



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
<b>OBJETIVO:</b>	Brindar orientación y atención oportuna, integral, eficaz y coordinada con enfoque de género a través de las entidades nacionales y distritales a las mujeres víctimas de violencias que acuden a los servicios de las Casas de Justicia que cuentan con los servicios previstos en la Ruta de Atención Integral para Mujeres.
<b>ALCANCE:</b>	El procedimiento inicia con (i) la identificación de la necesidad de la ciudadana en el momento de la recepción directa a través de los canales presenciales y remotos de las Casas de Justicia con Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencias, y continúa con (ii) la remisión por parte del CRI a las entidades operadoras de justicia competentes dando inicio a la referida Ruta y el seguimiento por parte de las instituciones prestadoras, incluyendo el diligenciamiento de la matriz de verificación de las acciones impulsadas de manera inicial y el respectivo acompañamiento de los casos.
<b>NORMAS ASOCIADAS:</b>	Ver Normas del proceso en: <a href="https://portalmipg.scj.gov.co">https://portalmipg.scj.gov.co</a>

DEFINICIONES
<p><b>Acceso a la justicia:</b> El acceso a la justicia es un principio básico del estado de derecho y se define como la posibilidad reconocida a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los operadores de justicia para propugnar por la integridad del orden jurídico y la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con la plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes (Sentencia T-823/13 Corte Constitucional).</p> <p><b>Acción sin daño:</b> El enfoque de acción sin daño parte de la premisa que cualquier interacción en la que intervengan varias partes estará exenta de hacer o provocar daño sin tener la intención de realizarlo. Dentro del acompañamiento psicosocial, las/os profesionales que acompañan a las mujeres deben tener presente que la ejecución de las acciones conlleva a posibles consecuencias y algunas de estas pueden generar conflicto en los procesos de agencia y en la toma de decisiones en las mujeres. Por esta razón, la integralidad y la horizontalidad de la experiencia de los equipos es fundamental para enmarcar la atención bajo estos presupuestos. Otro de los elementos que debe tenerse en cuenta es el reconocimiento de los procesos que lleva cada una de las mujeres que se acompaña, la historia que atraviesa sus experiencias de vida, los impactos psicosociales que experimentan derivados de situaciones límite, sus capacidades, sus</p>



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

### DEFINICIONES

recursos y sus potencialidades. En el ejercicio del acompañamiento psicosocial las acciones deben estar encaminadas a evitar procesos de revictimización y propendan por acciones de cuidado y responsabilidad para el posicionamiento de las mujeres, coadyuvar al restablecimiento de derechos, al acceso a la justicia y la garantía de la igualdad de oportunidades en el Distrito Capital.

**Acompañamiento psicosocial:** Conjunto de acciones intencionadas que tienen el propósito de establecer una relación de compañía y apoyo con la ciudadana en sus procesos de reflexión, transformación y ejercicio de derechos. Busca potenciar recursos, facilitar la comprensión de las realidades que viven y la dignificación de las mujeres, creando con ellas escenarios de cambio en términos de ampliación de las posibilidades de comprensión y actuación. Este abordaje permite acompañar y crear escenarios de conversación en torno a los derechos de las mujeres, sus malestares emocionales y toma de decisiones en relación con sus trayectorias vitales, generando un contexto de confianza, confidencialidad, empatía, escucha activa y reconocimiento de la experiencia y las capacidades de las ciudadanas. Incluye, también, el impulso de trámites de activación de rutas y la realización de seguimiento al alcance o limitaciones de los objetivos propuestos.

**Activación de rutas:** Acciones que tienen como objetivo tramitar articulaciones intra e interinstitucionales para gestionar el acceso a diversos servicios (de acuerdo con las necesidades en cada caso) de las mujeres. 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. El impulso a estas acciones involucra también el seguimiento a su implementación en clave de verificar el curso de estas, el acceso real y efectivo de la ciudadana a la oferta institucional a la que fue derivada, entre otros. Conforme al PAJM-MA-3-MANUAL DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL-V4 de la Secretaría de la Mujer.

**Activación de ruta en riesgo de feminicidio:** Acción encaminada a prevenir la materialización del delito de feminicidio y cualquier expresión de violencia física, psicológica, sexual o económica/patrimonial contra las mujeres. Parte del reconocimiento de sus derechos, informa a las ciudadanas sobre las entidades del orden nacional y distrital a las que pueden acudir para la garantía de sus derechos a información y orientación, atención en salud, acceso a la justicia y solicitud de medidas de atención y protección en caso de ser víctimas de violencias o si su vida e integridad están en riesgo, según lo consagrado en las Leyes 1257 de 2008, 1761 de 2015, 2126 de 2021 y sus decretos reglamentarios.

**Asesoría jurídica:** Se entiende por asesoría jurídica todas las acciones emprendidas por la/el abogada/o para que la mujer acuda a la justicia en nombre propio; sea mediante la elaboración de documentos (derechos de petición, tutelas, acciones de cumplimiento, solicitud escrita de medidas de protección, entre otros).



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

### DEFINICIONES

Para este procedimiento, comprende el nivel de atención que se enfoca en las consultas relativas a situaciones directamente relacionadas con violencia contra las mujeres, en el marco de la tipificación de la Ley 1257 de 2008 y aquellas complementarias y concordantes. En este sentido, considerando la relevancia de estos casos, la Secretaría Distrital de la Mujer realiza una asesoría especializada, acompañamiento directo y seguimiento permanente a la ciudadana que así lo requiera.

**Atención en crisis:** contención emocional, primeros auxilios psicológicos, brindando apoyo y asistencia a las ciudadanas que atraviesan una situación de crisis, con la intención de aliviar el malestar emocional inmediato y facilitar el restablecimiento de la estabilidad emocional, previniendo posibles daños físicos para sí misma y para otras personas.

**Atención psicojurídica:** Es el abordaje interdisciplinario para las mujeres víctimas de violencias que tiene por objeto el impulso de las actuaciones que asistan integralmente a la activación de rutas intra e interinstitucionales para facilitar el acceso y permanencia para la administración de justicia. Así como para mitigar el impacto psicosocial de las violencias, potenciar recursos de afrontamiento y la adherencia a las acciones que se desarrollen conforme a las necesidades del caso para el efectivo restablecimiento de los derechos de la mujer. Supone el diseño de estrategias conjuntas entre las/os profesionales psicosociales y el/la profesional socio jurídica.

**Canales no presenciales o virtuales:** Son los canales de atención no presencial por medio del cual se apoya a materializar el derecho de acceso a la justicia. Estos son: WhatsApp, redes sociales, correo electrónico, chat virtual, entre otros, definidos por la Dirección de Acceso a la Justicia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

**Casas de justicia:** Son centros multiagenciales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de abordaje pacífico de conflictos, donde se aplican y ejecutan mecanismos de justicia formal, no formales y comunitarios. Con ellas se pretende acercar la justicia a la ciudadanía orientándola sobre sus derechos, previniendo el delito, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. (Atención a los usuarios. PD-AJ-10).

**Centros de Recepción e Información – CRI:** Se encarga de orientar al ciudadano frente a sus conflictos cotidianos, garantizando una atención especializada frente a las rutas de atención integral y promoviendo el uso de los métodos alternativos para la resolución de conflictos. Durante la atención, registra los datos básicos del usuario; analiza y clasifica el motivo de la consulta, realiza la respectiva orientación y remisión a la entidad competente para atender la solicitud, sin importar si esta ópera dentro o fuera de la Casa de Justicia. La atención se brinda de manera presencial y virtual".

**Coordinación:** Principio consagrado en la Ley 1257 de 2008 según el cual 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.



