



## 1. OBJETIVO

Proporcionar al equipo de la Oficina de Atención a la Mujer, Equidad de Género e Inclusión social; los lineamientos para la recepción, direccionamiento y seguimiento de atención a las víctimas de Violencia contra la Mujer, que se presentan en el Departamento del Magdalena. Con el fin de garantizar el acceso a los procedimientos administrativos y judiciales para la protección y atención las víctimas, de acuerdo a lo contemplado en la Ley 1257 de 2008.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia a partir de la recepción de datos a la orientación y atención de las mujeres víctimas de violencia, que se presentan en el Departamento del Magdalena y finaliza con el seguimiento del cierre de los casos.

## 3. DEFINICIONES

**Las definiciones están basadas en la Ley 1257 del 2008.**

- **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.
- **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 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.
- **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.



#### 4. NORMATIVIDAD

Ley 1257 de 2008.  
Decreto 609 de 2015  
Ordenanza 038 de 18 de Noviembre de 2016.

#### 5. OPERACIONALES

Para la atención a las víctimas se debe tener en cuenta los siguientes requisitos:

- a) El psicólogo o trabajador social, un abogado es el perfil que se requiere para este procedimiento.
- b) Para el primer acercamiento con la víctima, debe presentarse como profesional de la Oficina de Atención a la Mujer, Equidad de Género e Inclusión Social y garantizar la privacidad y comodidad de la mujer, así mismo, la confidencialidad y reserva de los datos e información.
- c) Las directrices para la recepción, direccionamiento y seguimiento de atención a las víctimas de Violencia contra la Mujer, que se presentan en el Departamento del Magdalena. Con el fin de garantizar el acceso a los procedimientos administrativos y judiciales para la protección y atención las víctimas.
- d) En caso de requerir investigación de la fiscalía se remite el caso.

#### 6. DESARROLLO

N.	Actividad	Responsable	Tiempo
1	<b>RECEPCION DE DATOS:</b> Recibe a la víctima y diligenciar datos básicos (fecha, nombre, número de documento de identidad, teléfono, fecha nacimiento, lugar de residencia, dirección, entre otros) en el formato único de remisión de casos (anexo 1). Procede a indagar el motivo por el cual consulta a la oficina, para determinar proceso a seguir de acuerdo a la ruta de atención de la violencia. (Ver políticas operacionales del procedimiento ítem a Requisitos).	Profesional Universitario) (Psicólogo)	15 Minutos

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

VERSION:002

**PROCESO: GESTION SOCIAL  
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A MUJERES VICTIMAS DE  
VIOLENCIA.**FECHA:  
NOVIEMBRE 2019  
CODIGO:  
GS-MUJ-PR-01OFICINA DE ATENCIÓN A LA MUJER, EQUIDAD DE  
GÉNERO E INCLUSIÓN SOCIAL

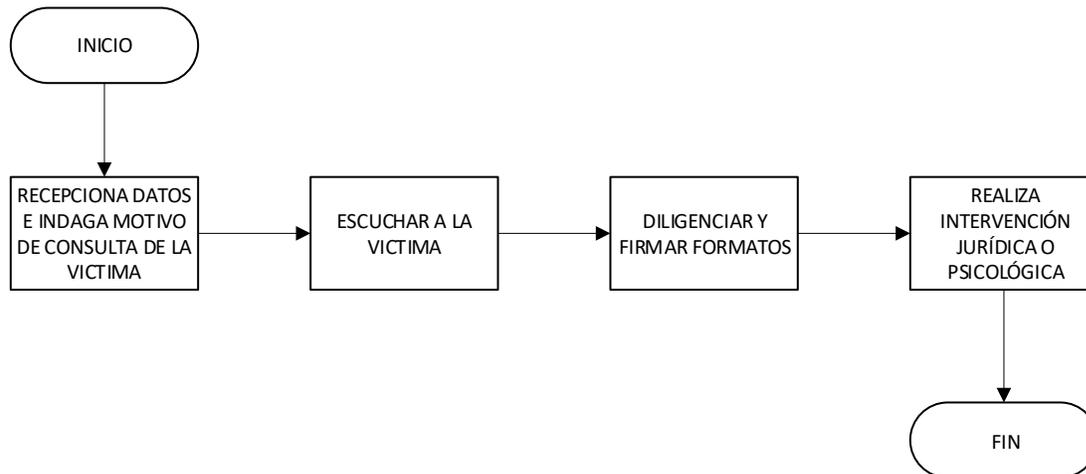
PÁGINA 3 DE 4

N.	Actividad	Responsable	Tiempo
2	<b>ESCUCHAR A LA VICTIMA:</b> Atender cuidadosamente a la víctima y registrar formalmente los hechos o la situación que exponga la víctima, emplear un lenguaje comprensivo y amable al momento de dirigirse a la persona evitando polemizar, contrariar, ni opinar sobre lo sucedido, posición neutral.	Profesional Universitario)o (Psicólogo)	1 Hora
3	<b>DILIGENCIAR Y FIRMA FORMATO:</b> Registra en el formato la solicitud de la persona firma del solicitante y del profesional, teniendo en cuenta el tipo de solicitud se orienta y se realiza intervención psicológica o jurídica.	Profesional Universitario)o (Psicólogo)	5 Minutos.
4	<b>INTERVENCIÓN JURIDICA Y/O PSICOLÓGICA:</b> Realiza el primer abordaje debe poner en conocimiento de inmediato los hechos y situaciones a los abogados, con el objeto de brindar concepto jurídico fundamentado a la víctima, en éste se debe estimar si en el caso se debe realizar denuncia; hacer seguimiento a una denuncia instaurada con anterioridad, seguimiento a alguna actuación u omisión de otra entidad o remitirlo por competencia; en caso de no ser competencia de la Oficina de Atención a la Mujer, Equidad de Género e Inclusión Social. En los casos que proceda la denuncia, se realiza acompañamiento a la víctima para instaurarla; verificando que se haga efectiva medida de protección (si aplica). Ver política operacional del procedimiento. Item. Paralelamente se realiza orientación psicológica, en los casos que sean necesario se realiza apoyo para gestionar remisión a la entidad de salud a la cual se encuentra afiliada la víctima.	Profesional Universitario)o (Psicólogo)  Profesional Universitario (Abogado)	3 Horas
4	<b>SEGUIMIENTO A CASOS:</b> Contacta a la víctima el día posterior a la atención, y al ente respectivo para conocer el estado del proceso; en caso de presentarse alguna barrera en la atención, la Oficina de la Mujer.	Equipo Oficina	3 Días



N.	Actividad	Responsable	Tiempo
	<p>Realiza la gestión como garantes de los derechos de las víctimas. En caso de que se den las condiciones para cerrar el caso se deberá elaborar un informe en el cual se evidencien datos y gestión realizada por parte del equipo de atención a la mujer y anotar observaciones para analizar periódicamente con jefatura. En caso de que no se cierre caso se realiza Realiza seguimiento para conocer nuevamente la situación de la víctima y afectados. A los en diez (10) días para conocer avances del proceso. (Paso 1).</p>		

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



## 8. REGISTROS

FORMATO DE ATENCION A CASOS.

## 9. HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO