

#LIDERO  
CON VOZ



ALCALDÍA DE JAMUNDÍ  
VALLE DEL CAUCA

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE **DIFERENCIAL** Y DE **GÉNERO** EN LAS COMISARIAS DE FAMILIA



La realización de este documento es parte del apoyo técnico a la Alcaldía del municipio de Jamundí brindado por el proyecto Lidero con Voz llevado a cabo por la Fundación PLAN y la fundación Foro Nacional por Colombia, Capítulo Suroccidente con el financiamiento de la Unión Europea y Plan Suecia.

El contenido de este documento es responsabilidad exclusiva de las personas autoras y no compromete a las organizaciones ejecutoras del proyecto Lidero con Voz o sus financiadores. Responsabilidad exclusiva de las personas autoras y no compromete a las organizaciones ejecutoras del proyecto Lidero con Voz o sus financiadores.

#### Equipo de elaboración:

Se agradece especialmente al equipo multidisciplinario de las Comisarías de Familia del municipio de Jamundí por sus valiosos aportes a este protocolo.

**Laura Camila Romero Navia**

Profesional Universitaria Alcaldía de Jamundí

**Edgar Fernando Quiroz Moran**

Profesional Universitario Alcaldía de Jamundí



# TABLA DE CONTENIDO

## PÁGINA

**04**

1. PRESENTACIÓN

**05**

2. MARCO NORMATIVO

**06**

3. CONCEPTOS BÁSICOS

**07**

4. PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA

4.1. LENGUAJE INCLUYENTE Y NO DISCRIMINATORIO

4.2. ¿QUÉ HACER EN LA ATENCIÓN INCLUSIVA?

4.3. ¿QUÉ NO HACER EN LA ATENCIÓN INCLUSIVA?

**11**

5. RUTA DE ATENCIÓN

**19**

ANEXOS



# 01. PRESENTACIÓN

Este protocolo ha sido diseñado con el propósito de orientar al equipo interdisciplinario de las Comisarías de Familia del municipio de Jamundí en la prestación de una atención respetuosa, humanizada y libre de discriminación. Su objetivo es garantizar que toda persona que acuda a estos espacios institucionales se sienta escuchada, protegida y valorada, sin distinción de género, edad, orientación sexual, identidad cultural, condición de discapacidad u otras características personales.

Reconociendo que muchas de las personas que solicitan atención han atravesado situaciones complejas o dolorosas, el protocolo establece una guía detallada para ofrecer un acompañamiento cálido, seguro y profesional. En este sentido, promueve el uso de un lenguaje respetuoso, asegura la confidencialidad en el manejo de la información y exhorta a evitar prácticas que puedan generar daño o revictimización.

El documento presenta recomendaciones concretas relacionadas con aspectos clave del proceso de atención, tales como el saludo inicial, la escucha activa, la identificación del caso, el inicio del trámite y la valoración psicosocial. Asimismo, incorpora herramientas e instrumentos técnicos que facilitan la toma de decisiones informadas y la adopción de medidas de protección cuando estas sean requeridas.

Adicionalmente, se incluye un apartado específico que orienta sobre las acciones que deben adoptarse y aquellas que deben evitarse durante la atención, con el fin de promover prácticas institucionales responsables, libres de prejuicios y alineadas con los enfoques de género e inclusión social.

El propósito general de este protocolo es fortalecer las capacidades del equipo interdisciplinario de las Comisarías de Familia, de manera que su labor se sustente en la empatía, la equidad y el compromiso con los derechos humanos, garantizando una atención integral y digna, especialmente para aquellas personas que han sido víctimas de violencias basadas en género.

## 02. MARCO NORMATIVO

El protocolo de atención con enfoque de género tiene sustento en la normativa nacional e internacional que protege los derechos de las personas y garantizan una vida libre de violencias por razones de género o en el contexto familiar. Estas normas son fundamentales para orientar la labor de las Comisarías de Familia. A continuación, se presentan las más relevantes:

**Ley 1257 de 2008:** esta ley establece normas para prevenir, sancionar y eliminar la violencia contra las mujeres. También promueve el acceso a la justicia y medidas de atención integral para las víctimas.

**Ley 2126 de 2021:** define la organización y el funcionamiento de las Comisarías de Familia, y establece su competencia para atender casos de violencia en el contexto familiar. Incluye acciones para proteger los derechos de las personas afectadas.

**Ley 1482 de 2011:** conocida como la ley antidiscriminación, busca sancionar actos de racismo o discriminación por motivos de origen étnico, nacionalidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, entre otros.

**Decreto 762 de 2018:** permite adoptar la Política Pública Nacional para la garantía de los derechos de las personas LGBTI, promoviendo el respeto, la igualdad y la no discriminación.

**Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW):** es un instrumento vinculante que lucha contra la discriminación de las mujeres, protege los derechos de las niñas y promueve la promulgación de políticas públicas en favor de la igualdad.

**Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer “Convención de Belén do Pará”:** establece el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencias y orienta la adopción de leyes y políticas para prevenir, erradicar y sancionar las violencias contra las mujeres.

El cumplimiento de este marco legal es una guía clave para que la atención en las Comisarías de Familia sea justa, inclusiva y centrada en la protección de los derechos humanos.



# 03. CONCEPTOS BÁSICOS

Para ofrecer una atención adecuada, es importante que el equipo interdisciplinario de la Comisaría de Familia conozca algunos conceptos clave relacionados con el enfoque de género. A continuación, se presentan de forma sencilla:

**Violencia:** se entiende como cualquier acción que causa daño físico, emocional o psicológico a otra persona, ya sea de forma directa o indirecta. Es el uso del poder para dominar, controlar o causar sufrimiento.

**Violencia en el contexto familiar:** es la que ocurre entre miembros de una familia o personas que conviven, como parejas, ex parejas, padres, hijos, cuidadores o personas que viven bajo el mismo techo. Puede incluir maltrato físico, verbal, psicológico, sexual o económico. Está regulada por la Ley 2126 de 2021.

**Violencia de género:** es la que se da por el hecho de que una persona es mujer o pertenece a una identidad de género no normativa. Tiene su origen en relaciones de poder desiguales entre los géneros. Afecta principalmente a mujeres y personas LGBTIQ+, y se basa en estereotipos, roles impuestos y desigualdad.

**Violencia basada en género:** hace referencia a cualquier acto de violencia que se produce por razones de género. Incluye violencia física, psicológica, sexual, económica y simbólica. Está relacionada con la discriminación, la desigualdad y el machismo.



# 04. PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA

Cuando se hace referencia a una atención inclusiva con enfoque de género en el contexto de una Comisaría de Familia, se entiende que toda persona que acude a este espacio tiene el derecho a recibir un trato digno y respetuoso, independientemente de su género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, edad, condición física, situación socioeconómica u otras características personales.

Este tipo de atención debe caracterizarse por la calidez, la empatía y la ausencia de juicios o actos discriminatorios. A continuación, se enuncian los principios que orientan esta forma de atención:

**Derechos para todas las personas:** cada persona tiene derecho a recibir una atención digna, oportuna y respetuosa. El objetivo principal es garantizar la protección y el restablecimiento de sus derechos.

**Igualdad y no discriminación:** se reconoce que existen desigualdades sociales y de género, por lo cual se busca ofrecer una atención justa, teniendo en cuenta las situaciones particulares de quienes históricamente han estado en desventaja, como las mujeres, las personas LGBTIQ+, personas mayores, personas con discapacidad o población afro e indígena.

**Enfoque interseccional:** se comprende que una persona puede enfrentar varias formas de discriminación al mismo tiempo, y que esas experiencias deben ser tenidas en cuenta para brindar una atención adecuada a su realidad.

**Autonomía y toma de decisiones:** se respeta la capacidad de cada persona para tomar decisiones informadas sobre su vida, sus relaciones y su bienestar. La Comisaría no busca imponer, sino acompañar.

**Confidencialidad y privacidad:** toda la información compartida por las personas es tratada de manera confidencial, para garantizar un ambiente de confianza y seguridad.



# 4,1. LENGUAJE INCLUYENTE Y NO DISCRIMINATORIO

El uso del lenguaje incluyente y no discriminatorio es fundamental para brindar una atención respetuosa a las personas que acuden a las Comisarías de Familia. Hablar con respeto y reconocer a cada persona como desea ser nombrada ayuda a crear un ambiente seguro y digno, especialmente para quienes han sido discriminados por su género, orientación sexual, identidad de género u otras razones.

Usar un lenguaje incluyente y no discriminatorio implica:

**Llamar a las personas por el nombre y pronombres que ellas mismas elijan**, sin asumir su identidad por la apariencia, la ropa o el nombre que aparece en el documento de identidad.

**Evitar expresiones ofensivas o estereotipadas**, como comentarios que ridiculicen, invisibilicen o refuercen prejuicios sobre ciertos grupos.

**Utilizar un lenguaje claro y comprensible**, explicando los términos técnicos o jurídicos cuando sea necesario para que todas las personas puedan entender lo que se les está comunicando.

**Reconocer y respetar las formas diversas de expresión y comunicación**, incluyendo el uso del lenguaje de señas, pictogramas u otros medios alternativos, cuando las personas así lo requieran.



