

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 1 de 34



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  

---

SECRETARÍA DE LA MUJER

## LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

Junio 2022

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 2 de 34

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>1. DEFINICIONES</b> .....	4
<b>2. PRINCIPIOS QUE ENMARCAN LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b> .....	5
<b>3. PROCEDIMIENTOS OFICIALES QUE ENMARCAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b> .....	7
<b>4. ACCIONES MÍNIMAS REQUERIDAS SEGÚN TIPO DE INTERVENCIÓN</b> .....	9
4.1 Acciones básicas para evitar prácticas revictimizantes y brindar un trato digno y de calidad en cualquier momento de la intervención: .....	9
4.2 Acciones orientadas a garantizar una atención integral y especializada por parte de todos los equipos, servicios o estrategias. ....	12
4.3. Acciones orientadas a cualificar el seguimiento requerido por las mujeres víctimas de violencias.....	20
<b>5. CONTEXTOS CRÍTICOS DE INTERVENCIÓN</b> .....	26
5.1. Contextos de riesgo de feminicidio, tentativa de feminicidio y acompañamiento a víctimas indirectas de feminicidio. ....	27
5.2. Contextos de violencia sexual conocidos por la entidad dentro de las 72 horas siguientes a la ocurrencia del hecho. – Alta relevancia para la intervención de los equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer con presencia en Hospitales, URI y CAIVAS. ....	30
5.3. Contexto de abordaje de mujeres víctimas de los delitos de trata de personas y ataques con agentes químicos. ....	33
Anexos: .....	34

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 3 de 34

## PRESENTACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto 428 de 2013, la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades tiene, entre otras funciones, las de *“Dirigir y establecer lineamientos respecto de los programas y procesos de atención y protección a las mujeres víctimas de violencia”* y *“Dirigir los procesos de atención socio-jurídica especializada en los casos de vulneración de derechos de las mujeres”*.

En ese marco, atendiendo a la necesidad de actualizar y unificar conceptos, criterios y directrices respecto a las competencias institucionales de la Secretaría Distrital de la Mujer en materia del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a continuación, se establecen los lineamientos generales que deben orientar la actuación de los diferentes equipos, servicios y estrategias que intervienen en la atención a mujeres víctimas de violencias.

Con el propósito de impulsar la efectiva aplicación de los Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias y promover mecanismos idóneos para el seguimiento a su cumplimiento, la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades convocará espacios periódicos de análisis de casos, fortalecimiento de las acciones de coordinación y monitoreo de logros y retos en materia de aplicación de los lineamientos contenidos en el presente manual.

A estas sesiones serán invitadas las responsables de la orientación técnica, implementación y seguimiento de cada una de las estrategias y servicios de atención a mujeres víctimas de violencias adscritos a la Subsecretaría y sus direcciones, así como las coordinaciones de las demás estrategias de la entidad responsables de la implementación del componente Litigio de Género y Justicia Integral de la Estrategia de Justicia de Género<sup>1</sup>.

El presente manual recoge los lineamientos generales que deben enmarcar la atención a las mujeres víctimas de violencias, sin embargo, conviene reiterar que -en el marco de la implementación de las diferentes estrategias y servicios- se mantiene la responsabilidad de afinar, adecuar y adaptar todas las acciones necesarias para estandarizar la atención y cualificar el abordaje de las violencias contra las mujeres y optimizar el uso de las herramientas y sistemas de información disponibles, de manera que el centro de la intervención siempre sean las mujeres y el cumplimiento de los principios contenidos en estos Lineamientos.

El compromiso de todas las servidoras, servidores y contratistas respecto de la aplicación efectiva de los lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias en Bogotá contribuye al cumplimiento tanto del Plan de Desarrollo Distrital 2020 – 2024 como del marco normativo, distrital nacional e internacional en materia del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

---

<sup>1</sup> Secretaría Distrital de la Mujer. Resolución 0435 del 6 de noviembre de 2020 *“Por medio de la cual se desarrollan los objetivos, principios y componentes de la Estrategia de Justicia de Género, se deroga la Resolución 428 de 2017 y se dictan otras disposiciones”*.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 4 de 34

## 1. DEFINICIONES

**Violencia contra la mujer / Violencia por razón de género contra la mujer:** El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer en la recomendación general núm. 19 y en otros instrumentos y documentos internacionales, define *que el concepto de “violencia contra la mujer” hace hincapié en el hecho de que dicha violencia está basada en el género. A su vez, este mismo organismo en la Recomendación 35 reconoce que la expresión “violencia por razón de género contra la mujer” se utiliza como un término más preciso que pone de manifiesto las causas y los efectos relacionados con el género de la violencia. La expresión refuerza aún más la noción de la violencia como problema social más que individual, que exige respuestas integrales, más allá de aquellas relativas a sucesos concretos, autores y víctimas y supervivientes<sup>2</sup>.*

**Mujer víctima de violencia:** aquella persona que, por acción u omisión haya padecido muerte, daño o sufrimiento (físico, psicológico, económico, patrimonial, verbal), sea amenazada por tales actos y/o sea coaccionada; cuando estos hechos tengan origen en su condición de mujer o cuando según su identidad de género se identifique como mujer, bien sea que se presente en el ámbito público o privado, de acuerdo con lo contemplado en la Ley 1257 de 2008 y la normatividad que la desarrolle, modifique o sustituya.

**Tipos de violencia contra las mujeres:** La Ley 1257 de 2008 (Art. 3) presenta el concepto de daño contra la mujer y establece las definiciones de cada una de las modalidades reconocidas como violencias contra las mujeres, así:

- a. 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.
- b. Daño o sufrimiento físico: Riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona.
- c. Daño o sufrimiento sexual: 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. Igualmente, se considerará daño o sufrimiento sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas.
- d. Daño patrimonial: 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.

**Víctima de feminicidio:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1761 de 2015 se tipifica el delito de feminicidio cuando la muerte se haya causado a una mujer por su condición de

<sup>2</sup> Organización de las Naciones Unidas. Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Recomendación general num. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general num. 19. CEDAW/C/GC/35. 26 de julio de 2017.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 5 de 34

mujer o por motivos de su identidad de género o en donde haya concurrido o antecedido cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a. Tener o haber tenido una relación familiar, íntima o, de convivencia con la víctima, de amistad, de compañerismo o de trabajo y ser perpetrador de un ciclo de violencia física, sexual, psicológica o patrimonial que antecedió el crimen contra ella.
- b. Ejercer sobre el cuerpo y la vida de la mujer actos de instrumentalización de género o sexual o acciones de opresión y dominio sobre sus decisiones vitales y su sexualidad.
- c. Cometer el delito en aprovechamiento de las relaciones de poder ejercidas sobre la mujer, expresado en la jerarquización personal, económica, sexual, militar, política o sociocultural.
- d. Cometer el delito para generar terror o humillación a quien se considere enemigo.
- e. Que existan antecedentes o indicios de cualquier tipo de violencia o amenaza en el ámbito doméstico, familiar, laboral o escolar por parte del sujeto activo en contra de la víctima o de violencia de género cometida por el autor contra la víctima, independientemente de que el hecho haya sido denunciado o no.
- f. Que la víctima haya sido incomunicada o privada de su libertad de locomoción, cualquiera que sea el tiempo previo a la muerte de aquella.

**Víctimas indirectas de feminicidio:** Según lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo Distrital 676 de 2017, se entiende por víctimas indirectas a las hijas y los hijos de mujeres víctimas de feminicidio, los familiares directos de las víctimas de feminicidio que asuman la custodia provisional y/o definitiva de las hijas e hijos de las mujeres asesinadas, y/o el cuidado de las personas a cargo de las mujeres víctimas de feminicidio.

## 2. PRINCIPIOS QUE ENMARCAN LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

Todas las autoridades e instituciones del Estado tienen el deber de garantizar los derechos de las mujeres víctimas de violencia establecidos en el ordenamiento jurídico colombiano, en ese marco, se destacan los siguientes principios:

**No revictimización:** La Convención para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer establece que *“los Estados partes, sus órganos y agentes deben abstenerse de incurrir en todo acto o práctica de discriminación directa o indirecta contra la mujer y velar por que las autoridades e instituciones públicas actúen de conformidad con esa obligación<sup>3</sup>.”*

En ese marco, la respuesta institucional a las mujeres víctimas de violencias, además de garantizar una atención digna, integral y de calidad para la protección y restablecimiento de sus derechos, debe estar desprovista de estigmas sociales que incentivan la discriminación, naturalizan las violencias y reproducen estereotipos de género, de conformidad con la jurisprudencia de la Corte Constitucional

<sup>3</sup> Organización de las Naciones Unidas. Convención para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Artículo 2, literal d).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 6 de 34

de Colombia<sup>4</sup>.

Además de las actitudes y prácticas que reproducen estereotipos de género, también se deben eliminar de los procesos de atención a las mujeres, todo tipo de prejuicios basados en otros factores diferenciales como la identidad de género, el origen étnico, la racialización, entre otros que, al estar presentes imponen barreras en la atención asociadas a la discriminación.

**Debida diligencia:** Los Estados tienen la obligación de respetar y garantizar los derechos humanos adoptando todas las medidas necesarias para impedir la violación de los mismos y proporcionar una **respuesta efectiva a las víctimas** cuando estas violaciones se producen. La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar las violencias contra la mujer “Belém do Pará” reconoce que *“la violencia contra las mujeres constituye una violación a sus derechos humanos y las libertades fundamentales”*. Siendo las violencias contra las mujeres una violación a los derechos humanos -y no un asunto inter partes- corresponde al Estado tomar las medidas necesarias para que las mujeres víctimas de violencias tengan *acceso efectivo a recursos para obtener medidas de protección, lograr la sanción del responsable de la violencia y para buscar resarcimiento o reparación del daño*<sup>5</sup>.

**Oficiosidad:** Conciene a la facultad que tienen todas las personas de poner en conocimiento y denunciar ante la autoridad competente los hechos de violencias contra las mujeres cometidos en razón de su género, sin que se exija que la víctima acuda a denunciar, ello debido a que en cumplimiento del principio de la debida diligencia las autoridades deben adelantar todas las acciones requeridas para garantizar la protección y acceso a la justicia actuando de oficio para prevenir, investigar y sancionar dicha violencia en razón del género, todo ello en concordancia con las disposiciones del art. 67 y Par., art. 74 de la Ley 906 de 2004 (Código de Procedimiento Penal); Par. 3 art. 17 Ley 1257/2008, Par. art. 3 Ley 1542/2012 y art. 8 Ley 1761/2015 y las Sentencias C-022 de 2015, T-015 de 2015, T-184/2017 y T-311 de 2018.

**Coordinación:** Este principio consagrado en la Ley 1257 de 2008 establece que todas las entidades que tengan dentro de sus funciones la atención a las mujeres víctimas de violencia deberán ejercer acciones coordinadas y articuladas con el fin de brindarles una atención integral<sup>6</sup>.

**Acción sin daño:** Parte de reconocer la integralidad de la experiencia y la historia de las mujeres en

<sup>4</sup> Al respecto se ha pronunciado la Corte Constitucional de Colombia indicando que "cuando las mujeres víctimas de violencia acuden a las autoridades públicas para el amparo de sus derechos, en repetidas ocasiones se produce una revictimización por parte de los operadores jurídicos, toda vez que la respuesta que espera por parte de estas autoridades no es satisfactoria y además, llegan a confirmar patrones de desigualdad, discriminación y violencia en contra de esta población. "Tales circunstancias se presentan, al menos, de dos formas. La primera por la "naturalización" de la violencia contra la mujer, obviando la aplicación de enfoques de género en la lectura y solución de los casos y, la segunda, por la reproducción de estereotipos. Sentencia T-590 de 2017. Corte Constitucional de Colombia. De igual manera, mediante la Sentencia T-878 de 2012, refiriéndose al concepto revictimización la Corte Constitucional expresó que las mujeres que sufren actos de violencias a su vez "deben asumir largas esperas, interminables diligencias, recorridos por distintas oficinas, múltiples citaciones, interrogatorios denigrantes y precaria atención médica y psicológica. Esta situación desincentiva a la mujer a reconocer en público la violencia padecida, y para denunciar sus sufrimientos ante la justicia"

<sup>5</sup> Comisión Interamericana de Mujeres. OAS. Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI). Guía para la aplicación de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará). Documentos oficiales; OEA/Ser.L/II.6.14). página 44.

