



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República



## Guía de Protocolo para la atención de la Línea 155

BOGOTÁ D.C. diciembre de 2020



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

# GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. TERMINOS Y DEFINICIONES .....	3
3.1. Definiciones.....	3
3.2. Conceptos complementarios.....	12
3.3. Competencias institucionales de las entidades que hacen parte de la atención integral a las mujeres víctimas de violencias basadas en género .....	16
3.4. Rutas .....	22
3.4.1. Información .....	23
3.4.2. Prevención.....	24
3.4.3. Atención y protección .....	25
3.4.4. Acceso a justicia y judicialización de agresores .....	26
3.4.5. Restablecimiento de derechos.....	27
4. Protocolo de capacitación y atención línea 155 .....	28
4.1. Capacitación en el puesto de trabajo.....	28
4.2. Introducción a la operación .....	28
4.3. Observación.....	29
4.4. Habilitación: .....	29
4.5. Protocolo de atención .....	30
4.5.1. Pautas generales.....	30
4.5.2. Descripción (Paso a paso) .....	31
4.5.3. Cuadros de apoyo .....	35
4.5.4. Diagrama de flujo de la operación: .....	39
4.5.4.1. Esquema general.....	39
4.5.4.2. Interacción con el usuario .....	41
4.6. Lista de chequeo para la atención .....	42
5. MARCO LEGAL.....	42



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

# GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso asociado	GESTIÓN DE ASUNTOS ESTRATÉGICOS
Código	G-AE-06
Versión	01

6.	REQUISITOS TÉCNICOS .....	42
7.	DOCUMENTOS ASOCIADOS .....	42
8.	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO .....	42
9.	ANEXOS.....	42



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

### 1. OBJETIVO

El objetivo principal de este protocolo es mostrar de manera clara los conceptos, procedimientos y recursos necesarios para prestar un servicio de orientación a través del canal hablado denominado línea 155, de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer y operado por la Policía Nacional.

### 2. ALCANCE

Este documento será una herramienta para el uso diario en la atención de la línea 155 por parte de los agentes de servicio asignados a este canal.

### 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

En esta sección se mostrarán algunas definiciones, conceptos, rutas e información relevante para tener en cuenta en el momento de la orientación a una persona que se comunique a la línea 155 con el fin de poner en conocimiento una situación o caso de violencia en contra de la mujer.

#### 3.1. Definiciones<sup>1</sup>

A continuación, se listan algunas definiciones ordenadas por orden alfabético.

**Ámbito amistad:** Se refiere cuando el hecho ocurre entre personas no familiares cuya relación está basada en el afecto, simpatía y confianza.

**Ámbito comunitario:** Se refiere cuando el hecho ocurre entre personas cuyas relaciones se basan en contextos de vecindaje.

**Ámbito de instituciones de protección:** Se refiere cuando el hecho ocurre en instituciones que prestan servicios de protección y sociales para niños, niñas, adolescentes, mujeres

<sup>1</sup> Los conceptos y definiciones contemplados en este apartado hace parte del documento “Marco normativo, conceptual y operativo del SIVIGE” elaborado en 2016 en alianza con MinSalud, Onu Mujeres y CPEM. Disponible en la web: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/sivige-documento.pdf>, de igual manera se extrajeron definiciones de la Ley 1257 de 2008. Se presentan en orden alfabético para facilitar en el uso de la información.



víctimas de violencia, personas adultas mayores o con dependencia funcional. Puede ser cometida por personas que trabajan en estas instituciones, contra personas sujetas de la protección, viceversa, o entre personas sujetas de la protección.

**Ámbito de la salud:** Se refiere cuando el hecho ocurre en el marco de la relación entre una persona usuaria de los servicios de salud y una persona prestadora o facilitadora de la atención médica o entre dos personas cuya relación está mediada por ser pacientes.

**Ámbito de pareja y de expareja:** Se refiere cuando el hecho tiene lugar entre dos personas entre quienes existe o existió una relación de unión marital de hecho, noviazgo, matrimonio o encuentros eróticos o sexuales ocasionales o permanentes sin retribución económica.

**Ámbito escolar:** Se refiere cuando el hecho ocurre entre estudiantes y afecta el desarrollo y relacionamiento de la víctima en este escenario. También puede ocurrir por parte del personal docente y administrativo de la institución educativa contra estudiantes o por parte estudiantes contra docentes y personal administrativo.

**Ámbito familiar conviviente:** Se refiere cuando el hecho ocurre entre familiares diferentes a la pareja o expareja. Incluye familiares que convivan en la misma unidad habitacional.

**Ámbito familiar no conviviente:** Se refiere cuando el hecho ocurre entre miembros de una familia que no conviven en la misma unidad doméstica pero cuyo relacionamiento está mediado por relaciones familiares.

**Ámbito institucional:** Se refiere cuando el hecho se presenta en el ejercicio de poder proveniente de las autoridades, personas funcionarias o personal perteneciente a cualquier entidad pública o privada que presten o ejerzan funciones públicas y que atente contra los ciudadanos y ciudadanas, y obstruya el ejercicio de sus derechos o el acceso a las políticas públicas.

**Ámbito laboral:** Se refiere cuando el hecho ocurre entre quienes realizan actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública o una relación de trabajo.

**Ámbito reclusión intramural:** Se refiere cuando el hecho ocurre en instituciones donde se concentran las personas privadas de la libertad. Puede ser cometida por personas que trabajan en estas instituciones contra personas privadas de la libertad, viceversa, o entre personas privadas de la libertad.

**Ámbito sin relación:** Se refiere cuando el hecho ocurre entre personas desconocidas, sin ningún tipo de relación previa



**Áreas de deporte y recreación:** espacio público o privado acondicionado para realizar actividades recreativas o deportivas.

**Áreas industriales o de construcción:** establecimientos o espacios abiertos en donde se realizan actividades industriales o actividades de construcción.

**Asexual:** Persona que reconoce y acepta que no siente atracción afectiva, erótica o sexual por otra persona

**Bisexual:** Persona cuya atracción afectiva, erótica o sexual se dirige o materializa con personas de ambos sexos.

**Calles y carreteras:** vía pública urbana, periurbana o de un centro poblado que generalmente queda limitada a ambos lados por bloques o filas de edificios o viviendas, proyectada para la circulación de vehículos y peatones.

**Centro poblado:** se refiere a caseríos, inspecciones de policía y corregimientos que no están en el área urbana del municipio y se determina cuando hay una concentración mínima de veinte (20) viviendas contiguas, vecinas o adosadas entre sí. Dicha concentración presenta características tales como la delimitación de vías vehiculares y peatonales.

**Comercio y áreas de servicios:** establecimientos o espacios abiertos donde se ofrecen servicios y se desarrollan actividades comerciales.

**Condiciones de vulnerabilidad derivadas de la ocupación:** Son condiciones asociadas a las limitaciones que el entorno social impone a personas con determinadas actividades relacionadas con la ocupación de la persona víctima.

**Condiciones generales de vulnerabilidad:** Son condiciones asociadas a las limitaciones que el entorno social impone a personas con determinadas características que se enuncian a continuación. De estas se excluyen las condiciones de vulnerabilidad derivadas de su ocupación.

**Daño o sufrimiento físico:** Riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona.

**Daño o sufrimiento sexual:** Consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexual, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. Igualmente, se considerará daño o sufrimiento sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas.



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

**Daño patrimonial:** Pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer.

**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.

**Departamento:** entidad territorial que goza de autonomía para la administración de los asuntos seccionales y la planificación y promoción del desarrollo económico y social dentro de su territorio en los términos establecidos por la Constitución y las leyes. Los departamentos ejercen funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción municipal, de intermediación entre la Nación y los municipios y de prestación de los servicios que determinen la Constitución y las leyes.

**Docente:** persona que ejerce la enseñanza en planteles oficiales y no oficiales de educación en los distintos niveles. Nota explicativa: igualmente, incluye esta definición a los docentes que ejercen funciones de dirección y coordinación de los planteles educativos, de supervisión e inspección escolar, de programación y capacitación educativa, de consejería y orientación de educandos, de educación especial, de educación de adultos y demás actividades de educación formal autorizadas por el Ministerio de Educación Nacional, en los términos que determine el reglamento ejecutivo.

**Edad al momento del hecho:** Es el tiempo en años o meses transcurrido entre el nacimiento de la persona y el momento en que sucedió el hecho violento.

**Establecimiento educativo:** planta física o lugar donde se prestan servicios de educación formal o informal en cualquiera de sus niveles.

**Femenina:** Es la identidad conformada por un conjunto de características inscritas en lo que la expectativa colectiva ha construido social, histórica y culturalmente respecto a las mujeres.

**Granjas o fincas:** espacios rurales generalmente abiertos o con amplios espacios de esta naturaleza, destinados a la producción agropecuaria.

**Heterosexual:** Persona cuya atracción afectiva, erótica o sexual se dirige hacia personas de sexo distinto al suyo.

**Hombre:** Personas cuyas características genéticas, morfológicas y endocrinas le identifican como macho, según la clasificación biológica de la especie humana.



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

**Homosexual:** Persona cuya atracción afectiva, erótica o sexual se dirige hacia personas de su mismo sexo.

**Identidad de género:** Es el auto reconocimiento que una persona hace de sí misma basada a partir de la construcción social, histórica y cultural de lo que se ha definido lo femenino, lo masculino o la transición entre ambos.

**Indígenas:** Personas que descienden de los pueblos originarios del territorio antes del proceso de colonización europea y que mantienen tradiciones sociales, culturales, políticas y económicas diferentes de otras secciones de la comunidad nacional enmarcada dentro de una cosmovisión, tienen una conexión territorial o se reconocen como tal.

**Institución de salud:** establecimiento dedicado a la atención y asistencia médica con el fin de proteger, promover y restaurar la salud.

**Institución residencial:** establecimiento destinado a la residencia para ser habitado por múltiples personas en protección, cuidado o educación institucionalizada.

**Intersexual:** Personas que presentan simultáneamente características genéticas, congénitas, endocrinas o morfológicas de hembra y machos.

**Línea 155:** Canal telefónico de marcación rápida destinado a la orientación y activación de rutas de atención para mujeres víctimas de violencias de género en el territorio nacional.

**Marco normativo:** Conjunto de normas (Leyes, decretos, directivas o documentos) que cuentan con información pertinente para la orientación de las mujeres víctimas de violencias. Entre estas normas se encuentran Ley 1257 de 2008, Ley 1719 de 2014, Ley 1761 de 2015, entre otras.

**Masculino:** Es una identidad conformada por un conjunto de características inscritas en lo que la expectativa colectiva ha construido social, histórica y culturalmente respecto a los hombres.

**Miembro de Fuerza Pública:** son personas que hacen parte de alguna de las entidades que conforman la fuerza pública: las Fuerzas Armadas y por la Policía Nacional, en cualquiera de sus divisiones o dependencias.

**Miembro de un grupo armado ilegal:** son personas que hacen parte de grupos armados organizados al margen de la ley con una estructura de mando centralizada y bajo la dirección de un mando responsable, que ejerce sobre una parte del territorio un control tal que le permita realizar operaciones militares sostenidas y concertadas.





**Miembro de un grupo de seguridad privada:** personas que trabajan en grupos tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios en beneficio de una organización pública o privada y actúan de manera formal e informal.

**Miembro de una banda Criminal (Bacrim):** son personas que hacen parte de organizaciones criminales (macro-delincuencias) significativamente armadas, que desarrollan actividades tanto de control de grandes negocios ilícitos como de depredación subsidiaria de los mismos, y que con frecuencia emplean la violencia como mecanismo de disciplinamiento interno, de delimitación de áreas de influencia específicas y de coacción e intimidación unilateral sobre terceros a fin de mantener las condiciones de operación requeridas por sus actividades.

**Miembro de una banda de delincuencia común:** persona que ejerce actividades delictivas a menor escala que puede o no estar dentro de una organización y cuyo fin último en el ejercicio delictivo es el beneficio económico individual.

**Miembros de Fuerzas de Seguridad Internacionales:** miembros de cuerpos militares internacionales o intergubernamentales encargados de crear y mantener la paz en áreas de conflictos; monitorear y observar los procesos pacíficos y brindar asistencia a excombatientes en la implementación de tratados con fines pacíficos.

**Miembros de organismos, organizaciones internacionales o intergubernamentales:** personas que trabajan en asociaciones voluntarias de estados, establecidas por acuerdo internacional, dotadas de órganos permanentes, propios e independientes, encargados de gestionar unos intereses colectivos y capaces de expresar una voluntad jurídicamente distinta de la de sus miembros o en organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro de carácter internacional.

**Mujer gestante:** Mujer que se encuentra en el proceso en el cual, biológicamente, alberga un feto que se desarrolla en su útero.

**Mujer:** Personas cuyas características genéticas, morfológicas y endocrinas le identifican como hembra, según la clasificación biológica de la especie humana.

**Municipio:** entidad territorial fundamental de la división político-administrativa del Estado, con autonomía política, fiscal y administrativa dentro de los límites que le señalen la Constitución y las leyes de la República.

**Negra, Palenquera y Afrodescendiente:** Personas con ascendencia africana. Algunas mantienen tradiciones sociales, culturales, políticas y económicas diferentes de otras secciones de la comunidad nacional. Tienen una conexión territorial a partir de sus



procesos históricos en el territorio nacional o se reconocen como tal<sup>56</sup>. En particular, se consideran palenqueras las personas que hacen parte o descienden de un Palenque.

**Ocupación del agresor:** Es la actividad a la que se conoce o se presume se dedica la persona agresora. Estas actividades son de interés particular pues ostentan relaciones de poder, en relación con el resto de la población.

**Orientación sexual:** Se refiere a la atracción afectiva, erótica o sexual de una persona hacia otras, según el sexo de las personas hacia las que se orienta el deseo.

**Persona campesina:** Persona que tiene una relación espiritual, social, cultural y económica, directa con la tierra, a través de la producción de alimentos y otros productos agropecuarios y que su vida cotidiana se desarrolla en un ambiente rural, haciendo de ello su forma de vida.

**Persona consumidora de Sustancias Psicoactivas (PSA):** Persona que consume, abusa o es adicta a sustancias psicoactivas, ya sean lícitas o ilícitas.

**Persona dedicada al cuidado del hogar:** Persona que presta servicios del cuidado al propio hogar, a otros hogares o a la comunidad de manera no remunerada.

**Persona desmovilizada:** Persona mayor de 18 años que por decisión individual o colectiva abandone voluntariamente sus actividades como miembro de grupos armados al margen de la ley ante las entidades del Estado.

**Persona en condición de discapacidad:** Persona que presenta deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, a mediano y largo plazo, que, al interactuar con diversas barreras, incluyendo las aptitudinales puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igual de condiciones con las demás.

**Persona en situación de prostitución:** Persona que mantiene relaciones sexuales con otras a cambio de algún tipo de remuneración para sí misma o para terceros debido a diferentes circunstancias de violencia estructural.

**Persona habitante de calle:** Persona que hace de la calle su lugar de habitación, ya sea de forma permanente o transitoria y, que ha roto vínculos con su entorno familiar.

**Persona profesional de la salud:** persona que tiene como ocupación laboral, actividades cuya finalidad es promover y atender la salud.

**Persona trabajadora de la industria minera, petrolera y agroindustrial:** personas que trabajan en campos de exploración y explotación petrolera, minera o agroindustrial de manera temporal o permanente.



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

**Persona trabajadora doméstica:** Persona que, a cambio de una remuneración, presta su servicio de forma personal y directa para realizar actividades de cocina, limpieza, cuidado de personas y demás labores propias del hogar.

**Persona víctima del conflicto armado:** Se consideran víctimas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de derechos humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

**Personal Militar o de Seguridad Extranjera:** personas extranjeras que en razón de políticas públicas o privadas de seguridad vienen al país a realizar trabajos concretos y que tienen interacción con las comunidades como consecuencia de su trabajo.

**Personas funcionarias - servidores públicos:** son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.

**Pertenencia étnica:** Está asociada a la construcción socio-ambiental y cultural que le permite a una persona compartir una identidad colectiva o grupal con un pueblo étnicamente diferenciado, a partir del reconocimiento de los ancestros, la relación con el territorio y la pervivencia física y cultural como pueblo o nación.

**Raizal:** Persona que es o se autorreconoce por sus características tri-étnicas distintivas «afro-anglo-caribeñas» como identidad, valores, lengua, usos y costumbres propias del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

**Resguardo indígena:** es un territorio con límites establecidos por la ley, ocupado por una o más comunidades indígenas, con una organización social propia y con títulos de propiedad colectiva, inembargables e intransferibles.

**Rrom:** Personas que por vínculo paterno y, en consecuencia, por la pertenencia a un grupo de parentesco, con la idea de un origen y una historia común enmarcada dentro de una cosmovisión, con un sistema de valores y un orden socioeconómico propio del pueblo Rrom.

**Rural disperso:** se refiere a las veredas y campos pertenecientes al área fuera de la cabecera del municipio. Se caracterizan por la disposición dispersa de las viviendas y explotaciones agropecuarias existentes en ellas.

**Sexo:** Desde la perspectiva biológica, el sexo se refiere a las características genéticas, endocrinas y morfológicas del cuerpo. Las categorías utilizadas para clasificar estas características en los seres humanos son hombre, mujer e intersexual



**Territorio colectivo afrodescendiente:** es un territorio con límites establecidos por la ley, ocupado por una o más comunidades afrodescendientes, negras o palenqueras, con una organización social propia y con títulos de propiedad colectiva, inembargables e intransferibles.

**Transgénero:** Es la identidad en la que no coincide el sexo biológico con las características inscritas en lo que la expectativa colectiva ha construido social, histórica y culturalmente como femenino o masculino.

**Urbano:** es el área geográfica que está definida por un perímetro urbano, cuyos límites se establecen por Acuerdos del Consejo Municipal. Es en donde se localiza la sede de la Alcaldía Municipal.

**Violencia contra la mujer:** 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.

**Violencia de género:** Según el artículo 11 de la Ley 1719 de 2014, se entiende por violencia el uso de la fuerza; la amenaza del uso de la fuerza; la coacción física, sexual o psicológica, como la causada por el temor a la violencia, la intimidación; la detención ilegal; la opresión psicológica; el abuso de poder; la utilización de entornos de coacción y circunstancias similares que impidan a la víctima dar su libre consentimiento.

**Violencia económica:** Cualquier acto que desconozca o restrinja el derecho a los ingresos, a la propiedad, el uso y disfrute de bienes y servicios, que tiene una persona, o que atenta contra otros derechos económicos de la víctima aprovechando las situaciones y condiciones de desigualdad; y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor.

**Violencia física:** Es cualquier acto de agresión, mediante el uso de la fuerza o cualquier mecanismo, que pueda u ocasione daños físicos internos o externos a la persona agredida y pone en riesgo o disminuye su integridad corporal.

**Violencia psicológica:** Entendida como toda acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas por medio de cualquier conducta que implique perjuicio, afectaciones en la salud psicológica, mental, la autodeterminación, la percepción de sí mismo o el desarrollo personal

**Violencia sexual:** Todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre una persona a través del uso de la fuerza; la amenaza del uso de la fuerza; la coacción física, psicológica o económica; o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal



aprovechando las situaciones y condiciones de desigualdad; y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor.

**Visibilidad política y comunitaria:** Personas que, por su actividad en promoción y defensa de derechos humanos, veeduría, representación política o popular son visibles como figuras públicas a nivel local, municipal, departamental o nacional. Incluye personas que hacen parte de Organizaciones No Gubernamentales, asociaciones de víctimas, entre otras; así como personas que ejercen actividades gremiales o sindicales, misiones médicas en zonas de conflicto, etc.

**Vivienda:** es una unidad o espacio independiente y separado con áreas de uso exclusivo, habitado o destinado a ser habitado por una o más personas.

### 3.2. Conceptos complementarios<sup>2</sup>

**Derechos de las víctimas de violencia:** Toda víctima de alguna de las formas de violencia previstas en la presente ley, además de los contemplados en el artículo 11 de la Ley 906 de 2004 y el artículo 15 de la Ley 360 de 1997, tiene derecho a:

- a) Recibir atención integral a través de servicios con cobertura suficiente, accesible y de la calidad.
- b) Recibir orientación, asesoramiento jurídico y asistencia técnica legal con carácter gratuito, inmediato y especializado desde el momento en que el hecho constitutivo de violencia se ponga en conocimiento de la autoridad. Se podrá ordenar que el agresor asuma los costos de esta atención y asistencia. Corresponde al Estado garantizar este derecho realizando las acciones correspondientes frente al agresor y en todo caso garantizará la prestación de este servicio a través de la defensoría pública.
- c) Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con sus derechos y con los mecanismos y procedimientos contemplados en la presente ley y demás normas concordantes;
- d) Dar su consentimiento informado para los exámenes medico-legales en los casos de violencia sexual y escoger el sexo del facultativo para la práctica de los mismos dentro de las posibilidades ofrecidas por el servicio. Las entidades promotoras y prestadoras de servicios de salud promoverán la existencia de facultativos de ambos sexos para la atención de víctimas de violencia.

<sup>2</sup> Tomado de la Ley 1257 de 2008



- e) Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con la salud sexual y reproductiva;
- f) Ser tratada con reserva de identidad al recibir la asistencia médica, legal, o asistencia social respecto de sus datos personales, los de sus descendientes o los de cualquiera otra persona que esté bajo su guarda o custodia;
- g) Recibir asistencia médica, psicológica, psiquiátrica y forense especializada e integral en los términos y condiciones establecidos en el ordenamiento jurídico para ellas y sus hijos e hijas.
- h) Acceder a los mecanismos de protección y atención para ellas, sus hijos e hijas;
- i) La verdad, la justicia, la reparación y garantías de no repetición frente a los hechos constitutivos de violencia;
- j) La estabilización de su situación conforme a los términos previstos en esta ley.
- k) A decidir voluntariamente si puede ser confrontada con el agresor en cualquiera de los espacios de atención y en los procedimientos administrativos, judiciales o de otro tipo.

**Medidas de protección en casos de violencia intrafamiliar<sup>3</sup>:** Si la autoridad competente determina que el solicitante o un miembro de un grupo familiar ha sido víctima de violencia, emitirá mediante providencia motivada una medida definitiva de protección, en la cual ordenará al agresor abstenerse de realizar la conducta objeto de la queja, o cualquier otra similar contra la persona ofendida u otro miembro del grupo familiar. El funcionario podrá imponer, además, según el caso, las siguientes medidas, sin perjuicio de las establecidas en el artículo 18 de la presente ley:

- a) Ordenar al agresor el desalojo de la casa de habitación que comparte con la víctima, cuando su presencia constituye una amenaza para la vida, la integridad física o la salud de cualquiera de los miembros de la familia;
- b) Ordenar al agresor abstenerse de penetrar en cualquier lugar donde se encuentre la víctima, cuando a juicio del funcionario dicha limitación resulte necesaria para prevenir que aquel perturbe, intimide, amenace o de cualquier otra forma interfiera con la víctima o con los menores, cuya custodia provisional le haya sido adjudicada.
- c) Prohibir al agresor esconder o trasladar de la residencia a los niños, niñas y personas discapacitadas en situación de indefensión miembros del grupo familiar, sin perjuicio de las acciones penales a que hubiere lugar;

<sup>3</sup> Artículo 17, Ley 1257 de 2008



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso asociado	GESTIÓN DE ASUNTOS ESTRATÉGICOS
Código	G-AE-06
Versión	01

- d) Obligación de acudir a un tratamiento reeducativo y terapéutico en una institución pública o privada que ofrezca tales servicios a costa del agresor.
- e) Si fuere necesario, se ordenará al agresor el pago de los gastos de orientación y asesoría jurídica, médica, psicológica y psíquica que requiera la víctima;
- f) Cuando la violencia o maltrato revista gravedad y se tema su repetición la autoridad competente ordenará una protección temporal especial de la víctima por parte de las autoridades de policía, tanto en su domicilio como en su lugar de trabajo, si lo tuviere;
- g) Ordenar a la autoridad de policía, previa solicitud de la víctima el acompañamiento a esta para su reingreso al lugar de domicilio cuando ella se haya visto en la obligación de salir para proteger su seguridad;
- h) Decidir provisionalmente el régimen de visitas, la guarda y custodia de los hijos e hijas si los hubiere, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades, quienes podrán ratificar esta medida o modificarla;
- i) Suspender al agresor la tenencia, porte y uso de armas, en caso de que estas sean indispensables para el ejercicio de su profesión u oficio, la suspensión deberá ser motivada;
- j) Decidir provisionalmente quién tendrá a su cargo las pensiones alimentarias, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades quienes podrán ratificar esta medida o modificarla;
- k) Decidir provisionalmente el uso y disfrute de la vivienda familiar, sin perjuicio de la competencia en materia civil de otras autoridades quienes podrán ratificar esta medida o modificarla.
- l) Prohibir, al agresor la realización de cualquier acto de enajenación o gravamen de bienes de su propiedad sujetos a registro, si tuviere sociedad conyugal o patrimonial vigente. Para este efecto, oficiará a las autoridades competentes. Esta medida será decretada por Autoridad Judicial;
- m) Ordenar al agresor la devolución inmediata de los objetos de uso personal, documentos de identidad y cualquier otro documento u objeto de propiedad o custodia de la víctima;
- n) Cualquiera otra medida necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la presente ley.



**Medidas de protección en casos de violencia en ámbitos diferentes al familiar<sup>4</sup>.** Las mujeres víctimas de cualquiera de las modalidades de violencia contempladas en la presente ley, además de las contempladas en el artículo 5° de la Ley 294 de 1996 y sin perjuicio de los procesos judiciales a que haya lugar, tendrán derecho a la protección inmediata de sus derechos, mediante medidas especiales y expeditas, entre las que se encuentran las siguientes:

- a) Remitir a la víctima y a sus hijas e hijos a un sitio donde encuentren la guarda de su vida, dignidad, e integridad y la de su grupo familiar.
- b.) Ordenar el traslado de la institución carcelaria o penitenciaria para las mujeres privadas de la libertad;
- c) Cualquiera otra medida necesaria para el cumplimiento de los propósitos de la presente ley.

**Medidas de Atención<sup>5</sup>:** Las medidas de atención previstas en esta ley y las que implementen el Gobierno Nacional y las entidades territoriales, buscarán evitar que la atención que reciban la víctima y el agresor sea proporcionada por la misma persona y en el mismo lugar. En las medidas de atención se tendrán en cuenta las mujeres en situación especial de riesgo.

- a. Garantizar la habitación y alimentación de la víctima a través del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Las Empresas Promotoras de Salud y las Administradores de Régimen Subsidiado, prestarán servicios de habitación y alimentación en las instituciones prestadoras de servicios de salud, o contratarán servicios de hotelería para tales fines; en todos los casos se incluirá el servicio de transporte de las víctimas, de sus hijos e hijas. Adicionalmente, contarán con sistemas de referencia y contrarreferencia para la atención de las víctimas, siempre garantizando la guarda de su vida, dignidad, e integridad.
- b. Cuando la víctima decida no permanecer en los servicios hoteleros disponibles, o estos no hayan sido contratados, se asignará un subsidio monetario mensual para la habitación y alimentación de la víctima, sus hijos es hija, siempre y cuando se verifique que el mismo será utilizado para sufragar estos gastos en un lugar diferente a que habite el agresor. Así mismo este subsidio estará condicionado a la asistencia a citas médicas, psicológicas o psiquiátricas que requiera la víctima. En el régimen contributivo éste subsidio será equivalente al monto de la cotización que haga la víctima al Sistema General de Seguridad Social en Salud, y para el régimen subsidiado será equivalente a un salario mínimo mensual vigente.

<sup>4</sup> Artículo 18 Ley 1257 de 2008

<sup>5</sup> Artículo 19, Ley 1257 de 2008





El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

c. Las Empresas Promotoras de Salud y las Administradoras de Régimen Subsidiado serán las encargadas de la prestación de servicios de asistencia médica, psicológica y psiquiátrica a las mujeres víctimas de violencia, a sus hijos e hijas.

**Información<sup>6</sup>.** Los municipios y distritos suministrarán información y asesoramiento a mujeres víctimas de violencia adecuada a su situación personal, sobre los servicios disponibles, las entidades encargadas de la prestación de dichos servicios, los procedimientos legales pertinentes y las medidas de reparación existentes.

Las líneas de atención existentes en los municipios y los distritos informarán de manera inmediata, precisa y completa a la comunidad y a la víctima de alguna de las formas de violencia, los mecanismos de protección y atención a la misma.

Se garantizará a través de los medios necesarios que las mujeres víctimas de violencia con discapacidad, que no sepan leer o escribir, o aquellas que hablen una lengua distinta al español, tengan acceso integral y adecuado a la información sobre los derechos y recursos existentes.

### 3.3. Competencias institucionales de las entidades que hacen parte de la atención integral a las mujeres víctimas de violencias basadas en género

#### a. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF

Es un establecimiento público descentralizado, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social cuya misión es trabajar por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.<sup>7</sup>

Coordina el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y propone e implementa políticas, prestando asesoría y asistencia técnica y socio legal a las comunidades y a las organizaciones públicas y privadas del orden nacional y territorial.

Cualquier caso de violencia en contra de personas menores de 18 años debe ser puesto en su conocimiento.

En la atención de las niñas víctimas de violencias, tiene las siguientes competencias:

- Remite a atención en salud para atención urgente.

<sup>6</sup> Artículo 20, Ley 1257 de 2008

<sup>7</sup> Tomado de <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/EiInstituto>



- Remite de inmediato a la Fiscalía o a las Comisarías de Familia para que se dicten medidas de protección.
- Cuando la gravedad del caso amerite una medida provisional de emergencia o de restablecimiento de derechos, la tomará de inmediato.
- Remite y gestiona atención en servicios especializados.
- Representa a las niñas y niños en actuaciones judiciales o administrativas cuando carezcan de representante legal.
- Realiza seguimiento a las medidas de protección y de restablecimiento de derechos adoptadas por las comisarías de Familia

#### b. Comisarías de Familia:

Son entidades distritales, municipales o intermunicipales de carácter administrativo e interdisciplinario, que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de las y los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley.<sup>8</sup>

En la atención de las mujeres víctimas de violencias, tiene las siguientes competencias:

- Recibe la denuncia
- Ordena medidas de emergencia si son necesarias
- Remite a la Fiscalía
- Ordena medidas provisionales y definitivas de protección en los casos de violencia intrafamiliar.
- Puede solicitar dictamen a Medicina Legal
- Apoya a la familia y acompaña a la víctima.
- Realiza seguimiento del caso.
- Aplica sanciones policivas.

#### c. Instituto Nacional de Medicina Legal

Es una organización pública de referencia técnico-científica que dirige y controla el sistema de Medicina Legal y Ciencias Forenses en Colombia, la cual presta servicios para apoyar técnica y científicamente la administración de justicia.<sup>9</sup>

En la atención de las mujeres víctimas de violencias, tiene las siguientes competencias:

<sup>8</sup> Artículo 83 Ley 1098 de 2006. Código de infancia y adolescencia.

<sup>9</sup> Tomado de <http://www.medicinalegal.gov.co/#>



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

- Realiza y analiza pruebas periciales de tipo forense y de análisis clínico para determinar el daño causado y tener elementos que permitan identificar al responsable de dicha violencia.
- Practica exámenes a petición de la persona afectada o por solicitud de la Fiscalía o la Comisaría de Familia.

### d. Fiscalía General de la Nación

Es una entidad de la rama judicial del poder público que ejerce la acción penal y realiza la investigación de las conductas punibles.

En la atención de las mujeres víctimas de violencias, tiene las siguientes competencias:

- Recepciona la denuncia través de la Policía Judicial o actúa de oficio y brinda atención en crisis.
- Deberá iniciar la investigación en el caso de delitos contra la vida y la integridad personal (genocidio, homicidio, lesiones personales), delitos contra personas y bienes protegidos por el derecho internacional humanitario, delitos contra la libertad personal (desaparición forzada, secuestro, detención arbitraria), delitos contra la autonomía personal (tortura, desplazamiento forzado, constreñimiento ilegal, inseminación artificial o transferencia de óvulo fecundado, tráfico de migrantes, trata de personas, tráfico de niñas, niños y adolescentes, uso de menores en la comisión de delitos), delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales (acceso carnal violento, acto sexual violento, acceso carnal o acto sexual en persona puesta en incapacidad de resistir, acceso carnal abusivo con menor de catorce años, actos sexuales con menor de catorce años, acceso carnal o acto sexual abusivos con incapacidad de resistir, acoso sexual, explotación sexual, inducción a la prostitución, proxenetismo con menor de edad, constreñimiento a la prostitución, trata de personas, pornografía con menores de 18 años, turismo sexual), y delitos contra la familia.( violencia intrafamiliar).
- Cuando la víctima es menor de 18 años remite el caso al ICBF si lo considera necesario.
- Solicita dictamen a Medicina Legal e inicia las acciones judiciales para la investigación del delito.
- Orienta a las víctimas sobre las acciones legales a seguir
- Dicta medidas de protección.



### e. Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud

Son una red de instituciones que llevan a cabo la atención en salud y las valoraciones psicológicas y por tanto los tratamientos requeridos cuando una mujer o niña ha sido afectada por un hecho de violencia basada en género.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 44, 48, 49, y 50 de la Constitución Política, y su desarrollo legal (el literal (a) del artículo 3 de la Ley 10 de 1990, el numeral 2 del artículo 159 de la Ley 100 de 1993), el Estado tiene deber de garantizar a todas y todos los habitantes del Territorio Nacional la atención inicial de urgencias y la atención de urgencias, entendidos en los términos del Decreto 412 de 1992, de la Resolución 5261 de 1994 expedidas por el Ministerio de Salud.

En consecuencia, ninguna Institución Prestadora de Servicios de Salud pública o privada, podrá negarse a prestar la atención inicial de urgencias, independientemente de la capacidad socioeconómica de las o los solicitantes de este servicio.

- Urgencia: Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva tendiente a disminuir los riesgos de invalidez y muerte.
- Atención inicial de urgencia: Todas las acciones realizadas a una persona con patología de urgencia y que tiendan a estabilizarla en sus signos vitales, realizar un diagnóstico de impresión y definirle el destino inmediato, tomando como base el nivel de atención y el grado de complejidad de la entidad que realiza la atención inicial de urgencia, al tenor de los principios éticos y las normas que determinan las acciones y el comportamiento del personal de salud.
- Atención de urgencias: Es el conjunto de acciones realizadas por un equipo de salud debidamente capacitado y con los recursos materiales necesarios para satisfacer la demanda de atención generada por las urgencias.
- Servicio de urgencia: Es la unidad que en forma independiente o dentro de una entidad que preste servicios de salud, cuenta con los recursos adecuados tanto humanos como físicos y de dotación que permitan la atención de personas con patología de urgencia, acorde con el nivel de atención y grado de complejidad previamente definidos por el Ministerio de Salud para esa unidad.
- Red de urgencias: Es un conjunto articulado de unidades prestatarias de atención de urgencias, según niveles de atención y grados de complejidad, ubicado cada uno en un espacio poblacional concreto, con capacidad de resolución para la atención de las



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

personas con patologías de urgencia, apoyado en normas operativas, técnicas y administrativas expedidas por el Ministerio de Salud.

- La red actuará coordinadamente bajo una estructura conformada por subsistemas de información comunicaciones, transporte, insumos, educación, capacitación y de laboratorios.

La entidad que haya prestado la atención inicial de urgencia tiene responsabilidad sobre el paciente hasta el momento en que el mismo haya sido dado de alta, si no ha sido objeto de una remisión. Si el paciente ha sido remitido, su responsabilidad llega hasta el momento en que el mismo ingrese a la entidad receptora.<sup>10</sup>

Dichas instituciones deben brindar información general sobre el proceso integral de atención y los derechos que tiene la víctima en salud.

Orienta y pone el caso en conocimiento del ICBF, las Comisarías de Familia o la Fiscalía.

### f. Policía Nacional

La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz<sup>11</sup>.

En la atención de las mujeres víctimas de violencias, tiene las siguientes competencias:

- Recepciona las denuncias a través de la Policía Judicial de manera inmediata para garantizar los derechos de las víctimas,
- Orienta a las víctimas en la preservación de las pruebas.
- En caso de ser necesario, lleva a las personas agredidas a un centro asistencial o las acompaña a un lugar que genere seguridad y protección o hasta su casa para retirar sus pertenencias.
- Brinda apoyo a las autoridades judiciales, defensoriales y comisarías de familia, personerías municipales e inspecciones de policía.

### g. Ministerio Público.

El Ministerio Público es un órgano de control que es ejercido por el Procurador General de la Nación, el Defensor del Pueblo, por los procuradores delegados y los agentes del

<sup>10</sup> Definiciones tomadas del Decreto 412 de 1992 “Por el cual se reglamenta parcialmente los servicios de urgencias y se dictan otras disposiciones”.

<sup>11</sup> Art 218 Constitución Política de Colombia.



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

ministerio público, ante las autoridades jurisdiccionales, y por los personeros municipales. Al Ministerio Público corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.

En la atención de las mujeres víctimas de violencias, tiene las siguientes competencias:

- Recibe las quejas y orienta y asesora legalmente a las víctimas.
- Remite a las Comisarías de Familia y a Fiscalía.
- Tramita las quejas y peticiones.
- Aboga por una atención oportuna.
- Hace recomendaciones y observaciones a las instituciones y a las autoridades.
- Ejerce control y vigilancia para que las autoridades competentes cumplan sus funciones en garantía de los derechos de las víctimas y vela para que reciban atención y protección integral para el restablecimiento de sus derechos.



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

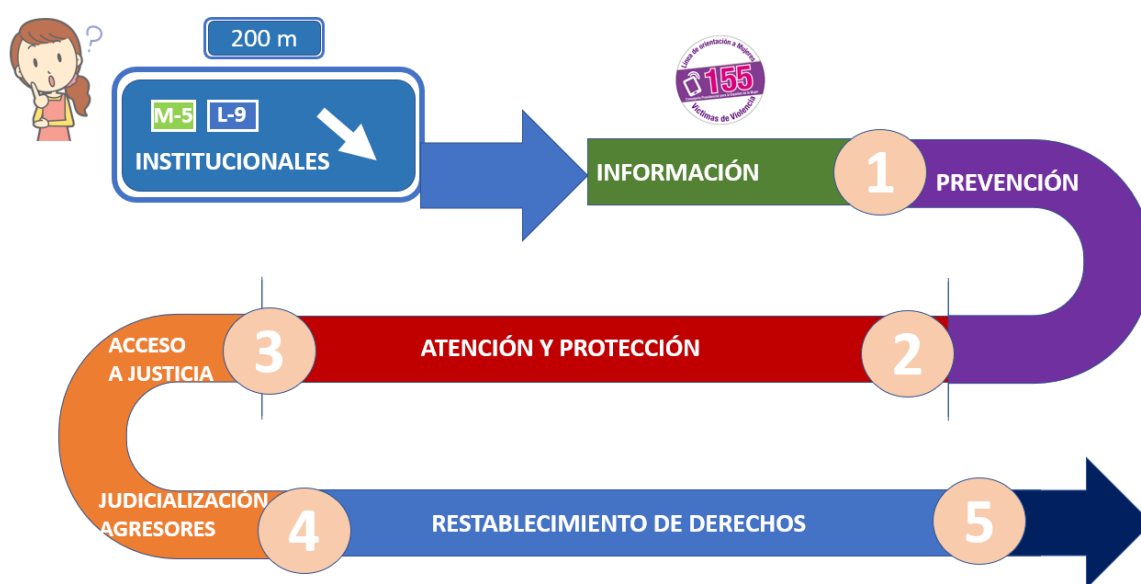
01

### 3.4. Rutas

Con el propósito de brindar elementos introductorios para los agentes de la línea 155, a continuación, se muestran algunas rutas relacionadas con la información, prevención, atención, protección, acceso a justicia y restablecimiento de derechos para los casos de violencia en contra de las mujeres.

La siguiente imagen muestra un esquema de ruta que integra los diferentes momentos en los que una mujer víctima de violencias o no, acude para su atención. Es importante mencionar que esta ruta no es secuencial, es decir, cualquier persona puede ingresar a una parte de la ruta en el momento que lo requiera, esto significa que una mujer víctima de violencia sexual puede ingresar a la ruta de atención y protección sin necesidad de haber pasado previamente por prevención e información. Así mismo, una persona que ha solicitado información es posible que no requiera avanzar en la ruta.

Gráfico N° 1: Diagrama de rutas



Fuente: Elaboración propia

Los diferentes momentos en los que se puede encontrar una persona en el momento de recibir orientación frente a su caso particular está agrupado en los 5 aspectos mostrados en la gráfica:

- 1- Información: Se refiere al momento en el que por alguna motivación personal la persona requiere información sobre los conceptos, rutas, campañas relacionados con violencia en contra de la mujer.



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

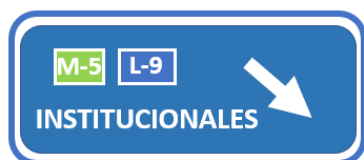
Versión

01

- 2- Prevención: Se refiere a los momentos en los que una mujer reconoce comportamientos de violencia sutiles en su contra y busca orientación para prevenir situaciones de mayor gravedad que atenten contra su integridad y su vida.
- 3- Atención y protección: Se refiere al momento en el que una mujer víctima de algún tipo de violencia acude a alguna institución en busca de atención de emergencia, médica, psicológica, medida de protección, refugio entre otras.
- 4- Acceso a justicia y judicialización de agresores: Se refiere al momento en el que, identificado el agresor, la víctima requiere adelantar trámites de tipo legal que conduzcan al esclarecimiento de los hechos, y la persecución y penalización de los agresores.
- 5- Restablecimiento de derechos: Se refiere al momento en el que, por causa de los actos de violencia en contra de la mujer, ella requiere el restablecimiento de derechos, principalmente estabilización socioeconómica.

### 3.4.1. Información

Gráfico N° 2: Ruta de información



#### INFORMACIÓN

**Tienes derecho a recibir información y orientación sobre tu situación o la de alguna persona conocida**

- Usa la línea 155 gratuita nacional para resolver tus inquietudes
- Visita tu Alcaldía Municipal
- Acude a la Comisaría de Familia de tu municipio
- Defensoría del Pueblo
- Personerías Municipales
- Participa en los eventos informativos que adelanta tu municipio o localidad

*Fuente: Elaboración Propia*

La información es un derecho contemplado en la Constitución Política y por ello los agentes de la línea 155 brindarán información precisa sobre temas relacionados con violencia en contra de las mujeres. Este protocolo, brinda alguna información conceptual, sin embargo, es necesario profundizar sobre esta temática por lo que se recomiendan los siguientes cursos virtuales para ampliar el conocimiento sobre el tema.





El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

Tabla N° 1: Listado de cursos de entrenamiento en equidad de género y VBG

Entidad	Nombre curso	Enlace
ONU Mujeres	Igualdad de género en el trabajo	<a href="https://trainingcentre.unwomen.org/portal/producto/yo-se-de-genero-7-igualdad-de-genero-en-el-trabajo/?lang=es">https://trainingcentre.unwomen.org/portal/producto/yo-se-de-genero-7-igualdad-de-genero-en-el-trabajo/?lang=es</a>
Defensoría del Pueblo	Curso virtual sobre violencia de género	<a href="https://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/7332/Curso-virtual-sobre-violencia-de-g%C3%A9nero.htm">https://www.defensoria.gov.co/es/public/contenido/7332/Curso-virtual-sobre-violencia-de-g%C3%A9nero.htm</a>
Jhons Hopkins Univresity	Curso sobre violencia de género	<a href="https://www.coursera.org/learn/gender-based-violence?ranMID=40328&amp;ranEAID=afkipIcrEmU&amp;ranSiteID=afkipIcrEmU-SYjvpQh3mjbf3VUFUKVctg&amp;siteID=afkipIcrEmU-SYjvpQh3mjbf3VUFUKVctg&amp;utm_content=10&amp;utm_medium=partners&amp;utm_source=linkshare&amp;utm_campaign=afkipIcrEmU">https://www.coursera.org/learn/gender-based-violence?ranMID=40328&amp;ranEAID=afkipIcrEmU&amp;ranSiteID=afkipIcrEmU-SYjvpQh3mjbf3VUFUKVctg&amp;siteID=afkipIcrEmU-SYjvpQh3mjbf3VUFUKVctg&amp;utm_content=10&amp;utm_medium=partners&amp;utm_source=linkshare&amp;utm_campaign=afkipIcrEmU</a>
Ceja - Américas	Género y Justicia en América Latina	<a href="https://cejamericas.org/capacitacion/cursos-virtuales/curso-virtual-genero-y-justicia-en-america-latina/">https://cejamericas.org/capacitacion/cursos-virtuales/curso-virtual-genero-y-justicia-en-america-latina/</a>

Fuente: Elaboración propia

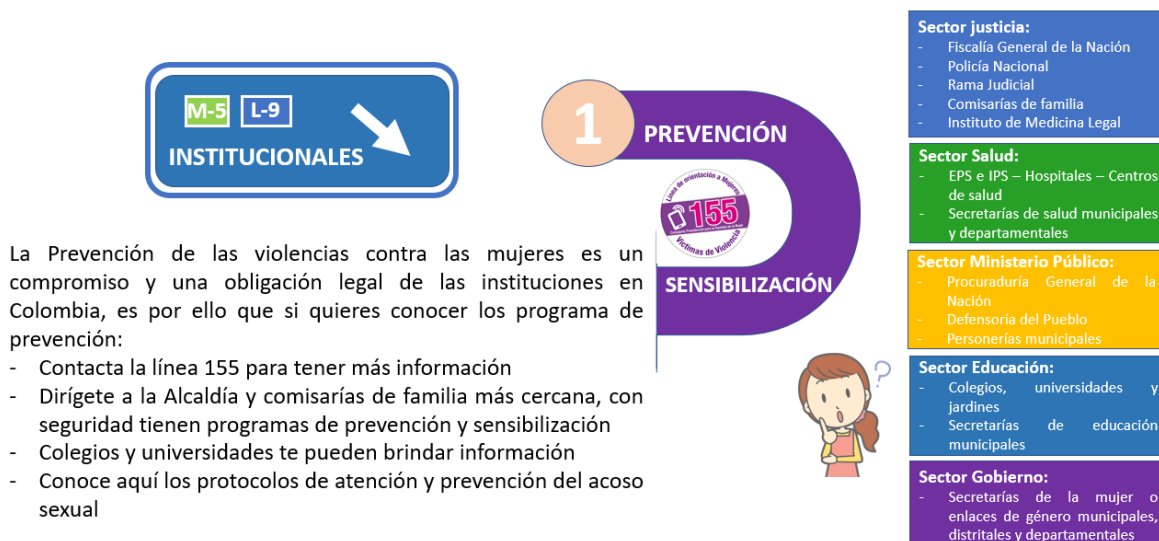
### 3.4.2. Prevención

La prevención de los casos de violencia en contra de las mujeres es un mandato de ley, contemplado en la Ley 1257 de 2008 en la que se insta a las diferentes instituciones públicas e incluso a la sociedad civil para que adopte medidas preventivas frente a los actos de violencia en contra de la mujer.

Es así, como en diferentes ámbitos se deben adoptar campañas, protocolos y en general cualquier instrumento que permita a las mujeres conocer sus derechos y los posibles mecanismos de acción en caso de ser víctima de algún tipo de violencia.

 <b>El futuro es de todos</b> Presidencia de la República	<b>GUÍA</b> <b>DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155</b>	<b>Proceso asociado</b>	<b>GESTIÓN DE ASUNTOS ESTRATÉGICOS</b>
		<b>Código</b>	<b>G-AE-06</b>
		<b>Versión</b>	<b>01</b>

Gráfico N° 3: Ruta de prevención y sensibilización



Fuente: elaboración propia

En la gráfica anterior se muestran las diferentes instituciones que cuentan con mecanismos de prevención. La orientación debe brindarse hacia el conocimiento de estas instancias dependiendo del ámbito en el que se encuentre. (Laboral, estudiantil, hogar, etc).

### 3.4.3. Atención y protección

La atención y protección en casos de violencia en contra de las mujeres cuenta con rutas que se activan por dependiendo el caso. Las medidas de protección son dictadas por un comisario(a) de familia o por un juez civil o promiscuo municipal (En caso de ausencia de la comisaría de familia).

Por otro lado, los mecanismos de atención están dados desde una llamada de emergencia hasta la prestación de una casa refugio temporal.

Para brindar orientación complementaria, por favor consultar el directorio de instituciones territoriales a los que la persona pueda acudir en estos casos.



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

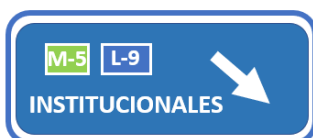
Código

G-AE-06

Versión

01

Gráfico N° 4: Ruta de atención y protección



¡Atención! Si eres víctima de algún tipo de violencia presta mucha atención a esta información

### ATENCIÓN Y PROTECCIÓN

2

#### PROTECCIÓN

- Acude inmediatamente a la Comisaría de familia del lugar donde ocurrieren los hechos o en su ausencia,
- Dirígete al Juez Civil Municipal o Promiscuo Municipal Solicita allí una medida de protección **inmediata** que ponga fin a la violencia, maltrato o agresión o evite que esta se realice cuando fuere inminente. (La Comisaría o juez tienen 4 horas para imponerla)

NOTA: En los casos de violencia intrafamiliar en las comunidades indígenas, el competente para conocer de estos casos es la respectiva autoridad indígena

#### ATENCIÓN

- Llama a nuestra línea gratuita nacional 155 o demás líneas de emergencia (123,122)
- Acude a la entidad de salud más cercana en tu municipio
- Acude a la estación de Policía más cercana o a la Alcaldía de tu municipio y Comisaría de Familia
- Defensorías del Pueblo – Personerías municipales

Fuente: Elaboración propia

### 3.4.4. Acceso a justicia y judicialización de agresores

Esta es una instancia en la que la mujer víctima de algún tipo de violencia requiere que los hechos sean investigados y los agresores debidamente judicializados. La Fiscalía General de la Nación es la entidad encargada de recibir las denuncias relacionadas con los hechos, iniciar la debida investigación, adelantar el esclarecimiento del caso e imputar cargos al agresor.

Nota: Recuerde consultar el directorio, para brindar orientación precisa frente a la consulta respectiva.

 <div> El futuro es de todos </div> <div> Presidencia de la República </div>	<div> GUÍA </div> <div> DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155 </div>	Proceso asociado	GESTIÓN DE ASUNTOS ESTRATÉGICOS
		Código	G-AE-06
		Versión	01

Gráfico N° 5: Ruta de acceso a justicia y judicialización de agresores



Si tú u otra mujer conocida ha sido víctima de algún hecho de violencia en tu contra acude a:

- Fiscalía General de la Nación
- Asesórate en los consultorios jurídicos de las universidades
- Llámanos a la línea 155 y te orientaremos sobre la ruta en justicia

**Sector justicia:**

- Fiscalía General de la Nación
- Policía Nacional
- Rama Judicial
- Comisarías de familia
- Instituto de Medicina Legal

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.4.5. Restablecimiento de derechos

En esta instancia, son las autoridades territoriales las encargadas de diseñar mecanismos de restablecimiento de derechos a las víctimas de algún tipo de violencia. Si se trata de violencia ejercida con ocasión del conflicto armado interno, este proceso esta centralizado en la Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas.

Nota: Recuerde consultar el directorio, para brindar orientación precisa frente a la consulta respectiva.



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

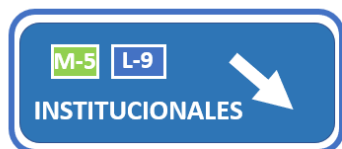
Código

G-AE-06

Versión

01

Gráfico N° 6: Ruta de restablecimiento de derechos



### Sector Gobierno:

- Secretarías de la mujer o enlace de género municipales, distritales y departamentales

4

### RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

Recuerda que tienes alternativas para restablecer tus derechos:

- Consulta los planes que tiene el gobierno local para restablecimiento de derechos, estos pueden ser programas de empleo y/o emprendimiento
- Si eres víctima del conflicto armado, acude al Ministerio Público para declarar los hechos y a la Unidad de Víctimas una vez reconocidos – para Reparación.

Fuente: Elaboración propia

## 4. Protocolo de capacitación y atención línea 155

### 4.1. Capacitación en el puesto de trabajo

Las personas que recién ingresan a la operación de la línea 155, deben adelantar un proceso de capacitación en el puesto de trabajo con el fin de contribuir con la generación de capacidades que les permita atender a las personas que se comunican con la línea de una manera adecuada.

El proceso de capacitación en el puesto de trabajo contempla las siguientes etapas: introducción, observación, habilitación y operación.

### 4.2. Introducción a la operación

Tiempo contemplado: 2 horas hábiles

Objetivo: Introducir al agente en los conceptos básicos, principios operacionales y presentarle la documentación necesaria para el desempeño de sus labores.



Insumos: En esta etapa se le entregará al agente los siguientes documentos. (Físicos o virtuales)

- Protocolo de operación línea 155
- Enlaces de la legislación básica
- Manuales de operación de elementos de comunicación
- Otros elementos que el supervisor considere relevantes

Procedimiento: En una sesión de máximo 2 horas el supervisor adelantará una presentación sobre los principales elementos que el agente de la línea 155 debe conocer para el desempeño de sus funciones. Esta presentación incluirá protocolos, manuales, y procedimientos asociados al lugar de desempeño de sus labores.

En este espacio se espera que el agente indague sobre posibles situaciones de tipo administrativo y operacional que se pueda relacionar con el desempeño de sus funciones.

### 4.3. Observación

Tiempo contemplado: 16 horas hábiles

Objetivo: Mostrar al agente el procedimiento en la atención de las llamadas por parte de los agentes habilitados en el puesto de trabajo.

Insumos: En esta etapa el agente a incorporar deberá contar con una libreta de apuntes y la documentación entregada en la etapa previa.

Procedimiento: Durante 16 horas hábiles, el agente a incorporarse deberá acompañar la atención de llamadas adelantadas por los agentes que están activos en la línea. Durante este periodo el agente “aprendiz” observará al agente activo sobre la forma en la que se abordan las llamadas, tomará nota de los posibles casos y guardará preguntas para elevarlas en el momento que el agente activo se desocupe o directamente con el supervisor.

Durante la atención de una llamada el agente “aprendiz” guardará silencio y escuchará atentamente al agente activo.

En los momentos que no se reciban llamadas, el agente “aprendiz” indagará sobre casos y situaciones previas relacionadas con el servicio que enriquezcan su proceso de capacitación.

Durante este periodo el agente “aprendiz” repasará los conceptos necesarios para su proceso de habilitación.

### 4.4. Habilitación:

Tiempo contemplado: 1 hora de examen escrito y 2 horas de examen práctico



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

Objetivo: Evaluar los conceptos y su actitud frente a las personas que se comunican con la línea con el fin de avalar su desempeño en la misma.

Procedimiento: El Supervisor diseñará un cuestionario de selección múltiple que cuente con un conjunto de preguntas relacionadas con los conceptos que debe tener en cuenta el agente “aprendiz” para desempeñar sus funciones de manera adecuada.

Por otro lado, evaluará los siguientes aspectos relacionados con su desempeño frente a las llamadas que haya recibido durante el periodo práctico.

- Amabilidad
- Orientación
- Asertividad
- Claridad
- Tranquilidad
- Respeto
- Servicio
- Disposición
- Manejo de software

Al final del ejercicio, el supervisor determinará si el agente “aprendiz” está en preparado para iniciar la atención de llamadas.

### 4.5. Protocolo de atención

El protocolo de atención se refiere al conjunto de actividades que el agente de la línea 155 debe tener en consideración en el momento en el que presta el servicio de orientación a las personas que se comunican con la línea 155.

#### 4.5.1. Pautas generales

- Llegar al menos 10 minutos antes al lugar de trabajo para adelantar el cambio de turno
- Llevar los elementos que pueda requerir para el buen desempeño de sus labores como por ejemplo documentación, guías, formatos, papel y lápiz.
- Tomar las pausas necesarias de acuerdo con el volumen de atención, siempre coordinadas con el supervisor.
- Tener disposición para prestar apoyo a sus compañeros cuando sea necesario.
- Solicitar ayuda u orientación al supervisor u otros agentes en caso de dudas.
- Informar sobre su estado de salud tanto físico como emocional antes de iniciar labores.



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

### 4.5.2. Descripción (Paso a paso)

#### Parte 1:

##### 1. Inicio de la llamada

Suena el timbre (Contestar antes del 3er repique)

- *Línea de orientación a la mujer, buenos días/tardes/noches. Línea de orientación a mujeres víctimas de violencia, habla \_\_\_\_\_ (nombre de pila), ¿Con quién hablo?*
  - o Registrar el nombre completo. (Si la persona lo quiere proporcionar)
  - o La llamada debe partir con un saludo cordial que le permita a la persona que se comunica sentirse cómoda de poner en su conocimiento la situación o los hechos que afectan a una mujer o a varias. Luego de ello se procederá a verificar si requiere información o si solicita otro tipo de medidas, como por ejemplo atención urgente por parte de alguna autoridad.
- *¿En qué puedo ayudarle?*

(La mujer u hombre expone el caso. Escuche atentamente. En lo posible haga preguntas que permitan identificar la situación de la víctima -lograr que describa el caso, dónde ocurrió, personas que han intervenido.)

  - o Sobre los hechos narrados o la situación descrita no se deberán hacer juicios de valor y gozarán de presunción plena de veracidad. La atención profesional de estos implica que la persona pueda hacer una descripción completa sin que usted exprese opiniones personales, de consejos, las contradigan o cuenten testimonios sobre situaciones conocidas anteriormente, de manera que tampoco deberá realizar comparaciones ya que cada caso es único y tiene particularidades específicas que deberán ser detectadas en la comunicación. En este sentido es recomendable que se realicen preguntas abiertas, es decir, que no sugieran una respuesta. Por ejemplo, en lugar de preguntar “¿cuándo fue usted golpeada?”, pregunte “¿Qué ocurrió?” y ¿qué ocurrió luego?” y “describa...”.
  - o Deberá informarle con claridad a la persona que se ha comunicado, cuáles son sus competencias y cómo podrá ayudarla a través de esta línea.
  - o En el evento en que la persona que ha llamado se encuentre muy afectada





El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

por la situación de violencia que ha enfrentado o teme enfrentará, la funcionaria o el funcionario debe atenderla, escucharla y mostrarse tranquilo y tolerante, siempre escuchándola y procurando identificar la información que requiere para atender los hechos concretos, con el fin de guiarla adecuadamente.

- Si en el caso expuesto se identifica que la persona es víctima directa de violencia, seguir con esta guía en el **numeral 2**.
- Si la persona no es víctima directa, pero refiere el caso de un tercero, pasar a la **Parte 2**.

### 2. Registro de información de la víctima y del hecho de violencia en contra de las mujeres.

- ¿Desea dejarme sus datos personales?
  - a. En caso de respuesta afirmativa:
    - i. ¿Cuál es su edad?
    - ii. ¿Tiene alguna pertenencia étnica?
    - iii. ¿Tiene alguna discapacidad?
    - iv. ¿Tiene usted hijos o personas a su cargo?
  - b. En caso de respuesta negativa:
    - Claro, no hay problema. Sin embargo, podría mencionarme solamente ¿cuál es su edad?
- Si la persona no quiere dejar sus datos personales, por lo menos asegúrese de registrar en el Formulario de datos de las personas que solicitan asesoría en la línea de orientación (Anexo 1): su edad, el tipo de violencia descrita, el lugar en donde se encuentra, donde ocurrieron los hechos y la asesoría que usted le brindó.
- ¿En qué ciudad se encuentra?
  - ¿Podría darme su dirección o ubicación exacta? ¿En qué ciudad o municipio? ¿En qué departamento?
  - Registrar debidamente en el aplicativo el de acuerdo con la información suministrada
  - a. Departamento
  - b. Ciudad o municipio



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

- ¿En qué lugar ocurrieron los hechos?

*Registrar debidamente en el aplicativo el de acuerdo con la información suministrada (verificar que sea el campo correspondiente a ocurrencia de los hechos)*

*c. Departamento*

*d. Ciudad o municipio*

- En caso de que la llamada sea para solicitar información por violencia no que no se esté presentando en ese momento:

- *Con todo gusto le suministraré la información necesaria para que la autoridad competente le atienda su caso.*

- *¿Cuál es su inquietud?*

- o Si se trata de una solicitud de información, se dará paso a brindarla de manera completa y sin lugar a equívocos, asegurándose que haya sido entendida por la persona a la que se le ha comunicado.
- o A partir de los hechos narrados o de la situación puesta en su conocimiento, es muy importante que en la comunicación haga énfasis a la persona que ha llamado en los derechos que tienen las mujeres, en que ha actuado correctamente al comunicarse para solicitar apoyo e información en esta línea y dar paso a brindar información sobre sobre las instituciones tanto públicas como privadas en donde puede encontrar ayuda.
- o No deje de informar a la víctima acerca de los procedimientos y las etapas que se deben agotar durante todo el proceso de las rutas de salud, jurídicas o de protección y qué impactos podría llegar a tener, así como las ventajas, beneficios o desventajas que podría acarrear la judicialización del caso, la imposición de medidas de protección, o lo que este solicitando la víctima o la persona que esté llamando.

Recuerde la información incluida en este protocolo: conceptos, directorios y los cuadros 1 y 2, con el propósito de suministrar la orientación pertinente.



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

### Parte 2.

En caso de que la mujer no sea víctima directa de violencia y quiera contar el hecho (es posible que ya lo haya referido y/o narrado en la pregunta 1):

*- Requiero de una información esencial para brindar orientación acertada para su atención.*

*¿Quisiera usted suministrar los datos de la víctima?*

*e. En caso de respuesta afirmativa:*

*i. ¿Cuál es el nombre de la víctima?*

*ii. ¿Cuántos años tiene la víctima?*

*iii. ¿Tiene la víctima hijos o personas a su cargo?*

*f. En caso de respuesta negativa:*

*i. Claro, no hay problema, sin embargo, podría mencionarme solamente ¿cuál es la edad de la víctima?*

### Parte 3:

Cierre de la comunicación

- *Muchas gracias por su llamada y recuerde que usted es muy importante para nosotros, esta línea estará abierta para que usted llame las veces que lo considere necesario.*
- *Gracias por su llamada y espero haber orientado sus inquietudes, recuerde que esta línea es para su servicio.*
  - o Es importante cerrar la entrevista, con el agradecimiento a la persona entrevistada por contar los hechos victimizantes y reconocerle su participación, acercamiento y confianza en la justicia.



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

### 4.5.3. Cuadros de apoyo

Tabla N° 2: Cuadro de situaciones de competencia de otras entidades

#### Cuadro 1. Situaciones que no se deben atender a través de la línea.

En caso de que se detecte que la llamada requiere medidas de atención que sean competencia de otra entidad, tenga en cuenta:

- Si la víctima es menor de edad, suministrar el número del ICBF: 018000112440 - 141
- Si la víctima se encuentra en **situación de peligro identificable** en la conversación, transferir llamada a la línea 123.
- Si es víctima de trata, suministrar el número de la línea del Ministerio del Interior para atender estos casos: 018000522020
- Si es víctima del conflicto armado interno, darle los números de la UARIV (Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas) Bogotá 426111 – Nacional 018000911119.
- Si la víctima requiere información sobre cobertura en aseguramiento y atención en salud, suministrar las líneas de atención del Ministerio de Salud y Protección Social (031-5953525/018000952525)

Tabla N° 3: Cuadro de situaciones que son objeto de orientación – línea 155

#### Cuadro 2. Situaciones que deben ser objeto de orientación a través de la Línea 155

Recuerde que la Línea 155 está destinada a orientar respecto de hechos que constituyan violencia contra las mujeres, es decir de “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.”

Así, si la conversación de cuenta de alguna de esas situaciones debe proporcionar la orientación que requiere la persona que se ha comunicado, para lo cual la información a continuación le servirá como guía:

#### Tipos de violencias:

##### a. Violencia intrafamiliar



Constituye todo daño físico o psíquico, amenaza o agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión producida al interior de la familia.

Así, cuándo una o uno de los miembros de la familia, abusando de su fuerza, su autoridad o de cualquier otro poder que ostente, violenta la tranquilidad de uno o varios de los miembros restantes del núcleo familiar, comete violencia intrafamiliar.

A este respecto, es importante destacar que se considera miembro del núcleo familiar a los cónyuges o compañeros permanentes; el padre y la madre de familia, aunque no convivan en un mismo hogar; los ascendientes o descendientes de los anteriores, naturales o adoptivos; y, en general, todas las demás personas que de manera permanente, se hallaren integradas a la unidad doméstica. La violencia intrafamiliar se ha clasificado bajo tres categorías generales: física, sicológica y sexual.<sup>12</sup>

#### **b. Violencia sexual**

Consiste en los actos sexuales no consentidos por la víctima, que se llevan a cabo a través del uso de la fuerza, la coacción física o psicológica; o aprovechando las condiciones de indefensión, desigualdad y poder entre aquella y el agresor.

El Código Penal colombiano a partir del entendimiento de que estos atentan contra la libertad, integridad y formación sexuales, los ha clasificado en:

- Acceso carnal violento: se presenta cuando se lleva a cabo la penetración del miembro viril por vía anal, vaginal u oral, así como la penetración vaginal o anal con cualquier otra parte del cuerpo humano u otro objeto.
- Acto sexual violento: se presenta cuando no hay introducción de alguna parte del cuerpo u objeto en la víctima, pero si se presenta una conducta que atenta contra su libertad sexual, como por ejemplo tocarla.
- Acceso carnal violento o acto sexual violento en persona puesta en incapacidad de resistir: se presenta cuando la víctima es puesta en incapacidad de resistir o en estado de inconsciencia, o en condiciones de inferioridad síquica que le impiden comprender la relación sexual o dar su consentimiento, para con ello facilitar su abuso. Ello se puede realizar a partir del suministro de sustancias como alcohol o ciertas drogas.
- Acceso carnal violento o acto sexual violento en persona incapaz de resistir: se presenta cuando la víctima se encuentra en estado de inconsciencia o padece algún trastorno mental o está en incapacidad de resistir.
- Acoso sexual: acto ejercido por quién en beneficio suyo o de un tercero y valiéndose de su superioridad manifiesta o relaciones de autoridad o de poder, edad, sexo, posición laboral, social, familiar o económica, persigue, hostiga o asedia física o verbalmente, con fines sexuales no consentidos, a otra persona.
- Acceso carnal violento, o acto sexual abusivo con menor de 14 años.

<sup>12</sup> Mecanismos de protección contra la violencia intrafamiliar. Defensoría del Pueblo. 2001 En: [http://www.defensoria.org.co/red/anexos/publicaciones/violencia\\_intrafamiliar.pdf](http://www.defensoria.org.co/red/anexos/publicaciones/violencia_intrafamiliar.pdf)



- Inducción a la prostitución: consiste en que con ánimo de lucrarse o para satisfacer los deseos de otro, una persona induce a otra al comercio carnal o a la prostitución.
- Proxenetismo con menor de edad: quién con ánimo de lucro para sí o para un tercero o para satisfacer los deseos sexuales de otro, organiza, facilita o participa de cualquier forma en el comercio carnal o la explotación sexual de otra persona menor de 18 años.
- Constreñimiento a la prostitución: consiste en que con el ánimo de lucrarse o para satisfacer los deseos de otro, una persona constriñe a otra a través de la fuerza, la manipulación u cualquier otra, para que realice su comercio carnal o a la prostitución.
- Trata de personas: consiste en que una persona capte, traslade, acoja o reciba a una otra, dentro del territorio nacional o hacia el exterior, con fines de explotación, es decir, para obtener provecho económico o cualquier otro beneficio para sí o para otra persona, mediante la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre, la explotación de la mendicidad ajena, el matrimonio servil, la extracción de órganos, el turismo sexual u otras formas de explotación.