## 4,2. QUÉ HACER EN LA ATENCIÓN INCLUSIVA

Además de tener claros los principios, en la práctica la Comisaría de Familia realiza acciones concretas para brindar una atención con enfoque de género e inclusiva. Estas son algunas de ellas:

### **Uso de lenguaje incluyente y respetuoso:**

se evita el uso de expresiones que reproduzcan estereotipos o que puedan resultar ofensivas. Se respeta el nombre y los pronombres que la persona elige para identificarse.

### **Reconocimiento de riesgos particulares:**

se identifican las situaciones específicas que pueden aumentar el riesgo de ciertas personas, como mujeres víctimas de violencia, personas LGBTIQ+ o personas en situación de discapacidad, para brindar una atención ajustada a sus necesidades.

**Creación de un espacio seguro y sin juicios:** se ofrece un ambiente donde las personas puedan contar lo que viven sin temor a ser juzgadas, señaladas o revictimizadas.

### **Valoración psicosocial con perspectiva de género:**

se realiza una valoración teniendo en cuenta factores como la historia de discriminación, los roles impuestos, los tipos de violencia vivida y el impacto emocional que estas situaciones han generado.

### **Trabajo articulado con otras entidades:**

se coordina con instituciones como el ICBF, la Defensoría del Pueblo, las secretarías de la mujer, de salud, o instituciones que atienden a personas LGBTIQ+, entre otras, para garantizar una atención completa y ajustada a cada caso.

### **Capacitación constante del equipo:**

el personal de la Comisaría se forma de manera continua en temas de género, diversidad, derechos humanos y enfoque diferencial, con el fin de brindar una atención más humana y consciente, revisando también posibles errores o prejuicios personales.

# 4,3. QUÉ NO HACER EN LA ATENCIÓN INCLUSIVA

En el marco de una atención inclusiva, es imprescindible reconocer aquellas prácticas que deben evitarse por perpetuar barreras, violencias simbólicas, exclusiones o tratos discriminatorios. A continuación, se enumeran las acciones, actitudes y omisiones que deben evitarse en la atención por parte de todo el equipo de la Comisaría de Familia:

**No asumir identidades, orientaciones o condiciones:** no suponer el género, la orientación sexual, la identidad cultural, étnica, religiosa o cualquier característica personal de las personas atendidas. No utilizar pronombres, nombres o apelativos distintos a los que la persona ha manifestado.

**No invalidar las formas diversas de expresión o comunicación:** no ignorar, ridiculizar, ni corregir formas no normativas de hablar, expresarse o relacionarse. No exigir que la persona se comunique exclusivamente por canales verbales si manifiesta otra forma de interacción (por ejemplo, lenguaje de señas, pictogramas, etc.).

**No emitir juicios morales o prejuicios personales:** no hacer comentarios que culpabilicen, minimicen, estigmaticen o pongan en duda los relatos de las personas. No proyectar creencias personales sobre las decisiones de vida de quienes consultan (por ejemplo, sobre su maternidad, identidad de género, decisiones reproductivas, relaciones afectivas, etc.).

**No utilizar lenguaje excluyente, ofensivo o técnico sin explicación:** no usar términos despectivos, patologizantes o reduccionistas. No recurrir a tecnicismos sin garantizar que la persona comprenda lo que se está diciendo.

**No invisibilizar contextos de vulnerabilidad múltiple:** no tratar a todas las personas bajo un mismo estándar de atención sin considerar su edad, pertenencia étnica, discapacidad, situación migratoria, orientación sexual, identidad de género, entre otras variables.

**No generar barreras de acceso ni revictimización:** no pedir documentación o requisitos innecesarios para acceder a la atención. No someter a las personas a repetir constantemente su relato, ni a interacciones que reactiven el trauma (por ejemplo, al carecer de condiciones de privacidad o respeto).

**No negar el acompañamiento o la asistencia de redes de apoyo:** no prohibir la presencia de acompañantes cuando la persona así lo requiera y sea pertinente. No invalidar la importancia del vínculo con cuidadores, pares o referentes afectivos no convencionales.

**No omitir acciones de accesibilidad física, comunicativa o actitudinal:** no dejar de adaptar la atención a las necesidades físicas o cognitivas de las personas con discapacidad. No invisibilizar barreras lingüísticas, culturales o territoriales que afecten el acceso efectivo a los derechos.

# 05. RUTA DE ATENCIÓN



## 1. Recepción de personas usuarias

El equipo de profesionales encargado de la atención inicial recibirá a las personas usuarias con un saludo cordial, les invita a pasar, a tomar asiento y se les pregunta de qué manera se le puede servir. Esto hará que las personas usuarias perciban que serán atendidas, podrán expresar sus necesidades y que, a su vez, sientan que están en un ambiente seguro y respetuoso desde el primer contacto.

A continuación, se presentan recomendaciones para facilitar el diálogo:

- Buenos días/tardes, mi nombre es **[Nombre de la persona funcionaria]**.
- ¿Cuál es su nombre
- ¿Cómo le gustaría que le llame? (ella, él, elle).
- Puede pasar, por favor tome asiento.
- Estoy aquí para orientarte, ¿en qué le puedo servir?"



