a la comunicación con entidades no gubernamentales e intergubernamentales, así como a la publicación y difusión de información sobre derechos humanos. Igualmente, deben poder asistir a audiencias y eventos públicos, participar en actividades pacíficas contra la violación de derechos humanos, con la protección del Estado, y contar con una protección legal efectiva frente a cualquier agresión o violación, tanto por parte de actores estatales como particulares. También deben tener acceso a los recursos jurídicos nacionales para promover y proteger los derechos humanos.

Accesibilidad en los servicios: Facilitar el acceso a los servicios recomendados, asegurándose de que las víctimas/sobrevivientes no enfrenten barreras de tipo físico, económico, cultural o lingüístico. Esto puede incluir la provisión de transporte, intérpretes, apoyo en caso de discapacidad, entre otros.

Seguimiento a los procesos de remisión: Una vez que la persona haya sido remitida a otros servicios, es importante hacer un seguimiento para asegurarse de que se esté brindando el apoyo adecuado. Esto puede incluir llamadas, correos electrónicos o reuniones pactadas previamente con la persona para verificar que se esté recibiendo la atención necesaria.

Autonomía de la víctima/sobreviviente: Fomentar que la víctima participe activamente en las decisiones sobre su atención y remisión a otros servicios. Esto incluye respetar su derecho a elegir los servicios a los que desea acceder y asegurarse de que se sienta respaldada, sin presiones externas.



Seguimiento

Asegurar un seguimiento continuo y oportuno: Establecer un sistema de seguimiento regular para mantener a la persona informada sobre el estado del proceso judicial, garantizando que se le informe de cualquier avance o requerimiento adicional.

Asegurar un seguimiento continuo y oportuno: Realizar un seguimiento regular para garantizar que el proceso judicial avanza adecuadamente. Esto incluye verificar el estado del caso y confirmar que las entidades involucradas están cumpliendo con sus responsabilidades. Use expresiones como: *"Voy a hacer un seguimiento para asegurarme de que su caso avance como corresponde. La/lo mantendré informada/o sobre cualquier actualización importante."*

Mantener comunicación clara y constante: Mantener un canal de comunicación abierto con la persona usuaria. Proporcione actualizaciones periódicas sobre el estado de su caso, lo que ayudará a reducir sentimientos de inquietud e incertidumbre, y a generar confianza. Así mismo, garantizar esta comunicación, aun cuando no se presentan avances en el proceso.

Abordar las necesidades emocionales y de seguridad: Durante el seguimiento, sea consciente de las necesidades emocionales de la persona, especialmente si se trata de una víctima de violencia. Ofrecer apoyo adicional si es necesario, y asegurarse de que se sienta segura/ro en todo momento. Utilizar expresiones para decirle a la víctima *"Sé que este proceso puede ser difícil para usted, si necesita ayuda o apoyo adicional, no dude en decírmelo, yo le puedo orientar"*

Monitorear las condiciones de protección: Verificar que las medidas de protección, si las hay, se estén implementando correctamente. Esto incluye asegurarse de que la persona esté protegida de posibles riesgos durante el proceso judicial. Utilice estas expresiones *"Voy a asegurarme de que todas las medidas de protección estén siendo efectivas y que su seguridad esté garantizada mientras avanzamos con el caso."*

14.

Recomendaciones para la atención humanizada de acuerdo al personal

Personal psicosocial

De acuerdo al modelo ANIMA propuesto por la Organización Panamericana de la Salud (2022) se establecen las siguientes recomendaciones.

➤ Atención al escuchar

Empatía activa: Escuche con atención, mostrando interés en la conversación sin interrumpir ni completar frases.

Lenguaje claro: Use palabras sencillas y un tono calmado. Evite presionar para obtener detalles traumáticos.

Espacio seguro: Asegure privacidad para que la persona se exprese sin temor. Valide su relato: Crea en la narrativa de la persona y tome sus palabras en serio.

➤ No juzgar y validar

Evitar juicios: No critique decisiones pasadas ni exprese prejuicios. Mantenga una postura neutral, respetuosa y comprensiva.

Lenguaje corporal: Mantenga una postura erguida y tono de voz firme, evitando micro expresiones que puedan ser malinterpretadas.

Validar emociones: No minimice ni ignore sentimientos; reconozca su dolor y ofrezca comprensión.

Manejo de crisis: Ante reacciones intensas como llanto o agitación, fomente la calma con técnicas como respiración profunda y valide las causas de su reacción.

➤ Informarse sobre necesidades

Preguntar sin presionar: Haga preguntas abiertas para entender mejor sus necesidades y preocupaciones.

Reflejar emociones: Parafrasee lo que la persona comparte para confirmar que comprende, evitando preguntas acusatorias.

Clarificar dudas: Si algo no está claro, pida más detalles con frases como: "¿Podría por favor explicarme a qué se refiere?"

➤ Mejorar la seguridad

Evaluar riesgos: Explore si existe peligro inmediato y desarrolle un plan de protección ajustado a las circunstancias.

Garantizar privacidad: Realice las consultas en espacios seguros y mantenga la confidencialidad en todo momento.

Atención a síntomas: Identifique señales de estrés postraumático o emociones reprimidas, y remita a servicios especializados si es necesario.

Plan continuo: Explique que la seguridad es un proceso dinámico y debe adaptarse según la situación.

➤ Apoyar

Contención emocional: Pregunte cómo puede ayudar de inmediato y qué sería lo más útil para la persona en ese momento.

Opciones claras: Explique las alternativas disponibles, respetando siempre la decisión de la persona.

Redes de apoyo: Conozca y comparta información sobre instituciones, líneas de ayuda y servicios de protección en el territorio.

Facilitar remisiones: Acompañe el proceso de derivación proporcionando detalles claros sobre servicios disponibles, incluyendo cómo acceder a ellos. Ofrezca apoyo práctico, como concertar citas o garantizar acompañamiento confiable si la persona lo necesita.