<sup>6</sup> Ley 1257 de 2008. Artículo 6, numeral 6.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 7 de 34

cuanto al impacto psicosocial que experimentan y sus capacidades, recursos y potencialidades. Busca garantizar la participación real y efectiva en el ejercicio de exigibilidad y posicionamiento de derechos y responde a un conjunto de acciones que se encaminan a prevenir la revictimización, cuidando que las y los profesionales psicosociales no generen lesiones emocionales como sentimientos de culpa y/o estigmatización o impactos negativos a través de las intervenciones<sup>7</sup>.

### **3. PROCEDIMIENTOS OFICIALES QUE ENMARCAN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS**

Todas las servidoras(es) y contratistas adscritas a la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades y sus direcciones -con responsabilidad en la orientación técnica, implementación y seguimiento a las estrategias y servicios de atención y acompañamiento a mujeres víctimas de violencias- así como los equipos que implementan el componente de Litigio de Género y Justicia Integral de la Estrategia de Justicia de Género deben dar estricto cumplimiento a los procedimientos vigentes consultando en el aplicativo “Lucha” según el proceso al que correspondan. A continuación, se presentan de manera general los procedimientos asociados a la intervención que realizan los diferentes equipos en materia de atención a mujeres víctimas de violencias y que se encuentran publicados en el Mapa de procesos:

#### *Primera atención (Código: TPP-PR-10)*

Consiste en presentar los servicios institucionales asociados al modelo de operación de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las ciudadanas que los demandan por primera vez propendiendo por su vinculación y participación en dichas estrategias. Comienza con la recepción o primer contacto de las mujeres y termina con el direccionamiento correspondiente y la implementación de las acciones de orientación, asesoría y acompañamiento a las mujeres acorde con sus necesidades e intereses.

#### *Orientación y/o asesoría socio jurídica (Código: PAJM-PR-1)*

El procedimiento inicia con recepción directa de la ciudadana o la remisión por otra entidad o dependencia, estrategia, equipo o servicio de la Secretaría Distrital de la Mujer para acceder a la orientación y/o asesoría socio jurídica en las sedes de la entidad o escenarios institucionales, en caso de ser necesario, continúa con la activación de rutas interinstitucionales para la atención de las mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio; incluye el seguimiento a la atención brindada o el escalonamiento del caso y termina con el cierre de la atención en tanto se cumplan los objetivos del acompañamiento jurídico según la estrategia trazada.

La atención se realiza por parte de la abogada de la Estrategia Justicia de Género -EJG- asignada a cada punto de atención como: Sede Central; Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres – CIOM; Casa de Todas y otras sedes de orientación y asesoría jurídica como Casas de Justicia, incluidas aquellas en las que opera el Modelo de Ruta Integral para Mujeres, Centro de Atención Penal Integral a Víctimas -CAPIV-, Centro de Atención Integral a Víctimas de Delitos Sexuales -

<sup>7</sup> Secretaría Distrital de la Mujer. Manual de atención con enfoque psicosocial. Código: TPP-MAN-01. Versión No. 3. Febrero 12 de 2020

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 8 de 34

CAIVAS-, Unidad de Reacción Inmediata de Puente Aranda, Instituciones Prestadoras de Salud priorizadas y demás esquemas de atención que incluyan el componente jurídico por parte de la entidad como las duplas psico jurídicas de atención a mujeres víctimas de violencias en el espacio y el transporte público y el Sistema Articulado de Alertas Tempranas para la prevención del feminicidio -SAAT-, entre otros.

*Representación jurídica ante instancias administrativas y jurisdiccionales (Código: PAJM-PR-3)*

El procedimiento inicia con el escalonamiento del caso por parte de las profesionales del derecho siempre y cuando: i. se cuente con la voluntariedad de la ciudadana y ii. se cumplan los criterios establecidos en la Resolución 435 de 2020 o las que la modifiquen. En ningún caso se deben escalar casos de mujeres víctimas menores de 18 años. Posteriormente, el Comité de Enlaces realiza el análisis del caso para validar el cumplimiento de los criterios y proceder a asignar abogada y finalmente, una vez la abogada de litigio cuenta con acta de compromiso suscrita por la ciudadana y toma poder se adelanta la estrategia para intervenir y resolver el problema jurídico asociado a los derechos vulnerados. Esta estrategia jurídica se extiende hasta la culminación del proceso y su cierre, o con la terminación del poder de representación jurídica o por el cierre anormal del caso previa autorización del Comité de Enlaces.

*Manual de atención con enfoque psicosocial (Código: TPP-MAN-01)*

Este documento comprende la descripción de cada uno de los componentes de las intervenciones psicosociales de la entidad, estableciendo el marco conceptual y metodológico que orienta los enfoques y principios del acompañamiento psicosocial, así como las habilidades psicosociales a requeridas según el nivel y alcance de la intervención.

Los niveles de atención desarrollados en el manual de atención con enfoque psicosocial son los siguientes: información, orientación psicosocial, acompañamiento psicosocial, orientación psico-jurídica y activación de rutas.

Particularmente, según lo definido por el Manual de atención con enfoque psicosocial, el nivel de activación de rutas hace referencia por las acciones desplegadas -por todos los equipos a los que les aplica dicho documento- con el objetivo de “*tramitar articulaciones intra e inter institucionales, para gestionar el acceso a diversos servicios (de acuerdo con las necesidades en cada caso) de las mujeres. En este sentido incluye todas las gestiones, presenciales, telefónicas, escritas, virtuales, etc., para facilitar el acceso de las ciudadanas a la oferta institucional en materia de derechos (salud, educación, trabajo, justicia, vivienda) y a las rutas de prevención, atención, protección y judicialización en cualquier área de interés para la mujer -y cuya consecución contribuya al restablecimiento de derechos, activación de redes de apoyo, reconocimiento de recursos de afrontamiento y toma de decisiones*”.

*Atención psicosocial (Código: TPP-PR-4)*

El procedimiento inicia con la caracterización de la ciudadana e incluye orientación, acompañamiento, asesoría psicosocial y seguimiento que permita a las mujeres reconocer los recursos personales y colectivos con los que cuentan, la mitigación del impacto psicosocial de las violencias y malestares que afrontan y promover la toma de decisiones que favorezcan su bienestar,

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 9 de 34

empoderamiento y ejercicio de la ciudadanía. Se puede ofrecer de manera individual o a través de espacios de encuentro y de reflexión colectiva.

#### 4. ACCIONES MÍNIMAS REQUERIDAS SEGÚN TIPO DE INTERVENCIÓN

Todas las servidoras, servidores y contratistas adscritas a la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades y sus direcciones, así como los equipos que implementan el componente de Litigio de Género y Justicia Integral de la Estrategia de Justicia de Género, tienen asignadas unas funciones u obligaciones contractuales que establecen el alcance de su labor al interior de los equipos o estrategias en materia de atención a mujeres víctimas de violencias.

Así mismo, los procesos, manuales, lineamientos, procedimientos y formatos que orientan el tipo de intervención que desarrolla cada área o equipo definen las actividades requeridas por parte de las servidoras, servidores y contratistas vinculadas a los servicios y estrategias de atención a mujeres víctimas de violencias. Es el trabajo articulado entre las diversas disciplinas -donde ninguna tiene un papel preponderante frente a las demás- el que permite identificar el contexto de las violencias, los requerimientos particulares de cada caso y trazar la ruta más integral para el acompañamiento de la víctima.

Si bien estos marcos de intervención constituyen un referente imprescindible para el adecuado cumplimiento de las competencias de la Secretaría Distrital de la Mujer en materia del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, es preciso reiterar la obligación de actuar de conformidad con el principio de debida diligencia que le asiste a los Estados para prevenir los factores de riesgo y proporcionar una respuesta efectiva a los casos de violencias contra las mujeres<sup>8</sup>.

Esta obligación supone el despliegue de los máximos esfuerzos encaminados a garantizar a las mujeres víctimas de violencias una atención integral mediante la **prestación de servicios oportunos, accesibles, adecuados y de calidad con protocolos y equipos profesionales cualificados y habilitados para evitar cualquier práctica institucional que revictimice**, no brinde respuesta o sea negligente<sup>9</sup>.

La atención a las mujeres víctimas de violencias, independientemente del momento de la intervención y del equipo y/o profesional a cargo, debe asegurar **acciones inmediatas, efectivas y contundentes** como las que a continuación se presentan:

##### *4.1 Acciones básicas para evitar prácticas revictimizantes y brindar un trato digno y de calidad encualquier momento de la intervención:*

<sup>8</sup> CIDH. “Informe 170/11. Caso 12.578 María Isabel Véliz Franco y Otros Vs. Guatemala.” Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Organización de los Estados Americanos, 2011b, párrafo 75, <http://www.oas.org/es/cidh/decisiones/corte/12.578FondoESP.pdf>

<sup>9</sup> De conformidad con las obligaciones de diligencia debida por los actos u omisiones de agentes no estatales contenidas en la Recomendación general num. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 10 de 34

- a. Consultar el SIMISIONAL para verificar si la mujer ha recibido atenciones previamente, identificando el equipo, estrategia o profesional que haya realizado algún tipo de intervención. Esta acción inicialmente tiene el propósito de ubicar toda la información disponible respecto del caso para evitar prácticas revictimizantes y garantizar a la mujer la atención integral requerida, a partir de los recursos y alcance del equipo o profesional que está en contacto con la mujer y siempre desplegando las demás acciones que se detallan a continuación.
- b. Brindar información completa sobre los derechos de la mujer víctima de violencias, los servicios disponibles en la SDMujer y las demás entidades competentes para su atención y protección integral de acuerdo con la *Ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de femicidio*<sup>10</sup>.
- c. Escuchar -o identificar del relato por cualquier medio- atentamente a la mujer víctima y sus expectativas frente al acompañamiento de la SDMujer como condición fundamental para la identificación del equipo más idóneo para asumir la atención o complementarla desde otra disciplina, espacio o estrategia. Consultar “Guía para el redireccionamiento de casos de mujeres víctimas de violencias” asociada al presente Manual.
- d. Informar a la mujer sobre las acciones recomendadas para su atención integral en el marco de los servicios que ofrece la SDMujer.
- e. En caso de que sea requerido el redireccionamiento a otro equipo, servicio o estrategia, esta acción estará a cargo de la profesional que identifica la necesidad y la deberá tramitar directamente y de manera oportuna (máximo dentro de las 4 horas hábiles siguientes a la atención) utilizando el botón de SIMISIONAL (en los casos en que se encuentra habilitado) o correo electrónico institucional como medios oficiales para el redireccionamiento y, en casos que por la urgencia lo ameriten, informar telefónicamente al equipo al que se redirecciona el caso. Para identificar los canales de contacto actualizados de cada equipo, servicio o estrategia remitirse al “Directorio de servicios y estrategias” (Ver Anexo 1)
- f. El redireccionamiento debe contener la información requerida para que el equipo que asuma o complemente la atención conozca los antecedentes y actuaciones previas en el caso, evitando así cualquier práctica revictimizante. Como mínimo el redireccionamiento debe incluir:
  - Datos completos de la ciudadana (Nombre, número de documento de identidad, teléfonos de contacto de la mujer y de un contacto de emergencia). Es importante actualizar los datos en el SIMISIONAL, cuando se identifique alguna novedad en el marco de la atención y/o seguimiento.
  - Detalle del servicio, equipo o estrategia al que se redirecciona el caso, indicando los fundamentos y alcance de esta acción. Incluir de manera precisa el propósito del redireccionamiento, de acuerdo con las siguientes categorías:

<sup>10</sup> Consultar en: <http://rutadeatencion.SDMujer.gov.co/index.html>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAJM-MA-2
	PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES	Versión: 1
	MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 11 de 34

\***Articulación:** Procede cuando se requiere apoyo de otras disciplinas o estrategias para complementar la intervención inicial del equipo que atiende el caso, pero la atención y seguimiento del mismo, se mantiene a cargo del equipo que moviliza la articulación.

