



La justicia  
es de todos

Minjusticia



# GUÍA DE ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTI EN LOS SERVICIOS DE ACCESO A LA JUSTICIA





La justicia  
es de todos

Minjusticia

**Margarita Leonor Cabello Blanco**

Ministra de Justicia y el Derecho

**Juanita María López Patrón**

Viceministra de Promoción a la Justicia

**Esteban Jaramillo Aramburo**

Director de Justicia Formal

**Tatiana Romero Acevedo**

Coordinadora Grupo de Fortalecimiento a la Justicia con Enfoque de Género

**Autores Ministerio de Justicia y del Derecho:**

Tatiana Romero Acevedo

Coordinadora Grupo de Fortalecimiento a la Justicia con Enfoque de Género

Vanessa Barney Cabal

Yuliana Falla Castellanos

Laura Guzmán

**Colaboradores:**

Colombia Diversa

Samuel Escobar Beltrán

Facultad de Jurisprudencia, Universidad del Rosario

Carmen Lilia Uribe Moya

Facultad de Jurisprudencia, Universidad del Rosario

**Diagramación y Diseño:**

Karen Ortiz

Oficina de Prensa y Comunicaciones Minjusticia

2019

## PRESENTACIÓN.

Todo esfuerzo de fortalecimiento a la justicia y de su acercamiento a la comunidad supone, desde un enfoque integral, desarrollar procesos que garanticen que la justicia sea ese puerto seguro al que puede recurrir la ciudadanía en busca de cobijo, y en el que encontrará una respuesta efectiva marcada por condiciones de oportunidad, efectividad, calidez, respeto, empatía e idoneidad.

En este objetivo cobra prioridad el esfuerzo orientado a que el acceso a la justicia sea una realidad para las mujeres y las personas LGBTI. Aquellas que han sido violentadas, desconocidas y marginadas y que con frecuencia encuentran en su hogar el escenario de mayor riesgo de afectación. Personas para quienes la vulneración ha sido una práctica normalizada y les ha implicado ceder sus derechos en beneficio de los privilegios de otros.

Es necesario que el sistema vele por reconocer a las mujeres y personas LGBTI en la plenitud de su humanidad, desde prácticas desprovistas de prejuicios que enaltezcan tanto al ser como a sus derechos. Que reconozcan y busquen corregir las desigualdades que las afectan, que compensen la relegación que tradicionalmente han tenido que afrontar y que generen una incidencia positiva en la transformación de realidades sociales hacia la igualdad y la inclusión, propósitos que alentaron la construcción de este instrumento.

La Guía de Atención a Mujeres y Población LGBTI es una herramienta dirigida a quienes hacen parte de la cadena de servicio en diversos escenarios de acceso a la justicia. Los alienta en la incorporación del en-

foque de género, la promoción del conocimiento y análisis de las necesidades de las mujeres y la Población LGBTI, y las barreras que enfrentan para la salvaguarda de sus derechos.

Tanto la mujer como la persona con orientación sexual e identidad de género diversa se encuentran expuestas con mayor probabilidad a ser víctimas de violencia física, sexual, psicológica, verbal, económica, patrimonial, y en general, a discriminación y exclusión. Ante cualquier situación que genere amenaza a sus derechos, esta población debe contar con la certeza de poder recurrir a las instancias de justicia en busca de una respuesta inmediata, eficiente y respetuosa.

Por ello, es esencial que en la justicia se elimine cualquier factor que configure un riesgo de violencia institucional generada por prejuicios y estereotipos, los cuales se reflejan en actuaciones y comportamientos de quienes hacen parte de la cadena de atención y que se traducen en revictimización.

También es imperioso romper con cualquier condición que implique una mala práctica normalizada, a través de la adopción de criterios que premian la simple humanidad de cualquier ciudadano o ciudadana, condición más que suficiente para poner en ejercicio todas las capacidades institucionales para su protección.

La Guía de Atención a Mujeres y Población LGBTI fue construida teniendo en cuenta los valiosos aportes de la Defensoría del Pueblo, los doctores Samuel Escobar Beltrán y Carmen Lilia Uribe (docentes del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario); la Consejería Presidencial para la Equidad

de la Mujer y Colombia Diversa, entre otros.

El Ministerio de Justicia y el Derecho, al expedir y promover la implementación de la presente Guía, aporta a la generación de las condiciones requeridas para garantizar un mejor acceso a la justicia, una mayor humanización del servicio, un enfoque integral en la atención, el robustecimiento del acercamiento de la justicia al ciudadano y el desarrollo de buenas prácticas institucionales. Esto contribuye al empoderamiento de la mujer y de la población LGBTI y al fortalecimiento de una institucionalidad respetuosa, sensible y eficiente.



## 1. CONCEPTOS BÁSICOS

- **GÉNERO:** Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidas socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Según el contexto y la época, se determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre.<sup>1</sup>
- **SEXO:** En sentido estricto, hace referencia a las características fisiológicas que permiten clasificar a las personas como macho o hembra al nacer. Para determinar el sexo de una persona, se toma en consideración características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas.<sup>2</sup> Sin embargo, no todas las personas encajan en el binario hombre/mujer.
- **INTERSEXUAL:** Se refiere a las situaciones en las que la anatomía sexual de la persona no se ajusta físicamente a los estándares culturalmente definidos para el cuerpo femenino o masculino.<sup>3</sup> Por lo tanto, las personas intersex tienen características físicas que se consideran propias de macho y hembra.
- **EXPRESIÓN DE GÉNERO:** Se refiere a “la manifestación externa de los rasgos culturales que permiten identificar a una persona como masculina o femenina, según los patrones considerados propios de cada género, por una determinada sociedad en un momento histórico determinado”.<sup>4</sup>
- **IDENTIDAD DE GÉNERO:** Se refiere a la vivencia interna e individual del género que cada persona siente profundamente, la cual puede o no corresponder con el sexo asignado al nacer. Este término se refiere tanto a la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal) y otras expresiones de género, como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.<sup>5</sup>

1 ONU Mujeres. Glosario de Igualdad de Género, en línea, disponible en: <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=letter&hook=G&sortkey=&sortorder=asc>. Recuperado: 4 de marzo de 2019.

2 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 13.

3 CIDH, Conceptos Básicos, en línea, disponible en: <http://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgbti/terminologia-lgbti.html>. Recuperado: 4 de marzo de 2019.

4 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 21 citando a Rodolfo y Abril Alcaraz.

5 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 18.

- **PERSONA CISGÉNERO:** Es aquella que se identifica con su sexo asignado al nacer y que a su vez se identifica con el género socioculturalmente asignado a este sexo. Es decir, una persona que acepta la correspondencia normativa entre su sexo y género.<sup>6</sup>
- **PERSONA TRANS:** Se refiere a las personas cuyo sexo asignado al nacer no corresponde a la identidad de género que tradicionalmente se ha asignado a este. Las personas trans construyen su identidad de género independientemente de tratamientos médicos o intervenciones quirúrgicas.<sup>7</sup>

Existen diferentes identidades dentro de la categoría transgénero, las cuales pueden ser asumidas por una persona con experiencias de vida trans. Dentro de estas identidades, se destacan las siguientes:

- **TRANSEXUAL:** Personas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto al que social y culturalmente le ha sido asignado a su sexo biológico. Optan por una intervención médica (hormonal, quirúrgica o ambas) para adecuar su apariencia física–biológica a su realidad psíquica, espiritual y social.<sup>8</sup>
- **TRANSFORMISTA:** Se refiere a las personas que representan al sexo opuesto de manera ocasional, para espectáculos.<sup>9</sup>
- **TRAVESTI:** Se refiere a la persona que expresa una identidad de género, de manera permanente o transitoria, mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes o comportamientos propios del género opuesto a su sexo asignado al nacer. Esto puede implicar la modificación o no del cuerpo.<sup>10</sup>

6 Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género.

7 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 19. p.21.

8 Organización de Estados Americanos –OEA–, Nota del Presidente del Comité Jurídico Interamericano al Presidente del Consejo Permanente transmitiendo el informe preliminar sobre “orientación sexual, identidad de género y expresión de género”, en línea, disponible en: [http://www.oas.org/es/sla/cji/docs/cji\\_agenda\\_actual\\_Orientacion\\_Sexual.pdf](http://www.oas.org/es/sla/cji/docs/cji_agenda_actual_Orientacion_Sexual.pdf). Recuperado: 6 de marzo de 2019.

9 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 19.

10 Organización de Estados Americanos –OEA–, Nota del Presidente del Comité Jurídico Interamericano al Presidente del Consejo Permanente transmitiendo el informe preliminar sobre “orientación sexual, identidad de género y expresión de género”, en línea, disponible en: [http://www.oas.org/es/sla/cji/docs/cji\\_agenda\\_actual\\_Orientacion\\_Sexual.pdf](http://www.oas.org/es/sla/cji/docs/cji_agenda_actual_Orientacion_Sexual.pdf). Recuperado: 6 de marzo de 2019.