Así mismo, se recomienda dentro de la atención psicosocial que:

Cuando se presentan circunstancias que exceden el alcance de la atención psicosocial por su gravedad, el tipo de intervención requerida o la continuidad necesaria en el tratamiento. Estas situaciones demandan la intervención de especialistas en salud mental, como en casos urgentes de intento de suicidio, episodios de psicosis, consumo problemático de sustancias o problemas graves de comportamiento infantil (Ministerio de Salud, 2018)

Cuando las sobrevivientes manifiestan sentirse en condiciones psicoemocionales para continuar su vida sin la necesidad inmediata del apoyo psicosocial, cierre del proceso y enfóquese en fortalecer su autonomía y consolidar los logros alcanzados.

Para este propósito, se sugiere implementar actividades simbólicas y rituales que permitan reconocer los avances, anclar las mejorías y dar un cierre significativo al proceso en la última sesión, asegurando que la persona se sienta preparada para continuar con su vida de manera independiente (Beyebach, 2006, citado por Ministerio de Salud, 2018).

Recomendaciones para el seguimiento y acompañamiento psicosocial

- ✓ El seguimiento y acompañamiento psicosocial de las víctimas/sobrevivientes debe realizarse de manera adecuada, respetando su autonomía, pero también asegurando que se les brinde el apoyo necesario para tomar decisiones informadas y seguras.
- ✓ En situaciones donde la víctima/sobreviviente decide convivir o continuar su relación sentimental con su agresor, se debe realizar un acompañamiento respetuoso sin juzgamientos ni presiones a la persona, en el que se permita expresar sus sentimientos y temores. Pueden hacerse comentarios como, por ejemplo: “Entiendo que esta es una decisión compleja para usted, y lo más importante es que siga sintiéndote segura al hablar de lo que está viviendo. ¿Qué podemos hacer para apoyarla en este proceso?”.
- ✓ Es importante reforzar la información dada sobre el ciclo de violencia y las dinámicas de poder y control, sin presionar a la víctima/sobreviviente. Esto puede ayudar a que la víctima reflexione sobre su situación.
Por ejemplo: “A veces es difícil salir de una relación de violencia, pero quiero recordarle que no está sola y que hay recursos para usted si decide cambiar de decisión. A veces las decisiones son complicadas, y cada paso hacia su bienestar cuenta.”
- ✓ Se puede utilizar recursos audiovisuales que aborden ciclo de violencia (fase de tensión, agresión, reconciliación y calma) en sesiones informativas. Explicar con ejemplos prácticos cómo las conductas del agresor y las respuestas de la víctima puede continuar e incrementar, hasta que se decida establecer acciones de intervención y tomar decisiones informadas.
- ✓ Establecer sesiones reflexivas en las que se aborden los patrones y acciones comunes de manipulación emocional por parte del agresor dentro de una relación de pareja.
- ✓ Establecer sesiones en las que se aborde el autocuidado y la revalorización de sí misma.
- ✓ Fortalecer las redes de apoyo: Es fundamental enlazar o informar a la víctima/sobreviviente sobre la disposición de espacios para el fortalecimiento de procesos intrapersonal (autoestima, autopercepción, autoconcepto), estrategias de afrontamiento positivas centradas en la emoción y en el problema, así como habilidades y conocimientos para salir del ciclo de violencia de manera segura. La víctima debe ser consciente de que tiene opciones más allá de la relación sentimental, y del modo su pensamiento o emoción puede estar influenciada por estas dinámicas. Ejemplo: “Hemos hablado anteriormente sobre los recursos disponibles para usted, ¿le gustaría que busquemos apoyo adicional?”.

- ☑ Planificación de seguridad: Proporcionar o revisar un plan de seguridad personalizado, especialmente cuando la persona decide regresar con su agresor, para asegurar que tenga estrategias claras sobre cómo actuar si la situación se agrava nuevamente. Ejemplo: "Es importante que, si en algún momento siente que la situación se vuelve peligrosa, tenga claro qué hacer y con quién contar. Podemos revisar juntas/os un plan de seguridad para asegurarnos de que esté actualizado."
- ☑ Apoyar o informar a la víctima/sobreviviente para la identificación de señales de alerta para la reincidencia en los actos violentos por parte del agresor. Se puede mencionar frases como la siguiente: "Reconocer los primeros indicios de control o aislamiento puede ser fundamental para protegerse antes de que el ciclo se repita. Estar atenta a estos signos es el primer paso para su seguridad."
- ☑ Se recomienda recordar y fortalecer en las víctimas/sobrevivientes que, aunque puede haber momentos de aparente retroceso, el cambio es un proceso progresivo no inmediato. Así mismo, reafirmar que cada paso hacia la recuperación cuenta, y que es importante aprender a salir del ciclo con paciencia, confianza en sí misma, redes de apoyo, y la intervención adecuada.
- ☑ Es importante validar y reconocer los avances obtenidos por la persona dentro de su proceso psicosocial. Ejemplo: "Salir de un ciclo de violencia es un proceso difícil, pero cada vez que reconoces los patrones y tomas decisiones para protegerte, estás un paso más cerca de la vida que mereces."

Personal médico

Las personas sobrevivientes de agresión sexual requieren de una atención médica inmediata que permita tratar lesiones, administrar medicamentos para prevenir o tratar infecciones de transmisión sexual, y evitar embarazos no deseados. Idealmente, el tratamiento debe iniciarse dentro de las primeras 72 horas posteriores al incidente, especialmente para garantizar la profilaxis postexposición al VIH y otras infecciones de transmisión sexual, así como la prevención del embarazo (hasta 120 horas). Sin embargo, aquellas que acuden después de este periodo pueden requerir diferentes tipos de intervención médica. (UNFPA, 2020)

Para garantizar una atención efectiva, es fundamental que los procedimientos médicos sean lo más comprensivos y respetuosos posible.

Esto ayuda a minimizar el impacto emocional de la experiencia, evita revictimización y crear un entorno donde las personas sobrevivientes se sientan seguras.

Recomendaciones para la anamnesis

Recopilación de datos médicos generales y antecedentes ginecológicos

- ✓ Pregunte a la persona inicialmente si trae consigo algún informe y revíselo para así evitar hacer preguntas ya respondidas con anterioridad.
- ✓ Mantenga una actitud respetuosa, un tono de voz adecuado y tranquilo, manteniendo un contacto visual adecuado al contexto cultural de la persona sobreviviente.
- ✓ Realice las preguntas de manera calmada y mantenga un contacto visual moderado para transmitir interés y confianza.
- ✓ Evite las distracciones e interrupciones. Como hablar por celular, conversar
- ✓ Lea las preguntas con un ritmo adecuado, permitiendo que la persona sobreviviente procese la información y responda a su ritmo.
- ✓ Evite tecnicismos y utilice palabras fáciles de comprender.
- ✓ Si detecta signos de incomodidad o ansiedad, reconozca y valide sus sentimientos.