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

### DEFINICIONES

**Debida diligencia:** Los Estados tienen la obligación de respetar y garantizar los derechos humanos adoptando todas las medidas necesarias para impedir la violación de estos y proporcionar una respuesta efectiva a las víctimas cuando estas violaciones se producen. La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer “Belém do Pará”, aprobada por la Ley 248 de 1995, reconoce que “la violencia contra las mujeres constituye una violación a sus derechos humanos y las libertades fundamentales”, por tanto, 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 buscar el resarcimiento o la reparación del daño.

**Entidad operadora:** Las Casas de Justicia por ser centros multiagenciales cuentan con diferentes operadores de justicia encargados de resolver los conflictos de la ciudadanía acuerdo con sus competencias legales. En las Casas de Justicia se encuentran las siguientes entidades operadoras: Secretaría Distrital de la Mujer, Comisarías de Familia, ICBF, Inspecciones de Policía, Juzgados de Pequeñas Causas, Medicina Legal, Oficinas de Justicia de Género y Unidades de Mediación y Conciliación.

**Estrategia jurídica:** Corresponde al diseño y ejecución del plan de acción para intervenir y resolver el problema jurídico asociado a los derechos de las mujeres y que debe identificarse en cada caso asignado para la representación en instancias administrativas y jurisdiccionales. Este plan incluye el abordaje de los diversos factores imbricados en el hecho victimizante.

**Impactos psicosociales:** Consecuencias y daños físicos, emocionales, económicos, patrimoniales, familiares, sociales y comunitarios generados por las violencias que enfrentan las mujeres. Los daños generados por las violencias se cruzan con otros factores de vulneración específicos como la etnia, el estrato socio-económico, el tipo de trabajo u ocupación, la orientación sexual, la condición de discapacidad o el origen rural o urbano. Es por ello fundamental considerar las afectaciones y requerimientos particulares de las mujeres víctimas de violencia atendiendo a su edad, pertenencia étnica, identidad de género y orientación sexual, a su condición de víctimas del conflicto armado, habitabilidad en calle, etc.

**No revictimización:** La Convención para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer establece que “*los Estados parte, 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*”. 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. 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



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

### DEFINICIONES

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.

**Oficiosidad:** Conciene a la facultad que tienen todas las personas de poner en conocimiento y denunciar ante la autoridad competente los hechos de violencia de género contra la mujer, sin que se exija que la víctima acuda a denunciar, ello debido a que desde el principio de la debida diligencia se deben adelantar acciones para garantizar la seguridad de la víctima, y que no dependen de su voluntad, en este caso la autoridad deberá actuar de oficio para prevenir, investigar y sancionar dicha violencia en razón del género. Esto en concordancia con las disposiciones del art. 67 y párrafo del art. 74, adicionado por el art. 3 de la Ley 1542 de 2012 que reforma el Código de Procedimiento Penal; párrafo 3 del art. 17 Ley 1257 de 2008 y art. 8 Ley 1761 de la 2015.

**Orientación psicosocial:** Espacio individual de conversación y reflexión sobre las violencias y malestares que afrontan las mujeres donde se pretende identificar el impacto emocional y relacional que tienen estas problemáticas, así como las rutas de acción, visibilizando los recursos de afrontamiento con las que cuentan las ciudadanas. Conforme el PAJM-MA-3-MANUAL DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL-V4 de la Secretaría de la Mujer.

**Portafolio de servicios de Casas de Justicia:** Hace referencia a las entidades operadoras que prestan servicios en cada una de las Casas de Justicia.

**Punto de control de la actividad:** Indica que la actividad es una revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesario para el desarrollo del objetivo del procedimiento.

**Violencia contra las mujeres:** Por violencia contra la mujer se entiende cualquier acción u omisión que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado. Para efectos de la ley, y de conformidad con lo estipulado en los Planes de Acción de las Conferencias de Viena, Cairo y Beijing, por violencia económica se entiende cualquier acción u omisión orientada al abuso económico, el control abusivo de las finanzas, recompensas o castigos monetarios a las mujeres por razón de su condición social, económica o política. Esta forma de violencia puede consolidarse en las relaciones de pareja, familiares, en las laborales o en las económicas. (Artículo 2º. Ley 1257 de 2008).



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
<p>Orientación y asesoría socio jurídica ASJ-PR-1 de la Secretaría Distrital de la Mujer</p> <p>Orientación y acompañamiento psicosocial a mujeres TTPM-PR-04 de la Secretaría Distrital de la Mujer</p>	<p>Formato de remisión a entidades operadoras de justicia F-AJ-37</p> <p>Atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá PD-AJ-10</p> <p>Operación de las Casas de Justicia de Bogotá PR-AJ-12</p> <p>Atención y servicio a la ciudadanía MA-AS-01</p> <p>Manual de Convivencia y Funciones de Casas de Justicia MA-AJ-1</p>

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<p>1. En todas las actividades relacionadas con la atención a mujeres, el servicio se debe brindar teniendo en cuenta los enfoques de género, de derechos humanos, diferencial conforme a las directrices establecidas por la Secretaría Distrital de la Mujer y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, a fin de garantizar la adecuada implementación de los enfoques de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, DDHH de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p>2. El personal de las entidades operadoras del nivel nacional y distrital que brindan atención en la Casa de Justicia con Ruta de Atención Integral para las Mujeres Víctimas está cualificado para incorporar los enfoques de género y derechos humanos desde la orientación inicial como en cada etapa de la atención.</p> <p>3. La atención interinstitucional e interdisciplinaria se realiza por parte de los equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y demás entidades operadoras del programa de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana que prestan sus servicios en el marco del modelo de la Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencias; la interacción se garantiza de forma presencial y remota a través de los diferentes canales de atención dispuestos para facilitar a la ciudadana recibir los servicios.</p> <p>4. La Secretaría Distrital de la Mujer, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y las demás entidades operadoras que participan en la implementación del modelo de atención con Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencias ejecutan las acciones necesarias -en el marco de sus facultades legales- para contribuir a la promoción, difusión y goce efectivo de los derechos de</p>



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

las ciudadanas del Distrito, esto implica la remisión y articulación de acciones con las demás instituciones del Estado competentes según el caso.

5. Los servicios de orientación y atención interinstitucional e interdisciplinaria con enfoque de género a las mujeres víctimas de violencias que acuden a los servicios de las Casas de Justicia con Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencias en Bogotá no tienen ningún costo y pueden acceder a ellos de manera voluntaria las mujeres diversas de la ciudad, mujeres de los diferentes ciclos vitales, pertenecientes a las diferentes etnias, condiciones socio económicas, de todas las condiciones educativas y creencias, mujeres con diferentes orientaciones sexuales, identidad de género, independientes y organizadas, sin perjuicio de que en casos específicos se puedan brindar orientaciones a la ciudadanía en general.

6. La Secretaría Distrital de la Mujer, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y las demás entidades operadoras que participan en la implementación del modelo de atención con Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencias así como todas las instituciones del Estado, tienen la obligación de atender el principio de la debida diligencia la cual contempla que se deben adelantar las acciones necesarias para garantizar la protección de la vida, integridad y seguridad de las mujeres víctimas de violencias, sin que se exija a la víctima que acuda a denunciar. En este caso, las autoridades deberán actuar de oficio para prevenir, investigar y sancionar dicha violencia, en concordancia con las disposiciones del art. 67 y párrafo del art. 74, adicionado por el art. 3 Ley 1542 de 2012 que reforma el Código de Procedimiento Penal; párrafo 3 del art. 17 Ley 1257 de 2008 y art. 8 Ley 1761 de 2015.