\***Derivación:** Procede cuando se agotan las acciones y competencia del equipo que interviene inicialmente y el caso es retomado por otro equipo que -por su naturaleza y capacidad- asume la atención, acompañamiento y seguimiento del caso. Esta acción procede incluso entre profesionales del mismo perfil o nivel de intervención cuyas acciones pueden ser complementadas por otra estrategia o punto de atención, según los criterios definidos por los diferentes equipos.

\***Reingreso:** Procede cuando en la consulta en SIMISIONAL se valida que la mujer ya ha contado con atenciones previas por parte de algún equipo, servicio o estrategia. Si la atención se brindó durante los últimos seis (6) meses se redirecciona al último equipo a cargo. En el caso de que la mujer cuente con atención simultánea por parte de dos o más equipos, la profesional que realiza el direccionamiento deberá informar a los diferentes equipos comprometidos la novedad de reingreso del caso. Si la última atención se realizó hace más de seis (6) meses se ingresa como un caso nuevo según los requerimientos de la mujer. Esta acción **NO aplica en casos de mujeres en riesgo de feminicidio**, circunstancia en la que se hace preciso desplegar todas las acciones necesarias ante el equipo más idóneo para activar el acompañamiento requerido según el caso.

- Descripción sintética de las situaciones relevantes del caso y las actuaciones previas del equipo que redirecciona u otros que hayan intervenido, en caso de que la mujer aporte esta información en el marco de la atención.
  - Si en el caso se identifica alguna situación de riesgo inminente para la vida y seguridad de la mujer o esta cuenta con valoración de riesgo de feminicidio por parte de alguna autoridad, se debe informar al equipo indicando el nivel de prioridad de la atención y poner en copia al equipo del Sistema Articulado de Alertas Tempranas -SAAT- para el correspondiente monitoreo.
- g. El equipo, servicio o estrategia que recibe el caso debe confirmar inmediatamente que se encuentra notificado del redireccionamiento e indicar las posibles acciones y tiempo máximo estimado para retomar contacto con la mujer víctima.
- h. Registrar en línea la atención en el Sistema de Información Misional -SIMISIONAL- de la entidad. Con excepción del equipo de abogadas de representación, el registro de la atención debe realizarse de manera oportuna (dentro de las 4 horas hábiles siguientes a la atención, para aquellos equipos que cuentan con las condiciones técnicas y tecnológicas necesarias) previamente a cualquier redireccionamiento<sup>11</sup> asegurando que el contenido es relevante y suficiente respecto a la situación de la mujer, las actuaciones frente al caso y las acciones pendientes.
- i. Actualizar datos de la ciudadana cuando -a partir de la nueva atención o los seguimientos- se identifiquen cambios en la información inicial de contacto y/o para complementar información relacionada con redes de apoyo.

<sup>11</sup> Si eventualmente la profesional no cuenta con las herramientas de gestión tecnológica y/o de conectividad requeridas para realizar oportunamente el registro de la atención en el SIMISIONAL, procede de manera excepcional el redireccionamiento -sin cumplir este requisito- incluyendo los datos básicos de la mujer y el motivo de consulta, además de la información relevante respecto a la situación de la mujer, las actuaciones frente al caso y las acciones pendientes.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 12 de 34

- j. Si se identifica alguna situación de emergencia que esté ocurriendo en el momento de la atención y ponga en riesgo la vida e integridad de la mujer víctima, el equipo profesional que conoce el hecho debe solicitar asistencia inmediata a través de la Línea 123 y asegurar una notificación inmediata al equipo de la SDMUJER con presencia en el Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123 mediante el correo integracionlpd-123@SDMujer.gov.co a efectos de que se verifique la oportuna recepción, atención y seguimiento al incidente por parte de las agencias competentes (Policía, CRUE, Bomberos, etc.).

*4.2 Acciones orientadas a garantizar una atención integral y especializada por parte de todos los equipos, servicios o estrategias.*

Todos los equipos, servicios o estrategias que intervengan en la atención de una mujer víctima de violencias, ya sea por solicitud directa de la víctima o por redireccionamiento de otro servicio o entidad, tienen el deber de adelantar todas las acciones necesarias para activar la respuesta institucional requerida según el contexto y particularidades del caso.

**Tener en cuenta:**

\* La intervención que realiza la o el profesional que atiende el caso debe partir del reconocimiento y cumplimiento de las **competencias de la Secretaría Distrital de la Mujer** en materia de protección y garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y, así mismo, exige la **identificación de las competencias de las demás instituciones** comprometidas en la atención, protección, restablecimiento de derechos y acceso a la justicia para **activar las articulaciones requeridas** en el marco de una atención integral a las mujeres víctimas de violencias.

Si bien el propósito, alcance y tipo de intervención de cada equipo, servicio o estrategia se encuentran definidos en sus procedimientos, manuales, guías y demás documentos técnicos de operación, es preciso **estandarizar algunas acciones que dan cuenta de un acompañamiento integral y especializado** para las mujeres que acuden a la entidad:

- a. Independientemente del equipo y/o disciplina que reciba el caso para iniciar el proceso de atención, la/el profesional debe:

Tener conocimientos suficientes sobre el marco normativo vigente en materia del derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y las competencias institucionales en salud, justicia, protección y estabilización de las víctimas, de conformidad con la Guía Técnica para la formación a servidores y servidoras “El derecho de las mujeres a una vida libre de violencias: Herramientas prácticas para su reconocimiento y garantía”. (Ver Anexo 2)

- b. Atendiendo al relato de la situación expuesta por la mujer y los antecedentes del caso -a partir la información disponible en SIMISIONAL, documentación previa o el momento mismo de la atención- identificar: i. las posibles amenazas, vulneraciones o daños a la integridad física, psicológica, sexual, patrimonial y/o económica y ii. el ámbito de ocurrencia de la violencia a partir del análisis del tipo de relación con el agresor. Estos dos factores son determinantes para

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 13 de 34

definir las acciones a impulsar y las autoridades competentes en la atención integral de la mujer víctima de violencias.

- c. Realizar un análisis integral sobre el tipo de acompañamiento intra e interinstitucional que requiere la mujer considerando: i. la demanda de atención específica que realiza la víctima, ii. los requerimientos particulares en materia de activación de rutas según el caso, iii. la identificación de posibles factores de riesgo de feminicidio, iv. los requerimientos asociados al impulso de acciones inmediatas, por ejemplo, actos urgentes o intervención de emergencia en salud para mujeres víctimas de violencia sexual de reciente ocurrencia y v. la disposición o la resistencia por parte de la víctima frente al tipo de intervención requerida, entre otros factores.
- d. Dentro de las acciones que directamente debe adelantar cada equipo, servicio o estrategia - sin necesidad de realizar redireccionamiento alguno - se encuentran:

**Asesoría jurídica en los diferentes puntos de atención, incluyendo las Casas de Justicia con Ruta Integral para Mujeres Víctimas de violencias, Centros de Atención de la Fiscalía General de la Nación (CAPIV, CAIVAS y URI), Instituciones Prestadoras de Salud y CIOM.**

\*Elaborar documentos de contenido jurídico para presentación de las ciudadanas en nombre propio: Derechos de petición, acciones de tutela, denuncias, solicitudes de impulso procesal -incluyendo las gestiones para la aplicación del Formato de Identificación del Riesgo -FIR- en los escenarios de la Fiscalía General de la Nación-, solicitudes de otorgamiento, seguimiento y trámite de incumplimiento de medidas de protección, etc., siempre y cuando no impliquen una actuación de representación jurídica.

\*Realizar todas las acciones tendientes a la remisión a otra entidad como llamadas, correos electrónicos, oficios, etc. Estas comunicaciones deben especificar de manera clara la autoridad y jurisdicción correspondiente, así como el motivo de la remisión y los datos de contacto de la ciudadana.

\* Realizar todas las gestiones necesarias para que la mujer -cuando así sea requerido- sea atendida por alguno de los equipos, servicios o estrategias de la SDMujer que ofrecen atención psicosocial de conformidad con los criterios y prioridades establecidas por cada escenario de intervención.

\* Activar vigilancia especial con Ministerio Público y demás entidades requeridas según complejidad del caso.

\* Escalonar el caso al Comité de Enlaces de la Estrategia de Justicia de Género para asignación de representación jurídica bajo los lineamientos establecidos, previa confirmación de la voluntariedad de la mujer víctima. En ninguna circunstancia se escalarán casos con víctima menor de edad

**Orientación y acompañamiento psicosocial en los diferentes puntos de atención -CIOM, Casas de Justicia con Ruta Integral para Mujeres Víctimas de violencias, Unidades de Reacción Inmediata y las diferentes modalidades de intervención (duplas, tripletas).**

\*En el marco de la contención emocional, propiciar y acompañar la descarga de emociones por parte de la mujer de una manera segura y cuidadosa en un entorno de tranquilidad y confianza, incluyendo la necesidad de brindar primeros auxilios psicológicos cuando sean requeridos.

\*Realizar todas las gestiones intra e interinstitucionales -presenciales, telefónicas, escritas, solicitud de intérprete en lenguaje de señas, etc.- para facilitar el acceso de las ciudadanas a la oferta institucional para la protección de sus derechos en las áreas y componentes que sean del alcance de los equipos psicosociales en los diferentes escenarios de atención y cuya consecución contribuya al restablecimiento, activación de redes de apoyo, reconocimiento de recursos de afrontamiento y toma de decisiones para las mujeres víctimas de violencias.

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 14 de 34

\* Realizar todas las gestiones necesarias para que la mujer -cuando así sea requerido- sea atendida por alguno de los equipos, servicios o estrategias de la SDMujer que ofrecen atención socio-jurídica de conformidad con los criterios y prioridades establecidas por cada escenario de intervención.

\*En el marco de las intervenciones psico jurídicas encaminadas al fortalecimiento de los recursos emocionales para la toma de decisiones y potenciar la sostenibilidad de los procesos jurídicos a favor de las mujeres, se contempla incluso el acompañamiento a audiencias ante instancias administrativas y judiciales, de acuerdo con el nivel de atención y su alcance, las características del caso y el abordaje que se establezca para el mismo.

- e. Realizar las acciones de redireccionamiento interno necesarias para garantizar que se atiende de manera efectiva, oportuna e integral el requerimiento de la mujer víctima de violencias y las circunstancias particulares del caso. En este sentido, es preciso que el equipo responsable de la atención:
- i. Identifique si el caso requiere la intervención de algún otro equipo, servicio o estrategia de la entidad,
  - ii. Establezca el criterio técnico necesario para realizar el redireccionamiento al equipo más pertinente según la intervención requerida,
  - iii. Redirija el caso detallando la información definida en el numeral 4.1, literal f. y
  - iv. Verifique la recepción del caso y el estado de la atención por parte del equipo al que es remitido.

Con el propósito de ofrecer criterios técnicos que contribuyan a identificar el equipo más idóneo y pertinente para la intervención del caso, a continuación **se presenta una guía orientadora para el redireccionamiento:**

*Tabla 1. Criterios de prioridad para el redireccionamiento interno de casos.*

*La guía de criterios que se ofrece a continuación NO tiene un carácter exhaustivo. Su alcance es indicativo del tipo de criterios que pueden orientar la toma de decisiones respecto del equipo, servicio o estrategia que podría intervenir según las condiciones particulares del caso que se acompaña. De ninguna manera es una guía taxativa que sustituya la responsabilidad o criterio profesional de quien atiende*

<b>Orden de prioridad para la toma de decisiones</b>
--



<p><b>1. Integralidad de la intervención.</b> Escenarios de atención que facilitan que la mujer pueda acceder a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intervención interdisciplinaria de la SDMujer.</li> <li>✓ Activación de acciones inmediatas para la protección, acceso a la justicia y restablecimiento de otros derechos.</li> </ul>	<p>*Centro de Atención Penal Integral a Víctimas. <i>Ej: Lesiones personales, tentativa de feminicidio, violencia intrafamiliar.</i></p> <p>*Centro Atención Integral Víctimas de Abuso Sexual <i>Ej: Delitos sexuales con agresor conocido o desconocido, sin importar el tiempo transcurrido desde su ocurrencia. El equipo en CAIVAS activa GEDES si: (i) el hecho ocurrió en las 72 horas anteriores a la denuncia, (ii) fue realizado mediante violencia, (iii) el agresor es desconocido, y (iv) casos hospitalarios sin primer respondiente (autoridad judicial).</i></p> <p>*Casas de Justicia con Ruta Integral <i>Ej: Violencias en el ámbito familiar, violencias fuera del ámbito familiar, obstáculos en el acceso a la justicia. Se cuenta con dinamizadoras para el acompañamiento y seguimiento al interior de los servicios de la Ruta y para la gestión y articulación con la oferta de inclusión social.</i></p> <p>*Unidad de Reacción Inmediata – Puente Aranda <i>Ej: Delitos sexuales, tentativa de feminicidio, lesiones personales, vulneraciones a la libertad individual (tortura y trata de personas), violencia intrafamiliar, inasistencia alimentaria, <u>siempre y cuando el tiempo transcurrido desde la ocurrencia de los hechos sea inferior a 36 horas -o 72 horas en casos de violencia sexual- para el impulso de los actos urgentes.</u></i></p>
<p><b>2. Inmediatez de la respuesta</b> Escenarios de atención con presencia 24 horas en los que la intervención de la SDMujer es determinante para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La activación de las rutas de justicia y protección.</li> <li>✓ El impulso de actos urgentes dentro de las 36 horas siguientes a la ocurrencia del hecho o flagrancia</li> </ul>	<p>*Estrategia jurídica de la SDMujer en Instituciones Prestadoras de Salud -IPS- priorizadas. <i>Ej: Violencia sexual y tentativa de feminicidio cuya prioridad es la atención inmediata -a cargo del sector salud- de las afectaciones a la vida y la integridad de la mujer.</i></p> <p>*Unidad de Reacción Inmediata – Puente Aranda <i>Ej: Delitos sexuales, tentativa de feminicidio, lesiones personales, vulneraciones a la libertad individual (tortura y Trata de personas), violencia intrafamiliar, inasistencia alimentaria, <u>siempre y cuando: i. No se requiera o ya se haya garantizado la atención integral en salud y ii. El tiempo transcurrido desde la ocurrencia de los hechos sea inferior a 36 horas -o 72 horas en casos de violencia sexual- para el impulso de los actos urgentes.</u></i></p> <p>* Línea 123 – Integración Agencia MUJ <i>Ej: Situaciones de emergencia que estén ocurriendo en el momento y comprometan un riesgo frente a la vida y la integridad de la mujer y/o las profesionales que la acompañan.</i></p>



<p><b>3. Especialidad del acompañamiento</b> Estrategias y/o equipos cualificados para la intervención y acompañamiento en casos que demandan una intervención especializada en razón de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Delitos específicos y/o ámbito de ocurrencia de los mismos.</li> <li>✓ Condiciones particulares de las víctimas</li> <li>✓ Capacidades de gestión interinstitucional específica para la movilización de respuestas integrales y la superación de barreras.</li> </ul> <p><i>Generalmente el redireccionamiento a este tipo de servicios no suspende la intervención que realicen los equipos que atienden inicialmente, sino que la complementan en lógica de <u>articulación</u>.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Duplas psico-jurídicas <i>Ej: Casos de violencia de espacio público y transporte público (acoso callejero y otras violencias por razón de género contra las mujeres ejercidas en espacios públicos y/o perpetradas por desconocidos).</i></li> <li>* Duplas de atención psicosocial <i>Ej: Sobrevivientes de tentativa de feminicidio, víctimas indirectas de feminicidio, Mujeres que presenten dificultad o barreras para acceder a la oferta institucional (restricciones de movilidad, dificultades para acceder a atención en horarios convencionales, etc.)</i></li> <li>* Estrategia contra la Trata de Personas y los Ataques con Agentes Químicos <i>Ej: Orientación a servidoras y servidores y activación de rutas para mujeres víctimas o en riesgo de trata de personas con Secretaría Distrital de Gobierno, de lesiones por ataque con agente químico con Secretaría Distrital de Salud, Defensoría del Pueblo, SENA y con Policía Metropolitana de Bogotá y Fiscalía General de la Nación en casos de amenazas de ataque con agentes químicos.</i></li> <li>* Sistema Articulador de Alertas Tempranas frente al riesgo de feminicidio - SAAT- <i>Ej: Mujeres valoradas en riesgo de feminicidio por parte de autoridades competentes o mujeres en posible riesgo de feminicidio, identificadas por equipos de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer.</i></li> <li>* Casa de Todas <i>Ej: Mujeres que realizan actividades sexuales pagadas</i></li> <li>* Casa Refugio Modelo Intermedio. <i>Ej: Mujeres víctimas de violencias en situación de riesgo que no cuenten con una medida de protección y requieran acceder a un lugar de refugio y atención integral transitorio junto a sus sistemas familiares dependientes.</i></li> <li>* Casa Refugio Rural <i>Ej: Mujeres rurales y/o campesinas víctimas de violencias y sus personas a cargo, que se encuentren en situación de riesgo- cuenten o no con una medida de protección- y requieran acceder a un lugar de refugio y atención integral en un escenario acorde a su propia cultura e identidad.</i></li> </ul>
<p><b>4. Requerimientos específicos de la mujer víctima de violencias</b> Estrategias y/o equipos habilitados para asegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Una intervención concreta y prioritaria para atender una demanda puntual de la mujer víctima o un requerimiento identificado por otro equipo/estrategia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Línea Púrpura Distrital <i>Ej: Primeros auxilios psicológicos o mujeres que requieren orientación e información general en horarios no convencionales (nocturnos y fines de semana)</i></li> <li>* Enlaces SOFIA <i>Ej: Gestión y seguimiento a actuaciones prioritarias por parte de autoridades locales y/o contactos efectivos designados en instancias de coordinación (Consejos Locales de Seguridad para las Mujeres, Mesas Técnicas, Comités Locales de Seguimiento a Casos de violencia intrafamiliar y Violencia y explotación Sexual, Comité Distrital para la Lucha contra la Trata de Personas, entre otras).</i></li> <li>* Triada de seguimiento Estrategia de Justicia de Género: <i>Ej: Preparación y acompañamiento psicosocial para fortalecer la participación de las víctimas en diligencias judiciales y administrativas en el marco de los procesos que adelantan con representación de la entidad, con excepción de casos de sobrevivientes de tentativa de feminicidio y víctimas indirectas de feminicidio acompañadas por las duplas de atención psicosocial.</i></li> </ul>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 17 de 34

<p><b>5. Localidad de residencia de la víctima</b> Estrategias, servicios y equipos que puedan facilitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acompañamiento integral y continuo según los requerimientos de la víctima.</li> <li>✓ Vinculación a espacios colectivos y procesos comunitarios en la localidad. Articulación de la oferta de servicios con otras entidades públicas y/o privadas en el ámbito local.</li> </ul>	<p>*Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres. <i>Ej: Orientación y asesoría socio-jurídica, orientación psicosocial, atención psico-jurídica, encuentros de conversación psicosocial, actividades de empoderamiento y bienestar, información y acompañamiento para acceder a la oferta de servicios de inclusión social a nivel local, etc.</i></p> <p>*Casas de Justicia <i>Ej: Orientación y asesoría jurídica, activación de rutas de justicia y protección ante entidades competentes en el ámbito local.</i></p> <p>*Manzanas de cuidado <i>Ej: Servicios para cuidadoras (Actividad física, educación socio-ocupacional y básica y media flexible, formación complementaria SENA, Atención psico-jurídica y en trabajo social, etc.), Servicios para personas que requieren cuidado (danza, artes y otras formaciones para personas mayores, actividades físicas y lúdicas, cuidado de niños y niñas menores de 17 años, autocuidado y cuidado de personas) y Servicios para ciudadanía en general (talleres sobre redistribución de cuidado)</i></p>
---	--

- f. Realizar las remisiones a las instituciones cuyas competencias sean determinantes en torno a la garantía del acceso a salud, protección, justicia y estabilización de las víctimas. Estas remisiones -que se realizan de conformidad con las instrucciones y orientaciones operativas definidas al interior de las dependencias, estrategias y servicios- deben establecer de manera precisa el tipo de atención y la acción específica requerida de parte de la entidad o autoridad.

**Tabla 2.** Guía básica de acciones procedentes según competencias de otras entidades.

<b>Comisarías de Familia</b>	
✓ Solicitud de medidas de protección (análisis de la pertinencia de la medida según el nivel de riesgo).	SI / NO
✓ Solicitud de seguimiento al cumplimiento de las medidas de protección	SI / NO
✓ Solicitud de trámite de incumplimiento a las medidas de protección.	SI / NO
✓ Solicitud de modificación de la medida de protección otorgada o de adopción de una medida complementaria.	SI / NO
✓ Solicitud de programación de audiencias y práctica de pruebas.	SI / NO
✓ Solicitud de garantías para el ejercicio del derecho de las mujeres a no ser confrontadas con el agresor.	SI / NO
✓ Si esta autoridad remite el caso, envío de reporte sobre la intervención de la SDMUJER y las actuaciones complementarias requeridas ante otras entidades.	SI / NO
✓ Impulso de todas las demás acciones pertinentes encaminadas a garantizar la integralidad de la atención y el acceso a la justicia.	SI / NO

  

<b>Fiscalía General De La Nación</b>	
✓ Apoyo para la interposición de la denuncia.	SI / NO
✓ Solicitud de copias y seguimiento a la noticia criminal.	SI / NO

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 18 de 34

✓ Seguimiento a la asignación de Fiscal	SI / NO
✓ Solicitud de aplicación del Formato de Identificación del Riesgo -FIR-	SI / NO
✓ Solicitud de medida de protección policivas directas de F.G.N.	SI / NO
✓ Solicitud de protección especial a víctima y testigos.	SI / NO
✓ Solicitud de medidas de protección ante Juzgados de Control de Garantías.	SI / NO
✓ Información de pruebas adicionales a practicar.	SI / NO
✓ Seguimiento a capturas y medidas de aseguramiento	SI / NO
✓ Impulso de todas las demás acciones pertinentes encaminadas a garantizar la integralidad de la atención y el acceso a la justicia.	SI / NO

<b>Policía Nacional</b>	
✓ Solicitud de asistencia inmediata a través de la Línea 123 ante casos de flagrancia (violencia sexual, lesiones, tentativa de feminicidio y cualquier incidente asociado a las violencias contra las mujeres que ponga en riesgo su vida e integridad, incluyendo la primera respuesta en casos de ataques con agentes químicos).	SI / NO
✓ Solicitud de intervención para el cumplimiento de las medidas de protección vigentes, según jurisdicción.	SI / NO
✓ Solicitud de seguimiento a la efectividad de la medida implementada.	SI / NO
✓ Solicitud de remisión de comunicación oficial a la autoridad competente que decretó la(s) medida(s), indicando las actuaciones institucionales al respecto.	SI / NO
✓ Impulso de todas las demás acciones pertinentes encaminadas a garantizar la integralidad de la atención y el acceso a la justicia.	SI / NO

<b>Subred de salud / EPS / IPS</b>	
✓ En caso de que la víctima sea internada en un centro de salud, solicitud de coordinación con la policía judicial para la recepción de la denuncia.	SI / NO
✓ Apoyo a la víctima para la solicitud de copia de la historia clínica clara y detallada que incorpore todas las actuaciones desarrolladas por el personal médico.	SI / NO
✓ Solicitud del cumplimiento del deber de denuncia y reporte al sistema de protección ponderando la posible afectación del derecho de las mujeres a la intimidad y confidencialidad.	SI / NO
✓ Solicitud de aplicación de las guías y protocolos vigentes en materia de atención a mujeres víctimas de violencias (Resoluciones 412 de 2000, 459 de 2012, 4568 de 2014, entre otras).	SI / NO
✓ Cumplimiento de medidas de atención decretadas a favor de la mujer víctima de violencia, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1257 de 2008 (Art. 19 y decretos reglamentarios).	SI / NO
✓ Impulso de todas las demás acciones pertinentes encaminadas a garantizar la integralidad de la atención y el acceso a la justicia.	SI / NO

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 19 de 34

<b>Entidades responsables de programas de inclusión social</b>	
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL -Canasta Alimentaria -Comedor Comunitario -Hospedaje por 5 días -Auxilio Funerario -Oferta de Formación Centro de Desarrollo Comunitario -Vinculación oferta institucional (Jardines, Bonos, Centros de Atención Integral).	SI / NO
SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION -Bono canjeable por alimentos (refrigerio escolar)-PAE -Culminación del bachillerato -DILE -Asignación de Cupos -Traslado Instituciones educativas distritales.	SI / NO
UNIDAD DE VÍCTIMAS -Ayudas de emergencia -Reasignaciones composición núcleo familiar -Auxilios y reparaciones	SI / NO
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD -Gestión y seguimiento ante las distintas Empresas Sociales del Estado -E.S. E- de las Subredesdel Distrito.	SI / NO
EPS DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO O SUBSIDIADO - Gestión y seguimiento a trámites ante Famisanar, Compensar, Salud Total, Capital Salud y Nueva EPS	SI / NO
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO - Remisión de datos y/o entrega de contactos de la agencia pública de empleo para envío de hojas de vida	SI / NO
SECRETARIA DE HÁBITAT - Postulación a subsidio de arrendamiento social	SI / NO
SECRETARIA DE PLANEACION - Solicitud para reclasificación de puntaje de SISBEN - Consulta puntaje SISBÉN	SI / NO
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE -SENA- - Cursos de formación técnica y tecnológica -Plataforma de empleo	
FOSYGA - Consulta de afiliación a seguridad social con tipo de nivel	SI / NO
Estrategia Bogotá Solidaria en Casa - Acompañamiento al proceso de inscripción en línea	SI / NO

Igualmente, para asegurar una respuesta efectiva en el marco de las competencias de los diferentes sectores que intervienen en la atención integral a mujeres víctimas de violencias, es indispensable que todos los equipos, estrategias y servicios apropien y movilicen el cumplimiento de los mandatos legales de las diferentes entidades, de conformidad con el *Mapeo de entidades y competencias en materia de violencia contra las mujeres (Ver Anexo3)* construido en el marco de la consultoría contratada por ONU Mujeres Colombia con el propósito de aportar -a los mecanismos de género y

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAJM-MA-2
	PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES	Versión: 1
	MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 20 de 34

otras instituciones nacionales y locales- herramientas para fortalecer el seguimiento a mujeres con riesgo de feminicidio en el marco de la emergencia por Covid-19.

#### 4.3. Acciones orientadas a cualificar el seguimiento requerido por las mujeres víctimas de violencias

Los equipos, servicios o estrategias que intervienen en la atención de una mujer víctima de violencias tienen el deber de realizar seguimiento oportuno y adecuado, de acuerdo con el contexto específico del caso.

El seguimiento, entendido como el conjunto de actividades que permitan realizar la verificación del cumplimiento y la efectividad de las acciones tomadas en el marco de cualquier atención, debe adelantarse teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. La intervención integral en casos de violencias contra las mujeres implica retomar contacto directo con la víctima o, cuando este no sea posible, con su red de apoyo a efectos de verificar: i. La situación general de la mujer, ii. Novedades en el proceso iniciado (jurídico, psicosocial, activación de rutas, etc.), iii. La efectividad de la respuesta de las instituciones competentes (si atiende o no el motivo de la consulta y/o requerimientos de la mujer), iv. La definición de otras acciones a desarrollar y v. Acuerdos sobre próximos seguimientos y estrategias de comunicación segura (claves, momentos y otros medios de contacto), si es necesario.
- b. Este primer seguimiento debe realizarse dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la atención. Posteriormente, según el contexto particular de la víctima y requerimientos del caso, se deben realizar **por lo menos -pero no únicamente-** tres (3) seguimientos acompañados de las acciones necesarias para el acceso de la mujer víctima a una respuesta efectiva por parte de los equipos, servicios, estrategias o instituciones competentes. El número adicional de seguimientos dependerá siempre de la valoración del contexto del caso y los requerimientos que demande el proceso y/o la ciudadana.
- c. Se recomienda que los tres (3) seguimientos a los que se refiere el apartado anterior sean realizados bajo el siguiente esquema: El primero, a los diez (10) días calendario siguientes a la atención, el segundo a los treinta (30) días calendario siguientes a la atención y, el tercero, a los noventa (90) días después de realizada la atención<sup>12</sup>. Esta propuesta **NO** excluye el desarrollo de todas las acciones adicionales de seguimiento o dinamización del proceso que sean requeridas según el criterio profesional del o la responsable de la intervención.
- d. En el nivel de representación, los seguimientos -tanto de la situación de la ciudadana como del proceso judicial- se deben realizar desde el momento en que es asignado el caso hasta culminar con el mandato de representación, incluyendo tantos seguimientos como sean necesarios para asegurar el impulso de los procesos requeridos para la protección de la vida e integridad de la

<sup>12</sup> En las circunstancias en que no se pueda lograr un contacto efectivo con la ciudadana, es indispensable remitirse a las opciones contempladas en el numeral 4.4, literal b. con el propósito de agotar todas las acciones institucionales posibles para obtener comunicación o acceder a información que permita dar cuenta del seguimiento a la situación de la mujer.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAJM-MA-2
	PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES	Versión: 1
	MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 21 de 34

ciudadana. La periodicidad del seguimiento a casos representados que estén en sede de Tribunales o Altas Cortes contará con flexibilidad especial atendiendo a los tiempos y avances del proceso.

- e. Adicionalmente al contacto directo con la víctima o su red de apoyo, las acciones de seguimiento contemplan la comunicación y/o gestiones intra o interinstitucionales desarrolladas con el propósito de verificar que la remisión haya sido recibida de manera efectiva, confirmar la respuesta y actuaciones institucionales pertinentes frente a las solicitudes y determinar trámites o acciones adicionales a impulsar.
- f. Marcar adecuadamente y registrar de manera completa y detallada en el Sistema de Información Misional -SIMISIONAL- cada una de las actuaciones relacionadas con los seguimientos realizados. Este registro debe realizarse de manera oportuna, dentro de las 24 horas siguientes a su realización.
- g. Actualizar los datos de la ciudadana en el SIMISIONAL, cuando a partir de los seguimientos se identifiquen cambios en la información registrada inicialmente, con énfasis en los datos de contacto efectivos tanto de la mujer víctima como de sus redes de apoyo. Particularmente para mujeres que se encuentren vinculadas a programas o modelos de protección, por ejemplo, el Programa de Víctimas y Testigos de la Fiscalía General de la Nación o que informen sobre algún proceso de acogida en Casas Refugio, es indispensable que la profesional que atiende registre esta información de manera expresa en el SIMISIONAL en tanto que puede facilitar la ubicación y contacto, en caso de que así se requiera.

*Nota:* Frente a los casos de riesgo de femicidio, el objetivo del seguimiento incluye -a través de las gestiones intra e intersectoriales- la disminución del riesgo o la mitigación de los factores que lo causan y en ese sentido el alcance y propósito en ese escenario varía. Las pautas específicas al respecto serán abordadas en la sección No. 5 de estos Lineamientos referida a los *contextos críticos de intervención* por parte de los equipos, servicios o estrategias que atienden mujeres víctimas de violencias.

#### *4.4. Acciones orientadas al fortalecimiento de criterios para determinar el cierre de casos*

Los equipos, servicios o estrategias que intervienen en la atención de una mujer víctima de violencias cuentan con herramientas y criterios técnicos para la toma de decisiones en materia de cierre de casos, sin embargo, es preciso estandarizar algunos lineamientos generales frente a esta acción.

- a. Cuando el criterio esencial para el cierre de caso está asociado a la falta de interés o corresponsabilidad de la ciudadana respecto al impulso y seguimiento de las acciones iniciadas en el proceso de atención (jurídica, psicosocial, activación de rutas, etc.), en circunstancias particulares es preciso valorar la opción de ofrecer servicios complementarios o modalidades alternativas que permitan validar las dificultades y analizar junto con la mujer víctima posibles escenarios frente a la continuidad del proceso.  
En ese marco se recomienda: i. Que, si el abordaje del caso ha estado a cargo de equipos jurídicos, se solicite intervención de un equipo psicosocial, ii. Que, si el abordaje del caso se ha desarrollado de manera exclusiva bajo la modalidad virtual, se ofrezcan condiciones para la atención

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 22 de 34

presencial, iii. Particularmente en casos de mujeres con riesgo de feminicidio, que, si el abordaje del caso se ha ofrecido de manera presencial en espacios institucionales, se gestionen acciones con el equipo del Sistema Articulado de Alertas Tempranas para la prevención del feminicidio - SAAT- o se evalúen alternativas como el acompañamiento de las duplas de atención psicosocial que faciliten el acercamiento de las mujeres a la respuesta institucional<sup>13</sup>

- b. Cuando el criterio principal para el cierre del caso consiste en la imposibilidad de lograr un contacto telefónico efectivo con la mujer víctima de violencias se sugiere: i. Intentar comunicación telefónica (a través de llamada o chat) con la víctima en distintos horarios o incluso en días no convencionales de atención (nocturnos y/o fines de semana)<sup>14</sup>, ii. Revisar la información disponible en el SIMISIONAL a efectos de identificar otros datos de contacto de la víctima o su red de apoyo y iii. cuando definitivamente no se logra contacto telefónico y se trata de mujeres en riesgo de feminicidio, analizar las circunstancias particulares del caso y explorar -a través de la responsable de la coordinación de la estrategia o servicio, el apoyo a la supervisión o la directora- la opción de realizar gestiones interinstitucionales en coordinación de las autoridades competentes para adelantar una visita domiciliaria en la dirección registrada por la víctima<sup>15</sup>. En el caso particular de imposibilidad de contacto con mujeres que cuentan con representación jurídica por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer, se procede a enviar comunicación vía correo electrónico y correo físico certificado a la dirección aportada por la ciudadana como condición previa para el cierre del caso.
- c. Cuando el criterio definitivo para el cierre esté asociado al agotamiento de los servicios, recursos y estrategias de la entidad para acompañar el caso, es necesario: i. evidenciar el tipo de intervención y gestiones desarrolladas, ii. identificar de manera clara las acciones que aún continúan pendientes en materia de protección de los derechos de la mujer víctima, iii. establecer la institución o autoridad comprometida con el acompañamiento integral de la ciudadana, incluyendo los mecanismos de género de otras entidades territoriales en caso de traslado de lugar de residencia de la mujer víctima y iv. informar a la ciudadana los canales de contacto a los que puede acudir en caso de requerir una nueva atención por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- d. Antes de cerrar el caso, es necesario asegurar que se indagó con la mujer sobre la percepción de riesgo que tiene, verificar que los hechos que propiciaron la activación del acompañamiento se modificaron (disminuyeron o desaparecieron) y que la mujer cuenta con los recursos y

<sup>13</sup> La programación de atenciones presenciales debe realizarse de manera concertada previamente con la mujer; se deben verificar tanto las condiciones de salud para la prevención del contagio de COVID 19 como las garantías para brindar la atención en un espacio seguro y confiable para las mujeres y las profesionales

<sup>14</sup> El lapso y la frecuencia para la realización de los intentos de llamada están determinados por las particularidades del caso, el criterio profesional de la responsable de la atención y seguimiento, así como por las orientaciones técnicas adoptadas por los diferentes equipos, estrategias y servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer que intervienen en el acompañamiento integral a mujeres víctimas de violencias

<sup>15</sup> Se precisa que esta acción no es un pre requisito para el cierre de los casos. La alternativa de realizar una visita para la verificación de los derechos de la ciudadana atendida, gestionando el apoyo requerido ante autoridades como la Policía Metropolitana de Bogotá o la Comisaría de Familia -en caso de que la mujer cuente con medidas de protección a su favor- hace parte de las iniciativas que puede impulsar el equipo o profesional a cargo de la atención y/o seguimiento al caso en cumplimiento del principio de debida diligencia, sin embargo no constituye una condición para el cierre de casos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 23 de 34

herramientas para el efectivo ejercicio de sus derechos asegurando en todo caso que la ciudadana tiene claridad de que si bien la intervención de la Secretaría Distrital de la Mujer culmina en tanto que se cumple la acción encomendada, las acciones iniciadas ante otras instancias (procesos judiciales, solicitudes medidas de protección, etc.) continúan su trámite normal y generan desarrollos posteriores. En los casos en los que ha existido riesgo de feminicidio, la mujer deberá contar además con la información que eventualmente le permita, si así lo decide, acudir a las profesionales que la atendieron ante novedades en su situación.