Recopilación de información sobre el hecho violento

Recomendaciones	Ejemplo
<p>Explique el propósito de las preguntas y la confidencialidad de la información dada</p> <p>Aclare que las preguntas son necesarias para brindar la mejor atención médica posible, lo cual implica localizar y tratar todas las lesiones; valorar el riesgo de embarazo y/o de contagio de ITS/ETS. Asegúrele que lo que diga se mantendrá en secreto, salvo que ella desee hacer la denuncia</p>	"Voy a hacerle algunas preguntas que pueden ser sensibles, las realizo para garantizar que reciba la atención adecuada su salud"
<p>Valide sus emociones y reacciones:</p> <p>Reconozca que hablar de la agresión puede ser doloroso.</p>	"Entiendo que hablar sobre esto puede llegar a ser difícil, así que si en algún punto prefiere no responder, respetaré su decisión"
<p>Haga preguntas claras y concretas:</p> <p>Sea directo, pero cuidadoso, enfocándose solo en lo necesario para la atención médica (ejemplo, como la existencia de penetración y su naturaleza: bucal, vaginal o anal). (WHO, 2014)</p>	"¿Hubo contacto físico en alguna parte de su cuerpo que necesite atención médica inmediata?"
<p>Si es imprescindible aclarar algún detalle, espere a que ella termine de hablar para luego hacerle preguntas.</p>	"Gracias por confiar en mí para contarme esto. Quisiera aclarar algo importante para asegurar que reciba la atención adecuada. ¿Recuerda si hubo algún tipo de contacto físico específico, como penetración o heridas en alguna parte del cuerpo? Esto nos ayudará a brindarle el mejor cuidado médico."
<p>Evite lenguaje que culpabilicen a la persona sobreviviente</p>	Evite hacer preguntas como: "¿Por qué no se fue?" o "¿Qué estaba haciendo allí?"
<p>Permita que la persona decida cómo responder, respetando los silencios y evitando presionar a la persona sobreviviente. Dé opciones para que la persona se sienta más cómoda. de responder; dé, además, tiempo a la persona para procesar cada pregunta.</p>	"Si lo prefiere, puede responder con un gesto o escribir su respuesta."
<p>Use un lenguaje respetuoso y no-invasivo</p> <p>Evite palabras que puedan sonar violentas o estigmatizantes.</p>	En lugar de "¿Fue forzada?", podría preguntar: "¿Hubo alguna interacción sexual no deseada?"
<p>Garantice privacidad y confidencialidad:</p> <p>Asegúrese de que la conversación ocurra en un espacio seguro y sin interrupciones.</p>	"Quiero asegurarme de que este sea un espacio seguro para usted. Por eso, hemos cerrado la puerta para evitar interrupciones y que podamos hablar con tranquilidad. Si en algún momento necesita detenerse o se siente incómoda, avíseme"

Evaluación de estado mental de la persona sobreviviente

- ✓ Conforme inicia el contacto entre la persona sobreviviente y el/la médico, se debe ir realizando observaciones a su apariencia y estado emocional, para que, posteriormente en la fase indicada de este proceso de anamnesis, realice preguntas que permiten abordar el estado mental de una manera más puntual.
- ✓ Durante la anamnesis, la evaluación del estado mental no debe limitarse a un solo momento, sino que debe ser continua. A medida que la persona comparte su experiencia, esté atenta/o a signos de angustia prolongada, pensamientos de autolesión o desorientación que puedan necesitar atención especializada.
- ✓ Ser paciente y atenta/o a posibles reacciones emocionales: Esté preparada/o para manejar respuestas emocionales intensas, como la ira o la tristeza, con tacto y apoyo. Respetar el proceso de cada persona es esencial para evitar reacciones contraproducentes.
- ✓ Presta atención a sus propias microexpresiones faciales frente a las respuestas de la víctima/sobreviviente.

Recomendaciones antes de realizar el examen físico a la persona sobreviviente

- ✓ **Comunicación previa al examen físico:** Pida permiso a la mujer para realizar el examen físico y obtener su consentimiento informado en cada etapa. Ofrezca la posibilidad de que esté acompañada por una persona de su confianza, y si el médico es varón, asegúrese de que la mujer se sienta cómoda con el examen. Si no es así, debe solicitarse una médico mujer para que realice el examen.
- ✓ **Presencia de un observador:** Asegúrese de que haya una persona capacitada presente durante el examen, preferentemente una mujer si el médico es varón. Explique a la mujer quién es esta persona y su función, y limite la presencia a las personas necesarias.
- ✓ **Obtención del consentimiento informado:** Explique las diferentes etapas del examen físico (general, vaginal, anal, recolección de pruebas y entrega de información a autoridades), asegurándose de que la mujer comprenda cada parte. Déjele claro que puede negarse a cualquier parte del examen y que su consentimiento es necesario para proceder. Pídale que firme el formulario de consentimiento, con la opción de un testigo si es necesario.

Posibilidad de denuncia a las autoridades: Informa a la mujer sobre la recolección de pruebas forenses si desea denunciar. Explíquele el proceso de recolección de pruebas y coordine con un profesional capacitado si decide proceder con la denuncia. Si la mujer no ha decidido aún, se deben guardar las pruebas hasta un plazo máximo de 72 horas desde que se presenta la agresión.

Recomendaciones durante el examen físico a la persona sobreviviente

Comunicación durante el examen físico

- ✓ Asegúrese de que la persona sepa que tiene el control total sobre el examen: puede hacer preguntas, detenerlo en cualquier momento y negarse a cualquier parte del mismo.
- ✓ Observe su aspecto y estado emocional antes de iniciar el examen.
- ✓ En cada paso, explique lo que hará y pida su permiso antes de continuar. Pregúntele regularmente si tiene alguna duda, y respóndalas antes de seguir adelante.

