PROTOCOLO DE ATENCIÓN MODALIDAD RURAL
ESTRATEGIA CASAS REFUGIO

Secretaría Distrital de la Mujer
Dirección de Eliminación de violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia

Bogotá D.C. 2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETIVO 6
3. ALCANCE 6
4. REFERENCIAS CONCEPTUALES 7
5. REFERENCIAS NORMATIVAS 11
6. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN RURAL 14
   6.1. Enfoques del Modelo de Atención 15
   6.2. Principios del Modelo de Atención 18
   6.3. Derechos de las Mujeres Víctimas de Violencias 19
   6.4. Afectaciones de las violencias contra las mujeres. 19
   6.5. Duración del Proceso de Atención 22
7. CRITERIOS DE ACOGIDA EN EL MODELO RURAL DE CASAS REFUGIO 23
8. SOLICITUD DE CUPO Y GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN 25
   8.1. Pasos para tramitar la solicitud de cupo 26
   8.2. Asignación de cupo por cumplimiento de criterios de acogida 27
   8.3. No asignación de cupo por incumplimiento de criterios de acogida 28
   8.4. Desistimiento de cupo 29
9. ETAPAS DEL MODELO DE ATENCIÓN 30
   9.1. Etapa de Ingreso 30
   9.2. Etapa de Permanencia 39
      9.2.1. Atención Psicosocial 46
         9.2.1.1. Acciones de atención psicosocial área de Psicología. 49
         9.2.1.2. Acciones de atención psicosocial área de Trabajo Social. 59
      9.2.2. Acciones de atención área Jurídica 70
      9.2.3. Acciones de atención área de Pedagogía 81
      9.2.4. Área de Orientación, Gestión y Seguimiento de servicios en Salud 86
         9.2.4.1 Acciones de orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud. 86
         9.2.4.2. Acciones de orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud – Nutrición. ... 99
      9.2.5. Acciones de atención en Agroecología 112
      9.2.6. Acciones para la atención de mujeres indígenas. 116
      9.2.7. Orientaciones frente al rescate y/o recuperación de pertenencias 117
   9.3. Etapa de Egreso 118
      9.3.1. Proyección y preparación para el egreso 119
      9.3.2. Egreso de la Casa Refugio 120
      9.3.3. Motivos de Egreso 121
         9.3.3.1. Egreso por culminación del tiempo de acogida 121
         9.3.3.2. Egreso por cumplimiento del Plan de Acción. 122
         9.3.3.3. Egreso voluntario antes de la culminación del tiempo de acogida. 122
         9.3.3.4. Egreso por faltas al Pacto de Convivencia. 123
         9.3.3.5. Egreso anticipado por poca adherencia al proceso de atención. 124
         9.3.3.6. Egreso voluntario sin previo aviso. 124
         9.3.3.7. Egreso por identificación o evidencia de alguno de los criterios de no acogida. 126
         9.3.3.8. Egreso por Traslado a otra Casa Refugio. 126
   9.4. Etapa de Seguimiento al Egreso 129
      9.4.1. Características de los Seguimientos Posegreso 130
      9.4.2. Casos Especiales Frente a la Etapa de Seguimiento Posegreso 131
      9.4.3. Finalización del Seguimiento Posegreso 133

9.4.4. Acciones del Área Jurídica luego del Egreso 133
9.4.5. Acciones Cuando No se Realiza el Seguimiento Posegreso 133
10. HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE ATENCIÓN 135
10.1. Seguimiento del Plan de Acción (interdisciplinar) 135
10.2. Estudio de Casos y revisión de procesos de atención 135
10.3. Informes de Atención 136
10.4. Fortalecimiento Técnico 137
10.5. Supervisión 137
11. REFERENCIAS 138
12. LISTA DE ANEXOS 140
ANEXO 1. ACCIONES A DESARROLLAR CUANDO LAS CIUDADANAS O ALGUNA DE SUS PERSONAS A CARGO DEBAN SER HOSPITALIZADAS A SU INGRESO O DURANTE LA PERMANENCIA. 142
ANEXO 2. ORIENTACIONES PARA EL ABORDAJE DE SITUACIONES DE PRESUNTA VIOLENCIA EJERCIDA POR LAS MUJERES HACIA NIÑAS, NIÑOS, Y/O ADOLESCENTES DENTRO DE LAS CASAS REFUGIO. 145
ANEXO 3. PAUTAS DE SEGURIDAD PARA MUJERES ACOGIDAS EN CASAS REFUGIO 151
ANEXO 4. ORIENTACIONES PARA LA GESTIÓN DE EVENTOS EN SALUD MENTAL. 155
ANEXO 5. LÍNEA TÉCNICA PARA FORTALECER ESPACIOS DE COMUNICACIÓN DE LAS CIUDADANAS ACOGIDAS EN LAS CASAS REFUGIO, MEDIANTE EL USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES U OTROS ELEMENTOS TECNOLÓGICOS. 167
ANEXO 6. ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA EL ABORDAJE DE CASOS DE CIUDADANAS VINCULADAS A PROCESOS DE INVESTIGACIÓN PENAL, ACOGIDAS EN CASAS REFUGIO. 178
ANEXO 7. GUÍA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA ESTRATEGIA DE CASAS REFUGIO 183
ANEXO 8. ORIENTACIONES PARA LA COMPRA, SUMINISTRO Y PREPARACIÓN DE FÓRMULA LÁCTEA A BEBÉS Y BEBAS MENORES DE UN AÑO ACOGIDOS EN CASAS REFUGIO MODALIDAD INTEGRAL Y RURAL 191
ANEXO 9. ORIENTACIONES PARA MANEJO SEGURO DE CORTOPUNZANTES Y CONTENEDORES TIPO GUARDIÁN DE SEGURIDAD 196
ANEXO 10. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE ESTUDIO DE CASOS 198
ANEXO 11. ORIENTACIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO DE VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO, DURANTE LAS LLAMADAS DE SEGUIMIENTO A MUJERES EGRESADAS DE CASAS REFUGIO. 201
ANEXO 12. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE SALIDAS PEDAGÓGICAS, RECREATIVAS Y/O CULTURALES 207
ANEXO 13. PROTOCOLO A PARA EL ACOMPAÑAMIENTO EN EL SUMINISTRO SEGURO DE MEDICAMENTOS EN LA ESTRATEGIA CASAS REFUGIO. 212
ANEXO 14 ORIENTACIONES PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS BÁSICAS EN SALUD EN CASAS REFUGIO 216
ANEXO 15 ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE CAÍDAS EN CASAS REFUGIO 222
ANEXO 16 INSTRUCTIVO PARA LAVADO E HIGIENIZACIÓN DE MANOS EN CASAS REFUGIO 224
ANEXO 17. ACUERDO DE CORRESPONSABILIDAD PARA EL CUIDADO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN CASAS REFUGIO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER 229
ANEXO 18. ORIENTACIONES PARA GESTIONAR EL ASEGURAMIENTO EN SALUD Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. 236

ANEXO 19. ORIENTACIONES PARA EL ABORDAJE DEL FALLECIMIENTO DE PERSONAS ACOGIDAS EN LA ESTRATEGIA CASAS REFUGIO. 244
ANEXO 20. ORIENTACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA AUTONOMÍA ECONÓMICA DE LAS MUJERES ACOGIDAS EN CASAS REFUGIO 250
ANEXO 21. ORIENTACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN DE LAS RUTINAS DIARIAS EN LAS CASAS REFUGIO..... 259
ANEXO 22. ORIENTACIONES PARA LA TOMA DE CONTRAMUESTRAS EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS DE LA ESTRATEGIA CASA REFUGIO 263
ANEXO 23. ORIENTACIONES PARA LA GESTIÓN DE DONACIONES EN ESPECIE A OPERADORES DE CASAS REFUGIO 266
ANEXO 24. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE ENCUENTROS FAMILIARES DE MUJERES ACOGIDAS EN CASAS REFUGIO 273

1. INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de la Mujer, creada mediante del Acuerdo 490 de 2012[1] del Concejo de Bogotá, ha tenido como propósito la planeación, implementación y seguimiento de políticas públicas que promuevan el reconocimiento, garanticen y restituyan los derechos de las mujeres de la ciudad, además de fomentar sus capacidades y oportunidades.

En concordancia con su misionalidad, la Secretaría Distrital de la Mujer, desde la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, tiene a su cargo la implementación de la Estrategia de las Casas Refugio con el propósito de brindar a las mujeres mayores de 18 años víctimas de violencias de la ciudad de Bogotá, un proceso de atención integral para salvaguardar su vida e integridad personal, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1257 de 2008[2] y el Acuerdo 631 de 2015 del Concejo de Bogotá "Por medio del cual se institucionalizan las Casas Refugio en el Distrito Capital en el marco de la Ley 1257 de 2008"[3].

Así, el Distrito Capital desde el año 2013 implementó la Estrategia de las Casas Refugio, las cuales se constituyen como espacios físicos donde se brinda acogida temporal, protección y atención interdisciplinar a las mujeres víctimas de violencias en el ámbito público y privado o en el contexto del conflicto armado, con la finalidad de aportar a la garantía de su derecho a una vida libre de violencias.

En las Casas Refugio, según lo dispuesto en la Ley 1257 de 2008, se acogen a aquellas mujeres que cuentan con una medida de protección emitida por una autoridad competente, como son las Comisarías de Familia, los Juzgados de Control de Garantías, los Juzgados Civil Municipal o Promiscuo Municipal (de manera subsidiaria) y la respectiva autoridad indígena para casos de violencia intrafamiliar en contra de mujeres indígenas[4]. De igual manera, se brinda el servicio de acogida a mujeres víctimas de violencias contra las mujeres/ violencias por razón de género que son remitidas por los equipos de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer, así como a mujeres víctimas del conflicto armado según lo establecido por la Ley 1448 de 2011[5], quienes son remitidas por la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas la Paz y la Reconciliación (ACDVPR), entidades del Sistema Distrital de Atención y Reparación a Víctimas (SDARIV), Personerías y Defensoría del Pueblo.

Actualmente la Estrategia Casas Refugio cuenta con tres (3) modelos de atención: *Modelo Integral, Modelo Intermedio* y *Modelo Rural*. Este último, del cual trata el presente Protocolo, está dirigido a mujeres rurales

[1] Acuerdo 490 de 2012. "Por el cual se crean el Sector Administrativo Mujeres y la Secretaría Distrital de la Mujer y se expiden otras disposiciones". Concejo de Bogotá, D. C.
[2] Ley 1257 de 2008 "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", Congreso de la República.
[3] Acuerdo Distrital No. 631 de 2015 "Por el cual se institucionalizan las Casas Refugio en el Distrito Capital en el marco de la ley 1257 del 2008", Concejo de Bogotá, D. C.
[4] Ley 294 de 1996 "Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar", Congreso de la República; Ley 575 de 2000 "Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996", Congreso de la República; Decreto 652 de 2001 "Por el cual se reglamenta la Ley 294 de 1996 reformada parcialmente por la Ley 575 de 2000", Ministerio de Justicia y del Derecho y Presidencia de la República; Ley 1257 de 2008 "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", Congreso de la República; Decreto 1069 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho", Ministerio de Justicia y del Derecho y Presidencia de la República.
[5] Ley 1448 de 2011 "Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones". Congreso de la República.

o campesinas[6] víctimas de violencias contra las mujeres/ violencias por razón de género o que se encuentran en riesgo, quienes pueden contar o no con una medida de protección emitida por las entidades competentes previamente mencionadas.

El modelo rural se constituye como una acción afirmativa que permite dar una atención diferencial a las necesidades de las mujeres rurales y campesinas (y sus sistemas familiares) reconociendo sus características particulares y recursos, al igual que la discriminación que viven y las barreras de acceso que tienen a los servicios y bienes públicos. Asimismo, se maneja un enfoque territorial para reconocer el vínculo entre las mujeres, el territorio, la cosmovisión y las prácticas campesinas.

De acuerdo con lo anterior, el Protocolo de Atención guarda como propósito presentar el Modelo de Atención de la modalidad rural de Casas Refugio, en el cual se describen las acciones de atención interdisciplinar dirigidas a interrumpir los ciclos de violencias, potenciar el ejercicio pleno de la ciudadanía, brindar herramientas para fortalecer la autonomía, habilidades y capacidades de las mujeres rurales y campesinas, así como, contribuir en la recuperación de afectaciones psicosociales ocasionadas por la violencia y promover la reconstrucción de sus planes de vida, considerando sus características, saberes y prácticas culturales, bajo el principio de la corresponsabilidad.

Por lo tanto, en su contenido se desarrollan lineamientos a implementar desde la solicitud del cupo y durante cada una de las etapas de atención del proceso de acogida (ingreso, permanencia, egreso y seguimiento) bajo los enfoques de género, derechos humanos de las mujeres, diferencial, territorial y de acción sin daño.

2. OBJETIVO

Brindar los lineamientos técnicos para la implementación del modelo de atención rural y las acciones a desarrollar en las etapas de ingreso, permanencia, egreso y seguimiento posegreso, dirigidas a las mujeres rurales o campesinas víctimas de violencias, acogidas en Casa Refugio Rural junto a sus sistemas familiares.

3. ALCANCE

Los lineamientos técnicos y acciones propuestas en el modelo de atención rural deben ser implementadas por el equipo interdisciplinario del operador o entidad contratista que opera el servicio de la Casa Refugio y que brinda atención a las mujeres acogidas y sus sistemas familiares durante su permanencia, considerando la individualidad, participación significativa, voluntariedad y corresponsabilidad de las mujeres.

[6] "se entiende por "campesino" toda persona que se dedique o pretenda dedicarse (…) a la producción agrícola en pequeña escala para subsistir o comerciar a que para ello recurra en gran medida, aunque no necesariamente en exclusiva, a la mano de obra de los miembros de su familia o su hogar a otras formas no monetarias de organización del trabajo, a que tenga un vínculo especial de dependencia a apego a la tierra". "Aplica a toda persona que se dedique a la agricultura artesanal o en pequeña escala, la siembra de cultivos, la ganadería, el pastoreo, la pesca, la silvicultura, la caza o la recolección, así como a las artesanías relacionadas con la agricultura u otras ocupaciones conexas en una zona rural. También se aplica a los familiares a cargo de los campesinos". "Aplica también a los pueblos indígenas a las comunidades locales que trabajan la tierra, a las comunidades trashumantes, nómadas a seminómadas y a las personas sin tierra que realizan tales actividades; y a los trabajadores asalariados, incluidos todos los trabajadores migrantes, independientemente de su situación migratoria, a los trabajadores de temporada, que estén empleados en plantaciones, explotaciones agrícolas, bosques a explotaciones de acuicultura a en empresas agroindustriales (Resolución 73/165 de 2018 de las Naciones Unidas).

4. REFERENCIAS CONCEPTUALES

Con el propósito de tener una comprensión sensible sobre la atención de mujeres víctimas de violencias en sus diferentes tipologías, se presentan a continuación, algunos conceptos fundamentales y definiciones, obtenidas mediante la revisión de lineamientos técnicos y procedimientos de la Secretaría Distrital de la Mujer, el Documento CONPES 14 Política Pública de Mujeres y Equidad de Género 2020-2030 (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2021), entre otras herramientas analíticas. A partir de estos conceptos, se orientan las acciones y/o intervenciones del modelo de atención de la Estrategia de Casas Refugio en sus diferentes modalidades.

- **Atención psicosocial**: En el marco de la atención a mujeres víctimas de violencias acogidas en la Estrategia Casas Refugio, la atención psicosocial, corresponde al conjunto de acciones de atención desarrolladas con enfoque psicosocial, a través del cual se promueve el reconocimiento de las violencias que experimentan las mujeres acogidas desde sus vivencias, la interrupción de ciclos de violencias y la mitigación del impacto psicosocial, asimismo, buscan impulsar la identificación de recursos personales y colectivos en pro de la garantía de derechos de las mujeres y sus personas a cargo, la desnaturalización de las violencias y la transformación de sus realidades en condiciones de igualdad y equidad, destacando la participación de las mujeres y su corresponsabilidad (Secretaría Distrital de la Mujer, 2020 y 2022a).

- **Autonomía**[7]: libertad de las personas para decidir sobre sus vidas, sus aspiraciones y deseos, de acuerdo con los criterios que cada persona considera valioso para sí misma. "A esto habría que agregar la conciencia o no aceptación de cualquier especie de sometimiento que vulnere su dignidad humana" (García Prince, 2008, p. 47). Así, la autonomía para las mujeres se entiende a partir de tres dimensiones (Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, 2011):

  1. Autonomía física. Entendida como la libertad para tomar decisiones acerca de su sexualidad, reproducción y el derecho a vivir libre de violencias.

  2. Autonomía económica. Capacidad para generar ingresos, recursos propios y tener el control sobre el uso de estos, a partir del acceso al trabajo remunerado, en igualdad de condiciones que los hombres. (CEPAL.,2021)

  3. Autonomía en la toma de decisiones. Participación de las mujeres en todos los poderes del gobierno, posibilidad de ejercer su ciudadanía política con independencia y recursos.

- **Derecho de las mujeres a una vida libre de violencias**: Conjunto de condiciones y garantías a las mujeres, en sus diferencias y diversidades, de una vida sin daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial, por su condición de mujer, en los ámbitos público y privado. En el derecho se busca visibilizar todas las formas de violencias contra las mujeres, e implementar medidas orientadas a la prevención y atención de las violencias, a la protección de las mujeres víctimas y la promoción de la investigación y sanción de estos delitos, teniendo en cuenta la aplicación de los enfoques de derechos de las mujeres, diferencial y de género (Secretaría Distrital de la Mujer, 2022b).

[7] Tomado del Procedimiento "Estrategia para la Autonomía Económica de las Mujeres". Código: DCVM-PR-3. V2. Secretaría Distrital de la Mujer. 10 de diciembre de 2025.

- **Discriminación contra la mujer**: La expresión "discriminación contra la mujer" denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (CEDAW, 1979, como se citó en Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2021)

- **Enfoque psicosocial**: Representa una mirada o postura tendiente a comprender las respuestas y los comportamientos de las personas víctimas de hechos violentos y de la vulneración de sus derechos, en un contexto cultural, político, económico, religioso y social determinado. Este enfoque a su vez fundamenta procesos de acompañamiento personal, familiar y comunitario para restablecer en las víctimas su integridad, fortalecer la identidad, reconstruir la dignidad y el tejido social, así como la reparación de los derechos vulnerados. Busca al mismo tiempo reducir el sufrimiento emocional de las personas, favorecer una elaboración de las experiencias (dotarlas de sentido), potencializar y restaurar los recursos internos (individuales, familiares y colectivos) con que disponen para su recuperación, así como fortalecer procesos de reconstrucción familiar y sociopolítica (Secretaría Distrital de la Mujer, 2022b).

- **Encuadre**: En los servicios de atención psicosocial, el encuadre corresponde a los acuerdos establecidos entre las profesionales que brindan atención con las mujeres; con el fin de definir expectativas, principios de actuación, alcance, normas y criterios de cierre del proceso o actividad. Incluye, por parte de las profesionales, ofrecer información clara, veraz y oportuna a la ciudadana frente al acompañamiento psicosocial ofrecido, objetivos, alcances, pertinencia de este, la confidencialidad, manejo de datos y la corresponsabilidad por parte de las ciudadanas. Igualmente, la mujer debe manifestar o reiterar su voluntad para participar del proceso (Secretaría Distrital de la Mujer, 2022b).

- **Encuentros de conversación psicosocial y empoderamiento**: Se consideran aquellos espacios grupales de reflexión y acompañamiento que se proyectan contemplando las necesidades e intereses de las mujeres en sus diferentes ciclos vitales y de acuerdo con sus vivencias, promueven el apoyo mutuo entre mujeres y buscan fortalecer la consciencia de género de las participantes, así como el reconocimiento y el ejercicio de derechos, el reconocimiento de los recursos personales y colectivos con los que cuentan. A través de estos espacios, se busca potenciar el efecto movilizador de las conversaciones dialógicas, donde se prima la experiencia vivida como fuente de conocimiento principal (Secretaría Distrital de la Mujer, 2020).

  En el marco de la atención en Casas Refugio los encuentros de conversación psicosocial y empoderamiento se desarrollan mediante actividades colectivas propuestas desde algunos ejes temáticos con los cuales se pretende cuestionar y transformar creencias que han sido producto de las interacciones personales y de una herencia cultural que atraviesa la cotidianidad de las mujeres a través de metodologías diversas y dinámicas: lúdicas, artísticas, conversacionales.

- **Estrategia Justicia de Género:** La Estrategia de Justicia de Género es el mecanismo de la entidad destinado a contribuir con el reconocimiento, difusión, promoción, protección, materialización, garantía y restablecimiento de los Derechos Humanos de las Mujeres en el Distrito Capital, la

eliminación de las causas estructurales de las violencias contra las mujeres y el fomento al acceso real y efectivo a la administración de justicia[8].

A través del Componente Litigio de Género y Justicia Integral que agrupa los servicios de atención socio jurídica que la entidad establece para la asistencia técnico legal y la representación judicial de las mujeres víctimas y sobrevivientes de violencias en el Distrito Capital, se brinda atención en tres (3) niveles: i) *orientación jurídica*, ii) *asesoría jurídica* y iii) *representación jurídica*. El nivel de atención requerido se definirá a partir de la necesidad jurídica de la mujer o persona atendida en el escenario determinado, sin perjuicio de que una misma mujer o persona atendida pueda recibir atención en diferentes niveles y/o espacios[9].

- **Impactos psicosociales:** Consecuencias y daños físicos, emocionales, económicos, patrimoniales, familiares, sociales y comunitarios, generados por las violencias que enfrentan las mujeres. Los daños generados por las violencias se cruzan con otros factores de vulneración específicos como la etnia, el estrato socio-económico, el tipo de trabajo u ocupación, la orientación sexual, la condición de discapacidad o el origen rural o urbano; por ello es fundamental considerar las afectaciones y requerimientos particulares de las mujeres víctimas de violencia atendiendo a su edad, pertenencia étnica, identidad de género y orientación sexual, a su condición de víctimas del conflicto armado, habitabilidad en calle, entre otras (Secretaría Distrital de la Mujer, 2022b).

- **Plan de Acción**: Conjunto de acciones propuestas y concertadas entre las profesionales que brindan atención en las Casas Refugio y la mujer, donde se definen los objetivos del proceso de atención interdisciplinar, compromisos y acciones a desarrollar de acuerdo con los resultados de la valoración inicial, las necesidades identificadas, características de la mujer y su sistema familiar, los recursos personales y colectivos, entre otros aspectos, a través del cual se contribuya al cumplimiento de los objetivos del modelo de atención.

- **Recursos de Afrontamiento:** Hacen referencia a la capacidad de las mujeres para agenciar, promover y fortalecer, procesos de cambio a nivel personal y colectivo, desde la reacción, actitud o posición ante las diferentes situaciones que viven. Se relaciona con la movilización de capacidades, recursos internos y externos y habilidades, para hacerle frente a las problemáticas y situaciones de violencias que experimentan y contrarrestar sus impactos. Las acciones se encaminan a lograr que las mujeres puedan identificar recursos propios asociados con, a) creencias y pensamientos: reflexividad, reconocimiento de derechos, identificación de sueños, anhelos y esperanzas, factores espirituales y/o religiosos, b) prácticas de autocuidado y de gestión que aporten a la percepción de autonomía e independencia, y c) activación de redes familiares, sociales-comunitarias e institucionales (Secretaría Distrital de la Mujer, 2022b).

- **Resiliencia:** "Capacidad de protegerse, afrontar y salir transformado generativamente de situaciones de vulnerabilidad, adversas, traumáticas, disruptivas o que representen gran exigencia para las personas" (Cyrulnik, 2010, Rutter, 1993, Werner y Smith, 1982, como se citó en Jaramillo y Cuevas, 2020, p. 116).

  La resiliencia "puede ser observada a través de competencias o recursos cognitivos, solución de problemas, resignificación de eventos, flexibilidad psicológica, estados afectivos, afrontar y

[8] Resolución No. 314 de 2022 "Por medio de la cual se desarrollan los objetivos, principios y componentes de la Estrategia de Justicia de Género, se deroga la Resolución 435 de 2020 y se dictan otras disposiciones", Secretaría Distrital de la Mujer.
[9] Ibidem.

trascender sentimientos intensos, ecuanimidad, sensación de ser amado y valorado, y comportamentales como la toma rápida de decisiones, la generación de redes, entre otras" (Mrazek y Mrazek, 1987, como se citó en Jaramillo y Cuevas, 2020, p. 116).

- **Violencia:** La Organización Mundial de la Salud [OMS] (OMS, 2002) ha definido la violencia como "el uso intencional de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones"

- **Violencias contra las mujeres**: la Ley 1257 de 2008[10], en su Artículo 2, define las violencias contra las mujeres como:

  > "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".

  De igual manera, la Ley 1257 de 2008 adopta las tres modalidades establecidas en la Convención Belém do Pará, física, psicológica y sexual, así como amplía el concepto e incluye las *violencias económica y patrimonial*.

  La misma Ley[11] en su Artículo 3, presenta el concepto de daño contra la mujer y define las tipologías reconocidas como violencias contra las mujeres, así:

  > "**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." (Negrilla fuera de texto).

- **Violencia intrafamiliar:** La Organización Mundial para la Salud (OMS) define esta tipología de violencia como toda acción en la que se maltrate física o psicológicamente a cualquier miembro del núcleo familiar o, cuando la persona que realice el maltrato esté encargada del cuidado de uno o varios miembros de una familia en su domicilio o residencia (OMS, 2002).

  En Colombia, la Política Pública Nacional de Apoyo y Fortalecimiento a las Familias (PPNAFF) (Universidad de los Andes, 2020), contempla estas violencias como cualquier acto de abuso verbal, psicológico, físico o de cualquiera otra índole, de un miembro de la familia sobre otros.

[10] Ley 1257 de 2008 "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", Congreso de la República
[11] Ibidem.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

Comprende el marco normativo con los principales desarrollos jurisprudenciales, normas nacionales e internacionales que regulan y fundamentan la atención de las mujeres víctimas de violencias de género.

Tabla No.1 Referencias Normativas en materia de violencias contra las mujeres/ violencias por razón de género.

No	Norma	Fecha expedición	Tema que regula
1	Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer CEDAW	1979	Eliminar la discriminación contra la mujer, incluye niñas y adolescentes, en la vida política y pública del país. Entrada en rigor por medio de la Ley 51 de 1981.
2	Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer Belém do Pará	9 de junio de 1994	Garantizar a las mujeres incluye niñas y adolescentes, el derecho a una vida libre de violencia tanto en el ámbito público como privado y el principio de la debida diligencia. Entrada en rigor por medio de la Ley 248 de 1995.
3	Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer	9 de junio de 1994.	Garantizar a las mujeres incluye niñas y adolescentes, el derecho a una vida libre de violencia tanto en el ámbito público como privado y el principio de la debida diligencia. Entrada en rigor por medio de la Ley 248 de 1995.
4	Ley 294 de 1996	22 de Julio de 1996	Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.
5	Ley 731 de 2002	14 de enero de 2002	Por la cual se dictan normas para favorecer a las mujeres rurales.
6	Ley 985 de 2005	25 de agosto de 2005	Por la cual se adoptan medidas de prevención, protección y asistencia necesarias para garantizar el respeto de los derechos humanos de las víctimas de la trata de personas.
7	Ley 1257 de 2008	4 de diciembre de 2008	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.
8	Ley 1448 de 2011	10 de junio de 2011	Ley de Victimas y Restitución de Tierras, se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.
9	Ley 1542 de 2012	5 de julio de 2012	Por la cual se reforma el artículo 74 de la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal. Garantiza la protección y diligencia de las autoridades en la investigación de los presuntos delitos de violencia contra la mujer y elimina el carácter de querellables y desistibles de los delitos de violencia intrafamiliar e inasistencia alimentaria, tipificados en los artículos 229 y 233 del Código Penal.
10	Ley 1639 de 2013	2 de julio de 2013	Por medio de la cual se fortalecen las medidas de protección a la integridad de las víctimas de crímenes con ácido y se adiciona el artículo 113 de la Ley 599 de 2000.
11	Ley 1616 de 2013	21 de enero de 2013	Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones.
12	Ley 1719 de 2014	18 de junio de 2014	Por la cual se modifican algunos artículos de las Leyes 599 de 2000, 906 de 2004 y se adoptan medidas para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial la violencia sexual con ocasión del conflicto armado, y se dictan otras disposiciones.

No	Norma	Fecha expedición	Tema que regula
13	Ley 1761 de julio de 2015	6 de julio de 2015	Por la cual se decreta el tipo penal de feminicidio como delito autónomo y se dictan otras disposiciones.
14	Ley 1773 de 2016	6 de enero de 2016	Por medio de la cual se crea el artículo 116A, se modifican los artículos 68A, 104, 113, 359, y 374 de la Ley 599 de 2000 y se modifica el artículo 351 de la Ley 906 de 2004.
15	Ley 1971 de 2019	12 de julio de 2019	Por medio de la cual se modifica el artículo 5° de la ley 1639 de 2013, se crean otras medidas de protección a favor de las víctimas de delitos con sustancias corrosivas a la piel, y se dictan otras disposiciones.
16	Ley 2215 de 2022	23 de junio de 2022	Por medio de la cual se establecen las casas de refugio en el marco de la ley 1257 de 2008 y se fortalece la política pública en contra de la violencia hacia las mujeres.
17	Decreto 652 de 2001	20 de abril de 2001	Por el cual se reglamenta la Ley 294 de 1996 reformada parcialmente por la ley 575 de 2000.
18	Decreto 4463 de 2011	25 de noviembre de 2011	Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1257 de 2008.
19	Decreto 4796 de 2011	20 de diciembre de 2011	Por el cual se reglamentan los artículos 8, 9, 13 y 19 de la Ley 1257 de 2008 y se dictan otras disposiciones.
20	Decreto 4798 de 2011	20 de diciembre de 2011	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1257 de 2008.
21	Decreto 4799 de 2011	20 de diciembre de 2011	Por el cual se reglamentan parcialmente las leyes 294 de 1996, 575 de 2000 y 1257 de 2008.
22	Decreto 2734 de 2012	20 de diciembre de 2011	Por el cual se reglamentan las medidas de atención a las mujeres víctimas de la violencia.
23	Ley 1751 del 2015	16 de febrero del 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
24	Decreto 780 de 2016	6 de mayo de 2016	Decreto Único Reglamentario del Sector Salud Protección Social. Título 2, Capítulo 1 Atención Integral en Salud a Mujeres víctimas de violencia. (art. 2.9.2.1.1)
25	Decreto 1630 de 2019	6 de septiembre de 2019	Establece criterios y procedimientos para el otorgamiento, implementación y prestación de las medidas de atención definidas en el artículo 19 de la Ley 1257 de 2008.
26	Acuerdo Distrital 091 de 2003	26 de junio de 2003	Plan de Igualdad de Oportunidades para la Equidad de Género en el Distrito Capital.
27	Acuerdo Distrital 421 de 2009	22 de diciembre de 2009	Creación del Sistema Distrital de Protección Integral a las mujeres víctimas de violencia SOFÍA.
28	Acuerdo 584 de 2015	30 de marzo de 2015	Lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el D.C
29	Acuerdo 631 de 2015	29 de diciembre de 2015	Por medio del cual se institucionalizan las casas refugio en el distrito capital en el marco de la ley 1257 de 2008.
30	Acuerdo 676 de 2017	15 de junio de 2017	Por el cual se establecen lineamientos para prevenir la violencia basada en género y el feminicidio en Bogotá D.C.

No	Norma	Fecha expedición	Tema que regula
31	Acuerdo 677 de 2017	15 de junio de 2017	Por el cual se crea el Sistema Distrital de Registro e Información Integral de Violencia de Género - Violeta.
32	Acuerdo 703 de 2018	24 de marzo de 2018	Por medio del cual se actualiza el Sistema Distrital de Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia SOFIA y se dictan otras disposiciones.
33	Decreto Distrital 166 de 2010	4 de mayo de 2010	Por el cual de adopta la Política Pública de mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
34	Decreto Distrital 527 de 2014	25 de noviembre de 2014	Por medio del que se crean las instancias que coordinan el Sector Administrativo Mujeres, se determina la participación de la Secretaría Distrital de la Mujer en las instancias de coordinación existentes en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones.
35	Decreto Distrital 044 de 2015	4 de febrero de 2015	Protocolo para prevención de acoso laboral y sexual laboral, procedimientos de denuncia y protección a sus víctimas.
36	Decreto Distrital 836 de 2019	27 de diciembre de 2019	Crea el Comité para la lucha contra la Trata de Personas, como un organismo articulador y coordinador de las acciones que desarrolle el Distrito para la atención, prevención, protección, denuncia y judicialización del delito.
37	Resolución 459 de 2012 Ministerio de Salud y Protección Social	6 de marzo de 2012	Por la cual se adopta el Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual.
38	Resolución 489 de 2015	24 de diciembre de 2015	Lineamientos para Plan de Igualdad de Oportunidades para la Equidad de Género en Bogotá.
39	Resolución 473 de 2019	31 de diciembre de 2019	Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos para el funcionamiento y el seguimiento de sistema SOFIA.
40	Documento CONPES D.C. 14	27 de enero 2021	Actualización de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género. "Política Pública de Mujeres y Equidad de Género 2020-2030"
41	Resolución 4886 de 2018. Política Nacional de Salud Mental	15 de noviembre de 2018	Promover la salud mental como elemento integral de la garantía del derecho a la salud de todas las personas, familias y comunidades, entendidos como sujetos individuales y colectivos, para el desarrollo integral y la reducción de riesgos asociados a los problemas y trastornos mentales, el suicidio, las violencias interpersonales y la epilepsia.
42	Resolución 1035 de 2022	14 de junio del 2021	Por el cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031 con sus capítulos diferenciales: indígena para los pueblos y comunidades indígenas de Colombia, población víctima de conflicto armado, el Pueblo Rom y la población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera
43	Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031	2022-2031	Con el Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031 se proyecta que a 10 años el país haya avanzado en la garantía del derecho fundamental a la salud y la mejora del bienestar y calidad de vida de los habitantes del territorio colombiano, mediante la incidencia sobre los determinantes sociales de la salud, a través de la acción territorial, institucional y social, de forma articulada, diferencial y sostenible.
44	Ley 2215 de 2022	23 de junio de 2022	Por medio de la cual se establecen las casas refugio en el marco de la Ley 1257 de 2008 y se fortalece la política pública en contra de la violencia contra las mujeres.
45	Resolución 314 de 2022	7 de septiembre de 2022	Por medio de la cual se desarrollan los objetivos, principios y componentes de la Estrategia de Justicia de Género, se deroga la Resolución 435 de 2020 y se dictan otras disposiciones.

No	Norma	Fecha expedición	Tema que regula
46	Resolución 1884 de 2023	21 de noviembre de 2023	Por la cual se determinan los criterios para la distribución y asignación de recursos a las entidades territoriales para la implementación y prestación de las medidas de atención dirigidas a mujeres víctimas de violencia, sus hijos e hijas y personas dependientes. Ministerio de Salud y Protección Social.

Tabla No 2. Referencias normativas en materia de niñas, niños y adolescentes.

No	Norma	Fecha expedición	Tema que regula
1	Convención sobre los Derechos del Niño	20 de noviembre de 1989	Tratado internacional que reconoce los derechos humanos de los niños y las niñas, definidos como personas menores de 18 años y establece en forma de ley internacional, que los Estados Parte deben asegurar que todos los niños y niñas sin ningún tipo de discriminación se beneficien de una serie de medidas especiales de protección y asistencia. Entrada en rigor por medio de la Ley 12 de 1991.
2	Constitución Política de Colombia de 1991.	4 de julio de 1991	Carta magna de la República de Colombia, que establece las normas, los deberes, los derechos y garantías de los habitantes del territorio nacional y normas especiales en materia de la protección de los niños, niñas y adolescentes.
3	Ley 1098 de 2006	8/11/2006	Código de la Infancia y la Adolescencia.
4	Ley 1146 de 2007	10 de julio de 2007	Tiene por objeto la prevención de la violencia sexual y la atención integral de los niños, las niñas y adolescentes víctimas de abuso sexual.
5	Ley 1336 de 2009	21 de julio de 2009	Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes
6	Ley 1652 de 2013	12 de julio de 2013	Por medio de la cual se dictan otras disposiciones acerca de la entrevista y el testimonio en procesos penales de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales.
7	Ley 1878 de 2018	9 de enero de 2018	Por medio de la cual se modifican algunos artículos de la ley 1098 de 2006, por la cual se expide el código de la infancia y la adolescencia, y se dictan otras disposiciones
8	Resolución 1325 de 2000 Naciones Unidas-Consejo de Seguridad	31 de octubre de 2000	Por medio de la cual se insta a las partes del conflicto a tomar medidas especiales para proteger a las niñas y mujeres de la violencia a razón del género, especialmente de la violación y otras formas de abuso sexual; resalta la responsabilidad de los Estados de enjuiciar a los responsables de genocidio, crímenes de lesa humanidad, crímenes de guerra relacionados con la violencia sexual contra niñas y mujeres y avanzar en contra de la impunidad.
9	Ley 1878 de 2018	4 de agosto de 2021	Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarías de familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones.

6. DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN RURAL

El Modelo de Atención Rural de la Estrategia Casas Refugio se constituye como el conjunto de acciones interdisciplinarias propuestas para implementar la atención psicosocial y jurídica, así como las acciones de

acompañamiento pedagógico, acciones de orientación y gestión de servicios de salud y nutrición, y actividades agroecológicas, a desarrollar en cada una de las etapas del proceso de atención y los niveles de intervención, en armonía con las características de la prestación del servicio y lo establecido en el Anexo Técnico de esta modalidad de atención.

Las acciones de atención están planeadas y dirigidas principalmente hacia las mujeres acogidas y hacia sus personas a cargo que ingresan junto con ellas cuando se considere necesario, buscan responder a las características, necesidades, recursos y capacidades de las mujeres desde los enfoques de atención promovidos por la Secretaría Distrital de la Mujer. A su vez, estas acciones guardan los siguientes propósitos:

i. Generar espacios reflexivos que promueva el reconocimiento de las violencias contra las mujeres, las afectaciones psicosociales y malestares que afrontan las víctimas.
ii. Identificar e impulsar recursos de afrontamiento personales y colectivos que promuevan el reconocimiento, la resignificación y transformación de sus realidades y malestares emocionales entre otras afectaciones derivadas de las violencias experimentadas, en condiciones de igualdad y equidad.
iii. Potenciar habilidades, recursos y capacidades que promuevan el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres en articulación con la Estrategia para la Autonomía Económica de las Mujeres definida por la Secretaría Distrital de la Mujer, reconociendo las características y necesidades de las mujeres rurales, campesinas y/o con pertenencia étnica.
iv. Brindar asistencia técnico legal y la representación jurídica, por medio de la cual se oriente a las mujeres en diferentes trámites que implique articulación o activación de rutas para acceso a la justicia o servicios que garanticen sus derechos, se asesore sobre la exigibilidad de su derecho a una vida libre de violencias y se brinde representación jurídica cuando se requiera y de acuerdo con los criterios establecidos.
v. Promover actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, procurando el bienestar de las mujeres y sus personas a cargo.
vi. Impulsar la continuidad de sus procesos educativos y/o de formación ocupacional de acuerdo con sus intereses y capacidades.
vii. Reconocer desde el enfoque diferencial y territorial, las características de las mujeres rurales y/o campesinas, su cosmovisión y prácticas culturales en espacios que también promuevan su vinculación con el territorio.

6.1. Enfoques del Modelo de Atención

Para efectos del modelo de atención rural de Casas Refugio, se adoptan los enfoques propuestos en la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género (PPMyEG) 2020-2030 (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2021):

a. Enfoques de Derechos Humanos de las Mujeres

De acuerdo con la PPMyEG (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2021), el enfoque de derechos humanos presume el reconocimiento de las personas como titulares de derechos y su garantía corresponde a los Estados en los diferentes niveles de la intervención pública. Su implementación requiere enfocarse en la materialización efectiva de los derechos, enfatizando en los grupos con mayores niveles de vulnerabilidad social, en la interdependencia e integralidad de los derechos humanos, la participación desde el reconocimiento de las personas como protagonistas de las políticas públicas y no como simples receptoras de sus beneficios, al igual que en la realización de procesos de seguimiento y rendición de cuentas por parte de los gobiernos.

b. ***Enfoque de Género***

Este enfoque se define como el "Reconocimiento y transformación de las relaciones de poder jerarquizadas que subordinan a las mujeres, producen discriminación y desigualdad de género, lo cual debe eliminarse"[12].

Al aplicar el enfoque de género mencionado en la PPMYEG (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2021) se puede comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres y que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos que afianzan las brechas de desigualdad y que impiden el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, en las diferentes dimensiones del desarrollo y de la vida social y comunitaria. Así, su finalidad es promover la igualdad de género y el goce efectivo de los derechos[13].

c. Enfoques poblacional-diferencial

Este enfoque es herramienta de análisis y de actuación social y política, que reconoce a las personas y colectivos como titulares de derechos con particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales de las instituciones por la existencia de situaciones de vulnerabilidad, discriminación o exclusión (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2021).

Con su implementación se busca generar acciones para la transformación o supresión de las inequidades y diferentes formas de subordinación, discriminación, exclusión social, política y económica (Comisión Intersectorial Poblacional, 2014).

En el marco de la PPMyEG (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2021) se hace referencia al "Reconocimiento y transformación de las desigualdades que impiden el ejercicio pleno de los derechos de las mujeres por razones de raza, etnia, ruralidad, cultura, situación socioeconómica, identidad de género y orientación sexual, ubicación geográfica, discapacidad, religión, ideología y edad. Se concretan en la incorporación de acciones afirmativas para transformar las condiciones de discriminación, desigualdad y subordinación"[14].

En el modelo también considera el enfoque diferencial desde lo cultural a través de la Estrategia Integral de Salud Intercultural que contempla el aseguramiento en salud, acceso a servicios y acciones de Atención primaria con el reconocimiento de la medicina ancestral y de las características diferenciales de las mujeres y sus sistemas familiares.

d. Enfoque territorial

El enfoque territorial busca identificar las diferencias y diversidades presentadas a partir de habitar un territorio, que construyen la identidad de las mujeres que habitan el Distrito Capital y las oportunidades para ejercer sus derechos (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2021).

El enfoque territorial busca evidenciar y reconocer las particularidades de las localidades en Bogotá y de las mujeres que habitan en ellas, para proponer acciones diferenciadas con respecto a criterios

[12] Decreto 166 de 2010. "Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones". Alcaldía Mayor de Bogotá; Acuerdo 584 de 2015. "Por medio del cual se adoptan los lineamientos de la política pública de mujeres y equidad de género en el distrito capital y se dictan otras disposiciones". Concejo de Bogotá D.C.
[13] Acuerdo 761 de 2020. "Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2020-2024 "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI"". Concejo de Bogotá D.C.
[14] Acuerdo 584 de 2015. "Por medio del cual se adoptan los lineamientos de la política pública de mujeres y equidad de género en el distrito capital y se dictan otras disposiciones". Concejo de Bogotá D.C.

territoriales. Para esto, se proponen un conjunto de intervenciones que involucran la capacidad de colaboración político-institucional entre los sectores de la Administración central y las Alcaldías Locales, con el objetivo de posicionar los intereses estratégicos de las mujeres y la generación de decisiones y actuaciones capaces de ofrecer cursos de acción que mejoren la calidad de vida de las mujeres y potencien el ejercicio de su ciudadanía (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2021).

e. Enfoque Ambiental

Este enfoque resalta la "relación de interdependencia entre los seres humanos, los seres no humanos, el territorio y los recursos naturales, y comprender que el ambiente es indisociable de la realidad social, económica y cultural" (Secretaría Distrital de Planeación, 2018).

El enfoque ambiental, parte de reconocer y valorar el papel que históricamente han cumplido las mujeres en la protección y el cuidado ambiental, al igual que resalta los saberes, las sabidurías y las experiencias acumuladas a partir de sus diversidades sobre la conservación, recuperación y protección del medio ambiente y la naturaleza. En este sentido, busca dar preponderancia a sus esfuerzos y trabajos en la adaptación y mitigación frente a la variabilidad y el cambio climático, así como visibilizar sus apuestas y aportes en materia de soberanía y seguridad alimentaria, espacio público y ordenamiento territorial, producción y consumo responsable, con el fin de contribuir en la construcción de una ciudad más ecológica, adaptada y resiliente (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2021).

Asimismo, teniendo en cuenta los propósitos de la Estrategia Casas Refugio, es importante tener en cuenta otro enfoque, que se presenta a continuación:

f. Enfoque de Acción sin Daño

El enfoque de acción sin daño en la intervención social implica reconocer que todas las relaciones humanas están marcadas por dinámicas de crecimiento, cambio y conflictos. "Los conflictos surgen del desequilibrio en estas relaciones como: diferencias de status social, diferencias en bienestar o acceso a recursos y diferencias en el acceso al poder, generando problemas como discriminación, desempleo, pobreza, opresión. Cada nivel conecta con el otro, y conforma una cadena de fuerzas potencialmente poderosa que puede llevar o al cambio social constructivo, o hacia la violencia destructiva." (Fisher, 2000, como se citó en Vela et al., 2011, p. 24).

Estas diferencias y contradicciones que ocasionan los conflictos platean para la intervención social un cuestionamiento sobre su acción, donde debe identificar si con esta aumenta las tensiones o aporta directamente a la consolidación de condiciones que contribuyan con la generación de paz. Para lograr este propósito, es indispensable, la incorporación de una postura ética en la intervención, la inclusión de diferentes puntos de vistas en la lectura de la realidad social y el fortalecimiento de las capacidades personales y organizacionales de los actores presentes en el contexto de la intervención. En este sentido, el enfoque de acción sin daño tiene entre sus propósitos principales, visibilizar "(…) que las acciones que se emprenden no son neutrales, pues tienen el potencial de contribuir y/o reforzar las dinámicas de los conflictos y, por lo tanto, es necesario minimizar el riesgo de causar impactos no deseados" (Vela et al., 2011, p. 12), aumentar los conflictos existentes, generar conflictos nuevos o provocar prácticas de mayor violencia.

El enfoque de acción sin daño permite que, los actores, organizaciones e instituciones, en el momento de plantear las acciones y evaluar sus consecuencias, incluyan un análisis ético en torno a los acuerdos y valores deseables para la convivencia humana en condiciones de pluralidad y multiculturalidad; y con relación al respeto de la dignidad, la autonomía y la libertad de los(as) actores(as) involucrados(as), destacando que: i) la dignidad permitirá reconocer a cada ser humano como un fin en sí mismo y no

como un medio para fines de terceros; ii) "Las personas son capaces de definir el tipo y el proyecto de vida que quieren vivir y tienen también la capacidad de darse sus propias soluciones, sólo requieren un impulso, un apoyo" (Rodríguez, 2011, como se citó en Vela et al., 2011, p. 20); y iii) cada persona debe tener la opción de tomar decisiones para la realización de sus proyectos de vida.

6.2. Principios del Modelo de Atención

La Secretaría Distrital de la Mujer (2022a), a través de la Subsecretaría de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, desarrolló en junio de 2022 el "Manual de lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias", en el cual se desarrollan orientaciones técnicas que guían la actuación de los diferentes equipos, servicios y estrategias que intervienen en la atención a mujeres víctimas de violencias. De igual forma, proponen los siguientes principios a seguir en la atención de mujeres que acuden a los servicios de la entidad:

a. No revictimización

La atención institucional a las mujeres víctimas de violencias, además de garantizar una atención digna, integral y de calidad para la protección y restablecimiento de sus derechos, debe estar desprovista de estigmas sociales que incentivan la discriminación, naturalizan las violencias y reproducen estereotipos de género.

Además de las actitudes y prácticas que reproducen estereotipos de género, también se deben eliminar de los procesos de atención a las mujeres, todo tipo de prejuicios basados en otros factores diferenciales como la identidad de género, el origen étnico, la racialización, entre otros que, al estar presentes imponen barreras en la atención asociadas a la discriminación.

b. Debida diligencia

Exhorta el respeto y garantía de los derechos humanos adoptando todas las medidas necesarias para impedir la violación de estos y proporcionar una respuesta efectiva a las víctimas cuando estas violaciones se producen. En la atención brindada en las Casas Refugio, se procura realizar acciones para que sean tomadas las medidas necesarias para que las mujeres víctimas de violencias tengan acceso a la justicia, reciban medidas de protección y accedan a servicios que promuevan el restablecimiento de sus derechos.

c. Oficiosidad

Concierne al deber que tienen todas las personas de poner en conocimiento y denunciar ante la autoridad competente los hechos de violencias contra las mujeres cometidos debido a su género, sin que se exija que la víctima acuda a denunciar. Es por ello que, en cumplimiento del principio de la debida diligencia, las autoridades deben adelantar todas las acciones requeridas para garantizar la protección y acceso a la justicia actuando de oficio para prevenir, investigar y sancionar dicha violencia en razón del género.

d. Coordinación

Este principio consagrado en la Ley 1257 de 2008[15] establece que todas las entidades que tengan dentro de sus funciones la atención a las mujeres víctimas de violencia, deberán ejercer acciones coordinadas y articuladas con el fin de brindarles una atención integral.

[15] Ley 1257 de 2008 "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", Congreso de la República

e. Acción sin daño

Hace referencia a las acciones desarrolladas por las profesionales que realizan la atención, en las cuales se debe brindar una orientación e información clara que les permita una adecuada toma de decisiones y recibir una atención o intervención que, en cada actuación, incluso en situaciones complejas, contribuya a mitigar las consecuencias negativas y de daño. Este principio de actuación involucra el deber ético de buscar en cada actuación adelantada el beneficio de las mujeres, protegiendo sus intereses, particularidades, necesidades, derechos y decisiones.

6.3. Derechos de las Mujeres Víctimas de Violencias

El Artículo 8º de la Ley 1257 de 2008, reglamentado por el Decreto Nacional 4796 de 2011, establece los derechos de las víctimas de violencias, en los siguientes términos:

> "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:
>
> - Recibir atención integral a través de servicios con cobertura suficiente, accesible y de la calidad.
> - 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 presunto agresor asuma los costos de esta atención y asistencia.
> - Corresponde al Estado garantizar este derecho realizando las acciones correspondientes frente al presunto agresor y en todo caso garantizará la prestación de este servicio a través de la defensoría pública.
> - 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.
> - Dar su consentimiento informado para los exámenes médico-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.
> - Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con la salud sexual y reproductiva.
> - 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.
> - 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.
> - Acceder a los mecanismos de protección y atención para ellas, sus hijos e hijas.
> - La verdad, la justicia, la reparación y garantías de no repetición frente a los hechos constitutivos de violencia.
> - La estabilización de su situación conforme a los términos previstos en esta ley.
> - A decidir voluntariamente si puede ser confrontada con el presunto agresor en cualquiera de los espacios de atención y en los procedimientos administrativos, judiciales o de otro tipo."

Adicionalmente, las mujeres rurales y/o campesinas tienen el derecho a expresarse en su propio idioma y/o lengua y por lo tanto, ser asistidas por traductor o interprete en los casos que se requiera.

6.4. Afectaciones de las violencias contra las mujeres.

Las violencias contra las mujeres materializan todas las formas de discriminación contra las mujeres, ejercidas como una forma de controlar y anular su autonomía y vulnerar su dignidad e integridad.

En este sentido, todos los tipos de violencias contra las mujeres ocasionan afectaciones que repercuten en su vida, impactando de manera negativa su salud física y mental, las posibilidades de desarrollo y participación en las dimensiones emocional, ocupacional, familiar, económica, patrimonial, social, política, entre otras, afectando la materialización de sus derechos y la realización de sus proyectos de vida.

Igualmente, es importante comprender las violencias contra las mujeres como una vulneración de sus derechos, que generan cambios en su ciclo vital y por lo tanto, es necesario para la implementación del modelo de atención, reconocer los impactos psicosociales, afectaciones o malestares así como, las manifestaciones que pueden presentar las mujeres acogidas en Casa Refugio rural y en ocasiones de manera directa o indirecta sus personas a cargo y que pueden ser identificadas por las profesionales que brindan atención desde el ingreso de las ciudadanas y durante su permanencia en la Estrategia. Asimismo, las afectaciones pueden transformarse en necesidades de atención a partir de las cuales se formula el Plan de Acción que se gestionará durante el tiempo que la mujer decida permanecer o de acuerdo con los avances del proceso.

Cabe señalar, que las afectaciones, malestares o impactos no se presentan de manera estandarizada en todas las mujeres víctimas, ni se desarrollan o evidencian en el corto plazo, considerando que cada experiencia se vive de manera diferente, de acuerdo con algunos factores que influyen en la forma como se vivencian, interpretan y afrontan las violencias, destacando algunos factores que determinan la aparición e intensidad de las consecuencias, tales como:

i. La duración, frecuencia e intensidad de las violencias.
ii. Concurrencia de diferentes tipos de violencias.
iii. El Curso de vida.
iv. Relación con el agresor (a) - diferencias de poder o relaciones desiguales.
v. Estrategias de afrontamiento (recursos individuales o colectivos).
vi. Existencia de factores protectores o de vulnerabilidad.

Además de lo anterior, se resalta la *resiliencia,* como la capacidad que pueden desarrollar las personas como recurso de afrontamiento ante eventos adversos o hechos de violencias, permitiendo su recuperación y participación en las diferentes áreas de funcionamiento.

De acuerdo con lo anterior, se desarrolló una recopilación aproximada de afectaciones, malestares o impactos, a través de la revisión bibliográfica y de las afectaciones observadas en las mujeres acogidas en la Estrategia de Casas Refugio, como consecuencia de las violencias que han experimentado:

Tabla No. 3 Clasificación de afectaciones de las violencias contra las mujeres y sus manifestaciones.

Afectaciones	Descripción	Manifestaciones
Físicas	Se entenderán como lesiones o afecciones físicas que inciden sobre la vida de las mujeres, que pueden generar disminución o pérdida de capacidades físicas, amenazando o vulnerando el derecho a la salud.	- Dolores físicos - Quemaduras - Fracturas - Traumatismos craneoencefálicos - Conducta de hipervigilancia o estado de alerta. - Agitación psicomotora - Problemas gastrointestinales - Pérdida o afectación de procesos de memoria - Alteraciones del sueño

Afectaciones	Descripción	Manifestaciones
		- Síntomas físicos de estrés - Heridas o lesiones - Muerte - Trastornos de la conducta alimentaria (Disminución o aumento del apetito) - Desnutrición - Infecciones de Transmisión Sexual - ITS - Embarazo no deseado – abortos no seguros - Dificultades en el ejercicio de la sexualidad
Psicológicas/ Emocionales	Se consideran como aquellas que inciden negativamente en la salud mental de las mujeres.	- Sentimientos de miedo, tristeza, rabia, frustración, vergüenza, desesperanza, entre otros. - Inseguridad - Disminución de conductas de autocuidado - Sentimientos de culpabilidad o responsabilidad - Minimización de capacidades y habilidades - Dificultades en el reconocimiento y gestión de emociones - Conducta suicida (ideación, amenaza, intento, suicidio) - Pérdida del interés por actividades cotidianas - Labilidad emocional - Sensación de cansancio o agotamiento - Poca capacidad de resolución asertiva de conflictos - Trastorno de estrés postraumático - Trastornos de ansiedad - Trastornos del estado de ánimo- Depresión - Consumo problemático de sustancias psicoactivas - Disminución de la autoestima, autoconcepto (autoesquemas) - Distorsión de la corporalidad - Pérdida de la autonomía - Dificultades en el proceso de aprendizaje o comprensión de la información - Vínculos afectivos distorsionados
Relacionales/ Sociales	Están asociadas a dificultades en el proceso de identidad, desarrollo de habilidades sociales y procesos de relacionamiento.	- Naturalización de las violencias - Aislamiento - Pérdida o carencia de redes de apoyo - Disminución de la empatía o de la conducta prosocial - Distorsión de roles - Pérdida de la confianza - Inseguridad sobre sus capacidades y recursos - Conductas evitativas - Autocrítica negativa - Temor constante al rechazo (dependencia) - Restricción en el ejercicio de la autonomía - Dificultades en la comunicación - Dificultad en el reconocimiento y ejercicio de derechos - Vínculos afectivos distorsionados - Pérdida o cuestionamiento sobre su identidad cultural/ étnica y del vínculo con su territorio

Afectaciones	Descripción	Manifestaciones
		- Dificultades de convivencia - Conductas reactivas o agresivas - Conductas sobreprotectoras o evitativas - Limitación de participación en actividades de esparcimiento, culturales o de utilización del tiempo libre
Económicas/ Patrimoniales/ Educativas/ Ocupacionales	Se contemplan como aquellas que impactar de manera negativa los procesos educativos y ocupacionales de las mujeres, su capacidad adquisitiva, el acceso a servicios y generación de recursos que permitan el ejercicio de derechos y la autonomía.	- Limitación de acceso a educación o procesos de formación - Pérdida del trabajo - Distorsión del rol del cuidado - Pérdida de vivienda - Carencia de alimentos - Limitación del acceso a servicios de salud - Analfabetismo - Deserción escolar - Poco reconocimiento de recursos y potencialidades - Dificultad en la proyección de metas a corto, mediano y largo plazo - Perpetuación de ciclos de violencia - Carencia o dependencia económica - Invalidación del proyecto de vida - Feminización de la pobreza

Fuente: Elaboración propia, equipo técnico Casas Refugio. Secretaría Distrital de la Mujer.

6.5. Duración del Proceso de Atención

En la modalidad rural de Casas Refugio se contempla un tiempo de acogida de hasta cuatro (4) meses con posibilidad de prórroga hasta de dos (2) meses adicionales según las características particulares del caso, las necesidades identificadas, la adherencia de las mujeres al proceso de atención, su corresponsabilidad y el análisis particular del caso que se realice en estudio de casos, sin embargo, las acciones del modelo de atención integral se proyectaran e implementarán durante el tiempo de permanencia voluntaria de las mujeres y sus personas a cargo. [16]

Lo anterior teniendo en cuenta que, el proceso de atención podrá tener una duración más corta del tiempo de acogida mencionado arriba, cuando:

- Se logren avances importantes en el Plan de Acción y se identifique que la mujer cuenta con redes de apoyo, recursos personales y colectivos para egresar de manera segura. Cuando al ingreso o en el encuadre la mujer manifieste su intención de egresar en el corto plazo porque cuenta con vinculación laboral y con ingresos que le permiten buscar un nuevo lugar de vivienda o contar con redes de apoyo dentro o fuera de Bogotá que le brindan acogida, por lo tanto, requieren una permanencia temporal y acompañamiento profesional por un tiempo corto que le permita movilizar los recursos y redes para un egreso seguro anticipado. En otros casos, el proceso de atención podrá terminarse de manera anticipada cuando la ciudadana solicité su egreso voluntario, egrese sin previo aviso, se identifique alguna situación por la cual la mujer no cumple los criterios de acogida

[16] Se debe tener en cuenta las orientaciones técnicas definidas en el numeral *9.3.1 Egreso por terminación del tiempo de acogida.*

y deba egresar, o se cometa alguna falta grave al pacto de convivencia que implique su egreso anticipado.

7. CRITERIOS DE ACOGIDA EN EL MODELO RURAL DE CASAS REFUGIO

El Acuerdo 631 de 2015 en su artículo 1 establece el objeto de *implementar en el Distrito Capital las Casas Refugio como organismos para el cumplimiento de las medidas de protección y de atención de las mujeres víctimas de las diferentes formas y tipos de violencia, junto con sus hijas e hijos si los tienen, estableciendo los criterios, condiciones y procedimiento para su otorgamiento, conforme a los términos de los artículos 17 y 19 de la Ley 1257 de 2008.*

Igualmente en el artículo 2 del Acuerdo 631 de 2015 se define "*Las Casas Refugio, como escenario principal para el cumplimiento de las medidas de protección y atención integral, son lugares dignos y seguros para vivir temporalmente que cubren las necesidades básicas de alojamiento alimentación y transporte de las mujeres víctimas de las diferentes formas y tipos de violencia, junto con sus hijas e hijos si los tienen, pero además les ayudan en la construcción y reconstrucción de sus proyectos de vida a través de asesoría y asistencia técnico legal gratuita y especializada, acompañamiento psicosocial, acompañamiento psicopedagógico y ocupacional, garantizando la seguridad, la interrupción del ciclo de violencia y la promoción de la restitución de sus derechos a partir del reconocimiento y potenciación de sus capacidades y habilidades, y el fortalecimiento de su autoestima y toma de decisiones, bajo el principio entre otros, de la corresponsabilidad*".

Reconociendo que el artículo 5 del Acuerdo 631 de 2015, "Por el cual se institucionalizan las Casas Refugio en el Distrito Capital en el marco de la ley 1257 del 2008", observa expresamente que:

> ***"ARTÍCULO 5° CONDICIONES PARA ACCEDER A LAS CASAS REFUGIO.*** *Las mujeres junto con sus hijas e hijos podrán acceder a los servicios de Casa Refugio, siempre y cuando cumplan con las siguientes condiciones:*
> *1. La ocurrencia de hechos de violencia contra la mujer que la pongan en situación de riesgo.*
> *2. El otorgamiento por las autoridades competentes de una medida de protección provisional o definitiva, en los términos de los artículos 17 y 18 en concordancia con el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008 y sus decretos reglamentarios, o aquellas normas que lo modifiquen o lo deroguen.*
> *3. El otorgamiento por las autoridades competentes de una medida de atención, en los términos del artículo 19 en concordancia con el artículo 21 de la Ley 1257 de 2008 y sus decretos reglamentarios.*
> *4. Afectaciones en la salud física o mental como consecuencia de los hechos de violencia contra la mujer."*

Respecto de los numerales 2 y 3 del artículo 5° del Acuerdo 631 del 2015, es pertinente señalar que la Secretaría Distrital de la Mujer y las ciudadanas que participan en los Consejos Locales de Seguridad de Bogotá, identificaron barreras para que las mujeres víctimas de violencias basadas en género accedan a una Medida de Protección y la necesidad de una atención con enfoque diferencial a las mujeres con pertenencia étnica, rurales y campesinas del Distrito Capital. En consecuencia, los criterios de acogida para la modalidad de atención Rural han sido definidos de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del Acuerdo 631 del 2015, así como, las necesidades de atención y características de las mujeres rurales, campesinas o con pertenencia étnica víctimas de violencias. En este sentido, en la Casa Refugio de la Modalidad Rural serán acogidas:

1. Mujeres rurales, campesinas o con pertenencia étnica, víctimas de violencias contra las mujeres o violencias por razón de género en el ámbito público o privado y sus personas a cargo, que habitan en el Distrito Capital, que cuenten o no con una medida de protección emitida por la autoridad competente, que no cuenten con redes de apoyo y requieran un espacio temporal de acogida.
2. Mujeres rurales, campesinas o con pertenencia étnica, que habiten en el Distrito Capital, remitidas por algún equipo de estrategias o programas de la Secretaría Distrital de la Mujer cuando se identifique una situación de violencias contra las mujeres o violencias por razón de género o en riesgo de serlo.
3. Mujeres rurales, campesinas o con pertenencia étnica, víctimas de violencias por el hecho de ser mujeres en el marco del conflicto armado remitidas por la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Personería y Defensoría del Pueblo, teniendo en cuenta las competencias que tiene la Secretaría Distrital de la Mujer dentro del Sistema Distrital de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas y lo dispuesto para ello en la Ley 1448 del 2011 y sus decretos reglamentarios.
4. Mujeres rurales o campesinas víctimas de violencias contra las mujeres o violencias por razón de género en el ámbito público o privado y sus personas a cargo, pertenecientes a pueblos indígenas.

De manera adicional, según lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 5 del Acuerdo 631 del 2015, las mujeres víctimas de violencias (junto con sus hijos, hijas o personas a cargo) **no podrán ingresar a la Casa Refugio** cuando se encuentren en las condiciones o situaciones que impiden la garantía de la atención que ofrece el modelo, tales como:

> ***"PARÁGRAFO 2°.*** *No pueden ser acogidas en Casas Refugio, las siguientes personas:*
> *- Personas que presenten enfermedades de tipo psiquiátrico que se encuentren con o sin medicación, así se encuentren incluidas en la medida de protección.*
> *- Mujeres que no presenten una situación de violencia pero que necesiten cubrir sus necesidades básicas.*
> *- Personas con enfermedad grave que requiera atención especializada [y permanente para garantizar su bienestar e integridad].*
> *- Personas consumidoras de SPA.*
> *- Mujeres que no quieran ingresar.*
> *- Mujeres que solicitan acogida pero que representan riesgo para otras mujeres al interior de la casa.*
> *- Hombres mayores de 18 años que se encuentren incluidos en la medida de protección [excepto si son sujetos del rol de cuidadora de la mujer acogida, ante lo cual se valorará la dependencia].*
> *- Niñas, niños y adolescentes no acompañados porque ese trabajo requiere otro abordaje y metodología."*

Por otra parte, la Secretaría Distrital de la Mujer determinó que la Estrategia de las Casas Refugio no cuenta con las competencias para la atención de los siguientes casos y, por lo tanto, las personas que cuenten con estas características no podrán ingresar a la Casa Refugio:

- Las personas que cuentan con una sentencia condenatoria vigente o medida de aseguramiento.
- Las mujeres que sean víctimas de trata de personas[37].
- Las mujeres que sean lideresas de derechos humanos que cuenten con medidas cautelares y/o medidas de protección emitidas por la Unidad Nacional de Protección.

Adicional a lo anterior, la Secretaría de la Mujer definió que, en los casos de mujeres y sus personas a cargo que hayan estado previamente acogidas en una Casa Refugio y hayan egresado por faltas graves al Pacto

de Convivencia que hayan implicado poner en riesgo la confidencialidad de la ubicación de la Casa Refugio y/o la información del proceso de atención propio o de otra mujer, así como otras acciones cometidas que hayan afectado la seguridad, la vida y/o la integridad de las personas acogidas, egresadas y/o del talento humano de la Casa Refugio, como es el caso de agresiones físicas, verbales, violencia psicológica, entre otras; el equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer responsable de la asignación de cupos hará una revisión particular de la situación presentada durante la acogida previa y la nueva solicitud de cupo para definir si podrá realizarse nuevamente la asignación de cupo y brindar acogida al sistema familiar. Lo anterior, teniendo en cuenta las características de vulnerabilidad, riesgo y bienestar tanto de la mujer, como de la población general acogida, al igual que la integridad de los equipos profesionales y personal que labora al interior de las Casas Refugio. Como resultado del análisis realizado se comunicará a la entidad competente la decisión tomada sobre la asignación o no, junto con la debida argumentación, y se ofrecerá información de otros programas o medidas de acuerdo con las características del caso y las competencias institucionales.

En este sentido, cuando se decide realizar la asignación de cupo considerando el alto riesgo de la mujer u otras características que requieran de su reingreso a la Estrategia, se establecerán compromisos de permanencia que promuevan la sana de convivencia, su adherencia y avances en el proceso de atención, los cuales en caso de incumplirse o presentar otras faltas al Pacto, motivará el egreso siguiendo las orientaciones técnicas definidas por la Secretaría.

8. SOLICITUD DE CUPO Y GESTIÓN DE LA ASIGNACIÓN

De acuerdo con los criterios de acogida, la solicitud de cupo para el *modelo de atención rural* de Casas Refugio podrán hacerla:

i. Las Comisarías de Familia o Jueces de Control de Garantías en el marco de una medida de protección.
ii. Los equipos o estrategias de atención psicosocial y socio jurídicos de la Secretaría Distrital de la Mujer (como el Sistema Articulado de Alertas Tempranas [SAAT], Duplas Psicosocial y Psicojurídica, Estrategia de Justicia de Género, Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, Línea Púrpura, Casas de Justicias, equipos de UIR, Estrategia de Hospitales, Duplas del Manzana del Cuidado, entre otros).
iii. Las organizaciones en articulación directa con la Estrategia de Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer.
iv. La Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación, Personería y Defensoría del Pueblo, en el caso de mujeres rurales, campesinas víctimas de violencias contra las mujeres/ violencias por razón de género en el marco del conflicto armado.

Las solicitudes de cupo se pueden realizar las veinticuatro (24) horas del día, durante los siete (7) días de la semana, incluyendo fines de semana y festivos.

La asignación o negación de un cupo para la acogida en la Casa Refugio, está a cargo de la Estrategia Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer, es decir que este equipo profesional se encarga de verificar el cumplimiento de los criterios de acogida establecidos en el Acuerdo 631 de 2015 y en este Protocolo de la Modalidad de Atención Rural. Por lo tanto, se describen a continuación los pasos a seguir para el proceso de solicitud y asignación de cupo.

8.1. Pasos para tramitar la solicitud de cupo

a. Realizar el envío de la solicitud de acogida al correo electrónico casasrefugio@sdmujer.gov.co, junto con el Formato de solicitud de cupo Código: PAMVV-FO-52 (versión vigente), en el cual se describirá la información básica sobre la ciudadana y el sistema familiar con el cual ingresará a la Casa Refugio, así como, su situación actual y condiciones de salud relevantes, tanto de la mujer como de sus personas a cargo cuando aplique.
b. Luego de enviar el correo electrónico de solicitud, es necesario comunicarse al número de celular +**60 1 305 8162680** con el fin de confirmar la recepción de la solicitud por parte del equipo de la Secretaría o en caso de presentar alguna inquietud. Este paso se recomienda especialmente en horario nocturno y fines de semana.

   Nota: Considerando que, en algunas zonas no se cuenta con acceso a internet o hay baja cobertura, entre otras circunstancias, que no permiten el envío de la solicitud mediante correo electrónico, mediante el contacto telefónico (al número de celular mencionado) se deberá proveer la información principal que permita verificar si la ciudadana para quien se solicita el cupo cumple con los criterios de ingreso. En estos casos, la entidad o equipo deberá formalizar la solicitud de cupo con el envío del respectivo Formato de solicitud de cupo (Código: PAMVV-FO-52), vía correo electrónico, una vez cuente con acceso a internet, en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas. Igualmente, por medio telefónico, deberá brindar la información adicional que se requiera mientras se envía dicho documento.
c. Una vez recibida la solicitud de cupo y en un tiempo máximo de dos (2) horas, la profesional del equipo técnico de la Secretaría que tenga a su cargo el turno de asignación de cupos, revisará:
   i. La capacidad de acogida de la Casa Refugio según lo registrado en la *matriz de reporte de cupos.*
   ii. La información diligenciada por el equipo de la Comisaría de Familia o la entidad que remite el caso, en el formato de solicitud de cupo para verificar el cumplimiento de los criterios de acogida establecidos en el Acuerdo 631 de 2015[17] y en el presente Protocolo.
   iii. El Sistema de InformaciónMisional de la entidad para identificar si hubo un proceso de atención previo en alguna Casa Refugio y si hay información asociada a este que deba ser considerada en la nueva solicitud que se recibe.
d. Seguidamente a esta revisión, la profesional encargada de tramitar la solicitud de cupo consultará y analizará con las demás integrantes del equipo técnico de la Estrategia Casas Refugio los casos que presenten aspectos relevantes de salud física y mental, procesos de acogidas previos en Casas Refugio y demás particularidades que puedan generar dificultades en la atención y servicios que se brindan al interior de la Casa.
e. En caso de requerir ampliación de la información aportada, especificar o corroborar alguno de los datos suministrados, la profesional de la Secretaría se contactará con la entidad o el equipo que hizo la solicitud por medio del correo electrónico y/o los canales telefónicos dispuestos con el propósito de solicitar la información adicional que se considere necesario aclarar o complementar.
f. La profesional del equipo técnico de la Secretaría Distrital de la Mujer, que esté en turno deberá registrar en el Módulo Solicitudes del Sistema de Información Misional[18] la solicitud de cupo diligenciando cada uno de los campos requeridos conforme a la información aportada en formato de solicitud y/o vía telefónica. Todas las solicitudes de cupo deberán registrarse en el Sistema de Información Misional.

[17] Acuerdo Distrital No. 631 de 2015 "Por el cual se institucionalizan las Casas Refugio en el Distrito Capital en el marco de la ley 1257 del 2008", Concejo de Bogotá, D. C.
[18] https://simisional.sdmujer.gov.co/

g. Conforme a los numerales d y f, el tiempo de validación y ampliación de la información dependerá igualmente de la claridad de la información aportada en el formato de solicitud de cupo. Asimismo, el tiempo de trámite de la solicitud y asignación del cupo en horario nocturno podrá ser de máximo cuatro (4) horas, considerando la gestión que se requiere realizar, por lo cual, se resalta la importancia de establecer contacto telefónico una vez se haya enviado la solicitud al correo casasrefugio@sdmujer.gov.co.

8.2. Asignación de cupo por cumplimiento de criterios de acogida

Posteriormente, cuando haya sido corroborada la información aportada y se verifique que la ciudadana cumple los criterios de acogida, se procederá de la siguiente manera:

a. La profesional encargada informará vía correo electrónico sobre la confirmación de la asignación del cupo y solicitará que se indique el punto para recoger a la mujer rural y/o campesina con su sistema familiar (si aplica) cuando haya sido solicitado por profesionales de los programas o estrategias de la Secretaría. Cuando la solicitud haya sido por parte de una Comisaría de Familia u otra autoridad competente, se copiará la dirección de la Casa Refugio para que la mujer y sus personas a cargo sea(n) trasladada(s) hasta su ubicación. Este correo se copiará en oculto a la Casa Refugio rural.
   Nota: Cuando la ubicación en la que se encuentra la mujer carezca de dirección o sea de difícil identificación, es fundamental que se aporte en el formato de solicitud de cupo, en el correo electrónico y/o por teléfono las indicaciones que permitan identificar el lugar para recoger a la ciudadana y su sistema familiar, cuando cuente con este.
b. Una vez asignado el cupo y cuando se requiera, desde la Casa Refugio Rural se hará el desplazamiento de la profesional designada en el vehículo de transporte público dispuesto por el operador (de acuerdo con los requisitos del Anexo Técnico), hasta la entidad en donde se atiende a la mujer o punto definido para recogerla y luego trasladarla junto a su sistema familiar hasta la ubicación de la Casa Refugio. En este caso, la entidad, programa o estrategia que solicita el cupo deberá garantizar el acompañamiento de la ciudadana y su sistema familiar, hasta cuando el equipo de la Casa Refugio Rural se encuentre con las personas a acoger.
   Nota: Cuando la atención se haya brindado de manera virtual, telefónica o por otro medio no presencial que impida brindar el acompañamiento en el lugar de ubicación de la mujer, el equipo de la Secretaría o la entidad debe mantener contacto telefónico constante con ella e indicarle que permanezca en un espacio seguro mientras el equipo de la Casa Refugio Rural realiza el desplazamiento, haciendo énfasis en que no sea el mismo punto donde está la persona agresora.
c. Cuando la solicitud haya sido por Comisaría de Familia u otra entidad competente (diferente a los programas o estrategias de la Secretaría de la Mujer) se deberá garantizar el acompañamiento de la ciudadana y su sistema familiar, hasta cuando se formalice el ingreso de la mujer a la Casa Refugio rural.
d. Al momento del encuentro con la mujer, la profesional del equipo de la Casa Refugio deberá brindar información sobre el modelo de atención rural con el fin de confirmar su ingreso voluntario.
e. Es necesario que se entregue a la profesional de la Casa Refugio Rural que recoge a la ciudadana, ya sea al momento del encuentro o por correo electrónico, la siguiente documentación cuando la mujer cuente con ella:

- Documentos de identificación de la mujer y personas a cargo (cuando aplique).
- Medida de protección o incidente de incumplimiento (cuando aplique)
- Original del oficio que hace remisión a Medicina Legal (cuando aplique)
- Soporte de la remisión (denuncia) a la Fiscalía General de la Nación de conformidad con lo establecido en el parágrafo 3 del artículo 17 de la Ley 2126 de 2021, cuando la solicitud sea remitida por parte de una Comisaría de Familia
- Copia de la solicitud de apoyo policivo (cuando aplique).
- Copia de la historia clínica, reportes de evolución médica, fórmulas de medicamentos, entre otros, cuando haya sido atendida previamente en salud.
- Otros documentos que se consideren pertinentes.

Nota: Cuando se identifique que una mujer rural/campesina remitida cumple los criterios para el ingreso a la Casa Refugio Rural, pero no se cuente con disponibilidad de cupo para acogerla a ella y a su sistema familiar dependiente, el equipo de la Secretaría analizará si puede ser ubicada en otro modelo de atención de Casas Refugio (integral o intermedio)) con el propósito de brindarle protección y salvaguardar su integridad, lo cual se informará a la entidad o equipo remitente. Posteriormente, una vez se cuente con disponibilidad de cupos en la Casa Rural, se organizará el respectivo traslado y se comunicará vía correo electrónico a la entidad competente o equipo de la Secretaría que hizo la solicitud de acogida.

8.3. No asignación de cupo por incumplimiento de criterios de acogida

Cuando a partir de la información registrada en el formato de solicitud de cupo o ampliada vía correo electrónico o mediante consulta en el Sistema de Información misional u otras bases de datos de la Secretaría de la Mujer se determina que, no hay cumplimiento de los criterios de acogida y por ello no es posible realizar la asignación de cupo, de igual manera se registrará la solicitud de cupo con los datos allegados por la entidad o equipo de las estrategias y programas de la Secretaría de la Mujer en el Sistema de Información Misional[19] de la entidad. Asimismo, en respuesta a la solicitud se informarán los argumentos técnicos y/o normativos por los cuales no fue asignado el cupo mediante la cadena de correos de la solicitud.

Las situaciones que se pueden presentar ante posibles incumplimientos de criterios son las siguientes:

i. Durante el trámite de la solicitud de cupo se puede identificar el no cumplimiento de criterios, ante lo cual, sobre el mismo historial del correo, se responderá con la argumentación normativa y/o técnica para la negación del cupo. Es importante guardar la trazabilidad del intercambio de comunicaciones por correo electrónico, como medio oficial de comunicación.

   Aun en los casos en que no se cuente con conectividad, desde el equipo de la Secretaría encargado de la gestión de cupos, se mantendrá la comunicación por correo, para que una vez la entidad, programa o equipo remitente, cuente con conectividad, tenga conocimiento sobre lo informado por correo electrónico y/o previamente vía telefónica.

ii. En el momento que el equipo técnico de la Casa Refugio se encuentra con la mujer para recogerla o se acompañada por profesionales de la Comisaría de Familia o la entidad solicitante, se puede

[19] https://simisional.sdmujer.gov.co/

identificar que ella o algún miembro de su sistema familiar no cumple con los criterios de acogida y representa posibles riesgos para las demás personas acogidas. En esta situación, la profesional de la Casa Refugio encargada del desplazamiento realizará acta sobre la situación e informará de manera inmediata a la Coordinadora técnica con el fin de establecer comunicación con la entidad o equipo que realizó la solicitud de cupo y notificar que no se realizará el ingreso.

La ciudadana y su sistema familiar serán trasladados nuevamente al punto de encuentro o hasta la entidad remitente (dependiendo del caso y la necesidad) y el costo del transporte será asumido por el operador de la Casa.

Cabe anotar que cuando esta situación ocurra en la jornada nocturna (a partir de las 5:00 p.m.) o se identifique riesgo para la ciudadana, se permitirá el alojamiento de la mujer durante la noche para salvaguardar su integridad y a las 6:00 a.m. del siguiente día se tramitará su egreso[20], informando a la entidad o equipo correspondiente y el operador cubrirá el costo del transporte hasta el destino de la ciudadana (dentro de la ciudad de Bogotá).

8.4. Desistimiento de cupo

Siempre que haya un desistimiento de cupo se deberá hacer el respectivo registro de la solicitud de cupo en el Sistema de Información Misional[21] con los datos allegados por la entidad o equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer. Asimismo, se remitirá la información sobre el motivo por el cual la ciudadana no ingresó a la Casa Refugio en la cadena de correos de la solicitud. Es importante guardar la trazabilidad del intercambio de comunicaciones por correo electrónico, como medio oficial de comunicación.

Las siguientes situaciones podrán ser consideradas como desistimiento de cupo:

i. Si durante el traslado a la Casa Refugio la mujer informa su decisión de no ingresar o al llegar a la Casa no acepta ser acogida, la profesional que brinda el acompañamiento deberá notificar el desistimiento del cupo a la Comisaría de Familia, estrategia o entidad que realizó la solicitud y reportará la situación a la Estrategia de Casas Refugio sobre el mismo historial de correos electrónicos de la solicitud.
   De igual manera, se elaborará acta con la descripción de la situación, dejando constancia firmada por la ciudadana, la profesional que realiza el acompañamiento o la coordinadora técnica de la Casa Refugio Rural y la delegada de la entidad que solicitó el cupo (cuando se encuentre presente). En seguida, se hará retorno al lugar donde se recogió a la ciudadana, transporte que será asumido por el operador de la Casa Refugio Rural.
ii. Cuando el equipo de asignación de cupos solicite información adicional o confirmación de datos y no se reciba respuesta al finalizar la jornada, se solicitará en el mismo historial de correos, confirmar la solicitud y allegar la información faltante, resaltando que la Secretaría Distrital de la Mujer no cuenta con la modalidad de reserva de cupos. Si no hay respuesta en las siguientes tres (3) horas, se entenderá como un desistimiento del cupo.

[20] En estos casos, se realizará el procedimiento establecido para el ingreso, incluyendo el diligenciamiento de los formatos establecidos, pero solamente se brindará el servicio de alojamiento y de alimentación en los tiempos que apliquen.
[21] https://simisional.sdmujer.gov.co/

9. ETAPAS DEL MODELO DE ATENCIÓN

El proceso de atención en todos los modelos de Casas Refugio se proyecta desarrolla en las siguientes etapas: i) *Ingreso*, ii) *Permanencia*; iii) *Egreso* y iv) *Seguimiento posegreso.*

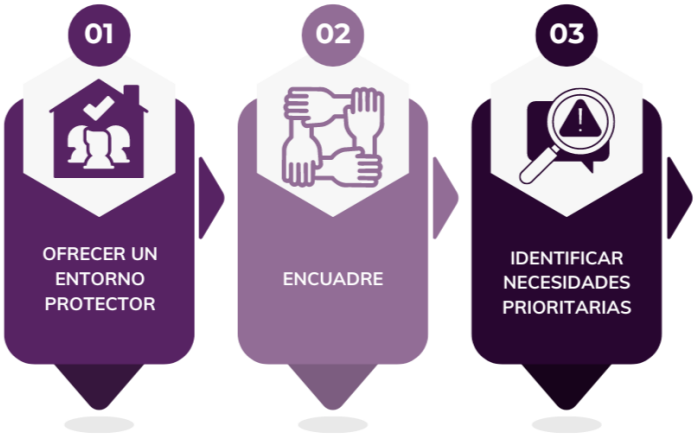
Adicionalmente, en cada etapa se realizarán acciones a *nivel individual* con las mujeres acogidas, a *nivel familiar* los niños, niñas y adolescentes u otras con las personas a cargo que ingresaron junto con la ciudadana y en el *nivel de redes de apoyo* (familiares, sociales e institucionales).

En cuanto a las acciones de atención dirigidas a niños, niñas y adolescentes o mayores de edad a cargo, se podrán realizar valoraciones iniciales a las personas que integran el sistema familiar de la mujer, de acuerdo con el alcance de cada área y las edades de los miembros del grupo familiar, no obstante, los planes de acción se proponen desde cada área de atención por sistema familiar y las acciones de acompañamiento se determinan de acuerdo con las necesidades identificadas tanto por la mujer como por la profesional que realiza la valoración inicial, así como, la proyección de permanencia, entre otros aspectos definidos en el presente Protocolo. Del mismo modo, cuando las necesidades de acompañamiento de niños, niñas y adolescentes u otras personas del sistema familiar acogido sobrepasan las capacidades y el alcance de las Casas Refugio, se ofrecerá orientación y apoyo en la gestión de rutas de atención según corresponda.

9.1. Etapa de Ingreso

El ingreso es la primera fase del proceso de atención en las Casas Refugio, donde se realizan acciones iniciales dirigidas, principalmente, a promover la *estabilización* de la mujer con ocasión a los hechos que dieron lugar a su ingreso a la Casa Refugio, brindar información sobre el modelo de atención, socializar la dinámica de la Casa Refugio y la conformación del talento humano, entre otros aspectos generales de la convivencia y el proceso de acogida.

Figura No. 1 Propósitos de la etapa de Ingreso



Fuente: Elaboración propia equipo Estrategia Casas Refugio.

Se considera una etapa muy importante, porque inicia la vinculación y **adaptación** de las ciudadanas al proceso seguro de atención junto con sus sistemas familiares, por lo tanto, se debe procurar ofrecer un entorno protector donde se reciba a todas las mujeres y sus personas a cargo, con calidez, buen trato y no revictimización, facilitando su estabilización bajo el enfoque de acción sin daño.

El ingreso de las mujeres se realizará las veinticuatro (24) horas del día durante los siete (7) días de la semana, incluyendo fines de semana y festivos, por lo que los espacios disponibles para la acogida de la mujer y su sistema familiar siempre deben estar preparados.

El procedimiento de ingreso se debe realizar en un espacio de atención que guarde la privacidad[22] y deberá atender las siguientes orientaciones:

a. Una vez se reciba la confirmación de la asignación del cupo vía correo electrónico a la autoridad o entidad solicitante y a la Casa Refugio, la Coordinadora Técnica junto con la Coordinadora Administrativa organizarán el espacio y elementos necesarios de dotación para la acogida de la mujer y su sistema familiar (cuando aplique).
b. Asimismo, de manera previa se debe revisar el formato de solicitud de cupo adjunto[23] con el fin de conocer el contexto de la situación de la mujer, la conformación del sistema familiar (cuando aplique), información sobre los hechos de violencia, salud mental, consumo de sustancias psicoactivas, necesidad de activación de rutas de salud prioritaria, entre otros datos relevantes que permitan al equipo preparar los recursos necesarios para el recibimiento de la mujer. De igual forma, revisar los correos electrónicos que se hayan intercambiado con la autoridad que solicitó el cupo para identificar información que deba tenerse en cuenta al ingreso.
c. A la llegada de la mujer y su sistema familiar (cuando aplique) el recibimiento estará a cargo de la Coordinadora Técnica en horario diurno y días hábiles; mientras que, en el horario nocturno, fines de semana o festivos, lo realizarán las profesionales presentes en el turno.
d. Se verificarán los documentos aportados por la mujer.
e. Se levantará *acta de ingreso*[24] para consignar los datos de fecha y hora de la llegada de las mujeres con su sistema familiar, explicación de la dinámica general de los servicios brindados, la voluntariedad de la mujer de ingresar o no a la Casa Refugio y la socialización de los principales aspectos del Pacto de Convivencia[25] (haciendo énfasis en los horarios definidos para actividades

[22] Se plantea que se haga en un espacio privado, es decir en cualquiera de las áreas de atención para uso del equipo interdisciplinario de acuerdo con la disponibilidad en el momento de ingreso de la ciudadana.

[23] Cuando en el correo de asignación de cupo no se encuentre adjunto el formato de solicitud, se debe informar y solicitar al equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer para que se haga el envío correspondiente.

[24] En los casos de traslados de mujeres junto con su sistema familiar, se debe seguir las orientaciones establecidas en el *numeral 9.3.3.8.2* con relación a las acciones a desarrollar en el momento del traslado de una mujer y el ingreso a la nueva Casa Refugio de acogida

[25] El Pacto de Convivencia de las Casas Refugio recopila los derechos que tienen las mujeres acogidas y sus sistemas familiares dependientes en el marco del proceso de atención, así como los compromisos que adquieren y las normas implementadas para la promoción y mantenimiento de la convivencia pacífica, las relaciones positivas y el bienestar de todas las personas al interior de la Casa, incluyendo al talento humano que allí labora.

principales y las situaciones que se pueden constituir en motivo de egreso anticipado por faltas graves al mismo).

Nota: Cuando la ciudadana ingrese con personas a cargo mayores de edad, se debe consultar con ellas su voluntariedad para ser acogidas en la Casa Refugio.

f. En el momento del ingreso, también se debe verificar con la mujer información relacionada con la pertenencia étnica u origen geográfico, en el caso de mujeres que se autoreconozcan como indígenas confirmar el pueblo al cual pertenece, si habla el español y/o la lengua nativa de su pueblo, entre otros aspectos que deban ser contemplados durante la acogida.
g. Se entregará una copia del Pacto de Convivencia y se establecerá como compromiso de la ciudadana hacer la lectura de este durante los tres (3) primeros días calendario de permanencia, informándole que, el equipo de la Casa Refugio hará el seguimiento en su comprensión y resolverá las inquietudes que puedan surgir en un espacio de socialización de dicho documento, que se realizará a más tardar al tercer (3) día calendario de acogida[26], para facilitar un tiempo que le permita revisar completamente el Pacto.

Como resultado de la socialización se debe suscribir el formato de Aceptación del Pacto de Convivencia[27] y, en caso de que la mujer no acepte el cumplimiento del Pacto, se entablará dialogo en el cual se indague sobre los motivos por los cuales no está de acuerdo en suscribirlo, se le informe nuevamente los propósitos este documento y la no posibilidad de continuar brindado la acogida considerando la importancia de establecer acuerdos para facilitar la adaptación y permanencia de las personas acogidas.

El Pacto de Convivencia podrá ser socializado con anterioridad al plazo definido siempre y cuando, se haya confirmado la lectura del documento por parte de la mujer, lo cual se debe corroborar con la mujer y dejar especificado en el formato de la atención correspondiente, siempre, guardando un tiempo suficiente para la lectura del documento.

h. Cuando la mujer ingrese con personas a cargo menores de edad, también se debe socializar el formato de *Acuerdo de Corresponsabilidad para el cuidado de niños, niñas y adolescentes en Casas Refugio* de la Secretaría Distrital de la Mujer y suscribirlo como parte de los documentos socializados en el acta de ingreso de acuerdo con la voluntariedad de la mujer, lo anterior con el fin de aclarar el alcance frente al cuidado de menores de edad y el apoyo temporal que se podrá ofrecer en algunas situaciones particulares descritas en el mismo Acuerdo. .
i. En los casos en que, la mujer manifieste que cuenta con vinculación laboral la cual debe continuar, se dialogará con ella sobre algunos aspectos a revisar en cada caso de manera particular, tales como, nivel de riesgo sobre lo cual se podrá consultar con el personal de la Comisaría de Familia que haga el acompañamiento, conocimiento del lugar de trabajo por parte del accionado o persona agresora, afectaciones en salud que requieran atención prioritaria, tenencia de niños, niñas y adolescentes, posibilidad de establecer contacto con el empleador, considerando en todos los casos los principios de beneficencia y acción sin daño. Sobre este asunto y de acuerdo con lo dialogado con la mujer y el personal de la Comisaría se dejarán registrados los acuerdos establecidos con la mujer,

[26] La socialización del Pacto de Convivencia está a cargo principalmente de las profesionales en trabajo social, no obstante, todas las profesionales podrán socializarlo cuando por motivos de ingreso en fin de semana, las trabajadoras sociales no se encuentren en a Casa Refugio, esto con el fin de no aplazar esta acción relevante en la etapa de ingreso y la comprensión de los derechos, acuerdos y normas de convivencia para facilitar la adaptación.

[27] Lo cual se realizaría una vez se haya cumplido el plazo de tiempo otorgado a la mujer para la lectura del Pacto y se haga el respectivo seguimiento por parte del equipo sobre su comprensión (seguimiento de socialización del Pacto).

especificando que, de manera autónoma y con información de posibles riesgos a los que se puede exponer al regresar a su contexto laboral de manera inmediata o durante sus desplazamientos, la mujer acepta continuar con su vinculación laboral asumiendo su responsabilidad y siguiendo orientaciones sobre las medidas de protección que puedan mitigar el riesgo.

j. Se diligenciará el formato de *Compromiso de permanencia, confidencialidad y consentimiento informado* y demás formatos asociados al proceso de atención.
k. Se hará inventario de todas las pertenencias de la mujer y de su sistema familiar (teléfonos celulares, computadores, dinero, joyas, accesorios, etc.), en el formato dispuesto por la Secretaría Distrital de la Mujer.

   Nota: En cuanto al ingreso de dispositivos móviles, elementos tecnológicos u otros objetos, es importante registrar el estado físico y de funcionamiento. En aquellos casos que se observe alguna afectación, se debe dejar registro fotográfico y constancia en el formato del inventario y/o acta de ingreso, informando a la mujer sobre este procedimiento. Los ítems que no se diligencien en el formato de inventario deberán ser rellenados con una línea transversal, esto con el fin de no dejar espacios sin diligenciar.
l. Al finalizar el acta y de acuerdo con los aspectos socializados con la mujer o profesionales de la Comisaría de Familia, se diligenciarán compromisos asumidos por las diferentes partes, dentro de los cuales se debe incluir la lectura del Pacto de Convivencia.
m. Posterior al diligenciamiento del acta de ingreso, se hará entrega de los elementos de higiene y aseo personal básicos para la mujer y cada integrante de su sistema familiar dependiente, así como, la entrega de vestuario básico de acuerdo con las necesidades identificadas y lo establecido en el Anexo Técnico, diligenciando los formatos definidos por la Secretaría Distrital de la Mujer para el efecto. Es importante que, en el acta de ingreso se enuncie que finalizada el acta y una vez la mujer acepte el ingreso a la Estrategia, se hará la respectiva entrega de elementos de higiene y vestuario básico, así como, el recorrido por la Casa Refugio.
n. Teniendo en cuenta el alcance de la estrategia frente a la entrega de elementos de vestuario básico, entre otros, que requiera la mujer o personas de su sistema familiar para la continuidad de sus actividades laborales, educativas, de formación o tratamientos médicos formulados, se debe consultar con la mujer sobre la disponibilidad de redes de apoyo que pueda movilizar para la entrega o recuperación de algunas estas pertenencias y orientarla sobre el apoyo que brinda el área de trabajo social al respecto, preservando la integridad de la mujer, su red de apoyo y talento humano de la Casa Refugio. En igual sentido, el área de trabajo social podrá articularse con el área jurídica, con el propósito de que la mujer reciba la información legal correspondiente que le permita gestionar el acompañamiento policivo requerido para la recuperación de sus pertenencias, sin que ello implique el desplazamiento del talento humano de la Casa Refugio al lugar donde estas se encuentren.
o. En situaciones de pandemia o picos de enfermedades respiratorias y/o transmisibles, se implementarán las medidas de bioseguridad vigentes que haya establecido el gobierno nacional y la Secretaría Distrital de Salud, las cuales deben ser acatadas por el personal que labora en la Casa Refugio y por las personas acogidas. Teniendo en cuenta que algunas mujeres rurales y/o campesinas no están siempre familiarizadas con medidas de prevención de enfermedades transmisibles y el uso de tapabocas por las condiciones ambientales que compartían antes de ingresar a la Casa Refugio rural, se debe brindar mayor información sobre la importancia de seguir las indicaciones del personal de la Casa como medidas de autocuidado.

p. Para la atención de las mujeres rurales y/o campesinas con sus sistemas familiares, es necesario determinar los tratamientos en curso relacionados con la medicina ancestral u occidental para poder garantizar el respeto a las culturas médicas tradicionales propias de los diversos grupos étnicos que pueden ser acogidos en el modelo, las cuales solo podrán ser practicadas por quienes sean reconocidos y en caso de articular con salud tradicional se indagara con la ciudadana sobre su contacto con medico ancestral y así poder generar los elementos necesarios para dar continuidad a las acciones en salud.

q. Una vez la mujer ha ingresado a la Casa Refugio, el operador notificará el mismo día o a más tardar el día siguiente (cuando el ingreso ocurra en la noche) al electrónico casasrefugio@sdmujer.gov.co sobre el ingreso de la mujer y sus personas a cargo (cuando aplique), así como, al equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer o entidad que haya solicitado el cupo, informando también novedades o aspectos relevantes que se hayan identificado al ingreso y deban ser puestos en conocimiento.

   Con lo anterior, la profesional de la Secretaría que se encuentre en turno de asignación de cupo registrará la acogida (es decir, hará la "asignación" de la Casa Refugio) en el Sistema de Información Misional para así habilitar el registro de la información de la mujer -y su sistema familiar- al equipo profesional de la Casa Refugio.

   r. Cuando luego de diligenciar el acta de ingreso o en su realización, la mujer manifieste no estar de acuerdo con ingresar y antes del retiro del personal de la Comisaría de Familia, se debe abordar con la mujer, los motivos por los cuales no desea ingresar, sensibilizándola frente a la importancia de priorizar su protección y la de sus personas a cargo, ampliar información de algunas dificultades o temas que le generen preocupación y que no le permitan definir su permanencia en la estrategia, ofreciendo información adicional sobre el proceso de acogida que resuelva sus inquietudes y/o temores, si pese a ello, la mujer reitera su decisión de no ingresar se dejará el respectivo registro en el acta de ingreso, agregando información que la mujer haya ofrecido sobre redes de apoyo a las cuales podrá acudir, las opciones que se le hayan brindado dentro de la Casa Refugio y se deja constancia de que la mujer sale de la Casa Refugio nuevamente acompañada por personal de la Comisaría de Familia. Inmediatamente a su salida, la Coordinadora técnica o profesional responsable en turno nocturno y/o fines de semana, enviará correo electrónico sobre la cadena de solicitud de cupo, en el cual se describa detalladamente la situación presentada, la gestión realizada por la Casa Refugio, redes de apoyo reportadas por la mujer y su salida de la Casa Refugio debidamente acompañada.

De manera adicional al procedimiento mencionado, si el ingreso se realiza durante el día:

i. Se indicará la habitación asignada y se realizará un recorrido por los espacios físicos de la Casa Refugio, para que las ciudadanas y sus personas a cargo reconozcan las diferentes áreas, haciendo énfasis en aquellas que no puede ingresar sin autorización (habitaciones de otras mujeres, preparación de alimentos, entre otras).
ii. Se explicarán los procedimientos de bioseguridad que debe seguir durante su permanencia en la Casa (cuando aplique).
iii. Se presentará al talento humano que labora en la Casa y a las profesionales que realizarán el acompañamiento a la ciudadana y su grupo familiar durante su permanencia.

iv. Se dará a conocer la información sobre el funcionamiento de la Casa refugio rural, como compromisos de convivencia, horarios de comidas y contacto telefónico con redes de apoyo solicitud de prendas de vestir básicas, tiempos de lavado de ropa, procedimiento para la entrega y reposición de elementos de higiene y aseo personal, programación de salidas y servicio de transporte, así como, las demás orientaciones que se consideren necesarias.
v. Se socializará con la mujer algunas recomendaciones de autocuidado frente al nivel de riesgo que presenta tanto dentro como fuera de la Casa Refugio, explicando los mecanismos o estrategias que debe implementar para favorecer su seguridad. Asimismo, se debe informar sobre pautas de seguridad contenidas en el Anexo "Pautas de Seguridad para Mujeres acogidas en Casas Refugio", el Anexo de espacios de comunicación y en el Pacto de Convivencia, al igual que, se hará énfasis en la responsabilidad que tiene cada ciudadana frente a su autocuidado, el uso apropiado de sus equipos móviles u otros elementos tecnológicos que ingresan, los computadores de la Casa Refugio, el acceso a redes sociales, comunicaciones telefónicas y sus salidas de la Casa Refugio. Así como, la responsabilidad frente al cuidado de menores de edad o mayores dependientes que hayan ingresado con ella.

Cuando el ingreso ocurre en horas de la noche, se ofrecerá un refrigerio o cena a la mujer y sus personas a cargo, se indicará la habitación asignada para que puedan descansar y se informará sobre la hora del desayuno. Al día siguiente se realizarán las demás actividades pendientes y se brindará la información previamente mencionada.El área de Orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud debe realizar una atención inicial, en la cual verifique el estado de salud general tanto de la mujer como de sus personas a cargo, para esto, también es importante la revisión previa del formato de solicitud de cupo y la trazabilidad de correos de gestión del cupo para identificar aspectos relevantes en salud, además de la observación que haga la profesional del área, deberá consultar con la mujer si presenta(n) alguna afectación física. Si se evidencia la necesidad de una atención prioritaria en salud para la mujer o su sistema familiar, la profesional de enfermería, auxiliar de enfermería y/o profesional de turno, harán la gestión correspondiente para activar el acceso al servicio de salud en urgencias o según corresponda. La atención inicial se debe realizar el día del ingreso de la mujer, destacando la necesidad de verificar el estado general de salud al ingreso o a más tardar al día siguiente considerando la hora de ingreso, no obstante, cuando se visualicen afectaciones desde el ingreso de la mujer (edemas, moretones, laceraciones, entre otras) se debe realizar en el menor tiempo posible.

En el mismo sentido, cuando la profesional encargada de la atención inicial en salud observe signos o síntomas relacionados con posible afectación del estado nutricional de la mujer o sus personas a cargo, deberá informar a la nutricionista de la Casa Refugio para que se realice la respectiva valoración del área prontamente.

Viii. Del mismo modo, cuando al ingreso la mujer cuenta con remisión a valoración en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses- INMLCF, se priorizará el acompañamiento de la mujer y/o persona del sistema familiar, dejando registro de esta novedad en el registro de atención correspondiente para la atención inicial en salud.

En los casos en que, en el formato de solicitud de cupo o en la trazabilidad de correos o en el ingreso se identifique hechos de violencia sexual, se debe corroborar si previo al ingreso se inició la activación de ruta de atención a víctimas de violencia sexual (Resolución 459 de 2012), en caso negativo se debe priorizar esta acción al ingreso de la mujer, generando un espacio de diálogo y sensibilización que permita a la mujer tomar decisiones informadas y acceder a los servicios de salud correspondiente de acuerdo con su

voluntariedad y determinando la urgencia de la activación cuando los hechos hayan ocurrido durante las 72 horas anteriores al ingreso, destacando que, en todos los casos, se debe informar las competencias del sector salud y se registrará en el formato correspondiente la orientación dada a la mujer, así como los resultados, especificando su aceptación o no de activación. En caso de no aceptar voluntariamente la atención en salud, se debe dejar la posibilidad de hacerlo en los días siguientes o durante su permanencia, garantizando así sus derechos.

Cuando los hechos de violencia sexual que se conozcan hayan sido en contra de una persona menor de edad integrante del sistema familiar con el que ingresa la mujer, se informará a la mujer sobre la obligatoriedad de activar la ruta de forma inmediata a través del servicio de urgencias de la entidad de salud que corresponda. Adicionalmente, desde el área jurídica se deberá informar a la mujer sobre el alcance de las circunstancias identificadas, así como sobre la obligación de poner en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación los hechos de violencia. De igual manera, deberá informarse la necesidad de comunicar dichos hechos a la Comisaría de Familia que remitió la solicitud de cupo, cuando resulte competente para adelantar las actuaciones correspondientes, así como al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, según corresponda, en atención a que, con ocasión de los hechos reportados, se dará apertura al Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, conforme a lo previsto en el artículo 96 y siguientes de la Ley 1098 de 2006.

También se brindará apoyo emocional e intervención en crisis según se evidencie la necesidad con el fin de facilitar la estabilización y recuperación emocional de las mujeres y sus sistemas familiares.

Por otra parte, desde el área de trabajo social se brindará a la mujer la posibilidad de contactarse vía telefónica con la red de apoyo que desee comunicarse, con el propósito de informar sobre su estado actual y de su sistema familiar (cuando aplique) y el ingreso a Casa Refugio (cuando lo desee hacer), a más tardar al día siguiente del ingreso. Si la mujer ingresa en fin de semana el contacto lo establecerá la profesional que se encuentre apoyando el turno. Igualmente, se debe informar a la mujer los horarios de comunicaciones establecidos en la Casa refugio siguiendo las orientaciones del Anexo "*Línea técnica para fortalecer espacios de comunicación de las ciudadanas acogidas en las casas refugio, mediante el uso de dispositivos móviles u otros elementos tecnológicos*"

De igual forma, como parte del proceso de ingreso, la Coordinadora técnica diligenciará la caracterización del sistema familiar que ingresa en el Sistema de Información Misional y en la matriz dispuesta por el equipo de apoyo a la supervisión o en las bases de información y mecanismos de almacenamiento de datos dispuestos por la Secretaría Distrital de la Mujer para el efecto ante eventuales fallas del Simisional, con el fin de garantizar el registro completo y confiable de la información. Es importante mantener la matriz de caracterización actualizada lo cual se verificará en el ejercicio de la supervisión.

La etapa de ingreso culmina con el espacio de ***Encuadre***, el cual guarda las siguientes características:

- Se trata de un espacio de diálogo programado y liderado por la Coordinadora Técnica de la Casa Refugio, en el cual participarán las profesionales de las diferentes áreas de atención y la mujer.
- Tendrá por objetivo ofrecer información clara, veraz, oportuna y amable a la mujer frente al acompañamiento que desarrolla cada área, los objetivos generales de la atención, el carácter confidencial de la información, el manejo de datos y la corresponsabilidad de la mujer durante su permanencia.

En este punto, se resalta la importancia de considerar las características de las mujeres rurales y/o campesinas que pueden requerir diferentes herramientas o estrategias para facilitar la comunicación y la comprensión de la información que se pretende transmitir, conocer su pertenencia étnica o su origen geográfico, promoverá la empatía que se requiere en este momento de la atención.

- El *Encuadre,* se debe realizar a más tardar al tercer (3) día calendario[28] siguientes al ingreso de la mujer, luego de haber llevado a cabo el proceso de inventario, acomodación, entrega de elementos básicos de dotación, y una vez se haya logrado su estabilización emocional.
- Cada profesional se presentará con la mujer, describiendo de manera general el rol del área que apoya.
- La Coordinadora Técnica promoverá un escenario de escucha activa para la ciudadana, que permita manifestar sus inquietudes frente al proceso de atención, conocer sus expectativas, necesidades y prioridades.
- Asimismo, la Coordinadora Técnica junto con el equipo resolverá las inquietudes o temores que pueda expresar la mujer, dando claridad frente al alcance de la atención interdisciplinaria que será ofrecida.

  Teniendo en cuenta que, en el caso de las mujeres rurales y/o campesinas se pueden presentar preocupaciones relacionadas con la tenencia de animales o siembra de cultivos de corto o largo ciclo, que tuvieron que dejar al ingresar a la Casa Refugio rural, es importante brindar un espacio de expresión de sentimientos y de escucha que les proporcione tranquilidad frente a la necesidad a corto plazo de priorizar su protección y desarrollar el proceso de atención ofrecido, que les permitirá fortalecer otras áreas de su vida y adquirir herramientas para la reconstrucción de sus proyectos de vida.
- El cierre del encuadre lo hará la Coordinadora Técnica validando con la ciudadana su interés y voluntariedad para participar en el proceso de atención integral del modelo rural y finalizará haciendo retroalimentación de las necesidades identificadas, concertando una priorización de acciones a desarrollar desde las diferentes áreas. En este momento, se diligenciará el *Formato de Consentimiento informado para la atención en Casas Refugio.*
- En todos los casos se debe corroborar si la mujer ingresa con vinculación laboral, en caso afirmativo se dialogará en el encuadre, sobre los riesgos existentes u otras características del caso, para definir la posibilidad de suspender temporalmente sus actividades laborales, con el fin de minimizar situaciones de riesgo, mitigar sus malestares emocionales o avanzar en otras gestiones que hayan sido priorizadas.

  Si bien la autonomía económica para las mujeres es un factor relevante en el proceso de ruptura del ciclo de violencia y de reformulación de sus proyectos de vida, el factor a priorizar en todos los casos será la protección de la integridad y la vida de las mujeres y su sistema familiar; además del fortalecimiento de su capacidad de toma de decisiones seguras, en aras de que su inserción en el ámbito público y laboral no represente nuevos riesgos para su integridad, y pueda avanzar paralelamente en el proceso de atención interdisciplinario.
- Por tanto, la vinculación laboral de las mujeres o la realización de proyectos productivos fuera de la Casa Refugio será un factor para considerar de acuerdo con el nivel de riesgo, el alcance del apoyo en el cuidado de niños, niñas y adolescentes (cuando aplique) y al avance de los objetivos del Plan de Acción establecido por cada área de atención. De igual manera, para definir la vinculación laboral de la mujer se tendrá en cuenta la adherencia al proceso de atención y características particulares en el cuidado de sus personas a cargo.

[28] Cuando la mujer ingrese un viernes en la tarde y el fin de semana incluya día festivo (lunes), el Encuadre podrá realizarse al día hábil siguiente (martes)

- De esta manera, en el Encuadre debe quedar claro si la mujer contaba o no con vinculación laboral y su decisión frente a la continuidad o suspensión temporal de actividades de trabajo y consultar su autorización para establecer articulación con el empleador.
- Así mismo, cuando la mujer manifieste su decisión voluntaria de continuar con su vinculación laboral, se dialogará sobre el apoyo que le pueden brindar en la Casa Refugio estableciendo compromisos para dar continuidad al proceso de atención interdisciplinar y se acordarán acciones para brindarle apoyo en el cuidado de sus hijos e hijas siguiendo las orientaciones del anexo "Orientaciones para el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres" contenido en el presente Protocolo.
- En los casos en que, como resultado del Encuadre la mujer manifieste que no continuará acogida en la Casa Refugio y gestionará su egreso en el transcurso los tres (3) días siguientes a la realización de esta acción, las valoraciones iniciales que no se hayan realizado podrán quedar suspendidas debido a que la mujer egresará de manera anticipada, lo cual debe quedar debidamente justificado y descrito en el formato de registro del Encuadre, asimismo, se registrará en el Encuadre que debido a lo manifestado por la mujer tampoco se diligenciará el formato de no valoración.
- Del mismo modo cuando la mujer refiera al equipo que permanecerá acogida por un corto tiempo que le permita gestionar recursos y/o redes de apoyo para egresar se dará continuidad al proceso de atención, realizando las valoraciones iniciales y se definirá un plan de acción que responda a necesidades inmediatas o prioridades manifestadas por la mujer. De este modo, se busca promover la acogida y garantizar la protección para mujeres que requieran un tiempo corto de permanencia.
- Si en el Encuadre, la mujer pone en conocimiento hechos de violencia sexual que no hayan sido informados a su ingreso, se debe activar la ruta de atención para víctimas de violencia sexual, siguiendo las orientaciones descritas en la etapa de ingreso relacionada con estos casos. Asimismo, si la mujer reporta hechos relacionados en su contra, pero en el ingreso manifestó no querer activar la respectiva ruta, en el Encuadre se debe hacer nuevamente la sensibilización y corroborar su decisión. Adicionalmente, se deberá informar a la mujer sobre su derecho de acceso a la justicia, frente al cual podrá manifestar si desea ejercerlo o no. En caso afirmativo, y con el acompañamiento del área jurídica, se le brindarán las herramientas necesarias para la interposición de la denuncia correspondiente. Ahora bien, en caso de que la mujer manifieste su negativa, pero de la información por ella suministrada se logren establecer circunstancias de tiempo, modo y lugar que permitan inferir la ocurrencia de hechos constitutivos de violencia, deberá informársele el deber de ponerlos en conocimiento de las autoridades competentes, procediéndose a la interposición de la denuncia de oficio, dejando constancia de dicha actuación, así como del respectivo radicado. De igual manera, esta gestión deberá ser registrada en la matriz dispuesta para tal fin o en el instrumento de seguimiento que se determine institucionalmente para ello.
- Por otra parte, en los eventos en que la mujer acepte recibir atención en salud por hechos de violencia sexual y, en el marco de dicha atención, se haya activado la ruta de acceso a la justicia, se deberá realizar el seguimiento correspondiente a dichas actuaciones, con el fin de verificar la garantía efectiva de sus derechos. En tal sentido, por parte del área jurídica se adelantarán las gestiones necesarias para que, con el apoyo de la profesional del área que esté realizando el acompañamiento, se obtenga información detallada sobre el estado de dichas actuaciones, incluyendo, entre otros aspectos, la interposición de la denuncia o activación de actos urgentes, según corresponda, su número de radicado y demás datos relevantes conforme a las particularidades del caso

- Como evidencia del espacio de encuadre, la Coordinadora Técnica diligenciará el formato PAMVV-FO-73 y en el Sistema de Información Misional o sistema de registro de información determinado por la entidad, describiendo los aspectos dialogados entre el equipo y la mujer acogida, aspectos relevantes que se hayan retomado sobre el Pacto de Convivencia, el Acuerdo de corresponsabilidad entre otros aspectos tratados, así como, las acciones priorizadas, lo cual se constituyen insumos para las valoraciones iniciales y de seguimiento de avances del proceso, en los estudios de caso que se hagan durante la

9.2. Etapa de Permanencia

Luego del proceso de ingreso de la mujer a la Casa Refugio del modelo rural junto con su sistema familiar, se da paso a la etapa de permanencia en la cual se pretende *brindar acompañamiento para identificar impactos psicosociales y gestionar malestares emocionales, desnaturalizar las violencias contra las mujeres, promover la garantía de derechos -especialmente su derecho a una vida libre de violencias-, potenciar sus recursos y capacidades, fomentar hábitos de vida saludables y fortalecerlas frente a la transformación de su realidad*.

A partir de las valoraciones iniciales, se identifican las necesidades de atención y se establece conjuntamente un Plan de Acción con las actividades a desarrollar en los diferentes niveles de atención. Paralelamente, se continuarán brindando a las ciudadanas y sus personas a cargo, servicios de alojamiento, alimentación, transporte, elementos de higiene y aseo personal y vestuario básico a demanda de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico del modelo rural.



Figura No. 2 Propósitos de la etapa de Permanencia
Fuente: Elaboración propia equipo Estrategia Casas Refugio.

Si bien es cierto, el modelo de atención de Casas Refugio comparten las etapas del proceso de atención y los propósitos, de acuerdo a la modalidad, el equipo interdisciplinario deberá implementar estrategias, recursos y/o metodologías que contemplen las características y diferencias de la población acogida. Para el caso del modelo rural, es importante considerar prácticas, usos y costumbres de las mujeres rurales y/o campesinas y sus personas a cargo.

De acuerdo con lo anterior, se describen las siguientes acciones generales a realizar por todo el personal que integra el talento humano de la Casa Refugio durante la permanencia:

- Luego del encuadre y confirmar con la mujer la continuidad de su acogida se programarán las valoraciones iniciales, informando a la mujer que inicia la **segunda etapa del proceso,** caracterizada por la atención interdisciplinar.
- En todos los casos, antes de realizarse las valoraciones iniciales se debe suscribir el Consentimiento informado.
- Continuar brindando un ambiente cálido, de empatía, confianza, respeto y seguridad para que las mujeres y sus sistemas familiares se sientan protegidas y acogidas, al igual que, se fomentará constantemente la autonomía y autogestión de las ciudadanas.
- No se podrán ejercer comportamientos discriminatorios por razones de raza, sexo, orientación sexual, ideología política, religión, clase social, entre otras formas de discriminación, ni ejercer alguna forma de violencia.
- Realizar fortalecimientos sobre el Pacto de Convivencia y resolver las dudas que tengan las mujeres o sus personas a cargo al respecto.
- Promover el diálogo con las mujeres y sus sistemas familiares, atender sus inquietudes e informar constantemente sobre el proceso de atención, con el propósito de garantizar su acceso efectivo a la información de las atenciones a desarrollar y generar relaciones de confianza entre el equipo de la Casa y las ciudadanas acogidas, facilitando su adaptación y vinculación al proceso.
- En la etapa de permanencia todo el proceso de atención debe ser constantemente informado a las ciudadanas, con el propósito de garantizar su acceso efectivo a la información de su proceso y generar relaciones de confianza entre el equipo de la casa y las ciudadanas acogidas
- En situaciones de pandemia o picos de enfermedad se implementarán o continuarán las medidas de bioseguridad vigentes que haya establecido el gobierno nacional y la Secretaría Distrital de Salud.

La primera acción por realizar en la etapa de permanencia es la **valoración inicial** la cual se hará teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

- La valoración inicial por el área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud (la cual estará a cargo de la enfermera jefe) y el área de nutrición se realizará dentro de los primeros tres (3) días hábiles de acogida contados a partir del día siguiente del ingreso.
- En todos los casos, cuando por motivos de horario de ingreso, valoraciones prioritarias en el Instituto Nacional de Medicina Legal, activación de Código Blanco por violencia sexual entre otros, no se logre realizar la valoración inicial de salud el mismo día del ingreso, se debe hacer una atención básica en salud al ingreso (cuando el horario y la disposición de la mujer o de la persona a cargo lo permita) o a más tardar el día siguiente calendario, con el propósito de verificar el estado inicial de salud de la mujer y de sus personas a cargo, así como, identificar necesidades de atención prioritaria y/o activación inmediata de redes de atención en salud.
- Las valoraciones iniciales de las áreas de atención psicología, jurídica, trabajo social y pedagogía se realizarán dentro los primeros cinco (5) días calendario de acogida de la mujer y su sistema familiar, contados a partir del día siguiente del ingreso.
- Cuando el ingreso de la ciudadana o del sistema familiar ocurra en fin de semana (sábado, domingo o días festivos), se contarán dos (2) días calendario adicionales al plazo inicial para realizar la valoración inicial de las diferentes áreas de atención. Esta condición no aplica para las valoraciones iniciales del área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud yd el área de nutrición, las cuales, en todos los casos se harán en el plazo inicialmente estipulado.
- Cuando las mujeres ingresan con niños, niñas y adolescentes o mayores de edad a cargo, se podrán realizar valoraciones iniciales a las personas que integran el sistema familiar de acuerdo con el alcance de cada área y las edades de los miembros del grupo familiar. No obstante, los planes de

acción se proponen por sistema familiar y el acompañamiento se determina de acuerdo con las necesidades identificadas, aspectos definidos en el Protocolo de la Modalidad de Atención Integral de Casas Refugio. Del mismo modo, cuando las necesidades de atención sobrepasan las capacidades y el alcance de las Casas Refugio, se ofrecerá orientación y apoyo en la gestión de rutas de atención según corresponda. .

- En los casos en que, por el corto tiempo de permanencia (menor a 5 días) no se lograron realizar las valoraciones iniciales, las profesionales diligenciarán el Formato de *Valoración inicial no realizada de personas acogidas,* en las cuales quedará especificado las razones por las que no se realizó, esta acción podrá diligenciarse de forma interdisciplinaria entre las áreas que no pudieron realizar la respectiva valoración.

Todas las valoraciones efectuadas por las diferentes áreas de atención dentro de la Casa Refugio deben quedar debidamente registradas en el Sistema de Información Misional o cualquier otro mecanismo de almacenamiento de la información dispuesto por la entidad y en medio físico, dentro de la documentación de cada mujer de acuerdo con los lineamientos de Gestión Documental, en un plazo máximo de tres (3) días posterior a su realización, lo cual será verificado en el ejercicio de supervisión.

De acuerdo con lo anterior, es necesario planificarla, es decir disponer del tiempo adecuado para su realización e informar a la mujer para que también se disponga. Igualmente, con el fin de contextualizarse cada profesional debe revisar previamente la información aportada en el formato de solicitud de cupo u otra que haya sido conocida a su ingreso.

Para su desarrollo, las profesionales se presentarán nuevamente con el fin de entablar empatía y explicarán el objetivo de la valoración, el carácter del secreto profesional (para profesionales en psicología) y las excepciones en las cuales se debe revelar de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1090 de 2006[29].

Posteriormente, inicia la entrevista sobre los aspectos que desde cada área se deben abordar, recomendando tener en cuenta los siguientes aspectos para facilitar un espacio de confianza y seguridad:

a. Realizar la entrevista inicial en un espacio que garantice privacidad y comodidad.
b. Mantener un contacto visual que demuestre interés en su relato.
c. Mantener una escucha activa y respetuosa.
d. Prestar atención a información relevante que requiera ampliar durante la valoración, igualmente, observar el lenguaje no verbal o corporal, así como, la emocionalidad de la mujer
e. Dirigirse a la mujer por su nombre o nombre identitario de acuerdo con su identidad de género.

[29] Ley 1090 de 2006. Artículo 25. La información obtenida por el profesional no puede ser revelada a otros, cuando conlleve peligro o atente contra la integridad y derechos de la persona, su familia o la sociedad, excepto en los siguientes casos: a) Cuando dicha evaluación o intervención ha sido solicitada por autoridad competente, entes judiciales, profesionales de la enseñanza, padres, empleadores, o cualquier otro solicitante diferente del sujeto evaluado. Este último, sus padres o tutores tendrán derecho a ser informados del hecho de la evaluación o intervención y del destinatario del informe psicológico consiguiente. El sujeto de un informe psicológico tiene derecho a conocer el contenido de este, siempre que de ello no se derive un grave perjuicio para el sujeto, y aunque la solicitud de su realización haya sido hecha por otras personas o entidades; b) Cuando las autoridades legales lo soliciten, solo en aquellos casos previstos por la ley, la información que se suministre será estrictamente la necesaria; c) Cuando el cliente se encuentre en incapacidad física o mental demostrada que le imposibilite para recibir sus resultados o dar su consentimiento informado. En tal caso, se tomarán los cuidados necesarios para proteger los derechos de estos últimos. La información solo se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma; d) Cuando se trata de niños pequeños que no pueden dar su consentimiento informado. La información solo se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma. En todo caso, las profesionales correspondientes deberán valorar la información brindada por la mujer y realizar un análisis para definir la necesidad de quebrantar el secreto profesional.

f. No ejercer presión para responder las preguntas ni interrumpirla, se puede retroalimentar para confirmar la información que se quiere verificar o en caso de ser necesario se debe validar con la mujer si ha comprendido la información ofrecida o preguntas realizadas.
g. No tener contacto físico sin consentimiento de la mujer.
h. Evitar el uso de diminutivos.
i. No usar términos técnicos de difícil comprensión para las mujeres.
j. Disponer pañuelos de papel para ofrecer a la ciudadana en caso de presentar llanto.

Complementando lo anterior, se describen aspectos principales para tener en cuenta en las valoraciones por cada una de las áreas de atención:

Tabla No. 4. Características de la valoración inicial por áreas de atención.

Área	Valoración a	Observaciones
Jurídica	**Mujer**	La valoración inicial se hará solo con la mujer y busca identificar las necesidades para el abordaje integral de su derecho a una vida libre de violencias. Es por ello por lo que, a partir de los documentos recibidos por el equipo de la Casa Refugio al ingreso de la mujer, así como del relato de los hechos expuestos por ella, se identificará: • Los tipos de violencias basadas en género sufridos por la mujer. • El ámbito de ocurrencia de las violencias, acorde a la relación de la mujer con la persona que la agredió. • Los posibles indicadores de riesgo de feminicidio, acorde a los protocolos, guías u otros documentos dispuestos para el efecto por esta Secretaría. • Las necesidades específicas de la mujer en materia de activación de rutas de atención, protección y acceso a la justicia según el caso. • El estado de la denuncia, medida de protección provisional, definitiva o su incumplimiento, entre otras diligencias o trámites en sede judicial o administrativa que requiera adelantar las mujeres rurales y/o campesinas y necesite el acompañamiento del área jurídica. • Los requerimientos asociados al impulso de acciones inmediatas, por ejemplo, intervención de emergencia en salud para mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual. • Disposición o resistencia de la mujer a recibir acompañamiento. • Identificar con la mujer su percepción frente al riesgo. Nota: Cuando la ciudadana ingrese con otra mujer mayor de edad a su cargo, que también se reconozca como víctima de violencias de género, se podrá brindar orientación y asesoría sobre las rutas de acceso a la administración de justicia o en otros asuntos de naturaleza legal. Con respecto a la representación jurídica deberá valorarse el caso concreto con el fin de escalonar el caso ante el Comité Técnico para la Representación Jurídica de la Secretaría Distrital de la Mujer, de conformidad con los procedimientos establecidos en la Resolución 314 de 2022 o en las normas que la modifiquen, adicionen o deroguen, así como en la Guía para el escalonamiento de casos en materia penal,

		familia y medidas de protección (2023a) emitida por esta Secretaría o en los lineamientos incorporados por la entidad para el efecto.
Psicología	**Mujer y sistema familiar**	La valoración se realiza con la mujer y sus personas a cargo mayores de 5 años, en la cual se indaga sobre factores de riesgo/vulnerabilidad y factores protectores/generatividad, afectaciones o impactos de las violencias, estilos de crianza, vinculación familiar, ejercicio de roles, así como, recursos de afrontamiento, entre otros aspectos a analizar desde un enfoque sistémico y diferencial. La valoración se realiza con la mujer y se indagará sobre factores de riesgo/ vulnerabilidad y factores protectores/ generatividad, afectaciones psicoemocionales, estilos de crianza, vinculación familiar, ejercicio de roles, así como, recursos de afrontamiento, entre otros aspectos a analizar desde un enfoque sistémico y diferencial. Cuando la mujer ingrese con sistema familiar, se valorarán en el formato específico a los niños, niñas y adolescentes a partir de los 6 años contando con su participación y la de la mujer, realizando previamente un diálogo con la ciudadana sobre los aspectos que se indagan en esta valoración, y de acuerdo con los resultados de las valoraciones se planteará un Plan de acción familiar. En el caso de las niñas y niños hasta los 5 años de edad, no se realiza valoración, sin embargo, en la valoración de la mujer se indaga información sobre su desarrollo integral y posibles alertas de afectaciones relacionadas con las situaciones de violencias que puedan requerir de orientación desde el acompañamiento psicosocial. Considerando la dinámica de la ruralidad y las barreras de acceso a servicios de salud mental, así como, las diferentes violencias basadas en género que afrontan las mujeres rurales y/o campesinas, es importante indagar sobre signos o síntomas de salud mental o antecedentes relacionados con el objetivo de identificar necesidades de atención especializadas frente a las cuales se requiera orientar y/o activar rutas. Nota: Cuando la ciudadana ingrese con otra mujer mayor de edad a su cargo, se realizará valoración psicológica cuando también se reconozca como víctima de violencias de género elaborando con ella un plan de acción individual en el marco de la atención psicosocial que se brinda por la estrategia.
Trabajo Social	**Mujer**	La valoración se realiza con la mujer con el fin de identificar características sociodemográficas, perfil socioeconómico, aspectos de la dinámica familiar, redes de apoyo, estado actual de la garantía de derechos, factores de riesgo/ vulnerabilidad y factores protectores/ generatividad, profundizando en la situación de la mujer, pero extendiendo una lectura general respecto a algunos aspectos relevantes (derecho a la identidad, acceso a salud, educación y a servicios de cuidado en el contexto de la ruralidad) de las personas que integran su sistema familiar. Nota: Cuando la ciudadana ingrese con otra mujer mayor de edad a su cargo, se incluirá dentro de la valoración sociofamiliar.

Orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud	**Mujer y sistema familiar**	Se valorarán todos los integrantes del sistema familiar y la mujer, para establecer su estado de salud actual, los riesgos en salud que presentan y las condiciones crónicas o agudas por las que reciben tratamiento o que requieren de la atención en salud. De igual forma se revisa antecedentes familiares, asistencia a programas de detección temprana, protección específica o de control por grupo de riesgo. Asimismo, se debe establecer el estado de aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud y las gestiones que se deben realizar de acuerdo con el estado de la afiliación. Como parte de la valoración a las mujeres rurales y/o campesinas, además de aplicar instrumentos de tamizaje dispuestos para la detección de riesgo, serán considerados sus conocimientos y prácticas de medicina ancestral o tradicional, las creencias respecto a la salud y la enfermedad y su cuidado. Se registrará durante la valoración en atención a las necesidades de salud que se relacionen con la interculturalidad presentes en el cuidado de la salud. Es fundamental reconocer los actores comunitarios que han contribuido a la atención en salud.
Orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud - Nutrición	**Mujer y sistema familiar**	Se realizará una valoración del estado nutricional de cada miembro del sistema familiar, a partir de la cual se construirá un plan de acción integral. Esta valoración incluirá la indagación de antecedentes de salud personales y familiares, así como aspectos alimentarios, nutricionales y el registro de indicadores antropométricos. Con base en esta información, se establecerán diversas acciones orientadas a lograr un proceso efectivo de recuperación del estado nutricional y de salud. Asimismo, será fundamental escuchar y reconocer los hábitos alimentarios de las mujeres rurales y/o campesinas, así como sus prácticas culturales en la preparación de los alimentos. A partir de este reconocimiento, se les brindará orientación en relación con los objetivos del plan de acción y el ejercicio de su derecho a la seguridad alimentaria y nutricional.
Pedagogía	**Mujer y sistema familiar**	Se valorarán todos los integrantes del sistema familiar con el objetivo de identificar su nivel educativo e intereses de formación. Se construirá un plan de acción familiar. Teniendo en cuenta las barreras de acceso al sistema educativo y programas de formación que se mantienen en la ruralidad, es muy importante que desde el área de pedagogía en la valoración, se identifique habilidades de lecto-escritura, nivel de escolaridad y la motivación de la mujer por iniciar o continuar su proceso académico o de formación, tanto para ella como para sus personas a cargo.
Agroecología	**Mujer**	En diálogo con la ciudadana, se identificarán intereses y experiencias en actividades agroecológicas. La información recolectada se incorporará en la valoración del área de pedagogía.

Como resultado de la valoración, se construirá **el Plan de Acción individual y/o familiar** (cuando las mujeres ingresen con personas a cargo) retomando los principales aspectos de la valoración inicial. Este Plan pretende responder a las características, experiencias, necesidades, recursos y capacidades de las mujeres rurales y/o campesinas acogidas y sus sistemas familiares, al igual que se implementará a través de acciones con enfoque de género, derechos humanos de las mujeres, diferencial, territorial y de acción sin daño, contando con la participación de las ciudadanas y concertando el alcance de las acciones a realizar durante su permanencia frente a las expectativas de las mujeres.

Para la definición del Plan de Acción es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El Plan de Acción se proyectará teniendo en cuenta el tiempo de acogida para las mujeres, correspondiente a cuatro (4) meses o el tiempo que la mujer haya proyectado permanecer cuando lo manifieste a su ingreso o en el Encuadre, no obstante, cada Plan deberá ser actualizado y/o ajustado de acuerdo con las novedades que surjan durante la atención que influyan en el tiempo de permanencia y/o avances del proceso de atención.
- Si en el encuadre o en las valoraciones iniciales se identificó la necesidad de alguna atención prioritaria en salud física o mental, se debe dar continuidad a la gestión para garantizar la prestación del servicio de salud y el correspondiente seguimiento a la atención prestada, destacando la corresponsabilidad de las ciudadanas.
- El Plan de Acción y cada una de las intervenciones que se realicen por las diferentes áreas, deben quedar debidamente registradas en el Sistema de Información Misional y en medio físico, dentro de la documentación de cada mujer de acuerdo con el procedimiento de Gestión Documental.
- Los objetivos planteados en el Plan de Acción, así como las intervenciones o actividades realizadas con las mujeres y sus sistemas familiares para dar cumplimiento a este, deberán ser debidamente retroalimentadas con ellas. Asimismo, en aquellas acciones que se requiera, el soporte debe ser firmado por las ciudadanas atendidas.
- Se recomienda evitar el lenguaje técnico y facilitar a las ciudadanas y sus personas a cargo, la comprensión de la información brindada en un lenguaje sencillo y claro, con el fin de permitir a la mujer, manifestar sus expectativas y orientarla para priorizar acciones de atención.
- En el espacio de revisión de casos más próximo, se presentarán los resultados de las valoraciones iniciales junto con el Plan de Acción propuesto para cada mujer (y su sistema familiar), con el fin de articular acciones por desarrollar que respondan a los propósitos de la etapa de permanencia, así como se retroalimente los principales aspectos de cada área para conocimiento de todo el equipo y de la Coordinadora Técnica.

Se realizará mensualmente un **seguimiento interdisciplinar al Plan de Acción** y su evolución, considerándolo como un proceso dinámico que podrá ajustarse de acuerdo con los resultados de las atenciones, avances y/o dificultades que se puedan presentar. En acuerdo con la mujer, se podrán hacer modificaciones que respondan siempre a las necesidades de atención y características de la ciudadana. Este seguimiento tendrá las siguientes características:

- -El seguimiento al Plan de Acción se realizará cada mes a partir de la fecha de su elaboración. Dado que las valoraciones y sus correspondientes planes de acción pueden ser realizados en distintas fechas por cada una de las áreas, se tomará en cuenta la fecha del último plan de acción elaborado para considerar el plazo del mes siguiente para realizar el seguimiento interdisciplinar al Plan de Acción.
- Se programará un espacio de diálogo donde participarán las profesionales de las diferentes áreas de atención y la mujer (en los casos que se considere necesario también participará la Coordinadora técnica).

- - Tendrá como propósito hacer seguimiento a los avances y dificultades con respecto al alcance de los objetivos que se plantearon inicialmente en el Plan de acción de cada área, será importante resaltar el esfuerzo y los logros (así sean pocos) que han obtenido las mujeres y sus sistemas familiares en el proceso de atención, y en este espacio seguir promoviendo sus capacidades, autonomía, autogestión y corresponsabilidad.
- - Si en el proceso de atención e implementación del Plan de acción se han presentado situaciones o se han identificado nuevas necesidades, que requieran de otras acciones de atención o ajustes sobre el Plan inicial, estos aspectos se abordarán en el diálogo con la mujer y quedará descrito en el seguimiento.
- Cuando la mujer haya solicitado el egreso dos (2) días antes de la fecha de cumplimiento del seguimiento al Plan de Acción y proyecte egresar en el transcurso de los siguientes cinco (5) días calendario, el seguimiento no será necesario realizarlo y la información correspondiente a los avances y logros, así como, de las dificultades y retos será diligenciada en el ítem Información del Proceso de Atención al Interior de la Casa Refugio del formato Informe Egreso Modelo de Atención Integral y Rural - Estrategia Casas Refugio (Código: PAMVV-FO-48).
- Igualmente, el cierre del Plan de acción no será necesario diligenciar cuando la mujer egrese de manera anticipada sin previo aviso.
- Del mismo modo, cuando se hayan realizado valoraciones iniciales con el respectivo Plan de Acción, pero no se inició su ejecución por egreso anticipado de la mujer, el equipo revisará las particularidades del caso y podrá definir si realizan el cierre del plan de acción por cada área de acuerdo con lo que se haya alcanzado a gestionar o de manera interdisciplinaria cuando no se tenga información de acciones de atención.

Después de la formulación del Plan de acción, se iniciará la implementación de las atenciones propuestas desde cada una de las áreas que conforman el equipo interdisciplinario.

9.2.1. Atención Psicosocial

La Secretaría Distrital de la Mujer dispone de una Estrategia de Acompañamiento Psicosocial, mediante la cual se definen los lineamientos técnicos a implementar en los servicios de atención psicosocial ofrecidos por la entidad a las mujeres habitantes de Bogotá. Por lo cual, las acciones de atención psicosocial a desarrollar dentro de las Casas Refugio estarán armonizadas con lo establecido en el Procedimiento de Atención psicosocial (2022b) y el Manual de Atención con Enfoque Psicosocial (2023b).

En este sentido, las acciones de atención psicosocial incluirán aquellas a desarrollar principalmente por las profesionales del área de psicología y trabajo social con formación en enfoque de género o con experiencia en atención a mujeres víctimas de violencias de género, destacando que, en el modelo de atención rural de Casas Refugio, la atención interdisciplinar que brindan las demás áreas (jurídica, salud, pedagogía y agroecología) implementan, de igual manera, el enfoque psicosocial.

El **acompañamiento psicosocial** se entiende como el conjunto de acciones intencionadas, que tienen el propósito de establecer una relación de compañía y apoyo con la ciudadana, en sus procesos de reflexión, transformación y ejercicio de derechos. Busca potenciar recursos, facilitar la comprensión de las realidades

que viven y la dignificación de las mujeres, creando junto con ellas escenarios de cambio en términos de ampliación de las posibilidades de comprensión y actuación[30].

El acompañamiento psicosocial se desarrollará mediante escenarios de conversación individuales o colectivos en torno a los derechos de las mujeres, sus malestares emocionales y toma de decisiones en relación con las trayectorias vitales de las mujeres acogidas en la Casa Refugio. De igual forma, se buscará generar un contexto de confianza, confidencialidad, empatía, escucha activa y reconocimiento de la experiencia y las capacidades de las ciudadanas, además de impulsar trámites de activación de rutas y hacer seguimiento al alcance o limitaciones de los objetivos propuestos.

Para esto, según el Manual de Atención con Enfoque Psicosocial (2023b) se contemplan los siguientes elementos:

i. **Encuadre de la atención a brindar:** consiste en explicar el alcance y el objetivo del servicio, indagando sobre el interés y la voluntad de las ciudadanas para acceder al mismo, así como la pertinencia del acompañamiento, informando sobre el carácter confidencial, el manejo de los datos y la importancia de la corresponsabilidad en el proceso.
ii. **Identificación y establecimiento de necesidades:** hace referencia a identificar y establecer necesidades de la ciudadana, a través de una caracterización inicial y continua del caso. Se establecen los objetivos para el proceso, plan de acompañamiento, y se determinan el número y/o tipo de encuentros, y las dinámicas para la realización del proceso (mecanismos para agendar citas o encuentros, medios de comunicación, horarios de disponibilidad, etc.).
iii. **Activación de rutas:** son las acciones que tienen como objetivo tramitar articulaciones intra e interinstitucionales, para gestionar el acceso a diversos servicios (de acuerdo con las necesidades en cada caso) de las mujeres. Incluye todas las gestiones, presenciales, telefónicas, escritas, virtuales, etc., para facilitar el acceso de las ciudadanas a la oferta institucional en materia de derechos (salud, educación, trabajo, justicia, vivienda) y a las rutas de prevención, atención, protección y judicialización en cualquier área de interés para la mujer -y cuya consecución contribuya al restablecimiento de derechos, activación de redes de apoyo, reconocimiento de recursos de afrontamiento y toma de decisiones.
   El impulso a estas acciones involucra también el seguimiento a su implementación en clave de verificar el curso de estas, el acceso real y efectivo de la ciudadana a la oferta institucional a la que fue derivada, entre otros. Este seguimiento puede hacerse de manera directa con la ciudadana o a través de la interlocución con otros equipos de la entidad o de otros sectores, conforme corresponda, y no sustituye los objetivos del acompañamiento psicosocial, aunque permita potenciarlos.
iv. **Atención en crisis, contención emocional y primeros auxilios psicológicos:** consiste en brindar apoyo y asistencia a las ciudadanas que están atravesando una situación de crisis, con la intención de aliviar el malestar emocional inmediato y facilitar el restablecimiento de la estabilidad emocional, previniendo posibles daños físicos tanto para sí misma como para otras personas.

Adicionalmente, según el Manual de Atención con Enfoque Psicosocial (2023b), el abordaje psicosocial tiene unos componentes o niveles, los cuales dan estructura al acompañamiento psicosocial que se brinda en el contexto de la Casa Refugio, tales como:

a. **Primera atención:** Corresponde a este componente la caracterización e identificación de necesidades de la ciudadana, con el fin de impulsar las acciones que sean necesarias intra e

[30] La mujer puede llevar de manera paralela un proceso terapéutico clínico y uno con perspectiva psicosocial, es decir que no son excluyentes.

interinstitucionalmente para la garantía de sus derechos, así como el registro efectivo de la información, y socialización de los límites y alcances de la oferta de servicios de la entidad, política de tratamiento de datos y confidencialidad.

b. **Orientación psicosocial:** Se trata del espacio individual de conversación y reflexión sobre las violencias y malestares que afrontan las mujeres, en el que se pretende identificar el impacto emocional y relacional que tienen estas problemáticas, así como las rutas de acción, visibilizando los recursos de afrontamiento con los que cuentan las ciudadanas.

   Aquí se debe acordar y definir un plan de acompañamiento en el que se establezcan los objetivos del acompañamiento psicosocial, las acciones de articulación que requiere la atención integral de la ciudadana conforme a sus necesidades, el número de seguimientos en los que se desarrollarán dichos objetivos y otras acciones pertinentes.

c. **Atención psicojurídica[31]:** Es el abordaje interdisciplinario para las mujeres víctimas de violencias que tiene por objeto el impulso de las actuaciones que asistan integralmente la activación de rutas intra e interinstitucionales para facilitar el acceso y permanencia en la ruta de la administración de justicia, así como para mitigar el impacto psicosocial de las violencias, potenciar recursos de afrontamiento, y la adherencia a las acciones que se desarrollen conforme a las necesidades del caso, para el efectivo restablecimiento de derechos de la mujer.

   Este abordaje, se caracteriza por cualificar un balance entre el reconocimiento de las necesidades sociojurídicas y psicosociales de intervención de los casos individuales y el posicionamiento de acciones estructurales para el acceso a la justicia desde un enfoque de género y derechos humanos de las mujeres. Para ello, es central la comunicación activa entre las disciplinas con miras a indagar interdisciplinariamente las narrativas para construir con la ciudadana la estrategia jurídica más adecuada, documentar aspectos estratégicos para el posterior abordaje en instancias judiciales, cualificar las habilidades de las ciudadanas para su participación de las distintas diligencias administrativas y penales, abordar los malestares emocionales que puedan derivarse de la activación del proceso penal o administrativo y prevenir del desistimiento o la retractación de las ciudadanas del proceso de acceso a la justicia.

d. **Seguimiento psicosocial:** Es el espacio individual de conversación, posterior a la orientación psicosocial brindada a la ciudadana. Cada uno de estos espacios debe contar con un objetivo conforme al plan de acompañamiento acordado con la mujer, que desarrollen o faciliten: la profundización de la situación actual de la mujer (incluyendo su estado emocional y anímico), la identificación de nuevas situaciones de violencia, la actualización de información de las acciones iniciadas, la visibilización de nuevas acciones para el fortalecimiento de las estrategias de acompañamiento, la verificación de avances y retrocesos en las acciones, el conocer el estado de los compromisos establecidos y la revisión del estado de las articulaciones o acciones inter o intra institucional de acuerdo con los factores de riesgo, barreras de acceso institucional y los impactos psicosociales.

   Los seguimientos psicosociales deben garantizar el desarrollo del plan de acompañamiento, al tiempo que contribuir de manera central al fortalecimiento, activación de las redes de apoyo personales, familiares, sociales, comunitarias e institucionales de las ciudadanas; identificando el

[31] La atención psicojurídica reconoce el componente psicosocial como eje estratégico para el impulso y fortalecimiento de las acciones sociojurídicas y no como una acción subordinada o aislada del acompañamiento. Las atenciones a las ciudadanas pueden desarrollarse de manera conjunta entre las profesionales o por separado, siempre que se garantice el diseño de estrategias conjuntas y seguimientos articulados por parte de las profesionales en psicología y/o trabajo social y la profesional en derecho.

horizonte del trabajo de acompañamiento de acuerdo con sus necesidades, para potenciar a la ciudadana y sus herramientas para hacer frente de una manera distinta a nuevas situaciones de violencia o situaciones límite.

e. **Cierre de acompañamiento psicosocial:** Conforme al avance en el plan de acompañamiento, se debe valorar los elementos siguientes para dar un cierre adecuado al caso (para esto se debe considerar igualmente lo señalado en el numeral 9.3 Etapa de Egreso de este Protocolo.):
   - Por cumplimiento de los objetivos del acompañamiento psicosocial y finalización del desarrollo del plan de acompañamiento.
   - Por solicitud y voluntariedad de la mujer.
   - Por falta de interés o corresponsabilidad por parte de la mujer.

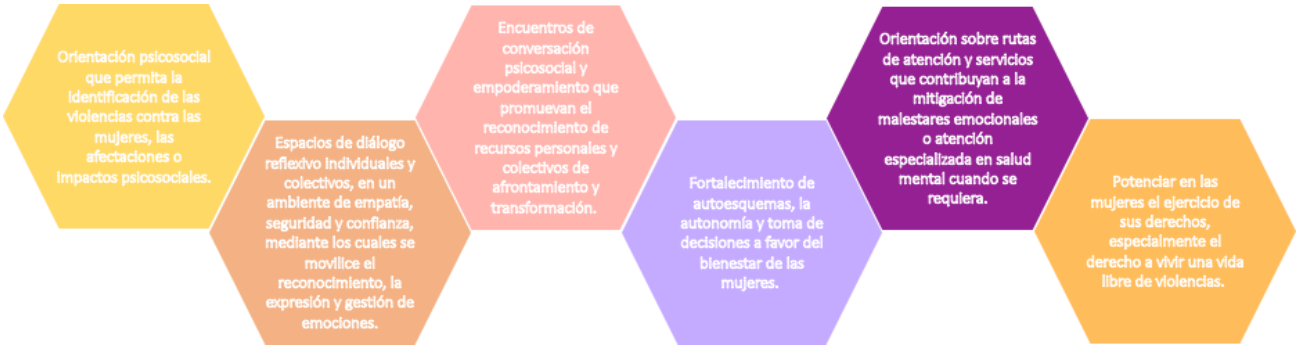
f. **Encuentros colectivos:** Se trate de espacios de reflexión y acompañamiento grupal que se ajustan a las necesidades e intereses de las mujeres. Estos espacios fomentan el apoyo mutuo, el reconocimiento e intercambio de las experiencias vividas, lo que contribuye a desprivatizar las violencias y los malestares, romper con la estigmatización y el aislamiento, y activar y fortalecer las redes de apoyo. Además, se proveen recursos para el reconocimiento y ejercicio de los derechos y la autonomía de las mujeres.

   En este componente se prioriza el reconocimiento de los recursos personales y colectivos con los que cuentan las mujeres, a partir de la calidad movilizadora de las conversaciones dialógicas, donde prima la experiencia vivida como fuente de conocimiento, y se abre la posibilidad de cuestionar, transformar y moldear creencias que han sido producto de las interacciones personales y de una herencia cultural que atraviesa la cotidianidad de las mujeres.

9.2.1.1. Acciones de atención psicosocial área de Psicología.

A través del enfoque psicosocial, desde el área de psicología de la Casa Refugio, se desarrollarán acciones en las siguientes líneas de atención:

Figuras No.3 Líneas de acción área de Psicología.



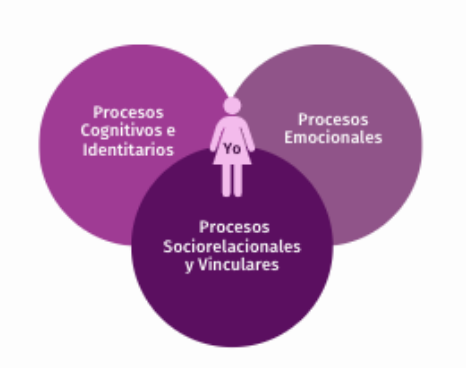
Fuente: Elaboración propia equipo Estrategia Casas Refugio.

El acompañamiento del área de psicología en la modalidad rural de Casas Refugio busca principalmente contribuir a la mitigación de los malestares emocionales de las mujeres, reconociendo las afectaciones que generan las violencias contra las mujeres y su impacto en las dimensiones psicológica/emocional, social, relacional, familiar, entre otras, contemplando el contexto de la ruralidad.

Igualmente y considerando las vivencias de las mujeres que dieron motivo a su ingreso a la Casa Refugio junto con su sistema familiar (si aplica), la profesional en psicología promoverá espacios de conversación y escucha activa desde el momento de la valoración inicial, en la cual acompañará a la mujer a identificar las violencias de las cuales ha sido víctima desde una perspectiva de género que permita reconocer los factores que la han expuesto a un continuum de violencias, tales como: las desigualdades entre hombres y mujeres, la relaciones de poder que ponen a las mujeres en condiciones de inequidad frente a los hombres, los estereotipos de género que normalizan las violencias, entre otros aspectos que generan y mantienen distintas formas de discriminación en razón del género, de igual manera desde su lugar como mujer.

Además del reconocimiento de las violencias de género experimentadas por las mujeres, las profesionales en psicología identifican junto con las mujeres las afectaciones o impactos, aquellas que pueden ser percibidas en su comportamiento, en su estado de salud mental, así como, otras que, aunque no son fácilmente observables han impacto su funcionamiento en las diferentes dimensiones. En este punto, se busca no solamente identificar como las violencias afectan la vida de las mujeres, sino también, "despatologizar" las respuestas esperadas ante eventos que vulneran sus derechos y sobrepasan la esfera personal, afectando directa o indirectamente otras personas del sistema familiar o redes de apoyo sociales.

Figura No. 4 Procesos de valoración área de psicología



Fuente: Elaboración propia equipo Estrategia Casas Refugio.

En este aspecto, cuando las mujeres ingresan con sistema familiar, también se promueve el reconocimiento de los impactos y afectaciones de la violencia de género en el ámbito familiar sobre los niños, niñas y adolescentes, quienes pueden haber sido víctimas de agresiones directas junto con sus madres o haber estado expuestos a presenciar o desarrollarse en un entorno que normaliza y justifica las relaciones y dinámicas de violencia. La profesional de psicología brindará las orientaciones relacionadas, promoviendo que las mujeres reconozcan y visibilicen las diferentes formas en que pueden manifestarse los efectos de la violencia de género en sus hijos e hijas de acuerdo con su edad y en la importancia de hacer seguimiento a su estado socioemocional, aunque en principio manifiesten que éstos no se han visto afectados porque no presenciaron situaciones de violencia, no expresan malestar o no hablan de lo ocurrido. Es importante resaltar que, cuando se identifique necesidades y afectaciones de salud mental que requieran atención especializada, la profesional orientará a la mujer para derivar a los niños, niñas y/o adolescentes a los servicios o entidades competentes donde les pueden brindar este tipo de atención.

Adicionalmente, la profesional en psicología ahondará sobre distintos procesos relacionados con aspectos, cognitivos, identitarios, emocionales, y relacionales de las mujeres acogidas en Casa Refugio.

Frente a los **procesos Cognitivos e Identitarios,** la profesional deberá indagar sobre la presencia de imaginarios, pensamientos o concepciones socioculturales relacionadas con roles y estereotipos de género, que puedan estar arraigados en las formas desde la cuales las mujeres se narran y comprenden a sí mismas. Lo anterior, con el objetivo de favorecer procesos de intervención que, estén orientados al reconocimiento

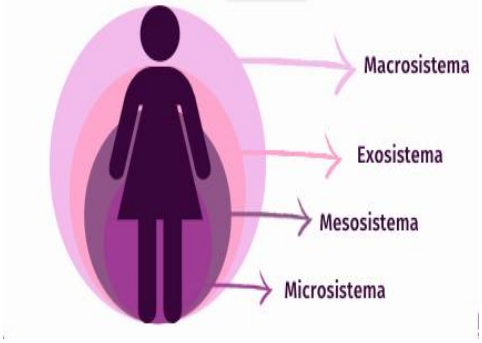
y re-significación de dichas creencias, a partir de un constante cuestionamiento sobre la pregunta por las distintas formas de ser y habitar un cuerpo de mujer.

En cuanto a los **procesos emocionales**, la profesional en psicología profundizará en las formas de gestión y expresión emocional presentes en las ciudadanas, comprendiendo la existencia o no de afectaciones psicológicas que puedan estar relacionadas con los hechos de violencia experimentados; con lo anterior, se pretende que crear estrategias psicosociales para la atención, así como la activación de rutas de atención por salud mental.

Por último, los **procesos sociorelacionales y/o vinculares**, buscaran la identificación y reconocimiento de la existencia de patrones y dinámicas relacionales conflictivas que puedan estar mediadas por el uso de la violencia, favoreciendo la recuperación de los vínculos familiares, cuando las mujeres ingresen con sistemas familiares activos.

A su vez, el área de psicología implementará el enfoque ecológico feminista, sustentado en los postulados teóricos de Brohenfroner (1998), con el cual se promueve adoptar una mirada sistémica de los procesos e historias de vida de las mujeres y sistemas familiares acogidos. Por lo que, durante las valoraciones iniciales se deberá indagar por los factores protectores y de vulnerabilidad en cada uno de los sistemas de la mujer, que puedan constituir aspectos predisponentes para la emergencia de daños e impactos psicosociales productos de la violencia; lo anterior debe estar dado con relación a las esferas previamente descritas; a continuación, se precisa en la definición de cada sistema o dimensión que tendrá que ser explorado, con el objetivo de crear marcos explicativos del mantenimiento de pensamientos o conductas relacionadas con las violencias vividas, consiguiente la adaptación de un plan de intervención psicosocial a medida del proceso individual de cada mujer:

Figura No. 5 Enfoque Ecológico Feminista.



Fuente: Elaboración propia equipo Estrategia Casas Refugio.

- El **macrosistema** está configurado por la cultura y la subcultura en la que se desenvuelve la persona y todos los individuos de su sociedad, representado en valores y concepciones imperantes.
    - Algunos aspectos a tener en cuenta en este sistema: es indagar los tipos de imaginarios sociales y culturales basados en los estereotipos de género y los roles atribuidos en el sistema sexo-género
- El **exosistema** está integrado por contextos más amplios que no incluyen a la persona como sujeto activo, pero que sus decisiones o acciones influyen en él; por ejemplo, la junta de acción comunal, las instituciones que atienden poblaciones específicas.
    - Indagar por el contexto social en el que se construye la mujer
- El **mesosistema** comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente, es decir, vínculos entre microsistemas
    - Indagar por el entorno más próximo de las mujeres, desde una comprensión de curso de vida.
- Los **microsistemas** constituyen el nivel más inmediato en el que se desarrolla la persona, el ambiente en el que el individuo pasa más tiempo, conformado principalmente por la familia, pero, también, por el contexto escolar o laboral, el grupo de pares, el vecindario.

- ¿Cómo se materializan sus relaciones? Principalmente indagar por el ámbito familiar.

Cuando las mujeres ingresan con personas a cargo menores de edad, la valoración inicial se realiza a la mujer acogida indagando por aspectos psicológicos de la dinámica familiar tales como; estilos de comunicación, antecedentes de atención psicológica para las personas a cargo, formas de relacionamiento, estilos de crianza y disciplina, de este modo, se debe identificar los factores de riesgo y de vulnerabilidad generados por los hechos de violencia, así como, los factores protectores que se puedan impulsar como recursos de afrontamiento.

Si a partir de la información recolectada y de acuerdo con la observación de la profesional del área, se detectan posibles afectaciones a nivel comportamental, cognitivo, afectivo y/o social de sus hijas o hijos se hará valoración a los menores de edad que lo requieran. Es importante identificar desde el momento del encuadre, aspectos que deban profundizarse en la valoración inicial. Entre tanto, cuando la mujer ingrese con otras mujeres mayores de edad, se hará valoración inicial de psicología, siempre y cuando se reconozca como víctima de violencias.

Luego de identificar las violencias, afectaciones o impactos psicosociales se propone un Plan de Acción individual o familiar si aplica, en el cual se incluirán las acciones de acompañamiento psicosocial a realizar por el área con la mujer y/o personas a cargo, cuando se haya identificado atenciones para sus hijas e hijos.

Para materializar el Plan de Acción, la profesional encargada desarrollará intervenciones individuales, familiares y colectivas desde el enfoque psicosocial con perspectiva de género, realizando actividades con efecto terapéutico, que les permita a las mujeres la expresión de emociones, sentimientos, identificación y transformación de pensamientos disfuncionales y su gestión mediante un repertorio de recursos que facilite un afrontamiento adaptativo.

Es importante garantizar que las atenciones individuales se realicen en un espacio privado y cómodo para las mujeres que donde se promueva la confianza y seguridad. Asimismo, disponer con el tiempo necesario de atención, teniendo en cuenta, que su duración puede estar sujeto a las necesidades de las mujeres y considerando también las características de las mujeres rurales y campesinas. La actitud de la profesional en psicología debe demostrar interés y empatía por la situación de la mujer, recordando siempre, que el objetivo además de propiciar espacios de escucha y reflexión sobre los relatos de las mujeres, se debe brindar orientación psicológica frente a los malestares que pueda manifestar la ciudadana acogida, permitiéndole resignificarlos y restablecer su estado de ánimo, así como, vincularse al proceso de atención de manera positiva.

Dentro del acompañamiento psicológico, se debe promover el reconocimiento y gestión de recursos personales de afrontamiento para que las mujeres atendidas recuperen la confianza en sus propias capacidades y puedan ejercer su autonomía. Para esto, es necesario que en los espacios de conversación se indague sobre las situaciones de violencias u otras experiencias adversas que hayan afrontado y las formas como han podido resolverlas para que desde sus propias vivencias reconozcan estrategias que utilizaron y que deben seguir fortaleciendo para terminar con el ciclo de violencias y sean utilizadas en otras situaciones que afronten.

De acuerdo con lo anterior, se busca impulsar la resiliencia en las mujeres rurales y campesinas como la capacidad de sobreponerse a situaciones adversas, valorar aprendizajes positivos y salir fortalecidas. Para

Figura No. 6 Factores riesgo y vulnerabilidad



Fuente: Elaboración propia equipo Estrategia Casas Refugio.

esto, se brindará orientación en el desarrollo de competencias personales, habilidades sociales y fortalecimiento de sus autoesquemas, reconociendo su identidad, características y practicas rurales y campesinas.

Es de precisar que el objetivo del acompañamiento psicosocial debe estar dirigido a construir un proceso reflexivo, que contribuya a la superación de los efectos sociales y emocionales de la violencia mediante la resignificación de la identidad (emerge la pregunta por el ¿Qué soy si no soy victima?) y el reconocimiento y fortalecimiento de recursos de afrontamiento que permitan la mitigación de los factores de riesgo y vulnerabilidad. En ese sentido, es necesario que, dentro del Plan de Acción la mujer sea orientada en el establecimiento de metas a corto y mediano plazo de acuerdo con sus necesidades, priorizando aquellas que podrá gestionar durante el tiempo de acogida y estén dentro del alcance del acompañamiento psicosocial brindado en la Casa Refugio rural, de igual forma, frente a aquellas necesidades que no puedan ser atendidas directamente por la profesional en psicología se brindará orientación sobre la(s) ruta(s) que se requiera activar, apoyando la articulación institucional para gestionar el acceso a los servicios que requiera la ciudadana y/o su grupo familiar contemplados dentro del Plan de Acción.

Igualmente, desde el acompañamiento psicológico se deben promover actividades de autocuidado con las mujeres para movilizar la relación consigo misma y su bienestar, destacando que las mujeres rurales y campesinas se han visto enfocadas en el cuidado de las demás personas que conforman su sistema familiar y las actividades domésticas, se trata entonces, de acompañar a las ciudadanas para que comprendan la importancia de cuidar de sí mismas desde la conexión con su cuerpo, sentimientos, pensamientos e intereses, en contextos libres de violencias.

Como complemento de las acciones de atención propuestas para brindar el acompañamiento psicosocial desde el área de psicología, se deben contemplar las herramientas metodológicas a utilizar en los diferentes espacios de intervención individual, familiar y/o colectiva de acuerdo con los propósitos de la etapa de permanencia, la propuesta del plan de acción individual y/o familiar conforme a lo concertado con la mujer, las necesidades particulares y los recursos identificados.

En este sentido, se describen algunas herramientas de apoyo que pueden ser empleadas en las acciones de atención con las mujeres y sus personas a cargo. Para iniciar, los espacios de conversación se convierten en uno de los principales recursos por medio del cual se generan diálogos reflexivos y de escucha activa para las mujeres, así como, de acompañamiento y orientación para analizar sus propias experiencias e identificar los factores que han influido en el círculo de violencias y sus impactos.

Además de los espacios conversacionales, se deben implementar otras estrategias que también promuevan la gestión de los impactos psicosociales identificados en la valoración inicial y durante la permanencia de las mujeres, tales como: ejercicios de narración escrita, verbal o mediante el dibujo, práctica de ejercicios de respiración y mindfulness, reconocimiento de la corporalidad, estrategias de bienestar emocional y fortalecimiento del amor hacia sí misma, práctica de tejido, elaboración de elementos terapéuticos u otras prácticas artísticas, que mitiguen los malestares emocionales.

Asimismo, en articulación con el área de huerta agroecológica se podrán desarrollar actividades con efecto terapéutico relacionadas a la conexión con la tierra, la siembra y el cultivo de plantas como acción sanadora.

Tabla No. 5 Acciones de atención área de Psicología.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
Acompañar en el reconocimiento de vivencias que motivaron el ingreso a la Casa Refugio, promoviendo la identificación de los tipos de violencia experimentadas.	Individual y/o familiar	La mujer y/o sus personas a cargo identifican las violencias desde el lugar de víctimas y agentes de transformación de su realidad.
Promover la desnaturalización de las violencias y acciones que permitan romper con los ciclos de violencia.	Individual y/o colectivo	Deconstrucción de estereotipos alrededor de las violencias contra las mujeres y los factores culturales y estructurales que mantienen el continuum de violencias en el contexto de la ruralidad.
Orientar a la mujer sobre las afectaciones psicosociales que ocasionan las diferentes formas de violencias y como se pueden manifestar en diferentes dimensiones del desarrollo humano.	Individual y/o colectivo Familiar (si aplica)	Las mujeres comprenden porqué las violencias experimentadas por su condición de mujer rural y/o campesina ocasionan impactos negativos y como se pueden manifestar. Las mujeres reconocen las afectaciones como respuestas esperadas y temporales que impactan su vida. La mujer y/o sus personas a cargo, reconocerán el efecto de sus emociones en su estado de salud física y mental. Las mujeres y/o sus personas a cargo, identificarán señales de las manifestaciones físicas, emocionales y conductuales de las violencias que por su complejidad y persistencia requieren la derivación al sector salud para atención especializada en salud mental. Deconstrucción de imaginarios sobre lo "normal y lo "anormal" en salud mental, promoviendo la desestigmatización y el empoderamiento en salud mental. Validar y resignificar sentimientos de culpabilidad por los hechos de violencia.
Generar espacios de conversación narrativos en un ambiente de empatía y confianza que facilite la expresión de emociones y sentimientos de las mujeres.	Individual y/o colectivo	Mitigación del malestar emocional causado por las violencias experimentadas. Las mujeres adquieren recursos que podrán practicar para gestionar sus emociones y que les genera un efecto terapéutico.
Cuando se identifique afectación en la salud mental de las mujeres y/o sus personas a cargo, se debe adelantar la gestión pertinente con el sector salud que permita garantizar el acceso a los	Individual y familiar	La mujer y/o sus personas a cargo acceden atención en salud mental. La mujer y/o sus personas a cargo reconocen la importancia de recibir atención y adherirse a un

Acciones	Nivel	Resultados esperados
servicios correspondientes de acuerdo con las orientaciones para gestión de eventos en salud mental[32].		tratamiento especializado que contribuya a su salud mental y bienestar. En articulación con el área de orientación y gestión de servicios de salud, canalizar a servicios de salud cuando se identifiquen conductas de riesgo o posibles alertas de trastornos que requieren atención inmediata o tratamiento especializado en salud mental. Desde el área se realizará seguimiento al proceso de atención que reciba la mujer o sus personas a cargo.
Desarrollar con las mujeres herramientas de fortalecimiento de los autoesquemas (autoestima, autoconcepto y autoimagen) como recursos que promueven la resiliencia.	Individual	La mujer logra construir una valoración positiva de sí misma y lo reconoce como un recurso propio que le permite deconstruir representaciones negativas frente al rol de la mujer y reconocer su lugar en los diferentes espacios de participación e incidencia. La mujer reconoce la importancia de valorar sus cualidades y capacidades para enfocarse en sus potenciales y no en la victimización.
Realizar ejercicios de sensibilización que impulsen la autonomía y toma de decisiones.	Individual	La mujer adquiere herramientas para valorar diferentes situaciones que puede afrontar, analizar factores de riesgo y protectores que le permita ejercer su autonomía y tomar decisiones pensando en su bienestar.
Acompañar a la mujer en la proyección y consolidación de sus planes de vida en un escenario de resiliencia.	Individual	La mujer reconoce recursos personales y colectivos que pueden apoyar la proyección de sus planes de vida. Las ciudadanas adquieren herramientas para identificar metas a corto y mediano plazo desde su contexto y realidad.
Ofrecer acompañamiento en eventos de desregulación emocional que ameriten intervención en crisis.	Individual y familiar	Regulación emocional de la mujer o persona a cargo que haya presentado el evento de crisis. Activación de la Línea de Atención 123 cuando se considere necesario.
Identificar riesgos de conducta suicida.	Individual y familiar	Notificación oportuna al SISVECOS de todos los casos que cumplan con los criterios de conducta suicida de acuerdo con las orientaciones para gestión de eventos en salud mental.

[32] Es importante señalar que no está dentro del alcance del modelo de atención integral de la estrategia Casa Refugio Rural, realizar atención terapéutica resaltando que este tipo de intervención u otras atenciones especializadas deberán ser brindadas por el sector salud, según lo dispuesto en la Ley 1438 de 2011 "por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud". Congreso de la República y Ley 1616 de 2013 "por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones". República de Colombia.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
		La mujer y/o sus personas a cargo reciben atención en salud mental de acuerdo con la conducta suicida manifestada. Regulación emocional de la mujer o su persona a cargo que haya manifestado conducta suicida.
Activación de rutas de atención para las mujeres o personas a cargo con riesgo o presencia de trastornos mentales y del comportamiento debido al uso de sustancias psicoactivas.	Individual y familiar	Identificación de factores de riesgo frente al consumo de sustancias psicoactivas. Ofrecer información general sobre consumo de Sustancias Psicoactivas (detección, atención, prevención). Canalizar a servicios de salud en prevención o tratamiento de acuerdo con el riesgo identificado y en articulación con el área de orientación y gestión de servicios de salud.
Gestionar atención en salud mental para las mujeres y/o sus personas a cargo que se reconocen como víctimas del conflicto armado.	Individual y familiar	Las mujeres que se reconocen como víctimas del conflicto armado, reciben información sobre el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas (Papsivi). Brindar acompañamiento a las mujeres víctimas del conflicto armado sobre la ruta de acceso al Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas. Apoyar el proceso de remisión al Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas y realizar seguimiento a las gestiones que se adelanten y a la atención cuando la mujer inicie el proceso.
Promover el reconocimiento del derecho a una vida libre de violencias.	Individual, familiar y colectivo	Las ciudadanas valoran el reconocimiento de su dignidad y sus derechos en los diferentes contextos (familiares, laborales, educativos, religiosos, comunitarios, entre otros) donde transcurre su vida. Las mujeres conocen su derecho a vivir una vida libre de violencias e identifican las rutas de atención cuando sean víctimas de algún tipo de violencia y los mecanismos para el restablecimiento de los derechos vulnerados por causa de estas.
Acompañar a las mujeres en su recuperación socioemocional y vincular con sus personas a cargo.	Individual, familiar y colectivo	Desarrollar intervenciones con efecto terapéutico reconociendo las prácticas culturales de las mujeres rurales/o campesinas o con pertenencia étnica, a través de estrategias o metodologías ancestrales, tales como círculos de la palabra, diálogos de saberes, danzas tradicionales, rituales, entre otras tradiciones que les permita a las

Acciones	Nivel	Resultados esperados
		mujeres reconocer y gestionar sus emociones de forma asertiva. Enseñar a las mujeres estrategias de comunicación positiva para implementar con sus hijas e hijos desde el afecto, la confianza, la seguridad y el respeto. Las mujeres fortalecen sus estrategias de afrontamiento positivo y habilidades socioemocionales que contribuyen a sus procesos de integración social y bienestar emocional. Las mujeres cuentan con orientación para fortalecer la conexión y vínculos con sus hijas e hijos, reconciliándose con su rol materno. Las ciudadanas promueven el relacionamiento positivo con otras mujeres acogidas, generando posibilidades de establecer otras redes de apoyo.
Brindar orientación en crianza positiva que permita la transformación de los procesos relacionales entre las mujeres y sus hijas e hijos, validando las prácticas de las mujeres rurales y/o campesinas, sensibilizándolas frente a otras formas de promover relaciones afectivas.	Individual, familiar y colectivo	Las mujeres conocen los principios de la crianza positiva y sus efectos en el ejercicio de su rol como cuidadoras. Reconocimiento de roles en la dinámica familiar. Las mujeres cuentan con herramientas para ejercer su rol materno y de cuidadora desde relaciones basadas en la confianza. Asimismo, contarán con recursos para establecer límites y reglas desde la disciplina positiva.
Orientar a las mujeres rurales y/o campesinas sobre la importancia del autocuidado como una práctica de amor hacia sí mismas.	Individual y colectivo	Las ciudadanas reconocen la importancia de adquirir hábitos de vida saludable (alimentación, práctica de ejercicio, acceso a servicios de promoción de la salud, entre otros). Las mujeres validan sus prácticas de cuidado desde sus creencias, experiencias, tradiciones o cosmovisión, y adquieren información sobre otras actividades de esparcimiento, disfrute, espirituales y/o desarrollo personal, que contribuyen a su bienestar.
Realizar ejercicios desde la corporalidad de las mujeres que promueva el amor propio y la gestión emocional.	Individual y colectivo	Las mujeres conocen y aprecian su corporalidad de manera más consciente y se reconcilian con sus cuerpos. Las mujeres reconocen el cuerpo como un espacio de amor y respeto, lo valoran desde su aceptación y establecimiento de límites que les brinde seguridad.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
		Las mujeres reconocen y resignifican estereotipos de "belleza", valoraciones, actitudes y sentimientos que se generan con relación al cuerpo en el contexto de la ruralidad o sociocultural en el que participa la mujer. A través de ejercicios corporales, las mujeres movilizan y gestionan emociones. Adquirir conciencia sobre el derecho a disfrutar del propio cuerpo.
Desarrollar actividades articuladas con el área agroecología en el espacio de la huerta.	Individual y colectivo	Las mujeres logran gestionar sus malestares emocionales a través de actividades de siembra y cultivo de plantas, promoviendo el vínculo con la tierra, la conexión con sus prácticas y vivencias y su bienestar.

Orientaciones para brindar acompañamiento psicosocial del área de psicología a niños, niñas y adolescentes acogidos.

De acuerdo con las necesidades identificadas en las valoraciones iniciales se construye un Plan de acción familiar, el cual incluye acciones de atención dirigidas a niños, niñas y adolescentes que se podrán realizar a **nivel individual, familiar y colectivo**, y se enmarcan en las líneas de acción que se contemplan desde el área de psicología.

Las acciones de **atención directa con niños, niñas y adolescentes**, que se desarrollan a nivel individual y colectivo, tendrán en cuenta ejes centrales como:

Fomentar la autoestima, autoconcepto, recursos de afrontamiento y capacidad de resiliencia: promoviendo el autoconocimiento, la confianza en sí mismos, en sus capacidades y recursos para hacer frente a la situación y dificultades que están viviendo.

Psicoeducación para tratar temas específicos de acuerdo con las necesidades identificadas como: prevención del consumo de sustancias psicoactivas, uso seguro de redes sociales, entre otras.

Psicoeducación enfocada en el proceso de reconocimiento de las violencias de género, afectaciones relacionadas y su prevención: acompañar a dar un sentido y significado a sus experiencias, facilitar espacios para orientar sobre atribuciones que tienen que ver con la culpabilidad (es común que puedan sentirse responsables de la situación de violencia o de no haberla detenido), fomentar el pensamiento crítico sobre estereotipos y roles de género y creencias asociadas a las violencias, dar a conocer sus derechos, brindar estrategias de autoprotección y seguridad personal, actividades colectivas que promuevan la identificación de tipos de violencia, las afectaciones e impactos en su desarrollo y la prevención de abuso, fomentar el reconocimiento de la redes de apoyo y recursos comunitarios disponibles para brindarle apoyo en caso de una situación de violencia de género, entre otros.

Brindar herramientas para la identificación, expresión y gestión de emociones, así como facilitar apoyo emocional e intervención en crisis cuando sea requerido: favorecer la estabilización emocional y la disminución de niveles de ansiedad para un afrontamiento adaptativo, psicoeducación sobre estrategias para el manejo de estrés y ansiedad, regulación emocional, identificación y expresión

de emociones asociadas a la situación de violencia de violencia y la situación familiar actual, entre otras. Al identificar sintomatología que indique un posible problema o trastorno de salud mental, que requiera de diagnóstico y tratamiento especializado se orientará para hacer las gestiones pertinentes con el sector salud.

Promover habilidades socioemocionales: actividades colectivas para fomentar las relaciones no violentas, el respeto hacía las demás personas y las normas, prevenir comportamientos de acoso o intimidación hacia niños y niñas más pequeños (en especial con los adolescentes), facilitar estrategias de resolución de conflictos de forma asertiva en la convivencia, entre otras.

Se podrán plantear acciones a nivel familiar y colectivo, **donde diferentes miembros del sistema familiar participan de manera conjunta**, teniendo en cuenta ejes centrales como:

Fortalecer los vínculos afectivos familiares y la relación materno filial: promover hábitos que refuercen y/o reconstruyan la vinculación y conexión afectiva de la madre con sus hijos e hijas, resignificar los roles familiares y favorecer dinámicas de apoyo mutuo. Considerando que las situaciones de violencia de género pueden generar sentimientos de inseguridad y desprotección en los hijos e hijas que afectan el relacionamiento con su madre, desde la ambivalencia afectiva, el distanciamiento o la indiferencia emocional.

Proporcionar y orientar en estrategias que fortalezcan la comunicación efectiva y la resolución de conflictos familiares.