7. Los servicios se prestan aplicando los principios de atención a la ciudadanía y demás lineamientos contemplados en el Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer y en el procedimiento de atención de usuarios en las Casas de Justicia de Bogotá PD-AJ-10, el protocolo de Operación de las Casas de Justicia de Bogotá PR-AJ-12, el Manual de Atención y servicio a la ciudadanía MA-AS-01 y el Manual de Convivencia y Funciones de Casas de Justicia MA-AJ-1 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

8. En cuanto a la información confidencial, datos personales e información sensible resultante de las actividades asociadas al procedimiento, se deben seguir los lineamientos y cumplir con los deberes establecidos en la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría Distrital de la Mujer y en la Política de Seguridad y Privacidad de la Información de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Por lo tanto, se debe informar a la ciudadana que los datos aportados serán registrados en el Sistema de Información Misional -SIMISIONAL- de la Secretaría Distrital de la Mujer y en el Sistema de Información de la Dirección Acceso a la Justicia -SIDIJUS- de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, y se utilizarán en el marco de las funciones propias de cada entidad, asegurando su reserva.



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

9. Las acciones del procedimiento darán cumplimiento al sistema de gestión implementado por cada una de las entidades en el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
10. Cualquier tipo de novedad en los canales y horarios de atención se publicarán debidamente en la página web de la entidad <https://scj.gov.co/es>

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Realizar la recepción de la ciudadana	En el momento del ingreso de la ciudadana de manera presencial, se realiza el registro de sus datos básicos en el sistema de información de la Dirección Acceso a la Justicia -SIDIJUS-, y se identifica si la ciudadana requiere servicios de acceso a la justicia y/o si cuenta con cita previa, para proceder a la correspondiente remisión al Centro de Recepción e Información -CRI-.	Personal de Recepción/Dirección de Acceso a la Justicia.	Registro en el Sistema de Información de Casas de Justicia
2		Validar solicitud de servicios de acceso a la justicia	El personal de recepción realiza el redireccionamiento de la ciudadana acorde a cada caso: - En los casos que la ciudadana requiera servicios de acceso a la justicia y tenga cita agendada con entidad operadora, se remite a la entidad operadora. Continuar con actividad 4 - En los casos que la ciudadana requiera servicios de acceso a la justicia	Personal de Recepción/Dirección de Acceso a la Justicia.	Turno a CRI Mujer  Registro en el Sistema de Información de Casas de Justicia





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

PD-AJ-24

V.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			<p>y no cuente con cita agendada, se asigna turno para atención con CRI.</p> <p>Se asignará turno de atención prioritaria en CRI cuando durante el primer contacto con la ciudadana, el personal de recepción evidencie:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Violencia física con afectaciones que implican atención inmediata.</li><li>2. Casos acompañados directamente hasta el punto de atención por parte de la Móvil Mujer / AGENCIA MUJ – Línea 123.</li></ol> <p>Nota: Cuando las mujeres se acercan por sus propios medios indicando que llegan remitidas por Línea Púrpura Distrital o Agencia Mujer deben seguir el procedimiento establecido a partir de la Actividad 1 – Recepción de la ciudadana.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Situaciones de crisis emocional relacionadas con violencias basadas en género.</li></ol> <p>Nota: Cuando se identifique una situación de emergencia en salud mental o situación de crisis emocional por situaciones ajenas a la violencia basada en género, que comprometa la vida o integridad de la mujer o de un tercero, se debe activar el protocolo de emergencia,</p>		



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			<p>llamando a la Línea 123 para solicitar ambulancia psiquiátrica. Si se presenta dificultad para acceder a este servicio, es necesario identificar la red de apoyo de la mujer para facilitar su traslado.</p> <p>Las tres situaciones descritas definen la prioridad para atención en CRI pero es la persona asignada en CRI la responsable de validar los filtros para la remisión a la entidad o autoridad competente al interior de los servicios de la Casa de Justicia con Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencias.</p>		
3		Orientar a la ciudadana sobre la ruta integral para mujeres víctimas de violencias	Se realiza la caracterización sociodemográfica de la ciudadana, donde se identifica el motivo de consulta (caracterización del problema e información de contexto) y se orienta sobre las entidades operadoras competentes para la atención según el caso (Dirigido a - Acción recomendada).	Personal de CRI / Dirección de Acceso a la Justicia.	Registro en el Sistema de Información de Casas de Justicia
4		Remitir a la entidad operadora competente según el caso	Se realiza la remisión a la entidad operadora competente para la atención según el motivo de consulta, necesidad identificada y criterios de remisión a mujeres víctimas de violencias de acuerdo con el anexo del presente procedimiento y el formato Remisión a	Personal de CRI / Dirección de Acceso a la Justicia.	Remisión a entidades operadoras - Casas de Justicia  Registro en el



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			<p>entidades operadoras - Casas de Justicia F-AJ-37.</p> <p>Para garantizar una oportuna y efectiva remisión a las entidades operadoras tendrá en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tipo de violencia.</li><li>2. Ámbito de ocurrencia de la violencia.</li><li>3. Número de días transcurridos desde el último hecho.</li><li>4. Acciones institucionales previas</li><li>5. Nivel de riesgo frente a feminicidio y otras violencias.</li></ol> <p>La remisión por parte de CRI se realizará de manera prioritaria a Fiscalía General de la Nación y, una vez recepcionada la denuncia, -si procede- se deriva a las demás entidades operadoras, garantizando siempre la optimización de los tiempos de espera para la mujer.</p> <p>*En la Casa de Justicia de Ciudad Bolívar, una vez creada la Noticia Criminal se dará el trámite correspondiente e iniciarán los actos de investigación pertinente por parte de los</p>		<p>Sistema de Información de la Dirección Acceso a la Justicia SIDIJUS</p>



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			<p>Fiscales Itinerantes y se realizarán los Actos Urgentes a que haya lugar.</p> <p>En las Casas de Justicia sin presencia de fiscales, de requerirse la realización de actos urgentes, el receptor de denuncia articulará el traslado de la ciudadana a la Unidad de Reacción Inmediata -URI- correspondiente de la localidad.</p> <p>Nota: En el caso en que la ciudadana no manifieste su voluntad para iniciar un proceso de denuncia o solicite otro tipo de intervención específica, la remisión se realizará a las demás operadoras de la Ruta competentes según los requerimientos particulares de la mujer y de conformidad con los criterios establecidos en el Anexo I del presente procedimiento.</p>		
5		Atender el motivo de consulta / necesidad de justicia por parte de entidad operadora.	La entidad operadora recibe la remisión efectuada por CRI, valida el motivo de consulta y desarrolla la atención de conformidad con sus guías y protocolos internos. En el marco de la Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas de	Equipos de atención de entidades operadoras en Casa de Justicia con Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencias.	Sistema de Información Institucional de cada entidad operadora.



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			Violencias se atenderá lo establecido en el Anexo 1 del presente procedimiento.		
6		Validar necesidad de otros requerimientos de la ciudadana	Consultar a la ciudadana sobre otros requerimientos en materia de acceso a la justicia y brindar información sobre los canales de contacto en caso de que así lo requiera.	Personal del CRI. Dirección de Acceso a la Justicia. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.  Dinamizadora de servicios. Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades. Secretaría Distrital de la Mujer.	N/A
		¿La ciudadana requiere servicios adicionales de acceso a la justicia?	Sí. Continúa con la actividad 4. No: Continúa con la actividad 7.		
7	X	Consolidar y remitir matriz de ciudadanas atendidas	Consolidar una matriz con la información de las ciudadanas atendidas en el marco de la Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencias.	Personal del CRI. Dirección de Acceso a la Justicia. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.	Matriz consolidada de las ciudadanas registradas para atención en Ruta Integral para Mujeres en Casa de Justicia.
		¿Se requiere el diligenciamiento permanente de la matriz	Sí: Continuar actividad 8. No: Continúe con siguiente condicional		



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
		diseñada por el CRI para mujeres que ingresan por Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas?			
		¿Se requiere el diligenciamiento semanal de la matriz diseñada por el CRI para el reporte por parte de todas las entidades que hacen parte de la Ruta Integral para Mujeres?	Sí. Continúa con la actividad 9 No. Continuar con la actividad 10		
8		Diligenciar matriz de consolidación permanente	<p>La dinamizadora de servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer tiene acceso permanente a la matriz consolidada en cada una de las Casas de Justicia con Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas. La matriz debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caracterización sociodemográfica: Número de documento de identidad, nombre completo, fecha de nacimiento, teléfonos de contacto.</li> <li>- Caracterización del problema</li> <li>- Tipología – Sub-tipología</li> <li>- Información de contexto</li> <li>- Dirigido a.</li> </ul>	Personal del CRI. Dirección de Acceso a la Justicia. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Matriz consolidada de las ciudadanas registradas para atención en Ruta Integral para Mujeres



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			Continua con la actividad 10		
9		Diligenciar matriz de consolidación semanal	Esta matriz se remite a cada una de las entidades operadoras competentes el primer día hábil de cada semana, incluye: Número de documento de identidad, Nombre completo, Caracterización del problema y Dirigido a.	Personal del CRI. Dirección de Acceso a la Justicia. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Matriz consolidada de las ciudadanas registradas para atención en Ruta Integral para Mujeres
10	X	Verificar la intervención interinstitucional e interdisciplinaria recibida por la ciudadana	Diariamente la dinamizadora revisa la matriz suministrada por CRI con el fin de:  1. Verificar si la ciudadana contó con algún tipo de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer. 2. En los casos que sea requerido, retomar contacto con las ciudadanas en casos prioritarios (riesgo o tentativa de feminicidio, violencia sexual menor a 72 horas y barreras de acceso a la justicia) que no hayan contado con acompañamiento jurídico por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer.	Dinamizadora de servicios. Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades. Secretaría Distrital de la Mujer.	Cruce diario de matriz Excel CRI vs SIMISIONAL SDMUJER.
		¿La ciudadana acepta acompañamiento jurídico de la secretaria de la Mujer?	Sí. Continua con la actividad 5. No. Fin del procedimiento.		



## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
11		Realizar seguimiento y reportar atenciones y alertas	<p>Las entidades operadoras competentes tienen acceso permanente a la matriz consolidada por CRI respecto a las ciudadanas registradas para atención en Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas en Casa de Justicia.</p> <p>A partir de esta matriz consolidada, las entidades operadoras validan sus sistemas de información institucionales y diligencian oportunamente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si la ciudadana fue atendida, indicando la fecha de la atención</li> <li>2. El número de registro institucional asociado a la atención (No. de Expediente, Número Único de Noticia Criminal -NUNC-, Registro Único de Gestión -RUG-, Número de Medida de Protección, ID, etc.)</li> <li>3. Si identifican alertas en casos de riesgo de feminicidio de las mujeres incluidas en la matriz.</li> </ol>	Personal designado entidades operadoras	Matriz en Excel diligenciada por entidades operadoras
12	X	Monitorear la implementación del modelo de atención con Ruta de Atención Integral para Mujeres Víctimas.	Convocar y realizar reunión cada 4 meses con personal de recepción, CRI y delegadas de cada una de las entidades operadoras con el fin de realizar un balance cuantitativo y cualitativo de la implementación del modelo e identificar	Coordinación de Casas de Justicia. Dirección de Acceso a la Justicia. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.	Acta de Reunión





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## ATENCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA CON RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS

PD-AJ-24

V.1

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN (Cargo/dependencia))	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			fortalezas y oportunidades de mejora para su óptimo funcionamiento. Como soporte se diligencia el formato de Acta de Reunión F-FI-1380.	Entidades operadoras.	

\*AC: marque con una X si la actividad corresponde a una actividad de control

**Elaboró:** Mónica Isabel Rueda Quintero - Contratista Dirección de Acceso a la Justicia

Jorge Nicolás Olaya Mesa - Contratista Dirección de Acceso a la Justicia

**Revisó:** Andrés Olarte Contratista Subsecretaria de Acceso a la Justicia

Juan Felipe Ogliastri - Contratista Subsecretaria de Acceso a la Justicia

Diana Tawse Smith - Directora de Acceso a la Justicia

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema "Portal MIPG" - <https://portalmipg.scj.gov.co>