Realización del examen físico

- ✓ Verifique que todo el equipo y los materiales estén listos antes de comenzar.
- ✓ Tome los signos vitales (pulso, presión arterial, frecuencia respiratoria, temperatura). Proceda de manera sistemática y sin apresurarse.
- ✓ Registre las observaciones y hallazgos de forma clara y completa en la historia clínica o en el formulario correspondiente.
- ✓ Documente detalladamente las lesiones y marcas, ya que pueden ser cruciales como pruebas judiciales.
- ✓ Informe a la persona antes de palpar cualquier parte de su cuerpo y proceda con cuidado.
- ✓ Ayúdela a colocarse de espaldas, con las piernas dobladas y separadas cómodamente, y cúbrala con una sábana, levantándola solo lo necesario durante el examen.
- ✓ Asegúrese de disponer de buena iluminación y seguir una lista de verificación sistemática.

Importante

Aunque no se recojan pruebas forenses, se debe realizar el examen físico completo y documentarlo adecuadamente. Este examen puede ser útil si la mujer decide iniciar posteriormente un proceso judicial. (WHO, 2014)

Personal jurídico

- ✓ Permita que la víctima narre su experiencia sin interrupciones, validando sus emociones y mostrándole que su relato es importante.
Ejemplo: Evite preguntas que puedan ser percibidas como culpabilizantes como "¿Por qué no denunció antes?".
- ✓ Explique los procedimientos legales en términos accesibles, evitando tecnicismos innecesarios.
Ejemplo: Usa frases como, "Voy a explicarle paso a paso lo que implica este proceso, y estaré aquí para resolver tus dudas".
- ✓ Familiarícese con las orientaciones sexuales diversas para garantizar un trato respetuoso y evitar prejuicio durante la atención y orientación.
- ✓ Asegúrese de que toda la información compartida por la persona sea manejada con la más estricta confidencialidad.
Ejemplo: Informe de antemano que los datos solo se compartirán con su consentimiento y en los casos estrictamente necesarios para su protección.
- ✓ Fomente la participación de la sobreviviente en las decisiones legales, explicándole las posibles opciones y sus consecuencias.
- ✓ Reconozca que el proceso legal puede ser emocionalmente desafiante, frustrante y agotador, demuestre comprensión y empatía en todos los momentos de su acompañamiento.
Ejemplo: "Sé que esto puede ser difícil, pero está dando un paso importante para garantizar su protección".
- ✓ Reduzca al mínimo las veces que la víctima debe repetir su historia y acompañe los procesos en los que esto sea indispensable.
Ejemplo: Coordine con otros profesionales para que los testimonios sean utilizados de manera eficiente y no reiterada.
- ✓ Ofrezca información sobre otros servicios que puedan complementar su proceso de recuperación, como apoyo psicológico o redes de apoyo comunitario.
- ✓ Procure ajustar las citas y encuentros a las necesidades de las víctimas/sobrevivientes, respetando su tiempo y comodidad.
- ✓ Manténgase actualizado/a sobre violencias sexistas/machistas y por prejuicio, e igualmente sobre derechos humanos para brindar una asesoría informada y respetuosa.
Ejemplo: Participe regularmente capacitaciones, talleres o cursos.

Personal administrativo

- ✓ Sea cortés y acogedor/a al recibir a las víctimas/sobrevivientes recordando que el primer contacto es clave para generar confianza.
Ejemplo: Saluda con una sonrisa y utiliza un tono de voz calmado: "Bienvenida, ¿en qué puedo ayudarle hoy?".
- ✓ Asegúrese de manejar documentos y conversaciones en un entorno privado y darlas en tono de voz moderado si se encuentra en un espacio abierto al público, evitando exposiciones innecesarias.
Ejemplo: "Por favor, acompáñame a esta sala para que podamos hablar con tranquilidad".
- ✓ Si la sobreviviente se acerca a su puesto de trabajo y desea comentar su situación, escúchela atentamente, valide sus emociones y posteriormente indíquele los servicios que ofrece la entidad respecto a la ruta de atención. Ejemplo: "Lamento mucho lo que está pasando y agradezco que confíe en mí para hablar de esto. Dentro de la institución se prestan los siguientes servicios..."
- ✓ Escuche con atención las necesidades de la persona víctima/sobreviviente, mostrando empatía y evitando interrupciones o comentarios innecesarios.
- ✓ Simplifique los procesos administrativos siempre que sea posible, y explique de manera sencilla los pasos necesarios. Cerciórese de que la/el sobreviviente haya entendido la información dada por medio de frases como "si tiene alguna duda me la puede comentar sin ningún problema" "¿Hay algo de lo que mencioné que le gustaría que explique con más detalle? ¿Hay alguna duda o inquietud sobre lo que he explicado? ¿Le gustaría que repasemos alguna parte en particular?"
- ✓ No espere a que la víctima pregunte; ofrezca información relevante (de tener la certeza de los pasos a seguir) sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos. Ejemplo: "Además de este trámite, puede hablar con alguien del área legal o psicológica".
- ✓ Participe en programas de formación sobre derechos humanos, atención humanizada atención a víctimas de violencia sexista/machista y por prejuicio para desarrollar habilidades específicas y evitar revictimizaciones o acciones con daño dentro de su labor.

Personal de Vigilancia

- ✓ Velar por la seguridad sin generar sensación de amenaza, invasión o intimidación. Encuéntrese atenta/to pero evitar actitudes que puedan hacer que las víctimas/sobrevivientes se sientan controladas o invadidas en su espacio.
Ejemplo: En lugar de mantener una postura rígida y observar de manera de máxima seriedad y/o hiperalerta, asegurarse de estar presente, pero a una distancia respetuosa, brindando confianza.
- ✓ Evitar hacer comentarios o interferir en las situaciones privadas de las víctimas/sobrevivientes. Cualquier observación o acción que vea dentro de las instalaciones debe ser manejada con discreción.
Ejemplo: Si una persona está hablando con un funcionario sobre su caso, no acercarse ni hacer preguntas innecesarias.
- ✓ Cuando la persona llegue a las instalaciones, el personal de vigilancia debe limitarse a hacer una pregunta simple y neutral que permita a la víctima/sobreviviente indicar lo que necesita sin ser presionada/o para dar más detalles, de manera rápida y discreta.
Ejemplo: “Buenas tardes ¿a dónde desea dirigirse?” “¿en qué le podemos ayudar?”
- ✓ Cuando la víctima/sobreviviente mencione que está allí para realizar una denuncia por violencia o para recibir ayuda o información, el personal de vigilancia debe ofrecer una respuesta clara y neutral, sin indagar más en la situación. Lo importante es dirigirla de manera efectiva al área adecuada donde recibirá la atención que necesita.

Ejemplo: “Entiendo, puede dirigirse directamente a (indicar el área correspondiente)” “Entiendo, puede recibir más información en (puede indicar la ubicación del personal administrativo encargado)”
- ✓ No compartir detalles sobre las víctimas/sobreviviente si esta persona se acerca a las instalaciones de su institución o si llega a escuchar información estando en las instalaciones. Mantenga la confidencialidad en todo momento, incluso con compañeras/os de trabajo.
Ejemplo: Si le preguntan sobre la persona, puede responder “No tengo información sobre eso” o “no puedo compartir información”.
- ✓ Si la víctima/sobreviviente llega a las instalaciones de la institución mencionando que el agresor la/lo está persiguiendo, o esta persona se encuentra herida/do tras un ataque del agresor, se debe inmediatamente dirigir a la persona a un área segura dentro de la institución, como una zona de espera segura o una habitación. Si no es posible aislarla de inmediato, debe contactar a seguridad adicional para vigilar las entradas y salidas, evitando que el agresor ingrese. Así mismo informar inmediatamente de la situación al personal encargado para la activación de medidas de protección y atención en salud.

☑ Si se nota que hay una persona visiblemente angustiada y logra identificar en ella/él síntomas de una crisis de ansiedad, debe solicitar inmediatamente al personal médico o psicosocial. Estos profesionales están capacitados para manejar estas situaciones y proporcionar atención adecuada. En ocasiones donde sea urgentemente requerido, es posible que usted aplique los primeros auxilios psicológicos sólo si ha recibido capacitación en estos y si considera apto para llevarlos a cabo.

➤ Las crisis de ansiedad se caracterizan por episodios repentinos de miedo o ansiedad intensa que suelen durar menos una hora, alcanzando su punto máximo en los primeros 10 minutos. Durante estos episodios, las personas afectadas experimentan síntomas físicos como palpitaciones, dificultad para respirar, temblores, mareos, sudoración excesiva, hormigueo, dolor en el pecho y sensación de ahogo, además de un fuerte temor a que ocurra una grave consecuencia física, mental o social, como volverse “loco”, perder el control o fallecer. Después de la crisis, es común que las personas se sientan agotadas o exhaustas. La frecuencia de estas crisis varía, pudiendo ocurrir de manera esporádica, con intervalos de meses o años, hasta presentarse más de 10 o 20 veces al día. Es importante reconocer correctamente las crisis de ansiedad para evitar que se confundan con síntomas de infarto al miocardio o problemas respiratorios. (Martínez y López, 2011).

☑ Participar en cursos, capacitaciones o talleres sobre el trato adecuado a las víctimas de violencia sexista/machista con enfoque diferencial.

Personal de servicios generales

- ✓ Mantener reserva sobre cualquier conversación o situación que se observe en áreas de atención. No comentar con compañeros ni con personas externas lo que ocurre en la institución. Ejemplo: Si escucha algo delicado, continúa con tu labor y no lo menciones a otros.
- ✓ Manejar todas las interacciones con profesionalismo y sin comentarios posteriores. La confianza de las víctimas también depende de quienes se encargan de los servicios generales. Ejemplo: Si alguien pregunta sobre una situación específica, responder siempre: “No tengo información sobre eso.”
- ✓ El personal debe ser consciente de la situación emocional de la víctima/sobreviviente, mostrando comprensión a través de gestos amables, una postura relajada y un tono de voz tranquilo, sin ser intrusivo.
- ✓ Evitar miradas insistentes, comentarios sobre la situación de la persona o estar demasiado cerca de ella/él sin razón.
- ✓ Reconocer señales de angustia, ansiedad y llanto incontrolable e informar de inmediato a personal especializado sin intervenir directamente, reportando la situación para garantizar atención oportuna. Ejemplo: Si nota que una persona está llorando y con dificultad para controlarlo, puede avisar al encargado/da de atención con discreción: “Hay una persona que parece necesitar ayuda.”
- ✓ Colaborar con otras/os profesionales (personal médico, de seguridad, de atención psicológica) para garantizar el bienestar de la víctima/sobreviviente, pero siempre de manera discreta y respetuosa, sin invadir el espacio de la víctima ni revelar información no autorizada. Ejemplo: Si se le solicita asistencia para mover o limpiar en un área específica donde se encuentra una víctima/sobreviviente, el personal debe coordinarse con los encargados de la atención (sin involucrar a la víctima/sobreviviente) para no interferir en el proceso.

15. Actuación ética de las/los funcionarios

La Ley 190 de 1995 en Colombia busca preservar la moralidad en la Administración Pública y combatir la corrupción administrativa, estableciendo normas claras para la actuación ética de los funcionarios. En esta se prevén sanciones e inhabilidad para el desempeño de funciones públicas en caso de incurrir en acciones, entre las que se hallan:

Ocultamiento de información o aporte de documentación falsa para sustentar la información suministrada en la hoja de vida.

Uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones.



Omisión, retrasos, negativas dentro de las funciones frente a solicitudes o procedimientos requeridos.

Receptación, legalización y ocultamiento de bienes provenientes de actividades ilegales dentro de su cargo.

16.

Entidades y mecanismos para la garantía y protección de los derechos de las víctimas/sobrevivientes

Si fue víctima de violencia machista, sexista o por prejuicio y enfrentó dificultades al acceder a los servicios de la ruta de atención, como demoras, irregularidades o actitudes negativas del personal, puede comunicarse con las entidades del Ministerio Público para reportar estas situaciones y garantizar la protección de sus derechos. Además, tiene derecho a ejercer mecanismos como la veeduría ciudadana, presentar acciones de tutela, derechos de petición y denuncias para exigir una respuesta adecuada de las instituciones responsables.

- **Defensoría del Pueblo:** Recepciona quejas sobre vulneraciones de derechos humanos y barreras en el acceso a servicios.
- **Procuraduría General de la Nación:** Para denunciar irregularidades o negligencia de funcionarios públicos. Esta entidad inicia o adelanta las investigaciones cuando algún servidor público incurre en faltas disciplinarias, actúa con negligencia, omite sus deberes, abusa de su autoridad o vulnera los derechos fundamentales de las personas en el ejercicio de sus funciones.
- **Personería Municipal:** Encargada de garantizar la vigilancia de la conducta de los servidores públicos y velar por la protección de los derechos en el ámbito local. Otorga abogadas/os para procesos judiciales. Acompaña y realiza seguimientos a los casos.
- **Secretaría de la Mujer y Secretaría de Equidad de Género:** Hacen parte del poder ejecutivo y se encargan de diseñar, planear, ejecutar y coordinar las políticas públicas en materia de equidad para mujeres y personas con orientaciones sexuales diversas.

Veeduría Ciudadana

La veeduría ciudadana es un mecanismo de participación mediante el cual las ciudadanas y ciudadanos supervisan la gestión pública, el uso de recursos y la ejecución de proyectos, con el objetivo de garantizar la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas, promoviendo una administración responsable y ajustada a la legalidad.

Derecho de Petición

El derecho de petición es la facultad de toda persona para realizar solicitudes respetuosas, ya sea de forma verbal o escrita, dirigidas a las autoridades públicas o a particulares que presten servicios públicos o ejerzan funciones públicas. Este derecho garantiza recibir una respuesta pronta y oportuna que atienda lo solicitado. Reconocido como un derecho fundamental en la Constitución Política, su protección puede asegurarse judicialmente a través de la acción de tutela. (T- 3.977.297, citado por Corte Constitucional de Colombia, 2013)

Denuncia

La comunicación de una posible conducta irregular a la autoridad correspondiente, con el propósito de que se inicie la investigación pertinente en los ámbitos penal, disciplinario, fiscal, administrativo-sancionatorio o ético-profesional. (Decreto 2641 de 2012).

Acción de Tutela

Es un mecanismo de protección establecido en Colombia en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991, diseñado para proteger de manera inmediata los derechos fundamentales de las personas cuando estos han sido vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública Su marco normativo se encuentra de manera general en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y en el Decreto Ley 2591 de 1991.

La radicación de la tutela presentarse ante cualquier juez o tribunal del territorio donde ocurrió la vulneración de los derechos, cuando:

- Cuando un derecho fundamental ha sido afectado o se encuentra en riesgo de serlo.
- Cuando no hay otro medio disponible para garantizar la protección de los derechos fundamentales afectados o amenazados.
- Cuando, aunque existan otros recursos legales, estos ya se han agotado o no son adecuados ni eficaces para salvaguardar los derechos fundamentales en cuestión.
- Cuando se busca prevenir un daño irreparable que podría perjudicar gravemente a la persona, entendiendo como tal una amenaza seria e inminente a un derecho fundamental. (Personería de Bogotá, s.f).

La presentación de una acción de tutela requiere únicamente el relato escrito de los hechos que la motivan, la identificación del derecho fundamental amenazado o vulnerado (no es necesario citar la norma constitucional específica) y, si es posible, señalar a la persona responsable de la vulneración del derecho.

Población migrante

Si la Persona que ha sufrido la violencia es migrante, es esencial considerar los siguientes aspectos:

- Tipo de migración: si es externa o por desplazamiento interno
Acceso a los servicios de atención disponibles, tanto institucionales como de cooperación.
- Estado migratorio de la persona.

En el momento de la atención es importante tener en cuenta:

- Edad, pertenencia étnica, nacionalidad, ya que estos son factores que aumentan el riesgo de sufrir algún tipo de violencia.
- Tener herramientas para intervenir una persona en crisis y realizar primeros Auxilios Psicológicos.
- Garantizar que la víctima/sobreviviente está completamente informada sobre todas las opciones disponibles para su situación.
- Asegurarse de que los desafíos que enfrenta la víctima sean correctamente identificados y gestionados de manera coordinada.
- Proporcionar una atención integral que cubra todas sus necesidades, incluyendo servicios de salud, apoyo psicosocial, asistencia legal y medidas de seguridad.
- Coordinar con organismos de cooperación acciones que se estén brindando en el territorio para la población migrante.

Población con orientación sexual diversa

Para la atención a este grupo poblacional, se pueden tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- **Verifique las necesidades físicas y emocionales de la persona víctima:** Asegúrese de conocer y abordar tanto las necesidades físicas como emocionales de la persona afectada.
- **Escuche y valide sus preocupaciones:** Preste atención activa a lo que la persona expresa y reconozca sus preocupaciones de manera respetuosa y empática.
- **Respete sus deseos:** Es fundamental que se respeten los deseos y decisiones de la persona en todo momento, asegurándose de que se sienta escuchada y comprendida.
- **Utilice lenguaje respetuoso:** Especialmente en el primer contacto y en las líneas de ayuda, es importante usar un lenguaje respetuoso.
- **Fomentar la autonomía en la toma de decisiones:** Todas las decisiones deben ser tomadas de manera autónoma por la persona, con pleno conocimiento de las opciones disponibles, sin presiones ni influencias externas. Ninguna persona debe ser obligada a actuar en contra de su voluntad.
- **Eliminar prejuicios sexistas y garantizar el respeto de los derechos:** Los servicios deben erradicar cualquier sesgo sexista que normalice la violencia o minimice las vulneraciones de derechos hacia las personas con orientaciones sexuales diversas. Los prejuicios perpetúan barreras al acceso de servicios, fomentan la revictimización y agravan situaciones de desprotección.
- **Atención a la población diversa que sufre violencia por prejuicio:** Es esencial proporcionar una atención adecuada, libre de discriminación, hacia personas diversas que han experimentado violencia motivada por prejuicios o estigmatización.

Población con discapacidad

- **Asegurar el acceso a la información para personas con discapacidad:** La información, ya sea virtual, telefónica, escrita o verbal, debe ser accesible. Utilice frases simples, claras y cortas, en un lenguaje coloquial y activo. Evite tecnicismos y utilice un lenguaje directo, específico y concreto.
- **Emplear herramientas variadas para transmitir información:** Use diferentes recursos para facilitar la comprensión, como estímulos gráficos, sonoros, táctiles, códigos simbólicos o pictogramas uniformes.
- Preguntar directamente a la persona si requiere ayuda, respetando siempre su autonomía.
- **Centrar su atención en la persona, no en su discapacidad:** Trate a la persona como un individuo, centrando su atención en sus necesidades y no en su discapacidad.
- **Dirigirse siempre a la persona, no a su acompañante:** Si la persona está acompañada por un cuidador, diríjase primero a la persona afectada. En caso de duda, pregunte a la persona directamente. Si no obtiene respuesta, puede consultar a su acompañante, pero siempre respetando a la persona.
- **Adaptar los servicios para garantizar la inclusión:** Implemente las modificaciones y ajustes necesarios para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso pleno y puedan participar de manera efectiva en los servicios disponibles.
- **Capacitar en Lengua de Señas y uso de intérpretes:** Es esencial que el personal reciba formación sobre la lengua de señas para atender a personas con discapacidad auditiva. Además, se debe ofrecer intérpretes de lengua de señas cuando sea necesario, garantizando así una comunicación adecuada y accesible.

Grupos étnicos

- **Implementar medidas que garanticen un acceso pleno y una participación efectiva:** Adopte las modificaciones y ajustes necesarios para asegurar que las personas de grupos étnicos, incluidos los pueblos indígenas, tengan un acceso igualitario y puedan participar de manera efectiva en los servicios disponibles.
- **Respetar y valorar su cultura y tradiciones:** El trato debe ser siempre respetuoso y reconocer la cultura, historia, cosmovisión, costumbres y tradiciones de las personas de grupos étnicos. Es esencial que sus identidades y representaciones culturales sean valoradas y respetadas en todo momento.
- **Reconozca el derecho a la expresión en su propio idioma:** Asegure que las personas de grupos étnicos puedan expresarse en su lengua materna, garantizando que su derecho a la comunicación y a la preservación de su identidad cultural sea plenamente respetado en cada fase del proceso de atención.
- **Sensibilidad hacia las leyes tradicionales de los resguardos indígenas:** Es importante que las/los profesionales que interactúan con personas de pueblos indígenas sean sensibles y estén capacitados para comprender y respetar las leyes y normas tradicionales que rigen los resguardos indígenas, reconociendo su autonomía y formas de organización. Esta sensibilidad debe reflejarse en una actitud abierta y respetuosa hacia las autoridades y prácticas ancestrales dentro de estos contextos.

Víctimas del conflicto armado

- El objetivo de la atención diferencial es reconocer las condiciones específicas de las mujeres, quienes han experimentado de manera particular y diferenciada violencias, tanto en el contexto del conflicto armado como en la búsqueda de una vida libre de violencia. Por ello, se debe tener en cuenta las orientaciones de la ruta ante hechos victimizantes (Ley 1448 de 2011).
- **Trato digno y adaptado:** Reconocer y valorar a las mujeres y personas con orientación sexual diversa víctimas del conflicto armado, respetando sus características y diferencias. Garantizar amabilidad, mostrando cortesía y sinceridad; empatía, entendiendo y poniéndose en su lugar; e inclusión, ofreciendo servicios de calidad sin discriminación y en igualdad de condiciones.
- **Oportunidad:** La efectividad debe ser una prioridad, ofreciendo alternativas que permitan a las víctimas tomar decisiones informadas.
- **Disposición:** Implica brindar apoyo prioritario cuando sea necesario y atender siempre cualquier solicitud.
- Utilizar un lenguaje incluyente en todas las fases del proceso, pues desde la forma en que se nombra se contribuye a mitigar lugares históricos de discriminación; refiérase a “población desplazada” en lugar de “desplazados”.
- Si se identifica que el hecho victimizante ha afectado la estructura y organización del sistema familiar, es necesario revisar la oferta de servicios complementarios para abordar otras necesidades que puedan estar contribuyendo a la perpetuación de condiciones de vulnerabilidad en la comunidad.

18.

Directorio Institucional

Si ha sido víctima de violencia por razón de sexo o por prejuicio, es fundamental que sepa que existen recursos y entidades dispuestas a brindarle apoyo, orientación y protección. Su voz es importante y tiene derecho a vivir sin violencia y recibir una atención digna y respetuosa en cualquiera de las entidades que participen dentro de la ruta de atención.

Líneas Nacionales de Atención Servicios 24 horas

Línea de Orientación a sobrevivientes de violencia basada en género Línea 155	Línea Nacional del ICBF Línea 018000918080
Línea de protección Niños, Niñas y Adolescentes Línea 141	Línea Nacional de Atención a Emergencias Línea 123
Denuncias de Explotación de tratas de personas Línea 018000522020	Unidad Nacional de Protección (UNP) Línea 018000118228
Línea de Fiscalía General de la Nación de Colombia, que permite presentar denuncias y recibir orientación. Línea 122	

	<h2>Directorio Telefónico - Pamplona</h2>
	<p>Número telefónico de la Policía Nacional de Pamplona</p> <p>Cuadrante 1: 350 401 7235</p> <p>Cuadrante 2: 350 401 7236</p> <p>Cuadrante 3: 350 401 7237</p> <p>Comisaria de Familia: 302 347 5171</p>

	<h2>Directorio Telefónico - Cúcuta</h2>
	<p>Bunker de la Fiscalía General de la Nación-Dirección: Calle 9 #2 Este-69</p> <p>Unidad de Reacción Inmediata (URI)-Dirección: Av. 3 Este # 9-37</p> <p>Secretaría de Equidad de Género: 350 750 5351</p> <p>Línea Violeta: 311 521 3714</p>



Directorio Telefónico - Villa del Rosario

Hospital Jorge Cristo Sahium (sede principal) Atención 24 horas Calle 5 # 7-49 Villa del Rosario
(607) 5829960

Centro de Salud La Parada Calle 3 # 7-18 La Parada
(607) 5701342

Puesto de Salud Santa Barbara Cra 8 #20-60
(607) 5654316

Puesto de Salud Juan Frio
Zona Rural Corregimiento de Juan Frio (607) 5700836

Centro de Salud Lomitas Cra 6 # 87-1
(607) 5785571

Centro Integral de Atención Las Margaritas Cra 8 # 3-3 La Parada

Policía Nacional - Estación: (607) 5703072

Patrulla Purpura: 317 835 8828 - 315 632 2811

Policía de Infancia y Adolescencia: 320 889 0319

Secretaría Municipal de la Mujer, Equidad y Género: 315 518 4557

Comisaría Primera de Familia: 315 552 4526

Comisaría Segunda de Familia: 315 612 4192

Personería: Cra. 6 # 6-35 320 792 6656

19.

Canales frente a barreras en la atención

Nivel Regional

Defensoría del Pueblo Regional Norte de Santander Dirección:

Calle 16 N° 3-07 Barrio La Playa, Cúcuta - Colombia Teléfono: (607)

5833055 - (607) 5833344. Exts. 3225 / 3226 /

3227 / 3228

Rodriguezsfernandez@defensoria.gov.co

ancorzo@defensoria.gov.co www.defensoria.gov.co

Nivel Local

Personería de Villa del Rosario

Dirección: Cra 6 # 6-35 Barrio Centro
(Centro de convivencia ciudadana)

E-mail:

personeriavilladelrosario@hotmail.com

Teléfono: 3107823105

Personería de Pamplona

Dirección: Calle 5 con carrera 6
Esquina

Teléfono: (+57) 7 5682880
3212178586

Fax: (+57) 7 5681174

Correo Electrónico:

personeriapamplona2012@hotmail.com

:

- **Constitución Política de Colombia (1991)**. Art. 13, 42, 43. 7 de julio de 1991.
- **Corte Constitucional de Colombia (2013)**. Derecho fundamental de petición. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/T-867-13.htm>
- **Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2020)**. La información del DANE en la toma de decisiones de las ciudades capitales.
- **Decreto 0238 de 2022**. [Gobernación de Norte de Santander]. Por medio del cual se crea el Comité Intersectorial Departamental para la prevención de la violencia por razones de sexo y género, la atención, protección y acceso a la justicia de niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas de estas violencias en Norte de Santander, en el marco del mecanismo articulador establecido en el Decreto No 1710 del 19 de diciembre del 2020. 3 de marzo de 2022.
- **Decreto 1710 de 2020**. [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por el cual se adopta el Mecanismo Articulador para el Abordaje Integral de las Violencias por Razones de Sexo y Género, de las mujeres, niños, niñas y adolescentes, como estrategia de gestión en salud pública y se dictan disposiciones para su implementación. 19 de diciembre de 2020.
- **Decreto 2641 de 2012**. Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Fiscalía General de la Nación (2023)**. Guía práctica para la investigación del feminicidio. Tomo I: El delito del feminicidio. <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/guia-para-la-investigacion-del-feminicidio/>
- **Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2014)**. Definición y clasificación de la discapacidad. <https://www.unicef.org/lac/informes/definici%C3%B3n-y-clasificaci%C3%B3n-de-la-discapacidad>
- **Granda, G. y Herrera, C. (2020)**. Reparación integral: Principios aplicables y modalidades de reparación. *Revista de Derecho*. 9 (I), 251-268. http://scielo.senescyt.gov.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-77942020000100251
- **Martínez, M. y López, D. (2011)**. *Revista Neurología, Neurocirugía y Psiquiatría*, 44(3), 101-107. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revneuneupsi/nnp-2011/nnp113d.pdf>
- **Lambert, C. (2020)**. Historia y cultura popular a la luz de las representaciones sociales. *Revista Cultura y Representaciones Sociales*. 15(29). <https://www.scielo.org.mx/pdf/crs/v15n29/2007-8110-crs-15-29-491.pdf>
- **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. Diciembre 4.
- **Ley 190 de 1995**. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Junio 6 de 1995.

- **Ley 2136 de 2021.** Por medio de la cual se establecen definiciones, principios y lineamientos para la reglamentación y orientación de la política integral migratoria del estado colombiano - PIM y se dictan otras disposiciones. Artículo 81. Agosto 4 de 2021. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=168067>
- **Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Junio 6 de 1995.
- **Ley 1448 de 2011.** Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Junio 10.
- **Ministerio de justicia. (2020).** Decreto 1710 de 2020. Por el cual se adopta el Mecanismo Articulador para el Abordaje Integral de las Violencias por Razones de Sexo y Género, de las mujeres, niños, niñas y adolescentes, como estrategia de gestión en salud pública y se dictan disposiciones para su implementación.
- **Ministerio de Salud. (2018).** Orientaciones metodológicas para la atención individual Estrategia de atención psicosocial a víctimas del conflicto armado en el marco del Programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas – Papsivi. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/orientaciones-metodologicas-atencion-psicosocial-individual-papsivi.pdf>
- **Organización de las Naciones Unidas, Asamblea General** (3 de septiembre de 1981). Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer - CEDAW” A/RES/34/180.
- **Organización de las Naciones Unidas. (1996).** Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer. Beijing, 4 a 15 de septiembre de 1995, Editorial Naciones Unidas.
- **Organización de las Naciones Unidas. (1993).** Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Naciones Unidas.
- **Organización Panamericana de la Salud. (s.f).** Módulo 1 Conceptos clave para comprender la violencia basada en género. Caja de herramientas para atención en violencia basada en género. Organización Mundial de la Salud.
- **Personería de Bogotá (S.f).** ABC de las acciones de tutela. https://www.personeriabogota.gov.co/images/libros/ABC_DE_LAS_ACCIONES_DE_TUTELA_DIGITAL-2.pdf
- **Piqué, M. (2017).** Revictimización, acceso a la justicia y violencia institucional. Julieta Di Corleto (coordinadora), Género y derecho penal. Buenos Aires: Didot, 1-37. https://www.academia.edu/download/97662886/Revictimizacion_acceso_a_la_justicia_y_violencia_institucional.pdf
- **World Health Organization (2014).** Health care for women subjected to intimate partner violence or sexual violence. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/136101/WHO?sequence=>
- **Vaca, B. (2016).** Reflexiones sobre el origen de la violencia sexista. *Revista Aportes de la Comunicación y la Cultura.* (21), 65-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230686712016000200007&lng=es&tlng=e