- e. En todos los casos que cumplan los criterios para su cierre, el equipo profesional responsable debe registrar esta acción en el Sistema de Información Misional -SIMISIONAL- y soportarla documentando las gestiones adelantadas en el marco del acompañamiento (actas, comunicaciones, respuestas, etc.), presentando los fundamentos de la decisión de cerrar el caso y generando las alertas necesarias en materia de antecedentes del caso, posibles situaciones de riesgo y actuaciones requeridas por parte de otras instituciones o autoridades.

#### *4.5. Acciones orientadas al cumplimiento del deber legal de denuncia*

El deber de denuncia<sup>16</sup> hace parte de los compromisos del Estado en cumplimiento del principio de debida diligencia para prevenir, sancionar e investigar las violencias contra las mujeres. Le corresponde a la ciudadanía en general y de manera reforzada a las servidoras y servidores de las instituciones -que tienen conocimiento de la comisión de conductas relacionadas con presuntos delitos de violencia contra la mujer<sup>17</sup>- desplegar las actuaciones necesarias para que se adelante la investigación de oficio sin que recaiga en las víctimas la responsabilidad de activar los procesos judiciales y administrativos requeridos para la protección de su vida e integridad.

El carácter oficioso de las conductas punibles que se refieran a hechos de violencias contra las mujeres implica directamente que una de las pautas de atención esencial en el acompañamiento a mujeres víctimas sea la de activar la investigación penal al momento de conocer los hechos sin necesidad de contar con la denuncia directa de la víctima. Este deber tiene como objetivo el abordaje de estas violencias como un asunto público que no compete únicamente a las partes afectadas y, por ende, implica un despliegue diligente e integral de actuaciones por parte de las instituciones del Estado<sup>18</sup>.

<sup>16</sup> El artículo 67 del Código de Procedimiento Penal, Ley 906 de 2004, establece que “*toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio*”. La Constitución Política por su parte, en el artículo 95 establece que todas las personas del Estado Colombiano tienen el deber de colaborar con la correcta administración de justicia. El artículo 417 del Código Penal define el delito de abuso de autoridad por omisión de denuncia como aquellos casos en que un servidor o servidora pública tiene conocimiento de un delito de oficio y no informa a la respectiva autoridad. El artículo 34 del Código Disciplinario Único - Ley 734 de 2002, refiere que dentro de los deberes de todo servidor o servidora público se encuentra el de denunciar los delitos, las contravenciones y las faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento.

<sup>17</sup> La Ley 1542 de 2012 en su artículo 3° estableció que los presuntos delitos de violencia contra las mujeres deben ser investigados de oficio, lo cual es reforzado por el artículo 74 del Código de Procedimiento Penal. Igualmente, la Ley 1257 de 2008 en su artículo 17 y la Ley 1761 de 2015 en su artículo 8, reiteran que tanto la investigación penal como las medidas de protección gozan de oficiosidad, lo cual fue reiterado por la Corte Constitucional en la Sentencia T-015 de 2018, al referir que las autoridades que deben imponer medidas de protección tienen el deber de denuncia, relacionado con la obligación de remitir a la Fiscalía los casos que son conocidos en su conocimiento.

<sup>18</sup> Corte Constitucional. Sentencias C-022 de 2015, T-015 de 2015, T-184/2017 y T-311 de 2018.

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 24 de 34

En este contexto, es necesario que los equipos, servicios o estrategias que intervienen en la atención de una mujer víctima de violencias cuenten con pautas generales para actuar ante el conocimiento de conductas relacionadas con presuntos delitos de violencia contra las mujeres. En este contexto es necesario:

- a. Identificar la situación de violencia y determinar si estos hechos se han puesto en conocimiento de alguna autoridad o han sido denunciados ante la Fiscalía General de la Nación. Es importante tener en cuenta que -así la víctima no haya acudido directamente a algún canal de contacto de la Fiscalía General de la Nación- es posible que alguna entidad del sector salud, protección u otro que pueda haber tenido conocimiento de los hechos activara el deber de denuncia y, en consecuencia, se debe verificar el cumplimiento del mismo por parte de las mencionadas entidades, en caso de que proceda.
- b. Sí la mujer víctima quiere denunciar, se debe brindar la orientación pertinente sobre los canales, servicios y alternativas de acompañamiento jurídico de la entidad para la activación de las rutas de justicia, adelantando además todas las acciones pertinentes para que la víctima pueda acceder a una valoración integral de la situación de riesgo por parte de las autoridades competentes (Fiscalía General de la Nación, Instituto Nacional de Medicina legal y Ciencias Forenses o Comisarías de Familia) y solicitar las medidas de protección pertinentes según el contexto particular. La activación de las rutas de acceso a la justicia se desarrolla en el marco de la atención integral que compromete todos los servicios disponibles al interior de la entidad y la gestión interinstitucional local, distrital y nacional requerida para la garantía y restablecimiento de los derechos de la víctima.
- c. Sí la mujer víctima no quiere denunciar, es necesario considerar los siguientes escenarios:
  - i. Si no hay evidencias de riesgo para la vida y la integridad de la mujer: importancia de identificar el contexto particular del caso y fortalecer el acompañamiento integral de la mujer con el fin de desplegar los máximos esfuerzos institucionales que permitan activar de manera efectiva las rutas de acceso a la justicia y protección para la víctima. Este escenario implica, como mínimo:
    1. Indagar sobre las razones por las cuales la mujer no desea adelantar el proceso de denuncia.
    2. Articular con equipos psicosociales la estrategia más adecuada para acompañar a la mujer en la comprensión de las afectaciones generadas por la violencia, así como los posibles riesgos derivados de esta situación y la identificación de recursos individuales, familiares e institucionales para afrontarla y tomar decisiones sobre las acciones a emprender. Es importante tener en cuenta que la voluntad de la mujer para recibir el acompañamiento o activar las rutas de atención puede estar condicionada por el vínculo afectivo con el agresor o por causa del ciclo de violencia.
    3. Desarrollar todas las acciones necesarias ante otras entidades competentes en la atención y protección integral según la ruta interinstitucional y requerimientos particulares del caso.
    4. Brindar información clara, completa y veraz sobre el deber de denuncia que le asiste a las instituciones del Estado cuando tienen conocimiento de conductas relacionadas con presuntos delitos de violencia contra las mujeres como una acción que a su vez busca descargar a las mujeres víctimas de la responsabilidad de activar los procesos y actuaciones estatales que les

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	Código: PAJM-MA-2
	PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES	Versión: 1
	MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 25 de 34

permitan acceder a la justicia.

5. Agotadas estas acciones, validar con la mujer si desea adelantar directamente el proceso de denuncia con acompañamiento integral de los servicios de la entidad, si desea que sea la entidad quien ponga en conocimiento de las autoridades la situación o si establecen un nuevo seguimiento (máximo a los 8 días de la atención inicial) para validar nuevamente el contexto y activar las acciones requeridas en materia de acceso a la justicia.

*Nota:* Si como resultado del nuevo seguimiento, se identifica que no hay un riesgo inminente frente a la vida e integridad de la mujer y persiste la decisión de no denunciar por parte de la víctima, se debe dejar constancia de ello en el reporte de las actuaciones correspondientes. Adicionalmente, el caso debe tener un criterio especial de seguimiento y abordaje interdisciplinario encaminado a promover en todo momento la adherencia de la mujer víctima al proceso de atención. Este contexto aplica de manera fundamental para casos de violencias como la económica y patrimonial en los que las mujeres expresan su renuencia a adelantar las acciones jurídicas que proceden según la situación particular.

ii. Si en el marco del acompañamiento institucional se evidencian condiciones críticas que ponen en riesgo la vida y la integridad de la mujer (Contexto que será desarrollado de manera amplia en la sección 5 de estos Lineamientos): La identificación de la situación de riesgo implica reforzar las actuaciones garantizando una intervención integral y oportuna para evitar que este se materialice y, una condición para ello, es garantizar el acceso efectivo a la justicia para que los hechos sean investigados y los responsables sean sancionados.

En estas circunstancias, es indispensable desarrollar las cuatro (4) primeras acciones enunciadas en el escenario anterior y, en todos los casos en los que NO se hayan denunciado los hechos de violencias y/o solicitado una medida de protección, culminar con la siguiente actuación:

\* El equipo, servicio o estrategias responsable del acompañamiento al caso, de manera inmediata, debe poner el caso en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, aunque no se cuente con la voluntad de la víctima<sup>19</sup>. Para este efecto, se debe utilizar la “*Plantilla de actuación de oficio por conocimiento de conductas relacionadas con presuntos delitos de violencia contra las mujeres*” (**Ver Anexo 4**)<sup>20</sup>. Esta plantilla establece la autoridad destinataria, contiene los argumentos centrales para sustentar la actuación de oficio en el marco del principio de debida diligencia, define el alcance de la acción requerida (judicialización, protección, seguridad) y

<sup>19</sup> La obligación de reportar el caso a la autoridad competente no vulnera el secreto de las profesionales en psicología, toda vez que el artículo 2 de la Ley 1090 de 2006, en su apartado de confidencialidad, dispone esta gestión cuando se trata de “aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad”

<sup>20</sup> Es preciso aclarar que la puesta en conocimiento -ante la Fiscalía General de la Nación- de las presuntas conductas punibles relacionadas con violencias contra las mujeres: i. No implica ni tiene la intención de realizar la adecuación típica en tanto que esta es una competencia del ente investigador. El propósito fundamental de esta acción consiste en poner de presente elementos de contexto que -a partir de los enfoques de género y derechos humanos de las mujeres- permitan aportar en la eliminación de barreras para la investigación de delitos como acoso sexual, tentativa de feminicidio u otros que en múltiples ocasiones se tipifican como violencia intrafamiliar, lesiones personales y adicionalmente no se consideran las circunstancias que pueden constituir los agravantes. ii. No exige tener información sobre los datos del agresor. Esto no es impedimento para activar el deber de denunciar en los casos que -conforme estas pautas- sea requerido

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 26 de 34

predetermina el cargo y responsable de la persona que asumirá esta acción al interior de la dependencia competente. Es importante tener en cuenta que la plantilla sugiere unos elementos básicos para la remisión del caso, pero si se cuenta con información adicional relevante para documentar y contextualizar la situación, es necesario incluirla. El objetivo siempre será impulsar el deber de investigación con debida diligencia por parte de la Fiscalía General de la Nación.

iii. Si la mujer cuenta con valoración de riesgo por parte de alguna autoridad: en este escenario se presume que ya hay una autoridad que conoció el caso, solicitó la valoración del riesgo y activó las acciones pertinentes en el marco del deber de denuncia frente a conductas relacionadas con presuntos delitos de violencia contra las mujeres.

En consideración de lo anterior, le corresponde a los equipos, servicios y estrategias de la entidad, con el apoyo de las profesionales de atención jurídica cuando así se requiera, informar a la mujer sobre los alcances del deber de denuncia para los servidores y servidoras públicas y remitir de manera oportuna a la autoridad correspondiente -es decir la que haya solicitado la valoración del riesgo- la información de la que tenga conocimiento en relación con:

\*Los nuevos hechos de violencia que permitan identificar el tipo de violencia, presunto responsable, ámbito de ocurrencia, y demás información sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurren los hechos según el relato de la víctima.

\*Los factores de riesgo identificados respecto a las circunstancias de la víctima y características del agresor: Convivencia con el agresor, incumplimiento de medidas de protección, ausencia de redes de apoyo, consumo de SPA y/o porte o uso de armas por parte del agresor, dimensión del riesgo (cómo la mujer percibe el riesgo, si cree que su agresor es capaz de matarla, dinámicas de naturalización y minimización) y demás información relevante según el caso.

En ningún caso la no voluntariedad de la víctima puede ser justificación para omitir el desarrollo de todas las actuaciones correspondientes en cumplimiento del principio de debida diligencia para prevenir nuevos hechos de violencias en contra de las mujeres cuyos casos son conocidos por algún equipo, servicio o estrategia de la entidad.

## 5. CONTEXTOS CRÍTICOS DE INTERVENCIÓN

La atención de todas las mujeres víctimas de violencias exige para la Secretaría Distrital de la Mujer el cumplimiento del principio de debida diligencia que asegure una intervención oportuna e integral en el marco de las competencias de la entidad, sin embargo, hay escenarios y condiciones críticas que hacen necesaria la consolidación de esquemas de acompañamiento institucional reforzados y con capacidad de respuesta más inmediata y flexible según los contextos particulares.

Los escenarios de intervención crítica que se presentan a continuación demandan para la entidad una actuación diligente encaminada a la protección efectiva de los derechos a la vida y la integridad de las mujeres víctimas de violencias. En ese sentido, es necesario adaptar, flexibilizar y fortalecer la oferta de servicios institucionales que aseguren, por lo menos: i. Intervención expedita, ii. Equipo

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 27 de 34

especializado y iii. Seguimiento reforzado, de manera complementaria a las demás pautas contenidas en el numeral 4 de estos Lineamientos.

*5.1. Contextos de riesgo de feminicidio, tentativa de feminicidio y acompañamiento a víctimas indirectas de feminicidio.*

Cuando las violencias contra las mujeres ocurren en el ámbito doméstico y el agresor es conocido, generalmente en el marco de las relaciones de pareja y expareja, la violencia previsiblemente volverá a ocurrir. Este es un hecho predecible, repetitivo y por lo tanto prevenible. Bajo esta hipótesis, existen diversos instrumentos institucionales encaminados a valorar el nivel de riesgo de feminicidio en que se encuentran las mujeres víctimas de violencia.

En este contexto, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (INMLCF) desarrolló el Protocolo de valoración del riesgo de violencia mortal contra mujeres por parte de la pareja o expareja, la Fiscalía General de la Nación cuenta con el Protocolo para la identificación y activación de la ruta de riesgo y el Formato de identificación del riesgo en los casos de violencia intrafamiliar, sexual y de género en la mujer (FIR) y las Comisarías de Familia en el Distrito de Bogotá han adoptado el Instrumento de recolección de información para identificar el riesgo de violencias al interior de las familias.

Todos estos instrumentos permiten -además de identificar factores de riesgo y clasificarlos según niveles de gravedad- que las autoridades competentes adopten acciones efectivas en materia de protección y atención que eviten la materialización del riesgo identificado.

La valoración previa frente al riesgo de feminicidio por parte de alguna autoridad o la identificación de factores de peligro o ausencia de factores protectores de las mujeres víctimas de violencias atendidas por cualquier canal o servicio de la entidad exige una acción efectiva y diligente en la gestión y mitigación del riesgo, que incluso puede demandar medidas de seguridad y protección en casos de riesgo de ataque latente<sup>21</sup> o inminente<sup>22</sup> de acuerdo con la conceptualización que sobre estos niveles ha aportado ONU Mujeres Colombia en el *Instrumento de seguimiento a mujeres con riesgo de feminicidio en el marco de la Emergencia por COVID – 19 (Ver Anexo 5)*.

Todos los equipos, servicios y estrategias de atención a mujeres víctimas de violencias deben contar con herramientas dirigidas a cualificar las capacidades en materia de identificación del riesgo de feminicidio y las actuaciones pertinentes para su gestión y mitigación. Con este propósito la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia ha elaborado la “*Guía orientadora para la identificación del riesgo de feminicidio y pautas de autoprotección*”. (Ver Anexo 6).

En este contexto, resulta pertinente reiterar las siguientes consideraciones respecto al abordaje de

<sup>21</sup> Riesgo de ataque latente: En la comunicación con la mujer se identifica que existe un periodo prudente para actuar (durante las 24 horas siguientes al contacto), porque se le percibe estable emocionalmente, con facilidad para seguir con la conversación y disposición para continuar con el seguimiento

<sup>22</sup> Riesgo de ataque inminente: En la comunicación con la mujer se identifica que existe la posibilidad de que el agresor inicie acciones inmediatas (minutos u horas) que atenten contra su integridad y vida, o de las personas que están a su cargo. En este escenario de riesgo de ataque inminente se debe articular con las instancias de protección y atención para que se acerquen al domicilio de la víctima.

	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 28 de 34

mujeres en riesgo de feminicidio o víctimas de tentativa de feminicidio.

- a. El Sistema Articulado de Alertas Tempranas -SAAT- es una estrategia de articulación interinstitucional del Distrito para acopiar, verificar y analizar la información relacionada con el riesgo de feminicidio, que pueden llegar a sufrir las mujeres víctimas de violencias; con el fin de:
  - i. Alertar y advertir la situación a las autoridades competentes para que brinden y garanticen medidas de prevención, protección, atención y acceso a la justicia oportunas a las ciudadanas afectadas.
  - ii. Hacer seguimiento y promover acciones periódicas de prevención y atención para afirmar sus derechos, proteger y garantizar su vida e integridad.
- b. El Distrito cuenta con un “Lineamiento para el seguimiento territorial y distrital a mujeres en riesgo de muerte” (Ver Anexo 7) que define que los Consejos Locales de Seguridad para las Mujeres -a través de las Mesas Técnicas que sesionan regularmente en las 20 localidades- tienen la responsabilidad de liderar técnicamente e integrar de manera armónica, el seguimiento de casos de mujeres en riesgo de muerte en cada una de las localidades de la ciudad.
- c. En esta estrategia de prevención del feminicidio participan de manera directa los equipos, servicios y estrategias de atención psicosocial y socio jurídica de la entidad a través del seguimiento y acompañamiento a mujeres en riesgo de violencia mortal por parte de su pareja o expareja según valoración del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
- d. Si bien el Instituto Nacional de Medicina Legal, la Fiscalía General de la Nación, las Comisarías de Familia u otras autoridades cuentan con instrumentos o protocolos para valorar el nivel de riesgo de feminicidio en el que se encuentran las mujeres víctimas de violencias, este tipo de valoraciones no son una condición para impulsar acciones encaminadas a la protección efectiva de los derechos a la vida y la integridad cuando el criterio profesional de los equipos de atención permita identificar factores de riesgo frente a la violencia feminicida y ausencia de factores protectores que los mitiguen.
- e. Cuando los equipos, servicios o estrategias de atención en el marco de sus intervenciones identifiquen riesgo o tentativa de feminicidio deben optimizar y agilizar las acciones requeridas en el marco del acompañamiento integral, contemplando:
  - i. Desarrollo prioritario de las acciones requeridas en el marco de la atención jurídica y psicosocial, en la medida de lo posible de manera inmediata y siempre en el mismo día en que se realiza la intervención.
  - ii. Remisiones intra e interinstitucionales inmediatas mediante comunicación telefónica y escrita para soportar la trazabilidad del caso, indicando -tanto en el asunto de la comunicación como en el contenido- que se trata de un requerimiento de atención prioritaria frente a un caso de riesgo de feminicidio.
  - iii. Seguimiento dentro de las 24 horas siguientes a efectos de verificar la situación de la ciudadana respecto a factores de riesgo y protectores y los resultados de las remisiones intra e interinstitucionales realizadas.
  - iv. Seguimiento semanal durante el primer mes y posteriormente, al menos un (1) seguimiento mensual durante los siguientes tres (3) meses. Este esquema no excluye el desarrollo de todas las acciones de seguimiento o dinamización del proceso que sean requeridas según el criterio profesional del o la responsable de la intervención.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 29 de 34

- v. Registro detallado en el Sistema de Información Misional -tanto en las atenciones como en los seguimientos- de la información relacionada con el nivel de riesgo de la mujer víctima, especificando los factores de riesgo y protectores identificados, las actuaciones realizadas y las acciones pendientes. Para los equipos jurídicos y psicosociales que apoyan el seguimiento a mujeres en riesgo de feminicidio valoradas por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses remitidas a través del Sistema Articulado de Alertas Tempranas -SAAT-, esta información debe ser consistente con la información registrada en la herramienta / módulo habilitado por este Sistema (SAAT).
  
- f. Cuando los equipos, servicios o estrategias de atención en el marco de sus intervenciones evidencien barreras institucionales que limitan la protección integral y el restablecimiento de los derechos de las mujeres en riesgo de feminicidio es pertinente adelantar acciones encaminadas a articular la intervención del caso:
  - i. Con apoyo de la enlace SOFIA de la localidad correspondiente informando la barrera identificada y precisando el requerimiento concreto en materia de intervención de alguna entidad o autoridad del nivel local.
  - ii. Con apoyo del equipo del SAAT elevando solicitud de intervención por parte de alguna institución o autoridad del orden distrital y/o nacional cuando el caso así lo amerite.
  - iii. Con apoyo de los equipos jurídicos cuando sea necesario oficiar al ente de control competente (Personería o Procuraduría) solicitando la vigilancia especial o coadyuvancia en las acciones procedentes para la protección integral de la víctima.
  
- g. Una vez superada la situación de emergencia, y cuando las circunstancias y complejidad del caso así lo ameriten, de manera extraordinaria se podrá analizar la pertinencia y disponibilidad de activar equipos con capacidad móvil que puedan realizar acompañamientos y/o traslados a instancias institucionales competentes en la protección integral y restablecimiento de los derechos de las mujeres en riesgo de feminicidio o víctimas de tentativa de feminicidio.
  
- h. Cuando se identifique alguna situación de emergencia que ponga en riesgo la vida e integridad de la mujer víctima, el equipo profesional que conoce el hecho debe solicitar asistencia inmediata a través de la Línea 123 y asegurar una notificación inmediata al equipo de la SDMUJER con presencia en el Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123 mediante el correo [integracionlpd-123@SDMujer.gov.co](mailto:integracionlpd-123@SDMujer.gov.co) a efectos de que se verifique la oportuna recepción, atención y seguimiento al incidente por parte de las agencias competentes (Policía, Salud, Bomberos, etc.).

Por su parte, respecto al acompañamiento a las víctimas indirectas del delito de feminicidio es relevante indicar que:

- a. Desde el primer momento en que se conozca información relacionada con el asesinato de una mujer en la ciudad de Bogotá, es preciso realizar todas las gestiones necesarias para acceder a los datos de contacto de los familiares de la víctima. En primera medida, esta labor estará a cargo de los equipos que tienen la información inicial del hecho, que principalmente son: Equipo de integración Agencia MUJ - Línea 123, enlaces SOFIA y Oficina Asesora de Comunicaciones.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 30 de 34

b. Cuando no es posible obtener los datos de contacto una vez se conoce el caso, la enlace SOFIA de la localidad de ocurrencia del hecho será la responsable de realizar las gestiones necesarias ante las autoridades e instancias locales para acceder a un contacto efectivo de algún familiar o red de apoyo de la mujer víctima.

c. Una vez se cuente con los datos de contacto de los familiares de la víctima estos deben ser remitidos vía correo electrónico a la coordinación de las duplas de atención psicosocial a efectos de que este equipo ofrezca de manera inmediata el acompañamiento psicosocial y jurídico por parte de la entidad.

d. El equipo de duplas de atención psicosocial establece contacto, valida voluntariedad de la familia para recibir el acompañamiento institucional y articula internamente con el equipo de litigio las acciones requeridas en materia de representación jurídica del caso.

e. Los equipos responsables del acompañamiento a las víctimas indirectas de feminicidio (litigio y duplas de atención psicosocial, principalmente) deben incluir en el registro de las atenciones y seguimiento en el Sistema de Información Misional, los datos relevantes que permitan marcar el caso como "Atención a familiares en el contexto de un feminicidio". La información básica en el registro debe incluir: nombre completo y documento de identidad de la víctima, localidad y fecha de ocurrencia del hecho, así como datos del agresor cuando se cuente con ellos.

Las atenciones a las víctimas indirectas de feminicidio serán consolidadas mensualmente por parte de las coordinaciones de las duplas de atención psicosocial y litigio en el instrumento habilitado por el equipo SAAT.

*5.2. Contextos de violencia sexual conocidos por la entidad dentro de las 72 horas siguientes a la ocurrencia del hecho. – Alta relevancia para la intervención de los equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer con presencia en Hospitales, URI y CAIVAS.*

La intervención oportuna en materia de activación de rutas de salud, justicia y protección para las mujeres víctimas de violencia sexual es determinante no solo para articular la atención integral y restablecimiento de derechos de las víctimas de este delito sino para contribuir de manera efectiva en los procesos judiciales requeridos para la investigación y sanción de los responsables.

Si bien los protocolos de intervención del sector salud definen “*el carácter de urgencia médica que SIEMPRE tiene cualquier caso de violencia sexual, independientemente del tiempo transcurrido entre el momento de la agresión y la consulta al sector salud, y el consiguiente deber de brindar atención integral inmediata a las víctimas*”<sup>23</sup>, las primeras 72 horas constituyen una prioridad I dentro del triage de urgencias en tanto que se debe atender la condición clínica y las situaciones que pueden poner en peligro inminente la vida y estabilidad de la persona afectada, realizar todas las pruebas

<sup>23</sup> Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 0459 del 6 de marzo de 2012 "Por la cual se adopta el Protocolo de Atención integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual". Bogotá, Colombia.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 31 de 34

diagnósticas requeridas y profilaxis para infecciones de transmisión sexual, incluyendo VIH / Sida, asegurar la anticoncepción de emergencia y brindar información sobre el alcance y contenido del derecho a la interrupción voluntaria del embarazo -IVE-, entre otras acciones relevantes para la atención integral de la víctima.

Asimismo, estas primeras 72 horas son cruciales para la derivación hacia otros sectores competentes en la atención inicial del caso de violencia sexual, particularmente los sectores de justicia y protección, y la implementación de protocolos en materia de cadena de custodia de los elementos materiales de prueba o evidencias físicas en casos de delitos sexuales.

En ese contexto, la oportuna intervención institucional para el acompañamiento a las mujeres víctimas de delitos sexuales permite dinamizar de manera adecuada los procedimientos relacionados con la denuncia o reporte ante autoridades administrativas y/o judiciales, el trámite de actos urgentes, el impulso a los procesos de judicialización, la solicitud de medidas de protección, entre otras acciones encaminadas a favorecer el acceso a la justicia y el restablecimiento integral de los derechos de las víctimas de violencia sexual.

Bajo estas consideraciones es indispensable que, independientemente del equipo, servicio o estrategia que conozca un caso de violencia sexual dentro de las 72 horas siguientes a su ocurrencia, tenga en cuenta lo siguiente:

- a. La intervención inicial del sector salud a través de los servicios de urgencias de cualquier Institución Prestadora de Salud -IPS- es esencial para garantizar el abordaje integral de las víctimas de violencia sexual de acuerdo con el procedimiento establecido en la Resolución 0459 de 2012 o cualquier acto administrativo que la actualice o modifique.
- b. Esta misma Resolución define las competencias del sector salud en materia de activación -de manera simultánea- de las rutas de justicia y protección en casos de violencia sexual asegurando que estos sectores dan continuidad al proceso de restablecimiento de los derechos vulnerados a las víctimas.
- c. La Secretaría Distrital de la Mujer cuenta con la presencia de abogadas en el área de urgencias en Instituciones Prestadoras de Salud -IPS- priorizadas. Este equipo brinda acompañamiento jurídico en el proceso de activación de las rutas de justicia y protección a mujeres víctimas de violencias, con énfasis en delitos sexuales y tentativas de feminicidio que ingresan a estas IPS por los servicios de urgencias o cuyos casos son remitidos por otras IPS de las cuatro Subredes de Salud o Clínicas privadas.
- d. Cuando el caso se identifica mediante cualquier canal, equipo, servicio o estrategia de atención de la SDMujer, diferente al de la estrategia jurídica en hospitales, y la mujer requiere de manera específica acompañamiento para la interposición de la denuncia o existe alguna acción en curso (activación de GEDES, reconocimiento de caso, actos urgentes, investigación por parte de policía judicial, dictamen sexológico, etc.) es necesario adelantarse de manera prioritaria las siguientes acciones:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 32 de 34

- i. Si el momento en que la entidad conoce el caso corresponde a horario hábil (lunes a viernes de 8am a 4pm), redireccionar de manera inmediata a la abogada del Centro de Atención Integral a Víctimas de Abuso Sexual -CAIVAS- a efectos de ofrecer la asesoría y acompañamiento jurídico pertinente y activar las rutas de justicia y protección de manera oportuna.
  - ii. Cuando la entidad conoce el caso en horarios nocturnos o fines semana y en todos los casos en que no se hayan superado las 72 horas desde la ocurrencia del hecho, redireccionar de manera inmediata al equipo psico-jurídico de las Unidades de Reacción Inmediata a efectos de que la mujer cuente con acompañamiento integral para la interposición de la denuncia y, adicionalmente se logre incidir en el proceso de judicialización en casos de flagrancia con capturado, priorizando en horas hábiles las localidades a que corresponde la jurisdicción de la URI Puente Aranda (Puente Aranda, Antonio Nariño, Mártires, Teusaquillo, Santa Fe y Candelaria).
- e. Cuando el caso se identifica mediante cualquier canal, equipo, servicio o estrategia de atención de la SDMujer, diferente al de la estrategia jurídica en hospitales, y la mujer requiere de manera específica acompañamiento psicosocial para abordar en primera medida la afectación emocional ocasionada e identificar recursos y herramientas para la toma de decisiones frente a las rutas a activar, redireccionar: i. al equipo psicosocial de la SDMujer con presencia 24 horas en Unidades de Reacción Inmediata -URI-, siempre y cuando su intervención esté orientada a posibilitar la contención emocional de las ciudadanas antes de la activación del proceso penal o al abordaje de los malestares que puedan derivarse de las acciones asociadas a la ruta de acceso a la justicia o ii. a la Línea Púrpura Distrital para atención en crisis y orientación general sobre rutas de atención y servicios de acompañamiento integral de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- f. Aun cuando la mujer haya sido atendida por el sector salud a través de sus servicios de urgencias, si se evidencian condiciones o circunstancias que requieran una intervención reforzada por parte de la entidad, de manera extraordinaria se podrá analizar la pertinencia y disponibilidad de activar equipos con capacidad móvil que puedan realizar acompañamientos y/o traslados a instancias institucionales competentes en materia de justicia y protección para el restablecimiento de los derechos de la víctima de violencia sexual.
- g. Cuando mediante cualquier canal, equipo, servicio o estrategia de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer se identifican casos de mujeres víctimas de violencias en el espacio y el transporte público, se debe redireccionar a las duplas psico jurídicas que están en capacidad de brindar atención a través de la asesoría socio jurídica y el acompañamiento psicosocial para la activación de las rutas pertinentes y el restablecimiento de derechos de las víctimas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 33 de 34

### 5.3. Contexto de abordaje de mujeres víctimas de los delitos de trata de personas y ataques con agentes químicos.

Hay circunstancias particulares en las que, sin una intervención oportuna y especializada, se exagera el riesgo y se profundizan los daños a la integridad de las mujeres víctimas de violencias.

Específicamente, el abordaje de los delitos contra la trata de personas y los ataques con agentes químicos u otras sustancias inflamables e hirvientes contra las mujeres<sup>24</sup> exige una intervención integral en materia de activación de rutas de atención y protección para el restablecimiento de los derechos de las víctimas y la articulación interinstitucional para garantizar una respuesta efectiva.

La Dirección de Eliminación de Violencias contra la Mujeres y Acceso a la Justicia desarrolla la Estrategia contra la trata de personas y ataques con agentes químicos y cuenta con un equipo interdisciplinario que -si bien no atiende directamente a las víctimas de estos delitos- ofrece orientación técnica y estratégica a servidoras y servidores, principalmente en el escenario posemergencia, para acompañar y realizar seguimiento a la activación de las rutas de atención en este tipo de casos.

Particularmente, esta estrategia contribuye a:

- i. cualificar las capacidades de servidoras, servidores y contratistas en materia de detección, identificación y atención a las víctimas de este tipo de delitos,
- ii. gestionar acciones institucionales para la protección y restablecimiento de derechos de las víctimas,
- iii. realizar seguimiento a la respuesta de las entidades competentes, y
- vi. documentar las barreras en el acceso a servicios y proponer alternativas para su superación.

En consideración de lo anterior, es indispensable que cuando cualquier equipo, servicio o estrategia tenga conocimiento de un posible caso de trata de personas o de amenazas o ataques con agentes químicos u otras sustancias inflamables e hirvientes contra una mujer, se asegure de:

- a. Establecer inmediato contacto con la Estrategia contra la Trata de Personas y los Ataques con Agentes Químicos que presta apoyo en dos momentos:
  - i. Orientación inicial a los equipos de primera atención que identifican los casos para clarificar los hechos y brindar información sobre rutas de atención y entidades competentes.
  - ii. Activación de rutas para mujeres víctimas o en riesgo de trata de personas con Secretaría Distrital de Gobierno, de lesiones por ataque con agente químico con Secretaría Distrital de Salud y con Policía Metropolitana de Bogotá y Fiscalía General de la Nación en casos de amenazas de ataque con agentes químicos.
- b. Desarrollar la estrategia de atención psicosocial y/o socio jurídica requerida según el caso, de conformidad con los procedimientos vigentes en materia de atención integral a mujeres víctimas de violencias.
- c. Documentar de manera permanente y propiciar reuniones con el equipo de la Estrategia contra la Trata de Personas y los Ataques con Agentes Químicos a efectos de realizar análisis de avances

<sup>24</sup> No es competencia de la Secretaría de la Mujer realizar la adecuación típica de los hechos en los delitos de trata de personas o ataque con agentes químicos, el marco de actuación institucional se relaciona con la identificación de indicios de ocurrencia de violencias en estos contextos y la articulación con las instancias y entidades competentes en materia de activación de las rutas de atención, protección y acceso a la justicia para las víctimas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE LA MUJER</p>	<b>SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER</b>	Código: PAJM-MA-2
	<b>PROMOCIÓN DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS MUJERES</b>	Versión: 1
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS</b>	Fecha de Emisión: 22/06/2022
		Página 34 de 34

y barreras, identificar acciones procedentes en materia de acompañamiento y seguimiento a los casos y facilitar la vinculación de las mujeres víctimas a espacios colectivos de empoderamiento a partir del intercambio de experiencias y recursos de afrontamiento con otras víctimas, facilitados por distintas estrategias de la entidad.

- d. Implementar esquemas de seguimiento reforzados. Por tratarse de un contexto crítico de intervención similar al contexto de riesgo de feminicidio se sugiere el mismo esquema: i. Seguimiento dentro de las 24 horas siguientes a efectos de verificar la situación de la ciudadana y los resultados de las remisiones intra e interinstitucionales realizadas y ii. Seguimiento semanal durante el primer mes y posteriormente, al menos un (1) seguimiento mensual durante los siguientes tres (3) meses. Este esquema no excluye el desarrollo de todas las acciones de seguimiento o dinamización del proceso que sean requeridas según el criterio profesional del o la responsable de la intervención.

#### ANEXOS:

Anexo 1: Directorio de servicios y estrategias.

Anexo 2: Guía Técnica para la formación a servidores y servidoras “El derecho de las mujeres a una vida libre de violencias: Herramientas prácticas para su reconocimiento y garantía”.

Anexo 3: Mapeo de entidades y competencias en materia de violencia contra las mujeres.

Anexo 4: Plantilla de actuación de oficio por conocimiento de conductas relacionadas con presuntos delitos de violencia contra las mujeres

Anexo 5: Instrumento de seguimiento a mujeres con riesgo de feminicidio en el marco de la Emergencia por COVID – 19

Anexo 6: Guía orientadora para la identificación del riesgo de feminicidio y pautas de autoprotección

Anexo 7: Circular 028 del 15 de diciembre de 2020 por la cual se adoptan los Lineamiento para el seguimiento territorial y distrital a mujeres en riesgo de muerte en Bogotá D.C.

#### REGISTRO DE MODIFICACIONES

REGISTRO DE MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	22/06/2022	Creación del documento

	NOMBRE	CARGO
<b>ELABORÓ</b>	LIZBETH MÁRQUEZ UMAÑA	Contratista. Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades
<b>REVISÓ</b>	LISA CRISTINA GÓMEZ CAMARGO	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades.
<b>APROBÓ</b>	LISA CRISTINA GÓMEZ CAMARGO	Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades.