 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE COMISARIAS DE FAMILIA</p>	<p>Código: I-PS-025</p>
	<p><b>PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA INTERNA</b></p>	<p>Versión: 0</p>
	<p><b>DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA – SISTEMA ORAL</b></p>	<p>Fecha 01 – 11 - 2017</p>
		<p>Página: 1 de 18</p>

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades de la Ruta Interna de Atención al usuario en Comisariías de Familia teniendo en cuenta el marco del Sistema Oral que agilice la prestación del servicio y brinde las herramientas de protección necesarias para hacer efectivos los derechos de las víctimas.<sup>1</sup>

## 2. NORMAS

**LEY 1850 DE 2017 (Julio 19)** Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones EL CONGRESO DE COLOMBIA


**LEY 1564 DE 2012 (Julio 12)** Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

**LEY 1542 DE 2012 (julio 5)** Por la cual se reforma el artículo 74 de la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal. La presente ley tiene por objeto garantizar la protección y diligencia de las autoridades en la investigación de los presuntos delitos de violencia contra la mujer EL CONGRESO DE COLOMBIA

**LEY 1257 DE 2008 (Diciembre 04)** Reglamentada por el Decreto Nacional 4463 de 2011, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4796 de 2011, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4798 de 2011, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4799 de 2011"Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones" EL CONGRESO DE COLOMBIA

**LEY 1098 DE 2006 (Noviembre 08)** Modificada por el art. 36, Decreto Nacional 126 de 2010, en lo relativo a las multas, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 860 de 2010 "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia" EL CONGRESO DE COLOMBIA

<sup>1</sup> Artículo 9º del Acuerdo 229 de 2006 modificado por el artículo 6º. del Acuerdo 662 de 2016 del Concejo de Bogotá D.C.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE COMISARIAS DE FAMILIA</p>	<p>Código: I-PS-025</p>
	<p><b>PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA INTERNA DE ATENCIÓN EN COMISARÍAS DE FAMILIA – SISTEMA ORAL</b></p>	<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha 01 – 11 - 2017</p>
		<p>Página: 2 de 18</p>

**LEY 640 DE 2001 (Enero 5)** "Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones" EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

**LEY 294 DE 1996 (Julio 16)** Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 652 de 2001, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4799 de 2011"Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar". EL CONGRESO DE COLOMBIA


**ACUERDO 662 DE 2016 (Diciembre 21)** "por el cual se modifica el Acuerdo 229 de 2006 y se dictan otras disposiciones sobre el funcionamiento de las Comisarías de Familia en el Distrito Capital" EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

**ACUERDO 152 DE 2005 (Abril 04)** "por el cual se modifica el Acuerdo 12 de 1998 y se adoptan medidas para la atención integral a víctimas de violencia intrafamiliar y violencia y explotación sexual" EL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

**RESOLUCIÓN 0-2230 DE 2017 (junio 5)** Diario Oficial No. 50.266 de 16 de junio de 2017 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN Por medio de la cual se prorrogan transitoriamente algunas funciones de policía judicial a las Comisarías de Familia, otorgadas mediante Resolución 918 del 15 de junio de 2012.

### 3. ADMINISTRACIÓN DEL DOCUMENTO

	ELABORO	REVISO	APROBO
<b>NOMBRE</b>	Wilson Adiel Rodríguez Viviana Marcela Herrera Olga Milena Arias	Matilde Mendieta Galindo	
<b>CARGO</b>	Subdirección para la Familia	Subdirección para la Familia	Directora Territorial Lideresa del Proceso de Prestación de los Servicios Sociales  Director Poblacional Líder del Proceso de Construcción e Implementación de Políticas Sociales

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE COMISARIAS DE FAMILIA</p>	<p>Código: I-PS-025</p>
		<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha 01 – 11 - 2017</p>
		<p>PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA INTERNA DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA – SISTEMA ORAL</p>

#### 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES (GLOSARIO)

**Audiencia de Juicio Oral:** Corresponde al acto procesal más importante del proceso. Se realiza ante el comisario de familia, con pleno ejercicio de los principios de oralidad, inmediación, concentración y contradicción de las pruebas, con respeto de todas las garantías constitucionales y legales.<sup>2</sup>

**Comisaría de Familia:** Son entidades distritales o 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 los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como entidad coordinadora del Sistema Nacional de Bienestar Familiar será el encargado de dictar la línea técnica a las Comisarías de Familia en todo el país.<sup>3</sup>


**Conciliación en Derecho:** Mecanismo a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas sus diferencias por medio de un tercero neutral y calificado denominado conciliador

**Conflicto familiar:** Situación coyuntural que rompe la armonía en las relaciones que se establecen al interior de un grupo familiar, motivada por diferencias de opinión, afectivas, valorativas, de criterios, de interés, de ideas, de principios, económicas etc.

**Enfoque de Derechos:** Se basa en la universalidad, inalienabilidad, indivisibilidad e interdependencia de los derechos humanos de todas las personas sin distinción de género, etnia, discapacidad, orientación sexual, entre otras. Propone un orden en el que las relaciones sociales se basen en el reconocimiento y respeto mutuo, de tal forma que la satisfacción de necesidades materiales y subjetivas de individuos y

<sup>2</sup> Artículos 366 y siguientes del Código de Procedimiento Penal.

<sup>3</sup> Basado en la definición del Artículo 1º. Decreto 200 de 1991 Alcalde Mayor

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE COMISARIAS DE FAMILIA</p>	<p>Código: I-PS-025</p>
	<p><b>PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA INTERNA</b></p>	<p>Versión: 0</p>
	<p><b>DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA – SISTEMA ORAL</b></p>	<p>Fecha 01 – 11 - 2017</p>
		<p>Página: 4 de 18</p>

colectividades sea un imperativo, lo que exige una transformación de las instituciones y de la dinámica social que se ajuste a esta nueva ética del desarrollo humano.

Frente a las víctimas de violencias al interior de la familia, las acciones de integralidad deben afectar los contextos adversos, la autonomía y la autodeterminación, menoscabadas por las violencias y para la realización o restauración de la dignidad humana. Así mismo, plantea acciones de prevención de la violencia, transformando las condiciones subjetivas y sociales de tal manera que viabilicen el ejercicio efectivo de los derechos.<sup>4</sup>

**Enfoque Diferencial:** Reconocimiento de la existencia de grupos poblacionales que por sus condiciones y características étnicas, culturales, sociodemográficas, su sexo, su orientación sexual y su ciclo vital son más vulnerables y requieren un abordaje ajustado a sus particularidades para disminuir situaciones de inequidad.

Este enfoque reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades, necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las instituciones, el Estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar.<sup>5</sup>

**Enfoque de Género:** Es una categoría de análisis que permite hacer evidentes las diferencias sociales, biológicas, psicológicas y ambientales que se convierten en desventaja, en las relaciones entre las personas, según el sexo, la edad, el rol que desempeñan en la familia y en el grupo social.<sup>6</sup>

**Maltrato:** Aquellos actos que están encaminados a crear un ambiente de incomodidad y enrarecimiento que conspire en contra de la mutua confianza y tranquilidad familiar.


**Maltrato infantil contra Niños, Niñas o Adolescentes:** Es toda forma de perjuicio, castigo, humillación o abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual, incluidos los actos sexuales abusivos y la violación y en general toda forma de violencia o agresión sobre el niño, niña, adolescente por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona.<sup>7</sup>

<sup>4</sup> Comisión intersectorial poblacional del D.C. Lineamientos Distritales para la aplicación del enfoque diferencial, Alcaldía Mayor de Bogotá 2013.

<sup>5</sup> *Ibíd.*

<sup>6</sup> *Ibíd.*

<sup>7</sup> Defensoría del Pueblo y Profamilia op.cit. pag.69.2007.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE COMISARIAS DE FAMILIA</p>	<p>Código: I-PS-025</p>
		<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha 01 – 11 - 2017</p>
		<p>Página: 5 de 18</p>
<p><b>PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA INTERNA DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA – SISTEMA ORAL</b></p>		

**Medidas de Protección:** Son aquellas medidas que adoptan las autoridades competentes de manera inmediata, con el objeto de poner fin a la violencia, maltrato o agresión, o evitar que esta se realice cuando fuere inminente.

**Restablecimiento de derechos:** De acuerdo con el artículo 50 de la Ley 1098 de 2006, se entiende por restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, la restauración de su dignidad e integridad como sujetos y de la capacidad para hacer un ejercicio efectivo de los derechos que les han sido vulnerados.

**Seguimiento:** Proceso de acompañamiento que permite evaluar la dinámica familiar y los cambios que se han generado a partir de la atención, identificando situaciones que puedan requerir nuevas intervenciones por parte de la Comisaría de Familia o de otras redes de apoyo. Encaminadas hacia el empoderamiento y autonomía de las personas para ir progresivamente superando su dificultad, reconociendo sus recursos personales, familiares sociales y comunitarios de tal manera que de forma natural se vaya diluyendo el vínculo entre Institución y consultante.<sup>8</sup>

**Violencia Basada en Género (VBG):** Se puede definir como “Toda acción de potencia y de fuerza ejercida sobre un hombre o una mujer, con base en la construcción social y cultural que se hace de cada sexo. Se manifiesta de diferentes formas de acuerdo con las dinámicas de poder y las relaciones de subordinación entre hombres y mujeres, que sustentadas en las representaciones sociales y culturales en torno a lo masculino o lo femenino, se traducen en acciones que causan o pueden causar daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, hacia una persona en razón de su pertenencia a un sexo.”<sup>9</sup>


**Violencia de Género en la familia:** Son todas aquellas violencias producto de las relaciones de poder, las cuales se agudizan debido al sexo, la edad, al lugar que ocupa la persona en el grupo familiar, a la situación socioeconómica entre otras<sup>10</sup>

**Violencia Intrafamiliar (VIF):** Toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico, psíquico, a su integridad sexual, amenaza, agravio, ofensa o

<sup>8</sup> Modelo de atención y acompañamiento a familias víctimas de violencia intrafamiliar, Universidad Nacional, departamento de Ciencias Humanas, facultad de trabajo social, 2006.

<sup>9</sup> Gallego MX García Experiencias Exitosas mujeres que han roto el ciclo de violencia, Bogotá, Programa Integral contra la violencia de Género-MDG-F 2011)

<sup>10</sup> Convención Interamericana para prevenir, sancionar y Erradicar la violencia contra la mujer. Convención de Belem do Para artículo 1

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE COMISARIAS DE FAMILIA</p>	<p>Código: I-PS-025</p>
		<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha 01 – 11 - 2017</p>
		<p>Página: 6 de 18</p>
<p><b>PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA INTERNA DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA – SISTEMA ORAL</b></p>		

cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar, es víctima de violencia intrafamiliar.<sup>11</sup>

**Violencia sexual. (V.Sx):** Se define como todo acto sexual, como la tentativa de consumir un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, Independientemente de la relación de esta con la víctima en cualquier ámbito, incluido el hogar. Abarca el sexo bajo coacción de cualquier tipo, incluyendo el uso de fuerza física, las tentativas de obtener sexo bajo coacción, el acoso sexual incluyendo la humillación sexual, el matrimonio o cohabitación forzados, el matrimonio o convivencia en pareja con menores de edad y la explotación sexual, el aborto forzado, la denegación del derecho a hacer uso de la anticoncepción o a adoptar medidas de protección contra enfermedades de transmisión sexual, y los actos de violencia que afecten la integridad sexual de las mujeres, tales como la mutilación genital femenina y las inspecciones para comprobar la virginidad.<sup>12</sup>


## 5. CONDICIONES GENERALES

El presente procedimiento que ilustra las actividades de la Ruta Interna de Atención al usuario en Comisarías de Familia teniendo en cuenta el marco del Sistema Oral se ha estructurado en tres grandes niveles:

- Nivel de Registro: que inicia cuando el (los) interviniente(s) se presentan en una Comisaría de Familia y termina cuando el profesional a cargo les orienta sobre el servicio de acceso a la justicia que a su vez deriva en un tipo de Orden Administrativa a seguir.
- Nivel de Intervención: Parte de los distintos tipos de servicio de acceso a la justicia que se sintetizan en Ordenes Administrativas a aplicar, la creación de los expedientes, la recopilación de pruebas, las notificaciones, hasta la citación a la Audiencia; incluye la Audiencia Oral en casos de Violencia Intra Familiar y la Audiencia de Conciliación en las demás Órdenes Administrativas, las dos


<sup>11</sup> El concejo del Estado ratifico esta definición, sala de consulta y servicio civil, consejero ponente, Enrique José Arboleda Perdomo radicación número 110010306000-Bogotá 2011

<sup>12</sup> Defensoría del Pueblo y Profamilia op.cit. pag.69.2007.

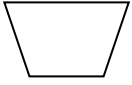
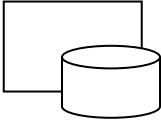

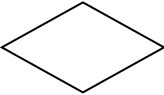
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p><b>PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES</b>  <b>PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE</b>  <b>COMISARIAS DE FAMILIA</b></p>	<p><b>Código: I-PS-025</b></p>
	<p><b>PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA</b>  <b>INTERNA</b></p>	<p><b>Versión: 0</b></p>
	<p><b>DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA –</b>  <b>SISTEMA ORAL</b></p>	<p><b>Fecha 01 – 11 - 2017</b></p>
		<p>Página: 7 de 18</p>

anteriores generan el documento de Acta de Audiencia con las actuaciones y decisiones del Comisario(a).

- Nivel de Seguimiento: Inicia con la aplicación de los términos estipulados por la Ley para realizar seguimiento a las actuaciones consignadas en el expediente y el Acta de Audiencia y termina con el informe de seguimiento una vez aplicado el protocolo respectivo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE COMISARIAS DE FAMILIA</p>	<p>Código: I-PS-025</p>
	<p><b>PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA INTERNA DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA – SISTEMA ORAL</b></p>	<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha 01 – 11 - 2017</p>
		<p>Página: 8 de 18</p>

## 6. ACTIVIDADES

#	Simbología	Nombre de la actividad	Responsable	Descripción de la actividad
1		Registrar el ingreso del usuario	Profesional (Psicólogo / TS) de Recepción	Se debe indicar a la persona que solicita servicio que diligencie los datos personales en el libro minuta registro usuarios
2		Registrar información básica del usuario	Profesional (Psicólogo / TS) de Recepción	Ingreso de la información básica al Sistema de Información, específicamente los datos personales de los intervinientes: * Documento de identidad (en lo posible validar con el documento en físico) * Lugar de residencia.
3		Indagar motivo de consulta	Profesional (Psicólogo / TS) de Recepción	Se pregunta a los intervinientes por el motivo de la consulta; así como también se consulta si la persona acude por primera vez a la Comisaría de Familia, o acudió a otras comisarías de familia en el pasado, esto con el propósito de continuar el trámite iniciado previamente. Se realiza la primera atención especializada, en caso de CRISIS se realiza la correspondiente intervención.
4		¿El caso es competencia de la CF?	Profesional (Psicólogo / TS) de Recepción	Si no es competencia de la Comisaría de Familia, se realiza remisión mediante oficio o formato previsto para tal fin. Si el caso es competencia de la Comisaría de Familia se continua en la siguiente actividad. Si es competencia pasa a actividad #5 Si no es competencia pasa a actividad #6





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES  
PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE  
COMISARIAS DE FAMILIA



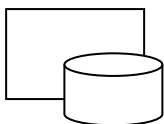

**PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA  
INTERNA  
DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA –  
SISTEMA ORAL**

Código: I-PS-025

Versión: 0

Fecha 01 – 11 - 2017

Página: 9 de 18

#	Simbología	Nombre de la actividad	Responsable	Descripción de la actividad
5		Elaborar Oficio Remisorio	Profesional (Psicólogo / TS) de Recepción	En caso que el caso no sea competencia de la Comisaría de Familia se redacta el oficio remisorio a otra entidad y se informa al usuario las instrucciones para dirigirse al ente competente. Se cierra el proceso.
6		Indagar detalle del motivo de consulta	Profesional (Psicólogo / TS) de Recepción	Debe indagar con mayor detalle el motivo de consulta, de acuerdo a la situación expuesta por la persona, si se presume que la situación es de violencia intrafamiliar o conflicto familiar se debe aplicar de manera obligatoria, el instrumento de identificación preliminar del riesgo para la vida e integridad personal por violencias al interior de la familia con el fin de orientar las acciones de protección.
7		Asignar código RUG	Profesional (Psicólogo / TS) de Recepción	Se debe asignar un código en el Registro Único de Gestión (RUG) para iniciar la Orden Administrativa; en caso que pre exista un código RUG asociado a la persona que solicita el servicio, se debe verificar si las partes involucradas son las mismas, para continuar con el trámite dentro del mismo RUG y se actualizará la información relacionada con la dirección de notificación, residencia, teléfono entre otros; si la persona no aparece con RUG se le asignará un RUG nuevo.
8		Diligenciar identificación de riesgo	Profesional (Psicólogo / TS) de Recepción	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES  
PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE  
COMISARIAS DE FAMILIA

**PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA  
INTERNA  
DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA –  
SISTEMA ORAL**

Código: I-PS-025

Versión: 0

Fecha 01 – 11 - 2017

Página: 10 de 18

#	Simbología	Nombre de la actividad	Responsable	Descripción de la actividad
9		Dar inicio a la Orden Administrativa	Profesional (Psicólogo / TS) de Recepción	Se debe abrir la orden administrativa de solicitud del servicio en el SI Comisarías de Familia, donde se registrará el motivo de consulta, datos básicos y se le dará el resultado correspondiente. Se aclara que la nueva orden de solicitud del servicio solo se abre si es competencia de la Comisaría de Familia. Se le informará a la persona los derechos que le asisten así como las acciones a seguir y los procedimientos legales pertinentes. <b>Tipos de Orden Administrativa:</b> Violencia Intra Familiar: actividad # 10 Conflicto Familiar: actividad #19 Conciliación Administrativa: actividad #22 Presunto Delito Sexual: actividad #24 Restablecimiento de Derechos NNA: actividad #28
10		Apertura orden administrativa de Violencia Intrafamiliar: medida de protección o trámite de incumplimiento:	Abogado de Recepción	
11		Diligenciar solicitud Medida de Protección	Abogado de Recepción	Diligenciar solicitud medida de protección, se diligencia el formato de solicitud de medida de protección o formato de solicitud de trámite de incumplimiento a la medida de protección a partir de la información



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES  
PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE  
COMISARIAS DE FAMILIA


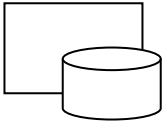



**PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA  
INTERNA  
DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA –  
SISTEMA ORAL**

Código: I-PS-025

Versión: 0

Fecha 01 – 11 - 2017

Página: 11 de 18

#	Simbología	Nombre de la actividad	Responsable	Descripción de la actividad
				que suministre el usuario.
12		Proyectar auto que avoca conocimiento de la solicitud	Abogado de Recepción	Proyecta el auto que avoca conocimiento de la medida de protección o de su incumplimiento, decretando las medidas provisionales o complementarias a que haya a lugar así como señalar la fecha para la audiencia respectiva y se informará al Comisario(a) para que ordene las acciones a que haya a lugar.
13		Recepcionar la noticia criminal	Abogado de Recepción	Recepciona la denuncia penal y registra en el SPOA el reporte de la noticia criminal, el SPOA es el sistema de información de la Fiscalía General de la Nación para el Sistema Penal Oral Acusatorio.
14		Elaborar oficios medida de protección o trámite de incumplimiento	Auxiliar Administrativo de Recepción	Elaborar los oficios que deriven de la admisión de la medida de protección o trámite de incumplimiento (apoyo policivo, Medicina Legal, Fiscalía, entre otros); entregar al usuario e indicarle el procedimiento que tiene que realizar con cada una de las remisiones Organiza el expediente y hace entrega a la/el secretario de despacho.
15		Crear carpeta del expediente	Auxiliar Administrativo de archivo	Organiza, folia, rotula el expediente y elabora las notificaciones y oficios que en cumplimiento de norma legal expresa deban realizarse, proyecta los oficios de notificación a los intervinientes.
16		Elaborar notificaciones	Secretario del Despacho	Genera el oficio de notificación y hace entrega de las notificaciones y oficios al notificador.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES  
PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE  
COMISARIAS DE FAMILIA


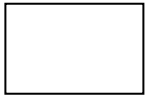
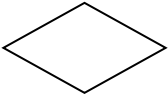

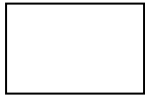
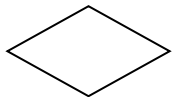
**PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA  
INTERNA  
DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA –  
SISTEMA ORAL**

Código: I-PS-025

Versión: 0

Fecha 01 – 11 - 2017

Página: 12 de 18

#	Simbología	Nombre de la actividad	Responsable	Descripción de la actividad
17		Notificar a las partes	Notificador	Se encargará de notificar a las partes y entregar los oficios expedidos, tipos de notificación: * personalmente en la Comisaría de Familia el usuario debe conocer el auto que avoca conocimiento de medida de protección * ir al domicilio del usuario y presentar el auto * por aviso el cual se fijará en la puerta de entrada del lugar de residencia del usuario
18		Verificar notificaciones	Secretario del Despacho	Debe verificar que se haya adelantado en debida forma la notificación, y que el informe de notificación se encuentre elaborado conforme a la Ley realizar control de legalidad, a fin de garantizar la comparecencia de las partes a la audiencia Pasa a la actividad #30
19		<b>Apertura de Orden administrativa de Conflicto Familiar</b>		
20		<b>Asignar Fecha de Audiencia</b>	Auxiliar Administrativo de Recepción	Asignará fecha de audiencia la cual debe ser registrada en el libro de citaciones y en el SI de Comisarías de Familia
21		Entregar boletas de citación	Auxiliar Administrativo de Recepción	Imprime la solicitud del servicio, expide las boletas de citación y demás oficios, los cuales se entregan a la persona, quien debe firmarlos en constancia de recibido. Pasa a la actividad #15
22		<b>Apertura de Orden administrativa de Conciliación Administrativa</b>		



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES  
PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE  
COMISARIAS DE FAMILIA


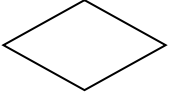


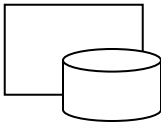
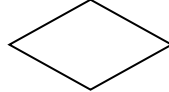
**PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA  
INTERNA  
DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA –  
SISTEMA ORAL**

Código: I-PS-025

Versión: 0

Fecha 01 – 11 - 2017

Página: 13 de 18

#	Simbología	Nombre de la actividad	Responsable	Descripción de la actividad
23		<b>Verificar Garantía de Derechos</b>	Profesional (Psicólogo / TS) de Recepción	Debe realizar la verificación de garantía de derechos  Pasa a la actividad #14
24		<b>Orden administrativa presunto delito sexual NNA</b>		
25		<b>Verificar garantía de derechos</b>	Abogado de Recepción	Aplica para casos en los que se vean involucrados niños, niñas y adolescentes (NNA), se realizará la verificación de garantía de derechos NNA.
26		Proyectar Auto que ordena medidas de protección	Abogado de Recepción	Proyectar auto según corresponda: a) Acción de Violencia Intra Familiar (VIF) b) Proceso administrativo de restablecimiento de derechos Se debe informar al Comisario(a) para determinar las acciones a seguir
27		Recepcionar la noticia criminal	Abogado de Recepción	Recepcionar la denuncia por el presunto delito sexual, de acuerdo con la información que reporta el usuario y registra en el SPOA el reporte de la noticia criminal  Pasa a la actividad #14
28		<b>Apertura de Orden administrativa Restablecimiento de derechos de NNA</b>		



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES  
PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE  
COMISARIAS DE FAMILIA

**PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA  
INTERNA  
DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA –  
SISTEMA ORAL**

Código: I-PS-025

Versión: 0

Fecha 01 – 11 - 2017

Página: 14 de 18

#	Simbología	Nombre de la actividad	Responsable	Descripción de la actividad
29		Proyectar Auto de Apertura de Investigación	Abogado de Recepción	Se aplica igual que la actividad # 23 y se proyecta el auto de apertura de la investigación, decretando las medidas provisionales de urgencia, la citación de las personas que presuntamente han vulnerado los derechos del NNA, las pruebas que se considere necesarias para el esclarecimiento de los hechos así como la fecha de la audiencia respectiva, informando al Comisario(a) para que ordene las acciones a que haya a lugar. Pasa a la actividad #14
30		Actualizar Carpeta del Expediente	Auxiliar Administrativo	
31		Practicar pruebas periciales	Profesional (Psicólogo / TS) de Intervención	Practicar las pruebas que el Comisario(a) haya ordenado en auto de apertura del proceso, relacionadas con su área (entrevistas psicológicas, visitas domiciliarias, comunitarias e institucionales; interconsultas institucionales presenciales o mediante otros medios, y valoraciones médico legales). las actividades periciales en la Comisaría de Familia: psicólogo, TS y abogado; los informes a Medicina Legal se constituyen en prueba pericial Se actualiza la carpeta de expediente con las pruebas periciales
32		Actualizar Carpeta del Expediente	Secretario del Despacho	Actualiza la Carpeta del Expediente con los informes periciales



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES  
PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE  
COMISARIAS DE FAMILIA

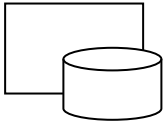
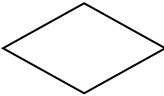
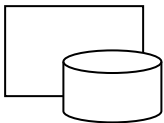

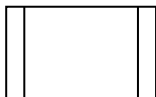

**PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA  
INTERNA  
DE ATENCIÓN EN COMISARÍAS DE FAMILIA –  
SISTEMA ORAL**

Código: I-PS-025

Versión: 0

Fecha 01 – 11 - 2017

Página: 15 de 18

#	Simbología	Nombre de la actividad	Responsable	Descripción de la actividad
33		Consultar Programación Audiencias	Auxiliar Administrativo	
34		¿Falta un día para la Audiencia?	Auxiliar Administrativo	Cuando falte un día hábil para la audiencia pasa a la actividad #47; cuando no pasa a la actividad #45
35		Entregar Carpeta del Expediente al (la) Comisario(a)	Auxiliar Administrativo de Archivo	Deberá hacer entrega de la carpeta del Expediente al Comisario(a) un (1) día antes de la fecha de audiencia, previo registro en el libro correspondiente, y sus respectivos antecedentes,
36		Preparar actuaciones	Comisario(a)	Revisar Carpeta Expediente previa la realización de Audiencia, un día antes, con el fin de preparar las actuaciones, revisión física o realiza consultas en el Sistema de Información. Si se encuentran inconsistencias, éstas se informaran y subsanarán inmediatamente.
37		Aplicar protocolo de Audiencia Oral en Comisarías de Familia	Comisario(a)	
38		Actualizar Carpeta del Expediente	Auxiliar Administrativo	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES  
PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE  
COMISARIAS DE FAMILIA

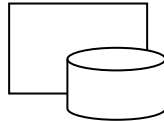
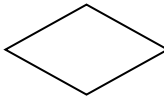



**PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA  
INTERNA  
DE ATENCIÓN EN COMISARIAS DE FAMILIA –  
SISTEMA ORAL**

Código: I-PS-025


Versión: 0

Fecha 01 – 11 - 2017

Página: 16 de 18

#	Simbología	Nombre de la actividad	Responsable	Descripción de la actividad
39		Consultar Programación Acciones de Seguimiento	Auxiliar Administrativo	
40		¿Un día antes para la fecha de acción de seguimiento?	Auxiliar Administrativo	
41		Entregar los expedientes para seguimiento	Auxiliar Administrativo	A partir de la consulta en el libro de citas de seguimiento deberá hacer entrega de los expedientes al profesional de seguimiento un (1) día antes de la fecha de seguimiento, previo registro en el libro correspondiente, y sus respectivos antecedentes, para su revisión física y en el SI.
42		Aplicar protocolo de seguimiento en Comisarías de Familia	Profesional (Psicólogo / TS) de Seguimiento	Aplicará el protocolo de acuerdo con el documento "instructivo de seguimiento".
43		Actualizar Carpeta del Expediente	Auxiliar Administrativo	Profesional (Psicólogo / TS) de Seguimiento devolverá el mismo día los expedientes de los casos que han sido atendidos, debidamente organizadas para el respectivo archivo por Auxiliar Administrativo de Archivo.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE COMISARIAS DE FAMILIA</p>	<p>Código: I-PS-025</p>
		<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha 01 – 11 - 2017</p>
		<p>PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA INTERNA DE ATENCIÓN EN COMISARÍAS DE FAMILIA – SISTEMA ORAL</p>


## 7. OBSERVACIONES (ACLARACIONES)

El presente procedimiento aplicará para cuatro Comisarías de Familia a manera de piloto de la implementación del Sistema Oral para casos de Violencia Intra Familiar, su implementación se encuentra en revisión y sujeto a los ajustes propios del modelo de piloto.

## 8. FORMATOS, EVIDENCIAS Y DEMÁS DOCUMENTOS

### REGISTROS Y FORMATOS

- Libro Minuta Registro de Usuarios en la Comisaría de Familia
- Código RUG: Registro Único de Gestión que aplica para la SDIS
- Orden Administrativa de Solicitud de Servicio en Comisarías de Familia
- Instrumento de identificación preliminar del riesgo para la vida e integridad personal por violencias al interior de la familia
- Formato de solicitud medida de protección
- Documento Auto admisorio que avoca conocimiento de la solicitud de la medida de protección
- Recepción noticia criminal
- Oficios de notificación
- Informe de notificación
- Boletas (oficios de citación)
- Formato verificación garantía de derechos NNA
- Auto que ordena las medidas de protección a que haya lugar
- Libro de citas de seguimiento

	<b>PROCESO: PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES</b> <b>PROCEDIMIENTO: ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIA A TRAVÉS DE COMISARIAS DE FAMILIA</b>	<b>Código: I-PS-025</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN RUTA INTERNA</b>	<b>Versión: 0</b>
	<b>DE ATENCIÓN EN COMISARÍAS DE FAMILIA – SISTEMA ORAL</b>	<b>Fecha 01 – 11 - 2017</b>
		<b>Página: 18 de 18</b>

## DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Carpeta Expediente: solicitud del servicio, instrumento de identificación del riesgo, auto que avoca conocimiento, remisiones a entidades externas, copia de noticia criminal, solicitud medida de protección
- Formato de oficios para: apoyo policivo, Medicina Legal, denuncia penal ante la Fiscalía, otros
- Manual de usuario de la solución tecnológica de la sala de audiencias
- Protocolo de Audiencias del SO para Comisarías de Familia
- Instructivo de Seguimiento

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Sistema de Información de Comisarías de familia
- Solución tecnológica de la sala de audiencias
- SPOA: sistema de información de la Fiscalía General de la Nación para el Sistema Penal Oral Acusatorio.