### Recomendaciones:

- Es importante observar el lenguaje corporal de la persona usuaria para identificar señales de urgencia, temor, llanto o silencio.
- Recuerde llamar a la persona por el nombre y el pronombre que indicó y mencionarle al equipo profesional a quien se le deriva el caso (jurídico y psicosocial), la manera cómo la persona usuaria desea ser nombrada.
- Recuerde que no se debe asumir la identidad de género ni la orientación sexual de la persona usuaria por la manera cómo la persona está vestida o por su nombre de registro en su documento de identidad.

## 2. Escucha efectiva

El equipo de profesionales encargado de la atención inicial revisará los documentos que la persona usuaria aporte para su consulta. La escucha efectiva debería ser realizada por el equipo psicosocial con el propósito de permitir que las personas usuarias expongan su situación sin interrupciones.

A continuación, se presentan recomendaciones para facilitar el diálogo:

- Haz contacto visual.
- Evita cruzar los brazos o mirar la pantalla innecesariamente.
- Inicia la escucha manifestando que por favor te cuenten la situación.
- Dile que lo que me comparta será manejado con confidencialidad.
- Mientras la persona usuaria habla, asienta con la cabeza.
- Usa frases breves de validación. Por ejemplo, “entiendo”; “tómese el tiempo que necesite”.
- Si la persona usuaria llora, puede usar frases como: “está bien sentirse así”; “estamos aquí para ayudarlo”; “¿desea tomar un momento o continuar?”.
- Si la persona usuaria lleva documentos, tómese el tiempo para revisarlos.



### 3. Identificación del asunto y direccionamiento del trámite

Una vez se realiza la escucha efectiva, el equipo de profesionales identifica si el trámite que requiere la persona usuaria es un asunto de competencia de la Comisaría de Familia o de otra entidad o dependencia.

#### En caso de NO ser competencia de la comisaría de familia

A continuación, se presentan recomendaciones para facilitar el diálogo:

“Dado que su solicitud no se enmarca dentro de esta competencia, no es posible que la Comisaría de Familia adelante el trámite que usted requiere”

“Esto no significa que su situación no sea importante”

“Para poder darle una orientación adecuada, le indico que debe dirigirse a [nombre de la entidad], que es la institución competente para este tipo de casos”

Menciona que esta entidad se encuentra ubicada en [dirección].

“Si lo desea, puedo ayudarle con una referencia escrita”

#### Recomendaciones

- Si el asunto no es competencia de la comisaría de familia, se le informa a la persona usuaria y se le orientará hacia dónde dirigirse para que su solicitud o requerimientos sea atendido.
- El equipo de profesionales le manifiesta a la persona usuaria que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 2126 de 2021, las Comisarías de Familia tienen competencia únicamente para atender asuntos relacionados con la violencia en el contexto familiar.

### En caso de ser competencia de la Comisaría de Familia

El equipo de auxiliares administrativos les comunica a profesionales jurídicos de la Comisaría, quienes ejercen la labor de Secretaría del Despacho, para que realice las diligencias internas de articulación con el equipo interdisciplinario.

El equipo jurídico deberá registrar los datos personales de la persona usuaria, toma la declaración bajo gravedad de juramento, asigna la cita para la audiencia correspondiente y ordena las medidas necesarias para el caso.

#### Artículo 5.

Los comisarios y comisarias de familia serán competentes para conocer la violencia en el contexto familiar que, para los efectos de esta ley, comprende toda acción u omisión que pueda causar o resulte en daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, patrimonial o económico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión que se comete por uno o más miembros del núcleo familiar, contra uno o más integrantes del mismo, aunque no convivan bajo el mismo techo.

#### Recomendaciones:

- Cuando termine la escucha, agrádecele por compartir su situación.
- Indícale que se trata de una violencia en el contexto familiar.
- Exprésale que le harás unas preguntas para facilitar el inicio del trámite correspondiente. Por ejemplo, “los hechos que me comenta, ¿hace cuánto tiempo se presentaron?; ¿ha denunciado previamente por hechos de violencia?; ¿ha recibido medidas de protección?”
- Pregúntale si los hechos ocurrieron en un tiempo menor a 30 días.
- Inicia el trámite y recepciona la denuncia.

## En caso de requerir la presentación de informe de incumplimiento a medidas de protección

Si la respuesta de la persona usuaria frente a la pregunta **¿ha denunciado previamente por hechos de violencia? ¿Ha recibido medidas de protección?**, es afirmativa y que cuenta con medidas de protección a su favor, la orientación que se brinda es la siguiente:

- Se le indica que debe presentar un informe de incumplimiento a las medidas de protección que se dictaron a su favor.
- Se le indica que deberá presentar las pruebas de los nuevos hechos de violencia. Por ejemplo, fotografías, audios, historias clínicas de atención médica, informes psicológicos, entre otros.
- Solicitar la imposición de sanción y/o de nuevas medidas.
- Es importante aclararle a la persona que el informe por incumplimiento a medidas de protección lo debe hacer de manera autónoma y presentarlo al despacho de la Comisaría de Familia.



## 4. Inicio del trámite

**4.1. Recepción de la denuncia:** se toman los datos personales de la persona usuaria y se le pide que escriba un relato donde describa las situaciones de violencia en el contexto familiar de las que fue víctima, lo que se toma como la denuncia bajo la gravedad de juramento.

La persona funcionaria que recepciona la denuncia le expresa a la persona usuaria lo siguiente:

- “Vamos a registrar su denuncia formalmente. Primero, vamos a tomar sus datos personales y los de la persona agresora. ¿Me permite su documento de identificación?”
- Se le entrega a la persona usuaria el formato de declaración y se le manifiesta que, bajo la gravedad de juramento, describa de manera clara y detallada los hechos de violencia ocurridos en los últimos 30 días.
- El equipo de profesionales pregunta si los hechos de violencia ocurridos son de tipo verbal. Le pide que describa con qué palabras le ha ofendido. Por ejemplo, groserías, amenazas e intimidaciones.
- Si la agresión es de tipo física, pídale que describa de qué manera le ha agredido. Por ejemplo, lesiones físicas, daño a objetos personales o del hogar.
- Si la violencia es psicológica, pídale que describa las palabras o acciones que le hicieron sentir inferior, con miedo, que le descalificaron por su orientación sexual e identidad de género o por uso de prendas de vestir.
- Si la violencia es de tipo económico y/o patrimonial, pídale que describa de qué manera han ejercido control sobre su dinero. Si le han impedido trabajar, si le ha hecho sentir inferior por pedir dinero para adquirir bienes o suplir sus necesidades.
- Indícale que se ha registrado su denuncia y asígnele una fecha para la audiencia.

- Exprésale que en esta audiencia se establecerán las medidas de protección de carácter definitivo encaminadas a poner fin a la violencia y garantizar la no repetición.

### Recomendación:

- Si la persona usuaria indica un nombre diferente al registrado en su documento de identidad, explicarle que los documentos emitidos por la Comisaría de Familia, medidas de protección, citación y remisiones llevarán el nombre y sexo registrados en el documento de identidad.
- Si en el relato de la persona usuaria se identifican violencias basadas en género u otros tipos de violencia que la persona usuaria no reconoce, es necesario remitir al equipo psicosocial informando previamente sobre las conductas evidenciadas para que se oriente en el tema.

**4.2. Adopción de medidas:** se dicta las medidas de protección y/o atención provisional de acuerdo a cada caso y a la necesidad de la persona usuaria.

- Una vez la persona usuaria termina la descripción de los hechos de violencia, se hace entrega de la declaración, bajo gravedad de juramento, al equipo de profesionales jurídicos de la Comisaría de familia, quien a partir de la lectura de los hechos determinará el nivel de riesgo y dictará las medidas pertinentes para el caso, conforme al Artículo 17 de la Ley 2126 de 2021.
- El equipo de profesionales jurídico dictará a la persona usuaria, con base en los riesgos identificados, las medidas de protección y recomendaciones para la autoprotección a las personas usuarias.
- Deberá leer y explicar las medidas de protección provisionales y entregar copia del documento a la persona usuaria.

### A continuación, algunas medidas de protección a partir del artículo 17 de la Ley 2126 de 2021:

#### Prohibiciones:

prohibir a la persona agresora acercarse a la víctima o a su domicilio.

#### Protección temporal:

ordenar protección temporal de la víctima por parte de la Policía.

#### Desalojo:

ordenar el desalojo de la persona agresora del domicilio familiar, si es necesario.

#### Suspensiones:

suspender a la persona agresora la tenencia, porte y uso de armas.

#### Custodia y visitas:

decidir provisionalmente el régimen de visitas, guarda y custodia de los hijos e hijas.

#### Medidas de atención:

brindar atención integral y especializada a la víctima y sus hijos, incluyendo apoyo psicológico, legal y social.

#### Otros:

cualquier otra medida que resulte necesaria para garantizar la protección efectiva de la persona en riesgo o víctima

**4.3. Atención psicosocial y valoración de riesgo:** brindar a las personas usuarias un espacio de escucha activa, realizar contención emocional y aplicación de protocolo para establecer el nivel de riesgo de vulneración de los derechos de la persona afectada.

- Si el equipo jurídico identifica nivel de riesgo alto y/o afectación emocional significativa, deriva el caso al equipo psicosocial para las valoraciones correspondientes.
- El psicosocial le manifiesta a la persona usuaria: “este es un espacio seguro y confidencial, creado especialmente para usted”.
- Dile que puede sentirse con la libertad de hablar y expresar lo que siente sin temor.
- Indícale que están para escucharle y brindarle apoyo emocional.
- Exprésale que durante este espacio realizarán una valoración psicológica y/o sociofamiliar que permitirá entender mejor su situación, identificar factores de riesgos y protectores, redes de apoyo familiares e institucionales.
- Indícale que van a aplicar una herramienta que permitirá medir el nivel de riesgo.
- Exprésale que le harás algunas preguntas relacionadas con las situaciones de violencia que ha experimentado o que pueden estar ocurriendo. Asegúrate que se tome su tiempo e indícale que no hay respuestas buenas o malas.

### Recomendaciones

- Quien realice la primera intervención (profesional en psicología o trabajo social), debe describir de manera detallada y nutrida el apartado de historia de vida y de situación actual para facilitar la intervención posterior.
- No debe repetir las mismas preguntas para evitar la revictimización. Se sugiere el diseño de un cuestionario de preguntas orientadoras para la entrevista que esté disponible para el equipo psicosocial.

### Medidas de protección definitivas:

Cuando llega la fecha de la audiencia programada en el Auto Admisorio, en el que inicialmente se ordenaron las medidas de protección provisionales, se sigue el siguiente procedimiento:

**Escucha a la presunta víctima:** Primero, la persona presuntamente afectada ingresa al espacio de audiencia para contar si ha sufrido nuevas situaciones de violencia desde que se dictaron las medidas provisionales.

**Escucha al presunto agresor:** Después, el presunto agresor ingresa y puede dar su versión libre sobre los hechos denunciados.

**Audiencia conjunta:** Una vez escuchadas ambas partes por separado, se les reúne para iniciar la audiencia.

1. El funcionario explica que este es un espacio de diálogo permitido por la legislación colombiana, donde se busca que las partes encuentren soluciones voluntarias que favorezcan la paz, la convivencia y el respeto mutuo.
2. Se brinda orientación sobre qué es la violencia, sus diferentes tipos y métodos alternativos de resolución de conflictos.

Si durante esta audiencia no se logra un acuerdo, se continúa con la etapa de práctica de pruebas. Tras el análisis de la información, el funcionario emite el fallo correspondiente y, si es necesario, establece medidas de protección definitivas. Finalmente, se explica a ambas partes qué deben hacer en caso de incumplimiento de estas medidas.

**Seguimiento a las medidas de protección:** después de dictar las medidas de protección definitivas, la Comisaría de Familia realiza un seguimiento para verificar que se estén cumpliendo. Este seguimiento generalmente se hace mediante llamadas telefónicas a las partes, con el fin de garantizar la protección y la seguridad de la persona afectada.

## 5. INSTRUMENTOS PARA LA ATENCIÓN

### Ficha de apertura de historia VIF:

La ficha de apertura de historia por violencia intrafamiliar (VIF) es un formato institucional de caracterización inicial que permite registrar los datos básicos y de identificación de la persona usuaria (presunta víctima), así como del presunto agresor. Este documento constituye el primer paso para la apertura formal del caso. Incluye información relevante como nombres completos, tipo y número de documento, lugar de residencia, datos de contacto, parentesco entre las partes involucradas y características sociodemográficas clave que permiten orientar la atención con enfoque diferencial (género, edad, etnia, discapacidad, orientación sexual, entre otros). Esta ficha facilita la identificación de factores de riesgo, rutas de remisión y coordinación interinstitucional. Su diligenciamiento debe realizarse en un ambiente seguro, confidencial y garantizando el respeto por la dignidad de las personas involucradas.



### Ficha declaración bajo gravedad de juramento:

este formato es descrito por la persona víctima y tiene como propósito recoger una narración clara, precisa y voluntaria de los hechos de violencia de los que afirma haber sido víctima, bajo la figura legal de la gravedad del juramento de acuerdo con el artículo 199 del Código General del Proceso colombiano. La declaración se enfoca en los hechos ocurridos en los últimos 30 días. Permite documentar la naturaleza de los eventos, la frecuencia, los presuntos responsables, los contextos de ocurrencia (hogar, trabajo, comunidad), así como las consecuencias físicas, psicológicas, económicas o sociales percibidas por la persona declarante. Esta herramienta fortalece la construcción de indicios o elementos que sustentan el análisis del caso, la valoración del riesgo y la toma de decisiones en relación con la adopción de medidas de protección inmediatas y activación de rutas institucionales.

### Instrumento de valoración del riesgo para la vida y la integridad:

instrumento técnico estandarizado diseñado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, utilizado por entidades como Comisarías de Familia para evaluar el nivel de riesgo en casos de presunta violencia intrafamiliar. A través de una serie de preguntas dirigidas a la presunta víctima sobre los tipos de violencia (física, psicológica, sexual, económica o patrimonial), frecuencia, amenazas, control, uso de armas, antecedentes de agresiones graves, consumo de sustancias del agresor, entre otros factores, este instrumento permite establecer un nivel de riesgo (bajo, medio o alto). Esta clasificación orienta la urgencia y el tipo de medidas de protección a aplicar, así como la necesidad de remisión o articulación con otras entidades. Por ejemplo, Fiscalía, ICBF, salud, Defensoría del Pueblo). Su aplicación debe estar mediada por profesionales capacitados, garantizando un trato digno, confidencial y sensible al contexto de la víctima.



### Ficha de valoración psicológica:

instrumento técnico que recoge de manera sistemática y estructurada la información obtenida durante el proceso de entrevista y observación realizada por el profesional en psicología. Esta herramienta permite identificar el estado emocional, cognitivo, conductual y relacional de la persona valorada, así como posibles afectaciones derivadas de situaciones de vulneración de derechos, violencias o conflictos familiares. Incluye datos generales, motivo de consulta, antecedentes relevantes, estado actual, red de apoyo, análisis psicológico, y recomendaciones iniciales. La ficha sirve como base para orientar decisiones institucionales, definir rutas de atención e intervenir de manera oportuna, integral y con enfoque diferencial

## Ficha de valoración sociofamiliar:

La ficha de valoración sociofamiliar es un instrumento técnico utilizado por profesionales de trabajo social para recolectar y analizar información relevante sobre la dinámica familiar, las condiciones sociales, económicas y contextuales del usuario/a y su entorno, en el marco de una atención por situaciones de violencia intrafamiliar, conflicto familiar u otros factores de vulneración de derechos. Su análisis orienta la comprensión del caso desde una perspectiva integral y contextualizada, facilitando la toma de decisiones institucionales, la definición de medidas de protección y la formulación de planes de intervención interdisciplinarios. Debe ser diligenciada con enfoque diferencial, garantizando confidencialidad, respeto por la autonomía de los sujetos y el principio de no revictimización.



### Acto administrativo:

documento expedido por una autoridad competente, en este caso por una Comisaría de Familia, mediante el cual se ordenan medidas provisionales o definitivas encaminadas a salvaguardar los derechos fundamentales de las personas que se encuentran en situación de violencia intrafamiliar o en riesgo de sufrirla. Estas medidas se adoptan con base en el análisis preliminar del caso y en aplicación del principio de protección inmediata, tal como lo establece la Ley 575 de 2000, el Código de Infancia y Adolescencia Ley 1098 de 2006 y demás normas concordantes. La resolución debe ser motivada y puede incluir, entre otras: la orden de salir del lugar de habitación (para el presunto agresor), prohibición de acercarse a la víctima o comunicarse con ella, suspensión temporal de visitas o contacto con hijos/as, fijación provisional de cuota alimentaria y remisión a servicios médicos, psicológicos o de protección institucional.



# Anexos

## Anexo I:

### RECOMENDACIONES PARA UNA COMUNICACIÓN LIBRE DE SEXISMO Y DISCRIMINACIÓN

#### 1. Reflexionemos sobre los estereotipos heterosexistas

Se define como la creencia que considera que todas las personas son heterosexuales por naturaleza y que esta orientación es normal y aceptable. Para evitar reproducir este estereotipo te proponemos lo siguiente:

- No asumir la heterosexualidad de hombres y mujeres.
- La orientación sexual no tiene una relación estricta con la expresión de género.
- Pregunta a las personas como quieren ser nombradas.

#### 2. ¿Cómo aplicar el lenguaje no sexista?

Una estrategia es usar palabras con las que se puede aludir a todas las personas, de tal forma que no se especifica el género.

Por ejemplo:

- La ciudadanía.
- El profesorado.
- Las juventudes.
- La niñez.

Con el ánimo de contribuir a una adecuada redacción y no sonar redundante, se proponen los siguientes ejemplos:

- Persona beneficiaria.
- Persona usuaria.
- Persona adulta
- Personas funcionarias públicas.
- Personas jóvenes.

También, se puede adecuar los verbos para indicar acciones sin necesidad de usar el “genérico masculino”.

#### CORRECTO

- Cuando las personas usuarias realicen los trámites
- Si las personas están interesadas
- Las personas participantes discutirán en equipo
- Quienes escuchen una alarma

#### INCORRECTO

- Cuando los usuarios realicen los trámites.
- Si estás interesado.
- Los participantes discutirán en equipo.
- Los que escuchen una alarma.

### 3. ¿Cómo evitar los estereotipos racistas?

El racismo es una forma de opresión y discriminación sobre la base de la presunción de superioridad de un grupo racial sobre otro.

Para evitar el racismo, reconocerlo y visibilizarlo como una forma de opresión generalizada y sistemática, te recomendamos lo siguiente:

- No reducir a las personas racializadas a estereotipos tales como: saben bailar, cocinar, hacer deporte, entre otros.
- No homogeneizar a las personas afrodescendientes e indígenas.
- No intuir que las personas racializadas son de determinados territorios.
- Evita decir frases discriminatorias asociadas al color de la piel de las personas.

### 4. ¿Cómo evitar los estereotipos capacitistas?

El capacitismo hace referencia a los prejuicios y estereotipos que llevan a menospreciar a las personas con discapacidad. Para evitarlo te invitamos a tener en cuenta lo siguiente:

- Promover el uso de imágenes y mensajes que visibilicen cuerpos diversos, evitando la reproducción de estereotipos.
- Evitar adjetivos que descalifican a las personas con discapacidad.
- Eliminar prejuicios sobre la discapacidad.
- Reconoce a las personas con discapacidad como sujetos de derechos y agentes de decisión de sus propias vidas.

#### Nota:

El uso adecuado del lenguaje implica eliminar modos discriminatorios de representar a los grupos étnicos, personas con discapacidad, personas que ejercen actividades sexuales remuneradas, sectores de personas Lesbianas, Gay, Trans, Bisexuales, Intersexuales, Queer+.

A continuación, te presentamos formas adecuadas de mencionar a personas que pertenecen a grupos étnicos, mujeres firmantes de paz, personas con discapacidad y LGTBIQ+.

#### Grupos étnicos o racializados

- Población, comunidad o persona: negra, afrocolombiana, afrodescendiente (de acuerdo a como se autoreconocen).
- Comunidad, pueblo o persona indígena.

#### Mujeres firmantes de paz

- Mujeres firmantes de acuerdos de paz.
- Firmantes de paz.

#### Discapacidad

- Personas con discapacidad (física, visual, auditiva, psicosocial, cognitiva, múltiple o con sordo-ceguera).

#### LGBTIQ+

- Personas del sector LGTBQ+.
- Persona sexo género diversas.
- Mujer/hombre/persona transgénero persona, hombre o mujer transexual.
- Hombre gay.
- Persona bisexual.
- Persona intersexual.

## Anexo 2:

# NORMATIVA QUE REGLAMENTA EL FUNCIONAMIENTO DE LA COMISARÍA DE FAMILIA

LEY/DECRETO/ACUERDO	DESCRIPCIÓN DE LA NORMA
<b>Ley 294 de 1996</b>	<p>“Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar”.</p> <p>La ley tiene por objeto desarrollar el artículo 42, inciso 5o., de la Carta Política, mediante un tratamiento integral de las diferentes modalidades de violencia en la familia, a efecto de asegurar a ésta su armonía y unidad</p>
<b>Ley 575 de 2000</b>	<p>“Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996”.</p>
<b>Ley 1257 de 2008</b>	<p>“Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones”</p> <p>Dicta normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres. Así como la adopción de normas que permitan garantizar para todas las mujeres una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado, el ejercicio de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno e internacional, el acceso a los procedimientos administrativos y judiciales para su protección y atención, y la adopción de las políticas públicas necesarias para su realización.</p>
<b>Ley 1482 de 2011</b>	<p>“Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones.”</p> <p>Se establecen penas para quienes cometan actos de discriminación por motivos como raza, etnia, religión, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, entre otros.</p>
<b>Decreto 762 de 2018</b>	<p>Por el cual se adiciona un capítulo al título 4 a la parte 4, del libro 2, del Decreto 1066 de 2015, único reglamentario del sector interior, para adoptar la política pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas”</p> <p>Permite adoptar la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.</p>

## LEY/DECRETO/ACUERDO

## DESCRIPCIÓN DE LA NORMA

### Ley 2126 de 2021

“Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las Comisarías de Familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones”

Dicta disposiciones que otorguen herramientas a las Comisarías de Familia para gestionar su diseño institucional y para facilitar, ampliar y garantizar el acceso a la justicia por medio de la atención especializada e interdisciplinaria, con el fin de prevenir, proteger, restablecer, reparar y garantizar los derechos de quienes estén en riesgo, sean o hayan sido víctimas de violencia por razones de género en el contexto familiar y víctimas de otras violencias en el contexto familiar, según lo establecido en la presente ley.

### Ley 2126 de 2021

“Por medio de la cual se dictan normas tendientes al fortalecimiento de la seguridad ciudadana y se dictan otras disposiciones”

Regula las armas, elementos y dispositivos menos letales, y la sostenibilidad del Registro Nacional de Identificación Balística, así como se dictan otras disposiciones.