#### **c. Violencia económica**

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”.

#### **d. Violencia física**

Consiste en las lesiones físicas de cualquier tipo causadas por una persona a otra, de manera intencional, ya sea mediante golpes, mordeduras, quemaduras o cualquier otro medio.

#### **e. Violencia psicológica**

Acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otra persona por medio de la 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. En esta clasificación se incluyen los malos tratos, las ofensas, el menosprecio, las amenazas, las prohibiciones de libre movilización.

#### **f. Violencia sexual con ocasión del conflicto armado**

Es la violencia sexual que ocurre durante un conflicto, o en una situación posterior a un conflicto, que guarda una relación causal directa o indirecta con este.



Consiste no sólo en actos de invasión del cuerpo de la víctima sino también aquellos que no impliquen penetración o contacto físico, como sería el caso de la desnudez forzada y la exposición pública.

Los Tribunales Internacionales han definido la violencia sexual para abarcar también la esclavitud sexual, la prostitución forzada, los embarazos forzados, la esterilización forzada y otros abusos sexuales (Art. 6, 7 y 8 del Estatuto de Roma).

## 2. Tipos de Daño:

Las violencias en contra de las mujeres generan diferentes tipos de daño que la Ley 1257 de 2008 ha definido de la siguiente manera:

### “a) Daño psicológico

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

### b) Daño o sufrimiento físico

Riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona.

### c) Daño o sufrimiento sexual

Consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. Igualmente, se considerará daño o sufrimiento sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas.

### d) Daño patrimonial

Pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer.”



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

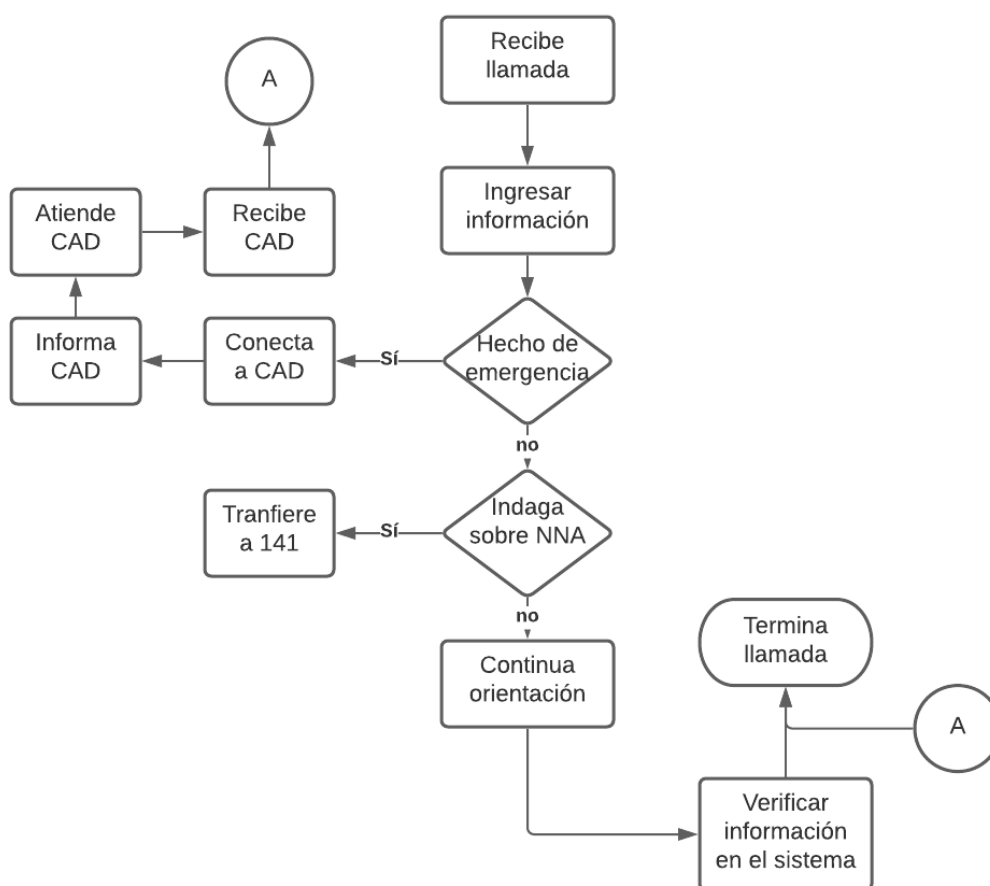
### 4.5.4. Diagrama de flujo de la operación:

A continuación, se muestran 2 esquemas de diagrama de flujo, que obedecen a: el primero muestra el esquema general de operación de la línea y el segundo muestra la interacción con el usuario.

Los dos esquemas son necesarios para la gestión de la línea 155.

#### 4.5.4.1. Esquema general

Gráfico N° 7: Diagrama de flujo – operación línea 155



Fuente: Elaboración propia basado en la versión proporcionada por la Policía Nacional





El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

# GUÍA DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso asociado	GESTIÓN DE ASUNTOS ESTRATÉGICOS
Código	G-AE-06
Versión	01

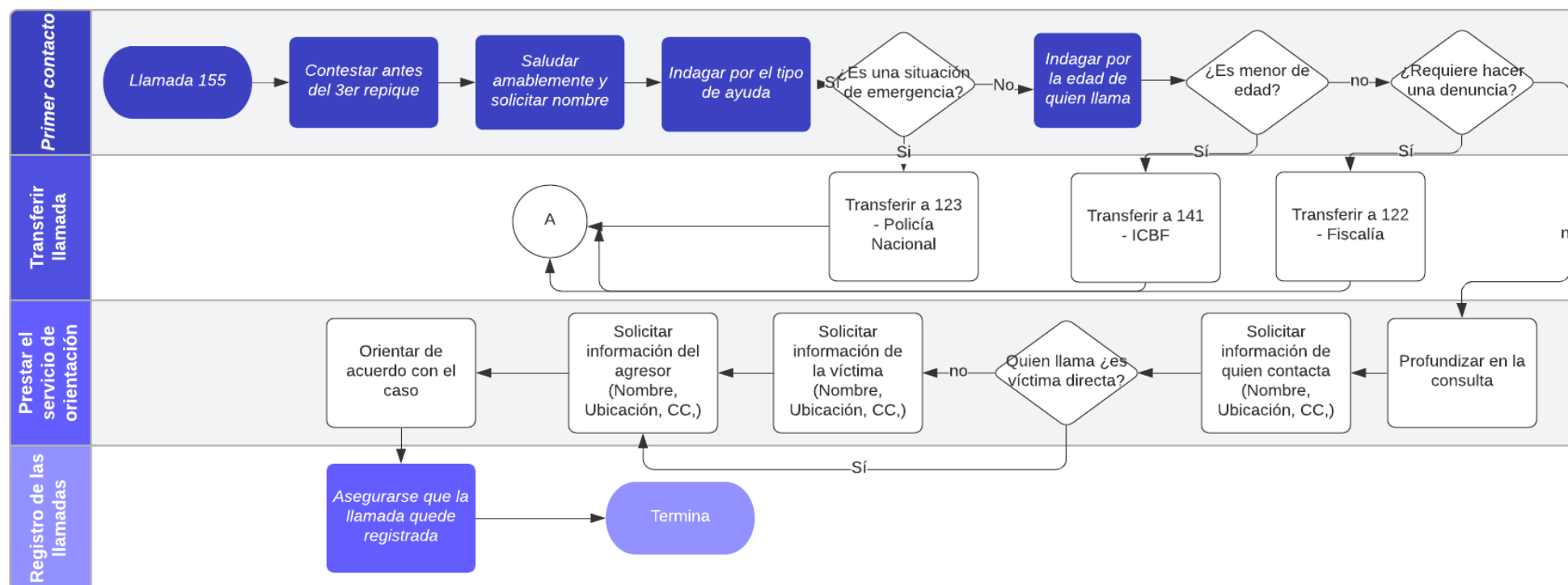
Siguiente hoja.

# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso asociado	GESTIÓN DE ASUNTOS ESTRATÉGICOS
Código	G-AE-06
Versión	01

## 4.5.4.2. Interacción con el usuario

Gráfico N° 8: Diagrama de flujo – Interacción con la persona que se comunica a la línea



Fuente: Elaboración Propia



El futuro  
es de todos

Presidencia  
de la República

## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA 155

Proceso  
asociado

GESTIÓN DE ASUNTOS  
ESTRATÉGICOS

Código

G-AE-06

Versión

01

### 4.6. Lista de chequeo para la atención

Antes de concluir la llamada verifique haber abordado los siguientes aspectos:

Tabla N° 4: Lista de verificación para la atención

Aspectos por abordar	Sí/No
¿Preguntó por el nombre de la persona que llama?	
¿Indagó por la ubicación de la persona que llama?	
¿Preguntó el nombre de la persona víctima?	
¿Indagó por el lugar de ocurrencia de los hechos de violencia en contra de la mujer?	
¿Indagó por la pertenencia étnica?	
¿Indagó por alguna condición de discapacidad?	
¿Brindó la orientación pertinente?	
¿Diligenció completamente el software de la línea?	

## 5. MARCO LEGAL

- ✓ Ley 1257 de 2008
- ✓ Decreto 1784 de 2019
- ✓ Plan Nacional de Desarrollo - 2018-2022
- ✓ Convenio interadministrativo No 20 de 2013

## 6. REQUISITOS TÉCNICOS

- ✓ Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015. Numeral 7.5 *Información Documentada*.

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Se puede consultar en el aplicativo Sigepre – Mapa de procesos – Documentos y formatos o en el campo de documentos asociados cuando se consulta el documento

## 8. RESPONSABLE DEL DOCUMENTO

- ✓ Consejera Presidencial para la Equidad de la Mujer

## 9. ANEXOS

- ✓ No aplica