- **ORIENTACIÓN SEXUAL:** No depende del sexo biológico ni la identidad de género.<sup>11</sup> Hace referencia a la atracción emocional, afectiva y sexual que puede sentir una persona por otra de “un género diferente al suyo, de su mismo género, o de más de un género, así como su deseo de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas”.<sup>12</sup>

**ASEXUAL:** Se refiere a personas que no sienten atracción sexual por otras personas, aunque pueden tener relaciones afectivas, físicas y emocionales sin incluir el sexo.<sup>13</sup>

**BISEXUAL:** Se refiere a personas que sienten atracción por personas del mismo género y de uno diferente al suyo.<sup>14</sup>

**HETEROSEXUAL:** Se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas de un género diferente al suyo.<sup>15</sup>

**HOMOSEXUAL:** Se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas del mismo género (lesbiana: homosexualidad femenina / gay: homosexualidad masculina o femenina).<sup>16</sup>

**PANSEXUAL:** Se refiere a la atracción que tiene una persona por otras de su mismo género, de género diferente o con identidad de género diversa.<sup>17</sup>
- **ORIENTACIONES SEXUALES E IDENTIDADES DE GÉNERO DIVERSAS:** Esta expresión hace referencia a los ejercicios de sexualidad y expresiones identitarias que no corresponden con el estándar cultural heterosexual asignado a las relaciones de hombres y mujeres. Por ejemplo, las identidades trans que desafían las normas tradicionales del género.<sup>18</sup>

11 Enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género, en línea, disponible en: <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/sexualidad.PDF>. Recuperado : 4 de marzo de 2019).

12 Principios de Yogyakarta. p. 6, nota al pie 1. Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2006.

13 Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 20

14 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 17.

15 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 17.

16 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes. Estudio realizado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.G. CP/CAJP/INF. 166/12. 23 abril 2012, párr. 17

17 Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 20

18 Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 29



- **ESTEREOTIPOS:** Creencias o convicciones generalizadas sobre características, funciones o atributos específicos personales o roles que cumplen o deben cumplir los miembros de determinado grupo.<sup>19</sup>
- **ESTEREOTIPO SEXISTA:** Confiere mayor jerarquía y valor a un sexo que a otro.
- **PREJUICIO:** Caracterización de una persona, usualmente negativa, conforme a estereotipos y falsas generalizaciones asociadas al grupo al que esta pertenece. Los prejuicios subyacen y motivan la discriminación.
- **FEMINICIDIO:** Se considera feminicidio la muerte de una mujer por ser mujer o por su identidad de género (mujer trans). El feminicidio no solo ocurre cuando se odia a las mujeres sino también cuando la violencia es empleada como medio para ejercer control sobre la mujer, sus decisiones vitales, su sexualidad; cuando la violencia es empleada como medio de represión o castigo por el ejercicio de sus derechos. Hay feminicidio cuando la mujer es instrumentalizada, disciplinada o cosificada mediante la violencia. El feminicidio se produce en contextos de dominación pública o privada, por lo que la ley penal desarrolla circunstancias indicativas que sirven de ayuda para entender que se ha producido, pero que no son taxativas ni se requieren para que se entienda la real ocurrencia de dicho delito.
- **VIOLENCIA DE GÉNERO:** Es aquella que se ejerce normalmente en relaciones de jerarquización entre géneros, a partir de las cuales una persona se siente en superioridad sobre otras personas en razón de su género, por ejemplo sobre las mujeres o las personas LGBTI, y aprovecha esta condición para agredirles o negarles derechos.

Los tipos de violencia de género varían entre las diferentes culturas, y en ellos se incluyen la violencia física, verbal, sexual, psicológica y socioeconómica, pero no se limitan solo a estas.<sup>20</sup>

**Violencia física:** Es un acto que intenta provocar o provoca dolor o daño físico. Se presenta a través de diversos actos de agresión como: golpes, quemaduras, patadas, puñetazos, mordiscos, entre otros. En su forma más extrema, la violencia física lleva al feminicidio.<sup>21</sup>

**Violencia verbal:** Comprende el menosprecio en privado o en presencia de otras personas, ridiculización, uso de malas palabras, insultos, amenazas, entre otros.<sup>22</sup>

19 Ministerio de Justicia y del Derecho. Cartilla Género. p. 36

20 ONU Mujeres. Glosario de Igualdad de Género, en línea, disponible en: <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=letter&hook=G&sortkey=&sortorder=asc>. Recuperado: 4 de marzo de 2019.

21 Ibidem.

22 Ibidem.

**Violencia sexual:** Se refiere a acciones como la violación o intento de violación, actividades sexuales forzadas, y en el caso de las mujeres, abuso en relación a la reproducción (embarazo forzado, aborto forzado, esterilización forzada).<sup>23</sup>

**Violencia psicológica:** Comprende conductas amenazantes, que no necesariamente implican violencia física o verbal, o conductas como ignorar, descuidar intencionalmente, aislar a la persona, retener información, entre otras.<sup>24</sup>

**Violencia socioeconómica:** Incluye acciones como quitarle a la víctima sus ganancias, no permitirle tener un ingreso separado (condición de ‘ama de casa’ forzada, trabajo no remunerado en el negocio familiar), o ejercer violencia física que la incapacita para el trabajar.<sup>25</sup>

**Violencia institucional:** La violencia institucional contra la mujer se da por parte de las autoridades encargadas de la ruta de atención y de materializar sus derechos, al no aplicar los enfoques de género, al desconocer sus competencias relacionadas con la protección integral de la mujer, al naturalizar las violencias e invisibilizar las violencias emocionales y al revictimizar a través de patrones de desigualdad y discriminación. Las autoridades deberán administrar justicia con perspectiva de género y garantizar el acceso a la justicia sin discriminaciones, teniendo en cuenta las medidas de protección establecidas en la Ley 1257 de 2008.<sup>26</sup>

- **VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:** 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.<sup>27</sup>

A continuación se explican en qué consisten tales daños:

**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.<sup>28</sup>

**Daño o sufrimiento físico:** Se define como el riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona.<sup>29</sup>

23 Ibídem.

24 Ibídem.

25 Ibídem.

26 Ver sentencias T-735 de 2017 y T-462 de 2018

27 Ley 1257 de 2008, artículo 3

28 Ley 1257/08 artículo 3

29 Ibídem

**Daño o sufrimiento sexual:** Definido por la ley como aquellas consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal. O a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. También se considera daño el hecho de que el agresor obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas.<sup>30</sup>

**Daño patrimonial:** Se define como la pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer y las demás de especial protección.<sup>31</sup>

- **VIOLENCIA INTRAFAMILIAR:** La Ley 294 de 1996 y la Ley 575 de 2000 determinaron que este tipo de violencia se configura cuando una persona, dentro de su contexto familiar, es víctima de daño físico o psíquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar.

Para efectos de la Ley 294 de 1996, integran la familia:

- a. Cónyuges o compañeros permanentes. Esta expresión también se aplica a los integrantes de las parejas del mismo sexo.
- b. El padre y la madre de familia, aunque no convivan en un mismo hogar.
- c. Los ascendientes o descendientes de los anteriores y los hijos adoptivos.
- d. Todas las demás personas que de manera permanente se hallaren integrados a la unidad doméstica.

De acuerdo con lo señalado por la Corte Constitucional en la sentencia T-070 de 2015, la comunidad familiar se caracteriza por la unidad de vida o de destino que liga íntimamente a sus integrantes. Así, este Alto Tribunal ha señalado que el concepto de familia es amplio, dinámico y está en constante evolución. (T - 281 de 2018).

Además, la Ley 1959 de 2019 modificó el artículo 229 de la Ley 599 de 2000 y amplió el concepto y alcance del delito de violencia intrafamiliar, el cual se amplió a:

- a. Los cónyuges o compañeros permanentes, aunque se hubieren separado o divorciado.
- b. El padre y la madre de familia, aun cuando no convivan en el mismo hogar, si el maltrato se dirige contra el otro progenitor.
- c. Quien, no siendo miembro del núcleo familiar, sea encargado del cuidado de uno o varios miembros de una familia en su domicilio, residencia o cualquier lugar en el que se realice la conducta.

---

30 Ibídem

31 Ibídem

d. Las personas con las que se sostienen o hayan sostenido relaciones extramatrimoniales de carácter permanente que se caractericen por una clara e inequívoca vocación de estabilidad.”

PARÁGRAFO 2o. A la misma pena quedará sometido quien, no siendo miembro del núcleo familiar, sea encargado del cuidado de uno o varios miembros de una familia y realice alguna de las conductas descritas en el presente artículo.”

- **ACCIÓN SIN DAÑO:** Busca que las políticas, proyectos, planes y programas institucionales se desarrollen sin causar daños o impacto negativo a las personas usuarias.
- **ATENCIÓN INCLUYENTE:** Trato digno y respetuoso que debe brindarse en la prestación de un servicio público o privado a todas las personas, sin aplicación de prejuicios negativos por motivo de sexo, raza, etnia, identidad de género, orientación sexual, discapacidad. Lo que conlleva la aplicación de un enfoque diferencial en la atención que permita superar barreras estructurales, conceptuales y actitudinales que impiden a determinadas personas el acceso pleno a sus derechos.
- **DISCRIMINACIÓN:** Distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, género, identidad y expresión de género, orientación sexual o condición de discapacidad de las personas, entre otras, que tenga como efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales en cualquiera de las esferas de la vida en sociedad.
- **PERSPECTIVA DE GÉNERO:** Se refiere al análisis de las dinámicas que existen en la sociedad frente a los roles que se desempeñan y que han sido asignados tanto a hombres como mujeres. Y cómo estos influyen en el acceso de hombres y mujeres a bienes, servicios, derechos e incluso a la justicia.

Con la aplicación de esa perspectiva se busca evidenciar cuáles son las construcciones sociales que rodean a los géneros masculino y femenino, al igual que analizar las desigualdades entre estos. Pretende desarrollar mecanismos que permitan tanto a mujeres y hombres acceder a los mismos beneficios, bienes y oportunidades, entre otros<sup>32</sup>.

- **INTERSECCIONALIDAD:** Este enfoque permite visibilizar las particularidades de la discriminación que sufren grupos que históricamente han sido discriminados por más de uno de los motivos establecidos en tratados de derechos humanos (sexo, género, etnicidad, condición económica y discapacidad, entre otros). La discriminación acumulativa afecta a las personas de manera especial y concreta, por esto es necesario un trato particular y adecuado y la adopción de medidas específicas para combatirla.<sup>33</sup>

32 Ministerio de Justicia y del Derecho. Consúltele al experto LGBT. p. 5

33 Corte IDH, Caso Gonzales Lluy y otros vs. Ecuador. Sentencia del 1 de septiembre de 2015, voto concurrente del Juez Eduardo Ferrer Mac-Gregor Poisot.

- **LIDERESA:** Mujer con reconocimiento comunitario, social y/o político que desarrolla acciones organizativas y de incidencia ante el Estado, la sociedad, la comunidad y otras organizaciones de la sociedad civil, para promover el reconocimiento de las realidades y necesidades de las mujeres.<sup>34</sup>
- **DEFENSORA DE DERECHOS HUMANOS:** Toda mujer que de manera individual o colectiva promueve y procura la protección y realización de los derechos humanos y las libertades fundamentales en los planos nacional e internacional<sup>35</sup>.
- **VIOLENCIA CONTRA LIDERESAS Y DEFENSORAS:** Tipo de violencia estructural, que recoge el interés de afectación sociopolítica, económica, de protección de derechos y a su vez de género. Dicha violencia no sólo pone en riesgo la vida de las mujeres lideresas y defensoras y sus familias, sino sus propuestas políticas, su defensa de derechos, el mantenimiento de la democracia y la construcción de una sociedad más equitativa<sup>36</sup>. Los riesgos, impactos y afectaciones por las agresiones contra ellas tienen un impacto diferencial y desproporcionado debido a las violencias históricamente perpetradas contra las mujeres en razón de su género.

34 Programa Integral De Garantías Para Mujeres Lideresas Y Defensoras De Derechos Humanos, página 17 <http://www.equidadmujer.gov.co/ejes/publicaciones/programa-integral-garantias.pdf>

35 Ibidem

36 Programa Integral De Garantías Para Mujeres Lideresas Y Defensoras De Derechos Humanos <http://www.equidadmujer.gov.co/ejes/publicaciones/programa-integral-garantias.pdf>





## 2. REFERENTES PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA A MUJERES Y PERSONAS LGBTI.

Las personas que interactúan directamente con quienes usan los servicios institucionales deben conocer ampliamente los elementos que implica ofrecer una atención inclusiva y de calidad y un trato adecuado. Además, saber la importancia que tiene una correcta atención para el cabal cumplimiento de la misión de construir un sistema de justicia inclusivo.

Existe un compromiso institucional y de quienes trabajan en el sistema de justicia con la calidad del servicio, la cual debe ser integral. Esto implica que deben asegurar la disposición de recursos, personas, tecnología e infraestructura para que se logre un alto grado de asertividad en cada momento de la actuación.

A continuación, se presentan algunos principios que deben aplicarse para garantizar un servicio de calidad e inclusivo:

**Igualdad:** Brindar una atención que asegure que todas las personas tengan las mismas oportunidades y la posibilidad real y efectiva de acceder al servicio que solicitan. También participar en la toma de decisiones que les afectan y ejercer su derecho de acceso a la justicia sin ninguna limitación o restricción por motivo de su etnicidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole.

El principio de igualdad también implica la aplicación de medidas diferenciales, según el grupo poblacional al cual pertenece el ciudadano o la ciudadana.

**Prevalencia de la Dignidad Humana:** Quien presta un servicio siempre debe tener presente que toda persona –independientemente de lo diferente que le parezca o que la situación de la vida que le exponga no se ajuste a la que hubiese elegido de ser usted quien la viviera– es merecedora del mismo nivel de respeto y cordialidad que cualquier otra por tratarse de otro ser humano. Este es un presupuesto esencial para la efectividad de todos los demás derechos, que debe ser privilegiado en todas las fases de la actuación institucional.

**Primacía de los derechos fundamentales:** En caso de contradicción entre los derechos fundamentales y otros derechos y regulaciones, se dará prelación a la defensa de los primero.

**Laicidad:** La atención no debe estar influenciada por credos, religión, convicciones morales o míticas.

**Atención diferenciada:** Las medidas que tomen las autoridades deben considerar la posición de vulnerabilidad en que se encuentran las personas como consecuencia de la interacción de sus identidades y del contexto en las cuales se desenvuelven. Estar ubicado en zona de conflicto armado interno, residir en zonas rurales, estar en situación de desplazamiento forzado, ser un adulto mayor, ser un niño, niña o adolescente, estar privado de la libertad, ser una persona con discapacidad, tener una orientación sexual o identidad de género no normativa, entre otras.

**Reconocimiento de la familia como institución básica de la sociedad:** La familia debe entenderse en un contexto de pluralismo en el que no tiene cabida un concepto único y excluyente de familia. La familia se erige en relaciones basadas en la igualdad y el respeto, condiciones que demandan su protección integral desde la órbita social y estatal. No se puede excluir del concepto de familia y de su protección siguiendo criterios como el sexo de quienes la conforman, los vínculos de sangre o la forma como fue constituida.

**Independencia e imparcialidad:** Las personas que prestan servicios de justicia deben obrar libremente en cuanto a la apreciación del derecho y la igualdad. Por lo tanto, no pueden verse sometidos a ningún tipo de presión, condicionamientos, conceptos o determinaciones por parte de otros actores.

La imparcialidad también se refiere a que las personas que prestan los servicios de justicia no estén influenciadas por sesgos o prejuicios personales, y a que no actúen de manera indebida, promoviendo los intereses de una de las partes en perjuicio de la otra.

**Progresividad de los derechos fundamentales:** Los derechos reconocidos legal o jurisprudencialmente como tales no pueden desconocerse, limitarse o retrocederse en el avance de los mismos, en virtud de consideraciones personales o de interpretación restrictiva del marco normativo. Se debe propender siempre por garantizar su ejercicio y disfrute de la manera más plena e integral posible. Es decir, que su respeto y garantía no pueden depender de una reglamentación o condicionar su validez de conformidad con sesgos personales.



### 3. ¿QUÉ HACER EN LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTI?

A fin de asegurar que la persona usuaria de los servicios de justicia reciba un trato humano, respetuoso y digno, tenga en cuenta los siguientes criterios de atención:

**Debida diligencia:** Se debe asegurar una atención inmediata, oportuna y efectiva ante la amenaza o violación de los derechos humanos, que busque la superación de las condiciones de vulnerabilidad en las que pueden estar las mujeres y personas LGBTI.

Los Estados deberán adoptar medidas integrales para cumplir con la debida diligencia en casos de violencia contra las mujeres, abarcando políticas o planes de acción que se ocupen de la cuestión de la violencia contra la mujer. Esto es: la sensibilización del sistema de justicia en cuanto a cuestiones de género, accesibilidad y disponibilidad de servicios de apoyo; la existencia de medidas para aumentar la sensibilización y modificar las políticas discriminatorias, reunión de datos y elaboración de estadísticas sobre la violencia contra la mujer.<sup>37</sup>

<sup>37</sup> Corte Constitucional, sentencia T-735 de 2017 M.P. Antonio José Lizarazo Ocampo.



**Trato digno:** Implica el cumplimiento de vario aspectos:

- Respeto: reconocer y valorar a las personas sin que se desconozcan sus características y diferencias.
- Amabilidad: cortesía y sinceridad.
- Empatía: percibir lo que la persona usuaria siente y ponerse en su lugar.
- Inclusión: prestar un servicio de calidad para todas las personas, sin discriminaciones, y en igualdad de condiciones.
- Oportunidad: prestar el servicio en el momento adecuado y en los tiempos establecidos por la Ley.
- Efectividad: alternativas de solución que permitan que las personas que acceden a los servicios tomen decisiones informadas.
- Disposición: brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario y estar siempre atento a cualquier solicitud que se demande.
- Reconocimiento: validar y respetar las capacidades propias de cada persona, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción.

**Flexibilidad en el servicio:** Tenga en consideración los roles (laborales, de cuidado, etc) que desarrolla la persona que solicita los servicios y el momento que resulte mejor para atender los llamados de la autoridad y agendar las actuaciones. Tenga disponibilidad para que las intervenciones de la persona puedan surtirse a través de medios virtuales. Otorgue prioridad en el servicio a las mujeres o personas LGBTI que han sido víctimas de violencia basada en género.

**Idoneidad:** Garantice que toda la cadena de servicio tenga formación en género y en atención de personas con discapacidad que le permita prestar una atención respetuosa, adecuada y precisa a las circunstancias y particularidades de cada caso.

**Atención integral:** Identifique quiénes pueden prestar apoyo interdisciplinario, así como las organizaciones o redes a las que en determinado momento puede recurrir para prestar un mejor servicio y con quienes puede adelantar acciones de coordinación y articulación.

**Garantía de intimidad y confidencialidad:** La institucionalidad debe garantizar a las mujeres y las personas LGBTI una esfera de privacidad frente a las necesidades jurídicas que busca satisfacer. Esto conlleva, entre otros aspectos, ser tratadas con reserva de identidad cuando es víctima de violencia. Para ello, durante las fases de atención puede acudir al empleo de seudónimos, la prohibición de la captura y transmisión de imágenes, la realización de actuaciones a puerta cerrada, entre otros.

**Respeto a la identidad de género y orientación sexual:** La persona con identidad de género y/u orientación sexual diversa debe ser nombrada según ella lo desee y no conforme al sexo o nombre que aparece en el documento de identificación. Reconozca, además del nombre contenido en el documento de identificación, el nombre identitario de las personas en las actas y documentos generados en el acceso a la justicia.

No considere bajo ningún precepto el nombre identitario como un alias.

No exija cambios en la expresión de género (voz, ademanes, ropa, accesorios, cabello), ni la realización del cambio de nombre o sexo en los documentos durante las actuaciones ante la justicia o en cualquier otro escenario, o como requisitos para acceder a los servicios que presta la entidad en la que se desempeña. En documentos como correspondencia, actos administrativos o providencias, haga uso del nombre y género identitario y utilice pies de página para identificar legalmente a la persona.

Use lenguajes respetuosos e inclusivos, especialmente en escenarios iniciales del abordaje de la violencia y en las líneas de ayuda. No genere juicios de valor frente a los roles de hombre y mujer, ni propicie en las diligencias que se surtan la reproducción de estereotipos que atenten contra la diversidad sexual y la dignidad humana.

**Respeto a la autonomía:** Todas las decisiones deben ser tomadas de manera libre e informada directamente, sin que de modo alguno requieran ratificación o validación de ningún tipo. Cada decisión debe ser plenamente respetada y no puede inducirse a la persona usuaria a actuar de manera contraria a su voluntad.

**No obligatoriedad de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC):** No puede entenderse como un requisito obligado para acceder a los servicios cuando se trate de situaciones de violencia. Tenga presente que cuando existe violencia contra la mujer, existe el derecho a no ser confrontada con su agresor o agresores.

Ahora bien, en caso de que exista voluntad de las mujeres o personas LGBTI y sus agresores de llegar a acuerdos, es importante que estos se den únicamente cuando el conciliador valide la igualdad de las partes en el trámite y el consentimiento libre e informado de las víctimas. Además, que se cuente con la aquiescencia plena de ellas sobre la posibilidad de confrontar a sus agresores. En todo caso, los MASC nunca son procedentes como mecanismos para resolver la violencia intrafamiliar.

**Eliminación de estereotipos sobre la mujer:** Toda decisión debe resaltar y apreciar el rol social de la mujer y propender por socavar las limitaciones que históricamente han dejado a las mujeres en desventaja.

**Oficiosidad:** Dado que existe un deber de debida diligencia en cabeza del Estado, todo funcionario público tiene la obligación de denunciar ante las autoridades cualquier supuesto de violencia basada en género del que tenga conocimiento.

**Respeto a actividades de defensa de derechos humanos y de actividades comunitarias:** Se debe reconocer que las mujeres lideresas y defensoras de derechos humanos despliegan una tarea de activismo social que procura la transformación de diversas dinámicas, buscando el beneficio de todos. También debe reconocerse la interseccionalidad que genera ser mujer y a su vez lideresa o defensora de derechos humanos, lo que las hace proclives a una mayor vulnerabilidad y un mayor riesgo de que en su contra se generen violencias que pueden ir desde el homicidio, la violencia sexual (incluido el acoso sexual), la intimidación, el abuso de poder y las amenazas basadas en el género.

**Identificar el riesgo especial que sufren las lideresas y defensoras de derechos humanos:** Se debe identificar y advertir sobre la existencia, características y el origen del riesgo, definir y adoptar oportunamente las medidas de protección específicas, remitir a las autoridades competentes los riesgos evaluados y responder efectivamente ante signos de su concreción, así como actuar para mitigar sus efectos.

**Prestar una atención diferencial a lideresas y defensoras de derechos humanos.** Esto incluye:

- Partir de la presunción del riesgo extraordinario que se presenta cuando la víctima de violencia es una lideresa o defensora de los derechos humanos, por cuanto su condición femenina, aunada a las labores que desempeña, la hace especialmente susceptible de sufrir múltiples, reiterados y escalonados ataques de violencia y persecuciones<sup>38</sup>.
- Reconocer que de concretarse el riesgo extraordinario que enfrentan las lideresas y defensoras de derechos humanos, se produce un impacto multidimensional grave y diferenciado a nivel individual, familiar, organizativo y comunitario que debe evitarse a toda costa.
- Tener presente que las mujeres que adelantan actividades cívicas, comunitarias y sociales, están altamente expuestas a ser víctimas de torturas, difamaciones e insultos que buscan cuestionar la idoneidad personal de las mujeres para minar su credibilidad, desplazamiento forzado, desapariciones forzadas, violencia sexual, agresiones psicológicas y físicas, persecuciones, amenazas, hostigamientos, saqueos de información, intromisiones en los lugares de residencia o en las oficinas y espacios en los que funcionan las organizaciones, entre otros<sup>39</sup>.
- Partir de la presunción de que los actos de violencia y persecución contra lideresas y defensoras de derechos humanos se extenderán a sus hijos, hijas, esposo o compañero permanente, padres, hermanos o cualquier otro miembro de la familia de la mujer, como parte de la retaliación contra esta.

38 Corte Constitucional. Auto 098 de 2013. M.P Luis Ernesto Vargas Silva.

39 Ibidem

- Asegurar el análisis adecuado y eficaz del riesgo que enfrentan las lideresas y defensoras como consecuencia de las distintas formas de violencia basada en el género, incluidas el acoso sexual y la violencia física.
- Evaluar si la violencia generada se soporta en una percepción del agresor que busca silenciar, obstaculizar o castigar el activismo social desplegado por la lideresa o defensora de derechos humanos.
- Tenga presente que cuando se trata de mujeres lideresas y defensoras de derechos humanos, existe un patrón de escalonamiento de la violencia que suele iniciar con una campaña de intimidación para advertir a las mujeres y/o sus familias que han sido identificadas, y que en la medida en que las mujeres no cedan a estas advertencias, las amenazas y hostigamientos continúan y aumentan en intensidad y grado de afectación<sup>40</sup>.

**GARANTIZAR APOYO INTEGRAL A LAS LIDERESAS Y DEFENSORAS:**

Se debe asegurar que las mujeres que sean víctimas de actos de violencia tengan un acceso adecuado a servicios integrales de apoyo. Se debe brindar atención médica, psicológica y jurídica a la víctima, tanto de emergencia como de forma continuada si así se requiere, mediante un protocolo de atención cuyo objetivo sea reducir los efectos de los mismos.

**IDENTIFICACIÓN DE LOS CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS LIDERESAS Y DEFENSORAS:**

Se recomienda que dentro de los formatos utilizados se identifique si la mujer que solicita el servicio de justicia es

<sup>40</sup> Corte Constitucional. Auto 098 de 2013. M.P Luis Ernesto Vargas Silva.

lideresa o defensora de derechos humanos para guiar la actuación con un enfoque diferencial especial y para poder llevar una cuantificación de los actos de violencia que se comenten contra ellas.

Contar con cifras permite evidenciar patrones de actuación y de interés por parte de los victimarios de atacar los núcleos primarios, la organización social y política de las comunidades en los territorios, así como identificar las regiones y subregiones territoriales con mayores riesgos.



## 4. QUÉ NO HACER EN LA ATENCIÓN A MUJERES Y PERSONAS LGBTI.

Bajo ninguna circunstancia deben presentarse algunos de los siguientes elementos en la atención:

**Prejuicios y estereotipos:** Los servicios de justicia deben estar libres de imaginarios sexistas que conducen a normalizar la violencia y subestimar la vulneración de los derechos de las mujeres y de las personas LGBTI, ya que estos generan como consecuencia barreras de acceso a la justicia, revictimización y desprotección.

Quienes prestan la atención deben reconocer los prejuicios negativos que tienen frente a las diferentes personas que atienden y tener la capacidad de separarse de ellos, en especial, cuando prestan un servicio de atención al público.

Dentro de los prejuicios y estereotipos que deben ser erradicados en las esferas de abordaje de la justicia se encuentran los siguientes ejemplos:

- Considerar que la violencia basada en género es un hecho normal propio del relacionamiento social.
- Creer que actos de discriminación y violencia contra las mujeres y las personas LGBTI son hechos menores que no ameritan ser atendidos.
- Estimar que las condiciones de vida de la víctima justifican la violencia en su contra. Por ejemplo, que ejerza la prostitución, el trabajo sexual, sea habitante de calle, consumidora de estupefacientes o tenga una pareja del mismo sexo, entre otros.
- Normalizar la violencia o la amenaza y vulneración de los derechos de la mujer

o la persona LGBTI, a partir de la ropa que lleva, sus hábitos, gustos personales, lugares que frecuenta, parejas, etc.

- Minimizar la violencia por creer que son “agresiones pasionales” o sugerir que se está ante supuestos de ira o intenso dolor, como atenuante de la responsabilidad.
- Creer que la identidad de género u orientación sexual diversa es una enfermedad o desviación, y no una decisión autónoma.
- Asumir la orientación sexual de una persona por su expresión de género (la forma en la que se viste, habla o se expresa).
- Desestimar la violencia intrafamiliar por considerar que se dieron agresiones mutuas, sin examinar si ellas respondían a una defensa.
- Exigir que la víctima de cualquier delito sexual demuestre que resistió significativamente el acto para que pueda ser considerado como tal.
- Desconocer la violencia denunciada al estimar que los testigos de los actos no eran presenciales o que el vínculo matrimonial debe prevalecer para mantener la unidad familiar.
- Tomar decisiones sustentadas en que el lugar de la mujer es junto a su esposo y que, en consecuencia, el vínculo matrimonial debe prevalecer a pesar de la violencia para mantener la unidad familiar.
- Entender que la violencia intrafamiliar es un asunto íntimo y doméstico que está exento de la intervención del Estado.
- Prevalecer la relación familiar, ordenando el mantenimiento de las visitas del padre a sus hijos e hijas, sin importar si este cometió actos violentos contra de la madre.
- Descalificar la credibilidad de la víctima por su forma de vestir, su ocupación laboral, su conducta sexual o su relación con el agresor.
- Desconocer el dictamen forense sobre el nivel de riesgo de la violencia, al considerar que este se fundamenta en la versión de la denunciante y que no fue contrastado con un dictamen realizado al agresor.
- Analizar la versión de la mujer bajo el prejuicio de que la motivación de las denuncias de violencia tienen origen en no haber superado la finalización de la relación sentimental, el deseo de resultar vencedora en el juicio de divorcio u obtener venganza, o que ha deformado los hechos, exagerando su magnitud.

- No reconocer el carácter de familia de las personas del mismo sexo.
- Desestimar la gravedad de la violencia por inexistencia de secuelas significativas físicas o psicológicas, o porque no se asume la actitud de inseguridad, angustia o depresión que se cree debe demostrar y que se espera en ella, o porque la víctima no haya denunciado inmediatamente el hecho.
- Considerar que si una persona tiene una orientación sexual o identidad de género diversa es un peligro para niños, niñas o familiares. La orientación sexual o la identidad de género no se contagian y no implican por sí mismas que una persona sea un agresor.
- Justificar los tratos violentos y denigrantes por pensar que en las personas LGBTI ese es un riesgo ordinario de la relación sentimental entre la víctima y el agresor.
- Culpabilizar a la mujer o persona LGBTI de la violencia recibida por no divulgar su orientación sexual o identidad de género, haber elegido no estar acompañadas en ciertos lugares, estar solas a determinadas horas, no cumplir los roles de sumisión o servilismo esperados en ellas, estar en actividades o escenarios no “apropiados”, hacer que el hombre pierda los estribos, entre otras razones.
- Pensar que la violencia es algo propio de las dinámicas entre parejas del mismo sexo.
- Estimar que un relato puede hacer parte de un imaginario fantasioso que lleva a mentir, a construir fantasías y delirios y a desdibujar la realidad como parte de una fijación romántica.
- Creer que las lideresas y defensoras de derechos humanos despliegan su acción como estrategia de miembros, colaboradores o simpatizantes de grupos adversarios.
- Considerar que las lideresas y defensoras de derechos humanos buscaron la violencia en su contra al contrariar el imaginario conforme al cual su posición de mujer les exige limitarse al escenario privado con una actitud de sumisión y obediencia.
- Partir de que las prácticas de exigibilidad de derechos y trabajo cívico y comunitario de las lideresas y defensoras de derechos humanos son acciones que atentan contra el orden social, en el que desde una mirada machista y patriarcal se le exige a las mujeres limitar su intervención a la esfera privada, al trabajo doméstico, al cuidado de maridos, hijos e hijas y personas a cargo<sup>41</sup>.

**Actuaciones revictimizantes.** Se somete a violencia institucional a la mujer o a las personas LGBTI cuando se presentan en la oferta de justicia hechos como los que a continuación se señalan:

---

41 Corte Constitucional. Auto 098 de 2013. M.P Luis Ernesto Vargas Silva.

- No considerar como suficiente el relato de la víctima para dar curso a la ruta de justicia y orientación requerida. Y supeditar la acción a la presentación de evidencias o pruebas.
- Supeditar la credibilidad de la denuncia a una evaluación de las condiciones psicológicas de las mujeres o personas LGBTI.
- Pedir a la víctima que ratifique su denuncia o enfatizar en si está segura que desea que el sistema de justicia aborde el caso.
- Exponer a la víctima al contacto con el agresor, compartir un mismo espacio o exigir la confrontación o careos con el mismo.
- Demandar que la víctima narre en repetidas ocasiones los dolorosos hechos que tuvo que enfrentar.
- Sustentar una decisión en las opiniones de los testigos o en los juicios de valor que emiten otras personas sobre la vida privada de la persona usuaria del servicio.
- Supeditar la respuesta de la justicia al impulso que dé la víctima al caso.
- Conciliar la violencia intrafamiliar.
- Promover conciliaciones sobre temas pendientes de solución entre víctima y agresor, sin el consentimiento de la mujer o la persona LGBTI.
- Deducir el consentimiento de la víctima a la ocurrencia de los hechos a partir de palabras, conductas, silencios, falta de resistencia, omisión de denuncia oportuna o actuaciones posteriores.
- Realizar preguntas impertinentes y/o inconducentes.
- Partir de que no hubo vulneración de derechos por haberse puesto la mujer o la persona LGBTI en incapacidad de resistir, ya sea por haber consumido alcohol o sustancias psicoactivas.
- Subestimar la sensación de peligro expresada por la mujer o la persona LGBTI.
- Generar opiniones personales, reproches, dar consejos religiosos o de índole diversa a la legal.
- Compartir lo expresado por la persona usuaria con otros funcionarios o solicitantes del servicio.



- Pedir a la persona usuaria narrar su caso al encargado de la seguridad del lugar, como requisito para evaluar la pertinencia de su ingreso a la entidad.
- Solicitar a la persona usuaria que entregue a su agresor comunicaciones, notificaciones o documentos propios de la actuación ante la justicia.
- Solicitar autorización al padre de los hijos o hijas menores de edad para brindarles protección.
- Pedir nuevamente declarar los hechos durante la evaluación del riesgo cuando lo que se necesita es conocer puntualmente amenazas y vulnerabilidad a nuevos hechos de violencia.
- Decidir conflictos respecto a los hijos a partir de la orientación sexual y/o la identidad de género de los padres o madres.
- Ignorar el género identitario y brindar un trato que no corresponde con la identidad de género de la persona.
- Recomendar u ordenar tratamientos psicológicos o psiquiátricos por la identidad, expresión de género u orientación sexual de una persona.
- Exigir o pretender que la persona actúe, piense o sienta como lo hace usted.
- Tratar como varón a una mujer trans o como mujer a un hombre trans.
- Exigir a la persona usuaria revelar su orientación sexual o identidad de género, al igual que supeditar la atención a su respuesta.
- Abordar de manera segregada a la familia cuando se presenta una situación de violencia contra la mujer, sin considerar en las decisiones la existencia de hijos.
- No respetar la decisión de la persona de no hacer pública su orientación sexual, expresión y/o identidad de género.
- No dar curso inmediato a las medidas de atención y protección necesarias para la víctima.
- No permitir acompañamiento jurídico a las víctimas en las audiencias y en el proceso de solicitud de medidas de atención y protección.
- Desconocer el rol de lideresa y/o defensora de derechos humanos y por tanto, los riesgos asociados a la vida, integridad y seguridad que se derivan del desarrollo de sus actividades.

- Desechar que la violencia contra las mujeres lideresas y defensoras de derechos humanos es una forma de violencia basada en género, que busca castigar su intervención en espacios públicos y políticos.
- Omitir que el estado de desprotección de las lideresas y defensoras de derechos humanos se intensifica ante condiciones tales como la edad, la orientación sexual, la situación económica y la pertenencia étnica, las cuales constituyen elementos que profundizan la vulnerabilidad de género.
- Ignorar que el rol de lideresas y defensoras de derechos humanos convierte a las mujeres en blanco de agresiones ejemplarizantes y de actos violencia de género acentuados en razón de su condición femenina y con ocasión de su actividad de promoción y defensa de los derechos humanos<sup>42</sup>.
- No considerar que la violencia ejercida contra lideresas y defensoras de derechos humanos pretende coartar su libertad de pensamiento, opinión, expresión, locomoción, asociación, reunión, entre otros.
- No reconocer que las lideresas y defensoras de derechos humanos sufren distintos actos de violencia como métodos para intimidarlas o silenciarlas, afectando no solo sus vidas sino también a su entorno familiar y social.
- No tomar en serio las amenazas que son denunciadas por las lideresas y defensoras de derechos humanos.
- Creer que las amenazas, hostigamientos y ataque en contra de las mujeres lideresas y defensoras de derechos humanos son un tipo de violencia común, cuando la verdad es que los ataques contra ellas obedecen a un tipo de violencia sociopolítica de género y a un esquema preconcebido de exterminación, desintegración y desestímulo de las actividades reivindicatorias de los derechos fundamentales que promueven<sup>43</sup>.

42 Corte Constitucional. Auto 098 de 2013. M.P Luis Ernesto Vargas Silva.

43 Ibidem



## 5. Hitos del Servicio.

### 5.1. Alistamiento.

- **Identificación y eliminación de barreras:** Oriente sus esfuerzos a la superación de las barreras que tienen que deben las mujeres y las personas LGBTI para acceder a los servicios bajo su competencia. Entre ellas están las siguientes:
  - » Desconocimiento de derechos y rutas para acceder a la justicia.
  - » Percepción de ser causantes de la violencia en su contra.
  - » Falta de confianza y credibilidad en el sistema.
  - » Temor a ser estigmatizadas, rechazadas socialmente o abandonadas, al exigir sus derechos ante los operadores.
  - » Miedo a represalias.
  - » Temor a afectar a los hijos e hijas.
  - » Sentimiento de lealtad generada por la filiación o relación de pareja, a pesar de la ocurrencia de hechos victimizantes.
  - » Labores de cuidado o del hogar que les impiden desplazarse hasta las instalaciones en las que se brindan los servicios.
  - » Horarios de los servicios de justicia no coincidentes con aquellos en los que usualmente suceden la mayoría de hechos victimizantes por razones de género, o con aquellos que pueden ser utilizados por las mujeres para acudir a la justicia.
  - » Falta de acceso a un asesoramiento de calidad y competente en cuestiones

de género.

- » Insuficiente privacidad para exponer asuntos que requieren la intervención de la justicia.
- » Vergüenza por expresar situaciones de victimización en su contra.
- » Temor a que no se le crea, a enfrentar a la contraparte o a no tener suficientes pruebas que respalden su palabra.

- **Espacios con enfoque de género:** Disponga o adecúe la infraestructura de manera que la persona usuaria se sienta segura y cómoda y cuente con espacios privados para relatar los hechos. Se debe contar con salas de espera acogedoras, espacios en donde no tenga que estar en contacto con su agresor y condiciones amigables para los hijos y/o hijas menores de edad que las acompañan. Asegúrese de contar, por ejemplo, con baños con cambiadores para bebés.
- **Espacios accesibles.** Se deben eliminar los obstáculos materiales palpables o contruados que impiden o dificultan el acceso a las zonas comunes (recepción, salas de audiencia, sala de espera, baños, pasillos, entre otros) de personas con discapacidad o con coches para bebés.
- **Accesibilidad a la comunicación:** Si se trata de una persona perteneciente a alguna etnia que no habla español o una persona con discapacidad sensorial, asegúrese de contar con traductor o con intérprete en lengua de señas colombiana, respectivamente.
- **Accesibilidad a la información:** Tenga presente las condiciones de formación, alfabetismo, discapacidad, entre otros, para transmitir información de manera que se facilite la comprensión de la misma. Toda información virtual, telefónica, escrita o verbal debe ser transmitida con un lenguaje claro y sencillo. Por ejemplo, frases simples y cortas; voz coloquial y activa; lenguaje directo, específico y concreto.

La información escrita debe caracterizarse por ser de lectura fácil, recurriendo a terminología no técnica. En los diversos formatos<sup>44</sup> que emplea y los modelos de las comunicaciones requeridas para la prestación del servicio o en el marco del mismo, se requieren criterios de sencillez y universalidad en su redacción y presentación.

- **Formación:** Capacite a todo el personal que hace parte de la cadena de atención de la persona usuaria en asuntos relacionados con género y, en particular, en aspectos vinculados al trato inclusivo.

---

44 Formato alternativo. el artículo 8° de la Ley 1712 de 2014, se entenderá por formato alternativo, la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública o se permite su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad, en aplicación del criterio diferencial de accesibilidad.

- **Identificación de la violencia:** Ajuste los formatos y demás opciones para solicitar el servicio, de manera que incorporen la posibilidad de identificar si entre la persona usuaria y la otra parte hay antecedentes de violencia.
- **Divulgación:** Disponga en un lugar visible, de forma sencilla y gráficamente amigable, cuáles son los derechos y los deberes de las mujeres y de las personas LGBTI en el marco del servicio ofertado.
- **Oferta local:** Identifique quiénes pueden prestar apoyo interdisciplinario para la atención a mujeres, las personas LGBTI y población con discapacidad, así como consultorios jurídicos, organizaciones o redes a las que en determinado momento puede recurrir para prestar un mejor servicio. Elabore una lista de entidades o personas a quienes pueda acudir en caso de presentarse una situación de crisis emocional o algún imprevisto que no pueda contenerse desde su servicio.
- **Coordinación y articulación:** Genere alianzas y sinergias con las diferentes instancias locales que pueden concurrir a la atención de casos. Defina estrategias que permitan la atención del caso y el aprovechamiento de la información obtenida por otras instancias, sin generar desgaste o revictimización de la persona usuaria.

## 5.2. Acogida.

Este hito marca el primer encuentro de la persona usuaria con la entidad. Consiste en dar recepción a la persona usuaria o usuario e indicar a quién dirigirse o cómo solicitar turno de atención. Para que este momento del servicio resulte inclusivo, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- **Ingreso:** Si el primer contacto de la personas es con un/a guardia de seguridad, no se le debe solicitar que exponga su problemática. Simplemente se le debe indicar ante quién dirigirse o cómo solicitar un turno de atención.
- **Priorización de la atención.** Confiera prioridad en el turno a mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad, población étnica, personas con signos de alteración emocional o violencia física, lideresas y defensoras de derechos humanos, o a quienes acudan al servicio acompañados de niños o niñas.

## 5.3. Recepción del caso.

Es allí donde se debe dar la primera orientación a la persona usuaria acerca de cómo y a dónde dirigirse dentro de las instalaciones de la entidad.

- **Direccionamiento:** Pregunte a la persona usuaria qué servicio requiere (en caso de que se presten varios servicios). Cuando la persona no tenga certeza de a qué servicio recurrir, dirija la atención a un/a profesional que pueda conocer de las circunstancias del caso y orientar el servicio.

Si identifica que acude al servicio por ser víctima de violencia, de inmediato traslade el caso a un/a profesional idóneo/a. No solicite a la persona usuaria que relate los hechos sin necesidad.

- **Registro:** Si es necesario que el servicio se solicite a través de formularios, la información y preguntas contenidas en él deben estar explicadas de forma clara. Esto también aplica para la información que debe ser entregada por escrito en este hito, por ejemplo, folletos informativos. Se recomienda que los formatos además del sexo, incluyan si la persona se auto reconoce como perteneciente a un grupo étnico, si es persona en condición de discapacidad, LGBTI, así como dejar registrado si es lideresa o defensora de derechos humanos.

Cuando la atención sea para niños, niñas y adolescentes, tenga en cuenta que están en proceso de formación y desarrollo físico y psicológico, lo que implica un lenguaje apropiado. Para hacer la identificación, verifique la información con las personas adultas acompañantes.

- **Privacidad:** Si la circunstancia lo amerita, lleve a la persona a un lugar más adecuado, para transmitirle la información requerida o guiarle en la ruta de atención.

#### 5.4. Asesoramiento y competencia.

En esta fase se indicará a la persona cuál es la ruta a seguir y las opciones que tiene frente al caso planteado.

- **Escucha activa:** Preste atención a las necesidades que expresan las personas usuarias, sea receptivo ante las opiniones y preguntas y fíjese en la expresión de las emociones. Conserve un lenguaje corporal y verbal adecuado para transmitir su actitud de escucha.
- **Ajustes razonables:** Evalúe la necesidad de realizar ajustes razonables a partir de las características y particularidades de las personas usuarias, entendidos como las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar el acceso y participación efectiva en los servicios ofertados. Los ajustes razonables pueden conllevar cambios en la forma habitual de atención y su denegación para un caso en particular, siempre que no sean desproporcionados, constituye discriminación, especialmente si la persona usuaria tiene alguna discapacidad.

Pregúntele directamente a la persona si necesita apoyos y cuáles. Nadie mejor que ella para identificar cómo proceder. Puede recurrir a las siguientes preguntas para identificar qué apoyos se pueden requerir:

- ¿Cuál es la manera que la persona emplea para comunicarse?
- ¿Usted sabe leer y escribir?
- ¿Usted necesita que alguien le ayude a comunicar sus ideas?
- ¿Cómo comprender mejor la información? (Escrita, verbal, con imágenes, con señas, entre otras.)

- **Humanización del servicio:** Tenga en cuenta el estado emocional de quien solicita el servicio y priorice siempre la seguridad y la condición emocional, por encima del rigor procesal. Si lo estima pertinente, recurra de inmediato al equipo interdisciplinario.
- **Comunicación asertiva:** Hable de manera clara y evite términos técnicos, a menos que pueda cerciorarse de que fue comprendido el mensaje. Genere empatía, propicie un ambiente de confianza y seguridad, permita que tranquilamente y con plena libertad se expongan el caso, las dudas, temores y prevenciones que puedan tenerse.

Sea cuidadoso con las preguntas y la conversación que tiene con personas que pertenecen a algún grupo étnico, sea respetuoso con su concepción del mundo.

En la entrevista de niños, niñas y adolescentes reconozca su individualidad realizando una comunicación directa, no mediada por sus padres o acudientes.

- **Información a la Persona Usaria:** Brinde información que resulte plenamente comprensible, veraz, oportuna, completa y accesible sobre los servicios que se prestan, la ruta que debe seguirse, en qué consiste, qué esperar, cuál es el rol activo que desempeña la persona solicitante, qué duración puede tener, cuáles pueden ser los resultados de la actuación, qué implicaciones tiene, etc.

Informe, como mínimo, sobre los siguientes derechos y deberes:

#### **Derechos:**

- » Recibir atención integral
- » Ser tratadas con dignidad, privacidad y respeto en cualquiera de las actuaciones (entrevista, intervención médica, legal o social, audiencias y otras propias del trámite que se desarrolle).
- » Protección de su intimidad, garantía de su seguridad y la de familiares y testigos.
- » Ser informadas sobre los trámites y ante quiénes se deben adelantar, las etapas que lo componen, los tiempos en los que se desarrollan, su participación en ellos, el objeto de los mismos, las personas que tendrán alguna actuación, entre otros.
- » Participar activamente en todas las actuaciones que demandan su intervención.

- » Ser asistidas por un traductor o intérprete en el evento de no conocer el idioma oficial o de no poder percibir el lenguaje por los órganos de los sentidos.
- » Decidir voluntariamente si puede ser confrontada con el agresor en cualquier espacio de atención y en los procedimientos administrativos, judiciales o de otro tipo.
- » En caso de ser víctimas de violencia basada en género, tener acceso a un servicio de orientación y consejería gratuito para ella y su familia.
- » Dar su consentimiento para los exámenes médico-legales y escoger el sexo del médico para la práctica de los mismos.
- » En caso de ser víctimas de violencia sexual, tener acceso gratuito e inmediato a exámenes y tratamientos para prevención de enfermedades de transmisión sexual, examen y tratamiento para trauma físico y emocional, recopilación de evidencia médico legal, recibir asesoría sobre los casos en los que la interrupción voluntaria del embarazo no tiene consecuencias de carácter penal.
- » Posibilidad de acceso a indemnización por los perjuicios ocasionados.
- » Recibir protección especial, efectiva y célere.
- » Acceder a una reparación integral.
- » Respeto hacia las decisiones que adopte como usuario o usuaria y el proceso personal que requiera para llegar a ellas.
- » Posibilidad de acceder a medidas de atención, según el caso.

#### **Deberes:**

- » Respeto.
  - » Buena fe.
  - » Atender las citaciones y requerimientos que se realicen.
  - » Verdad.
  - » Debido uso de las instalaciones.
  - » Conservar la confidencialidad.
  - » Informar oportunamente si existen antecedentes previos de violencia con la otra parte.
- **Recolección de información:** Asegúrese de que en la entrevista recopile toda la información suficiente para usted y para las demás entidades que pueden confluir en la atención del caso, de suerte que la persona solicitante del servicio no tenga que ser revictimizada con la exposición de los hechos en repetidas ocasiones.
  - **Determinación de competencia:** Identifique si hay presencia de algún tipo de violencia, el contexto y las situaciones específicas, diferentes o desiguales en que se encuentra la persona usuaria. Si determina que es competente, asuma el conocimiento del caso. De lo contrario, efectúe la remisión o active la ruta respectiva ante la instancia que debe asumir competencia.



- **Articulación para la Protección.** Asegure la adopción de medidas eficaces e idóneas que prevengan la consumación de los riesgos. En todos los casos proceda a solicitar protección inmediata y urgente cuando se trata de una posible vulneración a los derechos de mujeres líderes o defensoras de derechos humanos.

### 5.5. Activación de la ruta de remisión del caso.

En esta fase la persona que colabora con la justicia reconoce que no tiene competencia para asumir el caso y direcciona a la persona usuaria para que se active la ruta de atención integral y así garantizar la protección, recuperación y restitución de sus derechos vulnerados.

- **Sectores del Estado que integran la ruta en casos de violencia:**
  - i. Sector Justicia: Fiscalía General de la Nación, Policía Judicial, jueces de Familia, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses y Comisarías de Familia.
  - ii. Sector Salud: IPS y secretarías de salud municipales y departamentales.
  - iii. Sector del Ministerio Público: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y Personerías Municipales.
- **Remisión del caso:** Una vez se identifica que no se tiene competencia para asumir el caso, se realiza la respectiva remisión a la entidad competente. Dicha remisión se hace de manera integral y adecuada para evitar la revictimización de la persona usuaria. Explíquese por qué no puede asumir el caso y la entidad que tiene competencia para recibirlo. Verifique la existencia y competencia de la entidad y entréguele la dirección completa del lugar al que debe dirigirse. Verifique e informe días y horarios de atención y opciones de transporte que tiene.

Por ningún motivo realice remisiones a entidades respecto de las cuales no tiene certeza que sean competentes para atender a la persona usuaria. En caso de duda, remítase a **LegalApp (www.legalapp.gov.co)**, sitio web que le permitirá conocer las rutas de acceso a la justicia, orientar al ciudadano a donde dirigirse y le brindará la información de la ubicación de la autoridad indicada.

Cuando se trata de líderes y defensoras de derechos humanos, adelante las remisiones que se requieran para velar porque ellas puedan continuar con las actividades propias de su labor libremente, sin restricciones indebidas y bajo la protección del Estado (libertad de reunión y asociación, conformación de organizaciones, asociaciones o grupos no gubernamentales, comunicación con organizaciones no gubernamentales e intergubernamentales, publicación y difusión de información sobre los derechos humanos, debatir acerca del cumplimiento de los derechos y mantener y firmar una opinión al respecto, presentar críticas a la gestión gubernamental y denunciar incumplimientos y obstáculos para la realización de los derechos humanos,

asistir a audiencias y eventos públicos, participar en actividades pacíficas contra la violación de los derechos humanos con la protección del Estado, obtener una protección efectiva de las leyes nacionales al reaccionar u oponerse pacíficamente a la vulneración de tales derechos humanos por hechos imputables a miembros del Estado o a particulares, utilizar los recursos provistos por los sistemas jurídicos nacionales para promover y proteger los derechos humanos)<sup>45</sup>.

- **Envío de información:** La información que se consignó en los formularios o bases de datos deberá enviarla a la entidad competente, protegiendo la privacidad y reserva de identidad la persona usuaria, con el fin de que esta no deba volver a relatar los hechos y la información que brindó en el primer momento de la atención.

Comuníquese con la entidad para informarle la remisión del caso.

**Cierre de atención:** Verifique el estado emocional de la persona usuaria y valide la comprensión de la información entregada. Sus necesidades deben ser priorizadas hasta el final de la atención.

## 5.6. Materialización de la atención inclusiva.

Evalúe internamente la manera en la que se prestaron los servicios e identifique aspectos susceptibles de mejora en el marco de la garantía de la inclusión en la prestación de los servicios.

Diseñe y aplique una encuesta de satisfacción la persona usuaria y evalúe las sugerencias o quejas recibidas. Adopte correctivos y verifique su implementación.

---

45 Corte Constitucional. Auto 098 de 2013. M.P Luis Ernesto Vargas Silva.



## 6. Lenguaje incluyente.<sup>46</sup>

Adoptar el lenguaje incluyente en nuestras conversaciones y escritos ayuda a promover la igualdad de género, sin que esto implique una ridiculización del lenguaje o utilizar formas inapropiadas de las normas gramaticales. Para adoptar el lenguaje con sensibilidad de género tenga en cuenta las siguientes estrategias:

- 1. No se recomienda:** Usar el símbolo [ @ ] ni la [ x ] para sustituir vocales al referirse a ambos géneros.
- 2. Evite expresiones discriminatorias**
- 3. Evite expresiones con connotaciones negativas.** Estas connotaciones se producen por una concepción estereotipada de las características de los géneros.

Ejemplos:

- Compórtese como un varón
- Los hombres no lloran
- Compórtese como una señorita.
- Está actuando como una niña.
- Parece una vieja.

<sup>46</sup> Esta guía se realizó siguiendo las orientaciones de ONU Mujeres para el empleo de un lenguaje incluyente. Disponible en: <http://www.un.org/es/gender-inclusive-language/guidelines.shtml>. Recuperado:6 de marzo de 2019.

#### 4. Evite expresiones que perpetúan estereotipos de género.

Se deben abolir los estereotipos sobre los roles socialmente asignados a los géneros, y las nociones tradicionales de los cargos y profesiones dirigidas a un género específico.

Uso habitual	Uso inclusivo
Los hombres ayudan en la casa	Los hombres hacen tareas domésticas
Los médicos y las enfermeras atienden a las víctimas de violencia física	El personal médico atiende a las víctimas de violencia física.

#### 5. Utilice pares femeninos y masculinos.

Utilice la versión femenina y masculina de la misma palabra. No abuse de este recurso, debido a que puede dificultar la lectura y restar precisión al texto.

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
Los niños tienen derecho a una vida libre de violencia	Los niños y las niñas tienen derecho a una vida libre de violencia

Nota: No caiga en la ridiculización del lenguaje inclusivo. Ejemplo: miembras y miembros del Comité.

#### 6. Utilice estrategias tipográficas.

Puede utilizar la barra [/] o los paréntesis [( )] para explicar el femenino, por ejemplo, para mencionar cargos sin hacer referencia a la persona. Se recomienda usarlos en enunciados o textos cortos y no abusar de este recurso porque sobrecarga el texto y dificulta su lectura.

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
El Comisario se ocupará de proteger los derechos de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar	El/la Comisario/a se ocupará de proteger los derechos de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.
El psicólogo realizará la entrevista	El/la psicólogo/a realizará la entrevista.

**7. Evite usar el masculino para designar profesiones, carreras o cargos que tienen su correspondiente forma femenina.**

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
María Camila, Juez de Familia	María Camila, Jueza de familia
Fernanda, abogado	Fernanda, abogada
Laura, Comisario de Familia	Laura, Comisaria de Familia
Clara, Magistrado Ponente	Clara, Magistrada Ponente

**8. Utilice ‘hombres’ y ‘mujeres’ cuando la situación comunicativa lo requiera para hacer explícitos ambos grupos.**

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
La violencia intrafamiliar afecta a las mujeres.	La violencia intrafamiliar afecta a hombres y mujeres.

**9. Utilice el grupo, la institución, el órgano o la función cuando no sea necesario mencionar el cargo u ocupación.**

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
Los jueces	El poder judicial, la magistratura.

**10. Utilice sustantivos colectivos para referirse a conjuntos de personas, evite referirse a grupos de población usando masculino plural.**

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
Los jóvenes	La juventud
Los niños	La infancia
Los ciudadanos	La ciudadanía
Los colombianos	La población colombiana

### 11. Utilice la palabra ‘persona’.

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
Todos tienen derecho a un sistema de justicia.	Todas las personas tienen derecho a un sistema de justicia.
El desplazado	La persona desplazada
El solicitante del servicio	La persona solicitante del servicio

### 12. Utilice el pronombre relativo ‘quien(es)’, los pronombres indefinidos ‘alguien’, ‘nadie’ y ‘cualquiera’ y el adjetivo indefinido ‘cada’.

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
Todos pueden acudir a los consultorios jurídicos.	Cualquiera que no tenga recursos económicos puede acudir a un consultorio jurídico.

### 13. Utilice construcciones con ‘se’ impersonal.

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
El lugar donde fue inscrito.	El lugar donde se inscribió.
Los usuarios deben diligenciar el formulario en la oficina.	El formulario se debe diligenciar en la oficina.
Los usuarios contarán los hechos a...	Se contarán los hechos a...

### 14. Omite el agente cuando sea posible.

Ejemplo:

Uso habitual	Uso inclusivo
Los usuarios recibirán información sobre sus derechos.	Habrà información sobre derechos.

**15. Usar el infinitivo y el gerundio.**

Ejemplo:

<b>Uso habitual</b>	<b>Uso inclusivo</b>
Es necesario que el comisario tenga una cuenta para acceder a la aplicación.	Es necesario tener una cuenta para acceder a la aplicación.

## ANEXOS

### Autoridades que atienden casos de violencia contra la mujer

ENTIDAD		COMPETENCIA PRINCIPAL
<b>Fiscalía General de la Nación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política, artículo 250.</li> <li>Ley 906/04 (Código de Procedimiento Penal).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirigir las investigaciones penales por posibles delitos.</li> <li>Velar por la protección de las víctimas.</li> <li>Solicitar medidas de protección para mujeres en casos de violencia en el ámbito familiar y fuera de éste.</li> </ul>
<b>Policía Judicial permanente</b> Ley 906/04 Artículo 201 y ss.	<b>CTI de la Fiscalía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar a la Fiscalía en la investigación de posibles delitos. Pueden recibir denuncias, querrelas, realizar actos de investigación urgentes.</li> <li>Si se requiere practicar examen médico-legal a la víctima deben acompañarla al centro médico.</li> </ul>
	<b>SIJIN de la Policía</b>	
	<b>DIJIN de la Policía</b>	
<b>Comisaría de Familia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 1098/06, arts. 83 y ss.</li> <li>Decreto 4840/07.</li> <li>Ley 1878 de 2018.</li> <li>Ley 294/96.</li> <li>Ley 575/2000</li> <li>Decreto 652/2001</li> <li>Ley 1257/2008</li> <li>Decreto 4796/2011</li> <li>Decreto 4799/2011</li> <li>Directiva Procurador 002/2012</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Decretar medidas de protección y de atención para garantizar, prevenir, proteger y reparar los derechos de las mujeres víctimas cuando haya violencia en el ámbito familiar.</li> <li>Restablecer los derechos de las y los integrantes de la familia en caso de violencia intrafamiliar.</li> </ul>
<b>Juzgados Civiles o Promiscuos Municipales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 1257/2008, art. 16</li> <li>Decreto 4799/2011, art. 2.</li> <li>Decreto 2734/2012, arts. 4,6 y 7.</li> <li>Decreto 780/16, arts. 2.9.2.1.2.3 y 2.9.2.1.2.4</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirigir las audiencias y velar por la seguridad de las víctimas otorgando las medidas de protección y atención necesaria.</li> <li>Actúan de manera subsidiaria cuando no haya Comisaría de Familia en el municipio.</li> </ul>
<b>Juzgados de Control de Garantías</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 1257/2008, art 17.</li> <li>Decreto 4799/2001, art 17.</li> <li>Decreto 2734/2012, arts. 4, 6, y 7.</li> <li>Decreto 780/16, art. 2.9.2.1.2.4.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Por solicitud de la víctima o la Fiscalía, decreta medidas de protección cuando la violencia se ejerce en el ámbito familiar o por fuera de éste.</li> <li>Además, debe dirigir las audiencias y velar por la seguridad de las víctimas.</li> </ul>
<b>Policía Nacional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 906/2004, art 213.</li> <li>Decreto 4799/2011, arts. 3 y 6</li> <li>Decreto 2734/2012 arts. 2 y 6.5; Código Nacional de Policía arts. 29 a 33; Decreto 780/16</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumple labores fundamentales en materia de protección, atención, asistencia a las víctimas y recepción de denuncias, entre otras.</li> <li>Debe desplazarse al lugar de los hechos, acompañar a las víctimas a las instituciones de salud, protección y acceso a la justicia, apoyar a la ejecución de medidas, etc.</li> </ul>



ENTIDAD	COMPETENCIA PRINCIPAL
<p><b>Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 938/2004, art 34 y ss.</li> <li>• Ley 906/2004, art 204</li> <li>• Decreto 780/16, art. 2.9.2.4.3.2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar apoyo científico y técnico a la administración de justicia en Medicina Legal y Ciencias Forenses, cuando es solicitado por Fiscales, Jueces, Policía Judicial, Defensoría del Pueblo y demás autoridades competentes.</li> <li>• En desarrollo de ello, realiza valoraciones forenses, establece incapacidades, entre otros.</li> </ul>
<p><b>Ministerio Público</b> Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y Personerías Municipales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución política arts. 118, 277, 278, 28</li> <li>• Ley 24/1992.</li> <li>• Ley 136/1994</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por la promoción, ejercicio, protección y defensa de los derechos de las mujeres.</li> <li>• Vigilar que las demás entidades públicas comprometidas con estos derechos cumplan sus funciones.</li> <li>• Intervenir ante las diferentes jurisdicciones y procesos en defensa de estos derechos.</li> <li>• Adelantar investigaciones por faltas disciplinarias de los servidores públicos.</li> </ul>
<p><b>Instituciones Prestadoras de Salud y Empresa Social del Estado -ESE-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1257/2008, arts. 8 y 13</li> <li>• Resolución 412/2000 del Ministerio de la Protección Social (hoy Ministerio de Salud y Protección Social) -Guía de la mujer maltratada-</li> <li>• Resolución 459/2012 del Ministerio de Salud y Protección Social - Modelo y Protocolo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar atención física y en salud mental.</li> <li>• Recoger evidencia forense, preservar y garantizar la cadena de custodia.</li> <li>• Activar los procesos intersectoriales y de recuperación.</li> <li>• Accionar medidas de protección y garantizar las medidas de atención requeridas.</li> </ul>
<p><b>Autoridades Indígenas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política arts. 7, 70, 246.</li> <li>• Ley 906/2004, art. 30</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar justicia en los casos en que corresponde a la Jurisdicción Especial Indígena, velar por la protección de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar (Ley 1257/2008, art 16)</li> <li>• Articular acciones con las autoridades estatales para la atención en casos de mujeres indígenas víctimas.</li> </ul>
<p><b>Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1448/2011, arts. 166 y 172</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina el Sistema Nacional para la Atención y Reparación a las víctimas desde un enfoque diferencial de género y de manera corresponsable con las entidades territoriales.</li> </ul>

**Fuente:** Tomado y adaptado de 'Herramientas para defender a las mujeres de la violencia dentro y fuera del conflicto armado', FENALPER (Federación Nacional de Personeros de Colombia), FJT (Fondo de Justicia Transicional) y PNUD (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo).

INSTRUMENTO DE RECEPCIÓN DEL CASO			
Fecha de entrevista:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Día	Mes	Año
Ciudad:	_____		
I. Datos de identificación			
A. Datos de identificación de la persona usuaria			
1. Nombres:	_____		
2. Apellidos:	_____		
3. Fecha de nacimiento	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Día	Mes	Año
4. Edad:	_____		
5. Identificación	C.C. <input type="text"/>	T.I. <input type="text"/>	C.E. <input type="text"/> Otro: _____
6. Número:	_____		
7. Dirección:	_____		
8. Sexo	H <input type="text"/>	M <input type="text"/>	
9. Género	M <input type="text"/>	F <input type="text"/>	Trans <input type="text"/>
10. Relación de pareja:	Soltero/a <input type="text"/>	Casado/a <input type="text"/>	Unión libre <input type="text"/>
	Separado/a <input type="text"/>	Viudo/a <input type="text"/>	divorciado/a <input type="text"/>
11. De acuerdo con la cultura, pueblo, rasgos físicos es o se reconoce como:			
Indígena <input type="text"/>	Raizal <input type="text"/>	Rom o Gitano/a <input type="text"/>	Afrodescendiente <input type="text"/>
Ninguno <input type="text"/>	Otro <input type="text"/>		
12. ¿Tiene alguna discapacidad?	Sí <input type="text"/>	No <input type="text"/>	¿Cuál? _____
13. Afiliación al Sistema de Seguridad Social	Sí <input type="text"/>	No <input type="text"/>	¿Cuál? _____
14. ¿Se encuentra en estado de embarazo?	Si <input type="text"/>	No <input type="text"/>	NA <input type="text"/>
15. Ocupación:	_____		
B. Datos de la contraparte o de la persona agresora			
1. Nombres y apellidos:	_____		
2. Lugar de nacimiento:	_____		
3. Edad aproximada:	_____		
4. Dirección de residencia:	_____		
5. Ocupación:	_____		
6. Sexo	H <input type="text"/>	M <input type="text"/>	
7. Género	M <input type="text"/>	F <input type="text"/>	Trans <input type="text"/>

7. Género  M  F  Trans

8. Relación con la contraparte o la persona agresora:

Cónyuge/Compañero/a	<input type="checkbox"/>	Excónyuge/Excompañero/a	<input type="checkbox"/>
Padre/Madre	<input type="checkbox"/>	Hijo/a	<input type="checkbox"/>
Hermanastro/a	<input type="checkbox"/>	Hijastro/a	<input type="checkbox"/>
Nieto/a	<input type="checkbox"/>	Tío/a	<input type="checkbox"/>
		Primo/a	<input type="checkbox"/>
		Suegro/a	<input type="checkbox"/>
		Sobrino/a	<input type="checkbox"/>
		Otro:	_____

**III. Descripción de los hechos**

Fecha    Lugar: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
Día Mes Año

**III. Percepción de la persona usuaria frente al riesgo de violencia**

---

**IV. Datos institucionales**

1. Institución: \_\_\_\_\_

2. Nombre y apellidos de la persona colaboradora de la justicia: \_\_\_\_\_

3. Cargo: \_\_\_\_\_

4. Departamento: \_\_\_\_\_

5. Municipio: \_\_\_\_\_

7. Número de expediente

8. ¿Tiene competencia para asumir el caso?:  Sí  No

9. En caso de que no tenga competencia indique la entidad y el funcionario a quien dirigirá el caso: \_\_\_\_\_



La justicia  
es de todos

Minjusticia

**GUÍA DE ATENCIÓN A MUJERES Y  
PERSONAS LGBTI EN LOS SERVICIOS DE  
ACCESO A LA JUSTICIA**

[www.minjusticia.gov.co](http://www.minjusticia.gov.co)