Cabe resaltar que, en los planes de acción familiares, también se proponen **con las mujeres acciones de atención individual** específicamente dirigidas a favorecer la recuperación de los vínculos familiares, lo cual de manera indirecta impacta en el proceso de recuperación emocional y el desarrollo de las y los menores de edad, estas acciones se enfocan a tratar aspectos como:

Brindar herramientas y estrategias que potencien sus habilidades marentales: empoderamiento en su rol materno fortaleciendo habilidades que le permitan ejercer una autoridad asertiva, orientaciones para la implementación de una crianza consciente y positiva, psicoeducación en estrategias para la identificación y gestión emocional en el ejercicio de la crianza, entre otras. Aspectos que resultan relevantes considerando que, en muchas ocasiones por los conflictos de pareja y las situaciones de violencia se presenta inconsistencia en las prácticas de crianza, límites y normas contradictorias de las figuras parentales. Además, las mujeres al enfrentar situaciones de desvalorización y desautorización y estar inmersas en los ciclos de violencias con las afectaciones emocionales que esto en sí mismo conlleva, pueden presentar dificultades para establecer límites sanos con sus hijos e hijas, ejercer un rol de cuidado apropiado, o adoptar estilos de crianza consistentes y asertivos.

Psicoeducación relacionada con la identificación de los impactos de las violencias de género en los y las menores de edad: orientar a la madre en la visibilización de las afectaciones en sus hijos e hijas y la necesidad de que reciban un acompañamiento o atención especializada, ofrecerle herramientas que le ayuden a brindar apoyo emocional a sus hijos e hijas, reforzando su rol de figura materna que les brinda cuidado, protección y seguridad emocional.

9.2.1.2. Acciones de atención psicosocial área de Trabajo Social.

El área de trabajo social en el marco del Modelo de Rural de la Estrategia de Casas Refugio se ocupa principalmente de fomentar el bienestar de las mujeres acogidas, a través de la prevención y atención de las

dificultades y/o carencias sociales que marcan su historia de vida, la de sus familias y el medio social en el que han vivido. Para avanzar en este propósito, la profesional vinculada al área prioriza el abordaje de la violencia basada en género como un problema social con impactos a nivel individual, familiar, grupal y social, para lo cual se enfoca en articular diferentes recursos personales y sociales de las mujeres, para superar las situaciones de crisis personal, familiar y comunitaria que se han generado como producto del "continuum de violencia" (Cockburn, 2004, como se citó en PNUD y USAID, 2017)[33] que marca sus historias de vida.

En este sentido, el área aplica de manera interconectada los métodos relacionados con la intervención social de caso individual, familiar, grupal y comunitaria, con el fin de identificar las necesidades de las mujeres, diseñar y ejecutar los planes de acción individuales, contando con su participación de manera activa, y cumplir con sus funciones propias de información y orientación, prevención, atención, promoción e inserción social (Vázquez, 2005, como se citó en Gómez, 2010).

Teniendo en cuenta los diferentes métodos de la intervención social, en el marco de la Estrategia de Casas Refugio, el rol del área de trabajo social está orientado hacia el logro de los siguientes objetivos:



Figura No.7. Objetivos de intervención del área de Trabajo Social
Fuente: Elaboración propia equipo Estrategia Casas Refugio.

Para profundizar en la operativización de estos objetivos, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos y orientaciones técnicas:

33 Cynthia Cockburn (2004, como se citó en PNUD y USAID, 2017) utiliza este término para hacer "referencia a una inercia y continuidad de la violencia en la vida de la gente, y especialmente de las mujeres, donde sus historias parecen transcurrir en un continuo donde la norma y la constante es la violencia en su contra, siempre y en todo lugar." (p. 24).

- Mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas basadas en un diálogo directo y un ejercicio de escucha activa, comunicación asertiva y empatía, la profesional de trabajo social indaga sobre los rasgos socio-demográficos y socio-económicos que caracterizan a cada mujer acogida, con el fin de establecer su perfil y reconocer aquellas características propias que facilitan la comprensión de su experiencia vital desde su diferencia y/o diversidad, aplicando una perspectiva de análisis basada en la teoría de la interseccionalidad y el enfoque diferencial, con el propósito de reconocer las desigualdades sistémicas y estructurales a las que han estado expuestas las mujeres acogidas a lo largo de su vida. Está información será sistematizada en el módulo del Sistema de Información Misional y/o formato dispuesto por la Secretaría Distrital de la Mujer, para el registro de la Caracterización y de la Valoración Sociofamiliar.

- Teniendo en cuenta esto, la caracterización sociodemográfica y socioeconómica de las mujeres acogidas, permitirá evidenciar que la desigualdad de género se cruza con otras formas de discriminación fundadas sobre la pertenencia étnica, la clase social, la procedencia, si vive en la ciudad o en el campo, el transcurrir vital, la orientación sexual, la identidad de género, la identidad cultural o alguna situación de discapacidad. Para el caso de las mujeres acogidas en el Modelo Rural de la Estrategia de Casas Refugio, el análisis desde una perspectiva diferencial buscará visibilizar la contribución de las mujeres rurales a la economía familiar y al desarrollo de unidades de producción, gestión, comercialización y consumo de productos agrícolas. Además, de considerar el rol que las mujeres cumplen en la conservación y transmisión del conocimiento relacionado con la preservación del medio ambiente y su uso para el tratamiento de enfermedades, la seguridad alimentaria, el manejo del hábitat, la conservación de suelos y semillas y el manejo del recurso hídrico (SERNAM-FAO, 2002).

- De igual manera, la profesional de trabajo social identifica con cada una de las mujeres que ingresa a la Estrategia, sus antecedentes familiares incluyendo aspectos como la tipología de su familia de origen y su familia actual; los principales rasgos de la dinámica familiar que se destacan en su proceso de socialización en la familia de origen y en su familia actual.

  Esta información es una de las fuentes que brinda insumos para la estructuración de los diferentes temas que serán abordados en las intervenciones individuales, familiares y/o colectivas que se desarrollan desde el área en el marco del Modelo de Atención; y será consignada en el módulo del Sistema de Información Misional y/o formato dispuesto por la Secretaría Distrital de la Mujer, para el registro de la Valoración Sociofamiliar.

- A partir de un modelo sistémico[34], que reconoce la relación dinámica e interdependiente que tienen las personas con su medio social, la profesional del área, siguiendo los planteamientos de Silva (2009), junto con las mujeres acogidas, se encarga de hacer las siguientes acciones:

  i) Identificación de las redes personales e institucionales con las que cuentan las mujeres.
  ii) Evaluación de los vínculos existentes y del carácter de la interacción para determinar si es o no favorable para su proceso.

[34] Para ampliar información sobre este modelo se sugiere revisar los planteamientos de Carmen Barranco et.al. del 2006, Barranco (2007), Ilda Paredes (2008) y Aldrey Vázquez (2020).

iii) Reconocimiento de los recursos que ofrecen y/o aportan estas redes a los procesos de atención y restitución de derechos de las mujeres y sus sistemas familiares.
iv) Definición del plan de intervención con cada una de las redes de apoyo identificadas, teniendo como objetivo la consolidación de un equilibrio entre la cohesión y la independencia de la mujer frente a cada una de sus redes y la valoración de los recursos que aportan, más allá de las deficiencias que presentan.
v) Realización de acciones concretas, enfocadas en el aumento de las conexiones y del acceso de las mujeres y sus sistemas familiares a estas redes de apoyo.

Para sistematizar esta información la profesional utilizará instrumentos metodológicos como el genograma, el ecomapa, la Valoración Sociofamiliar, entre otros; y el ejercicio de fortalecimiento de las redes de apoyo identificadas, será abordado de manera articulada con las demás áreas que integran el Modelo rural de Casas Refugio, con el fin de propiciar un contexto para el desarrollo integral de las mujeres y sus sistemas familiares.

- Con base en la información del perfil socio-demográfico y socio-económico y de la historia socio-familiar de cada una de las mujeres acogidas, la profesional del área se encarga de establecer los principales factores de riesgo y vulnerabilidad (carencias y necesidades), así como, los factores protectores (recursos positivos y potencialidades) que tienen para mitigar los antecedentes e impactos que los hechos de violencia basada en género y las desigualdades estructurales han generado sobre el estado actual de la garantía de sus derechos.

- Partiendo de toda la información recolectada en los aspectos antes mencionados, la profesional hace la formulación del Plan de Acción Individual, para lo cual es indispensable involucrar a las mujeres en un rol activo, que permita evidenciar su autodeterminación y corresponsabilidad en la comprensión de la situación problema y en la construcción de una propuesta de solución y superación, permitiendo un empoderamiento directo sobre su proceso de atención.

  El Plan de Acción Individual que se formula debe contener la información sobre aquellos derechos que presentan alguna amenaza o vulneración frente a su garantía y las acciones que desarrollarán por parte del área para su restablecimiento; además, tendrá que incluir los recursos que las mujeres tienen para resolver sus problemas personales, familiares y sociales, y los temas sobre los cuales se entregarán herramientas a las mujeres para el desarrollo de las destrezas que requieren, con el fin de fomentar un proceso de autosuficiencia y el fortalecimiento de sus autonomías[35].

  En cuanto al ejercicio de sus autonomías se promueven acciones desde el área para el fortalecimiento de la *autonomía económica* en articulación con la Estrategia de Fortalecimiento de la Autonomía Económica de las Mujeres de la Secretaría Distrital de la Mujer. Dentro del alcance del acompañamiento psicosocial se desarrollarán acciones dirigidas a: brindar orientación que permita comprender las diferencias y desigualdades respecto a la participación de las mujeres en la economía como resultado de relaciones de género asimétricas, así como, fomentar la toma de decisiones financieras autónomas e informadas sin depender de otras personas, proyectarse respecto a un futuro económico estable y sostenible, que le permita superar su situación de vulnerabilidad, igualmente, las mujeres recibirán acompañamiento en la identificación y

[35] Con este término se hace referencia al desarrollo conceptual que incluye la autonomía en la toma de decisiones, física y económica, derivado de los lineamientos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] para América Latina, retomados en el "Diagnóstico e identificación de factores estratégicos Política Pública de Mujeres y Equidad de Género (PPMyEG) 2019 – 2030", de la Secretaría Distrital de la Mujer (2019).

proyección de un perfil ocupacional, orientación para realizar consulta y postulación a vacantes, acompañamiento en procesos de selección y vinculación de acuerdo con los resultados de la gestión, resaltando que, el apoyo de las trabajadoras sociales ni de la Casa Refugio ni la articulación con la estrategia institucional pueden garantizar la vinculación laboral de las mujeres acogidas y los procesos de selección, por cuanto dependerá exclusivamente de la autonomía de cada empleador o empresa que desarrolla el proceso de convocatoria y selección.

En concordancia con lo anterior, las trabajadoras sociales deberán implementar las acciones establecidas en el anexo de *Orientaciones para el Fortalecimiento de la Autonomía Económica de las Mujeres acogidas en la Estrategia Casas Refugio en articulación con la Estrategia institucional EAE de la Secretaría Distrital de la Mujer*.

- Asimismo, la profesional del área de trabajo social realiza la sensibilización permanente, en espacios de intervención individual y/o colectiva, sobre la importancia de consolidar un ambiente de confianza, respeto, honestidad, solidaridad, comunicación asertiva, trabajo en equipo y sororidad en la convivencia cotidiana dentro de la Casa Refugio, para lo cual hace énfasis en el reconocimiento de las normas y pautas de convivencia establecidas en la Casa Refugio según cada una de las modalidades de atención de la Estrategia, los derechos y deberes que tienen las mujeres y sistemas familiares durante su permanencia, y las posibles sanciones y planes pedagógicos que se establecen frente al incumplimiento de las normas y/o la ocurrencia de hechos que afecten la dinámica de la Casa Refugio y la realización de las metas individuales y colectivas.

  En suma, el fin último de estas intervenciones está relacionado con permitir la restauración y consolidación de relaciones sociales positivas y recíprocas; el desarrollo de la individualidad de cada mujer y del grupo de personas que se encuentra acogido en la Casa Refugio e incentivar la motivación y participación activa de todas las mujeres frente a su proceso de atención.

- A partir del reconocimiento de las mujeres acogidas como sujetas sociales, la profesional del área crea espacios de reflexión que le muestran a las mujeres acogidas algunas alternativas para potenciar sus capacidades personales y sociales frente a la resolución de situaciones problema. Para esto, la profesional realiza espacios de fortalecimiento de los liderazgos de las mujeres y de su ciudadanía, a través del reconocimiento de la comunidad, la asociación y la participación social y política, como caminos a través de los cuales pueden desarrollar estrategias que contribuyan a la satisfacción de sus necesidades personales y sociales.

Teniendo en cuenta los principales propósitos a los que apunta el área de trabajo social, se identifican las siguientes líneas temáticas, que sirven de guía para la intervención psicosocial individual, familiar y colectiva que realiza en el marco del Modelo de Atención:

Figura No.8. Objetivos de intervención del área de Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia equipo Estrategia Casas Refugio.

a. Subjetividad y pensamiento crítico

En este eje temático la profesional abordará algunos aspectos que reflejan la subjetividad de las mujeres acogidas, relacionados principalmente con:

i) Reconocimiento y deconstrucción de los imaginarios y estereotipos respecto a: el rol de la mujer en la familia y en la sociedad, las representaciones sobre la familia, los diferentes tipos de violencia y los ámbitos en que se presenta, y las relaciones/vínculos de pareja.
ii) Identificación y deconstrucción de las narrativas e imaginarios sobre la experiencia personal frente a la toma de decisiones respecto a su cuerpo, su economía y la de su hogar y, en espacios de participación y convivencia social/comunitaria.
iii) Identificación de las habilidades, potencialidades y aspectos por mejorar de las mujeres, en relación con el fortalecimiento de su autonomía económica.
iv) Identificación de las expectativas de las mujeres en relación con su proyecto de vida.

Estos aspectos suponen un panorama que permitirá considerar que, parte del grupo de mujeres acogidas en el Modelo Rural de la Estrategia de Casa Refugio han realizado actividades rurales para su propio sostenimiento y el de su grupo familiar, mientras que otras pueden ser parte del proceso de feminización de la agricultura, la agroindustria y el sector agro exportador, caracterizado por la precarización de los salarios y las deficientes condiciones de los empleos temporales o permanentes, condiciones que se suman a la sobrecarga que genera en las mujeres compartir estas tareas con las del trabajo del cuidado y doméstico en sus grupos familiares.

b. Dinámica familiar

Esta línea temática comprende las diversas situaciones que están presentes en las relaciones que se dan entre los miembros que conforman la familia y que, posibilitan el ejercicio de la cotidianidad en todo lo relacionado con la comunicación, afectividad, autoridad y las pautas de crianza de los miembros y subsistemas de la familia (Agudelo, 2005). Además, de todo lo relacionado con la distribución de los roles, la toma de decisiones, los mecanismos utilizados para la resolución de conflictos, las relaciones de poder y los ciclos de violencia, presentes en la historia de la familia de origen y la familia actual de cada una de las mujeres acogidas.

c. Derechos y ciudadanía

En este eje, hace énfasis en el desarrollo de intervenciones dirigidas a: el reconocimiento y apropiación de los derechos, la socialización de las rutas para la exigibilidad y disfrute de estos, la sensibilización frente a los derechos y deberes como ciudadanas, el reconocimiento de diferentes actores sociales, programas sociales y políticas públicas que pueden contribuir a su desarrollo personal y social; la articulación entre los intereses individuales y colectivos, la importancia de la participación social y los mecanismos de participación ciudadana, la movilización de recursos a partir de la autogestión para el alcance del bienestar individual y colectivo, el reconocimiento de estrategias alternativas para la generación de bienestar que reconfiguren la dependencia exclusiva de medidas asistenciales y el fortalecimiento de una lectura crítica de la realidad social.

En el marco de esta línea de intervención, se podrá hacer articulación con el área de huerta agroecológica para desarrollar actividades enfocadas en potenciar la autogestión de las mujeres, la asociación colectiva en torno a proyectos productivos y la participación en escenarios que promuevan la defensa del medio ambiente, las prácticas ancestrales y la tenencia y uso sostenible de la tierra; además, de promover la participación de las mujeres procesos de formación/ información que les permitan ampliar y/o adquirir capacidades para el desarrollo de proyectos de emprendimiento en relación con la cadena de producción de alimentos: cultivo en tierras propias o arrendadas, transformación, distribución, comercialización y consumo o aprovechamiento de alimentos tradicionales y no tradicionales para actores externos a su familia.

Una vez realizadas las anteriores precisiones, es posible precisar que el componente de trabajo social del Modelo rural de Casas Refugio desarrolla de manera puntual las siguientes acciones:

Tabla No. 6 Acciones de atención área de Trabajo Social.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
Identificar el perfil sociodemográfico y socioeconómico de las mujeres.	Individual	Se cuenta con información del perfil de las mujeres en relación con su sexo, identidad de género, edad, orientación sexual, pertenencia étnica, discapacidad, lugar de procedencia, entre otros aspectos, que permiten aproximarse a su identidad desde el reconocimiento de su diversidad y sus diferencias. Conocer las oportunidades socioeconómicas que han tenido las mujeres, con respecto a: acceso a la educación, formación para el trabajo, experiencia laboral, actividades productivas, tenencia de la tierra, etc. En el caso de las mujeres rurales y/o campesinas es importante profundizar en las actividades que realizaban en la dinámica de la ruralidad, considerando la contribución que las mujeres rurales hacen a la economía familiar y a la implementación de unidades de producción, gestión, comercialización y consumo de productos agrícolas, y la histórica invisibilización de estas prácticas en el marco del desarrollo familiar y rural.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
		Estos elementos serán un insumo para la formulación del Plan de Acción y la identificación/activación de posibles redes de apoyo que puedan aportar al proceso de restitución de derechos de las mujeres y su sistema familiar.
Verificar el estado actual de la garantía de derechos de las mujeres y sus sistemas familiares.	Individual y Familiar	Se cuenta con el análisis general sobre las situaciones de amenaza, vulneración y/o garantía de los derechos de las mujeres y sus sistemas familiares respecto a temas como documentos de identificación, vinculación a sistema de salud, vinculación a educación, participación en actividades recreativas y de ocio, trabajo digno y autonomía económica, participación, ambiente y vivienda digna, y vida libre de violencias, considerando las particularidades el contexto de la ruralidad y las barreras de acceso que se mantienen para la garantía de derechos de la población rural. Esta información será el insumo para la formulación del Plan de Acción, el diseño y ejecución de estrategias interdisciplinarias y la identificación/activación de redes de apoyo institucional.
Explorar los antecedentes y la dinámica familiares de cada una de las mujeres acogidas.	Individual	Por medio de la valoración sociofamiliar y de la elaboración de instrumentos como el genograma y ecomapa, se cuenta con información que permite identificar la composición familiar, los vínculos afectivos y los aspectos de la dinámica familiar que se constituyen en factores de vulnerabilidad o generatividad para las mujeres, con respecto a su permanencia/ruptura del ciclo de violencia. El resultado de la recolección de esta información considerará las prácticas tradicionales y los patrones culturales que configuran la interacción en los territorios rurales, para aproximarse desde el enfoque diferencial a estas realidades.
Implementar acciones orientadas al fortalecimiento de las relaciones y la dinámica familiares.	Individual, Familiar y Colectivo	Las mujeres reciben orientación para fortalecer las relaciones y vínculos afectivos con las diferentes personas que integran su grupo familiar, validando sus prácticas culturales, tradicionales y/o cosmovisión. Se hace una sensibilización a las mujeres sobre la importancia de realizar una distribución equitativa de roles y tareas entre todos(as) los(as) integrantes de la familiar; deconstruir los imaginarios sobre el rol materno/cuidadora y, la familia, con el propósito de y hacer la

Acciones	Nivel	Resultados esperados
		reconciliación con estas figuras desde el reconocimiento de la diversidad y la diferencia; y aplicar herramientas para el manejo de conflicto y el ejercicio democrático y asertivo de la autoridad.
Activar la comunicación de las mujeres que ingresan con una red de apoyo segura, para dar aviso sobre su acogida en Casa Refugio.	Individual y Redes de Apoyo	Con base en el principio de voluntariedad, las mujeres con acompañamiento de las profesionales del área informan a una red de apoyo segura sobre su ingreso a la Casa Refugio y los objetivos del proceso.
Identificar y fortalecer las redes de apoyo familiares, sociales e institucionales con las que cuentan las mujeres.	Individual y Redes de Apoyo	Las mujeres tienen un plan de acción que incluye la caracterización y la proyección de acciones para activar, restablecer y fortalecer sus redes apoyo, que incluye el tipo de vínculo que mantiene con cada red y los recursos que pueden aportar al restablecimiento de sus derechos, la interrupción de los ciclos de violencias y la proyección de un egreso seguro. Se hará gestión y articulación con asociaciones, movimientos u otras agrupaciones de mujeres rurales y/o campesinas, indígenas, afrocolombianas, palenqueras, raizales, room (gitanas), con el propósito de fomentar la participación de las mujeres acogidas en la Casa Refugio rural en espacios de incidencia, autocuidado, gestión de servicios y/o recursos, entre otros, que promuevan su bienestar y oportunidades.
Orientar y/o activar de rutas y servicios de atención para las mujeres, que permitan la garantía de sus derechos y los de su sistema familiar.	Individual Familiar y Redes de Apoyo	Las mujeres reciben orientación y/o acompañamiento para la gestión y/o la articulación con entidades distritales, privadas y/u organizaciones no gubernamentales, que les permitan la activación de rutas y servicios orientadas al trámite de documentos de identificación, la activación en el sistema de salud, el fortalecimiento de la autonomía económica, entre otros aspectos que, puedan aportar a su proceso de atención integral durante la acogida y en su egreso. Para el caso de mujeres rurales y/o campesinas se brindará información sobre programas o estrategias destinadas específicamente a las mujeres rurales y se hará acompañamiento en el proceso de aplicación y/o gestión de la oferta identificada a partir de las necesidades e interés manifestados por las mujeres.
Orientar y/o acompañar a las mujeres para la gestión y/o actualización de sus documentos de identidad y/o de los	Individual y Familiar	En los casos que se requiere, las mujeres reciben apoyo para la gestión y/o actualización de sus documentos de identidad y/o de los documentos de los(as) integrantes de su sistema familiar.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
documentos de los(as) integrantes de su sistema familiar.		
Articular con el área de orientación y gestión en servicios de salud la realización de las gestiones relacionadas con la afiliación, portabilidad y/o traslado de la mujer y su grupo familiar en el sistema de salud.	Individual y Familiar	En los casos que se requiere, las mujeres reciben orientación y apoyo por parte del área de Trabajo Social, orientación y gestión en servicios de salud y Jurídica, para realizar las gestiones relacionadas con la afiliación, portabilidad y/o traslado de la mujer y su grupo familiar en el sistema de salud, de acuerdo con la voluntariedad de las ciudadanas.
Generar espacios de diálogo para la identificación de las expectativas de las mujeres en relación con su proyecto de vida.	Individual y Colectivo	Las mujeres reciben orientación y herramientas que aportan a la reflexión sobre los intereses, las expectativas, los logros y los retos que identifican respecto a la construcción de su proyecto de vida y generan estrategias para el alcance de sus objetivos y de las metas propuestas por ellas mismas para el fortalecimiento de su grupo familiar.
Implementar acciones dirigidas al fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres.	Individual y Colectivo	Las mujeres reciben orientación para la identificación de sus habilidades, potencialidades y aspectos por mejorar, en relación con sus proyectos para la generación de ingresos e independencia económica, reconociendo intereses en el campo de la empleabilidad y/o el emprendimiento, y fortaleciendo sus habilidades para la toma de decisiones, el trabajo en equipo, el cumplimiento de metas, el seguimiento de instrucciones, la administración de recursos, la educación financiera, entre otros aspectos que les permitan hacer sus proyectos sostenibles en el tiempo. Las profesionales articulan acciones con referentas de la Estrategia para la Autonomía Económica de las Mujeres de la Secretaría Distrital de la Mujer para vincular a las mujeres a espacios informativos sobre ofertas programáticas, procesos de formación, desarrollo de habilidades, de acuerdo con las alianzas que se encuentren activas y las características y/o intereses de las mujeres acogidas. Las mujeres rurales y/o campesinas podrán desarrollar cursos de educación financiera creados por el Ministerio de Agricultura, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA, entre otros recursos digitales de formación para fomentar y/o formalizar proyectos productivos de las mujeres rurales y/o campesinas. Las mujeres reconocen que sus prácticas agropecuarias y agrícolas, además de ser

Acciones	Nivel	Resultados esperados
		recursos para el autoconsumo y su seguridad alimentaria, son medios para promover su autonomía económica.
Generar espacios de diálogo sobre los imaginarios y estereotipos respecto al rol de la mujer en la familia y en la sociedad, las representaciones sobre la familia, los diferentes tipos de violencia y los ámbitos en que se presenta, y las relaciones/vínculos de pareja.	Individual y Colectivo	Las mujeres participarán en intervenciones individuales y/o colectivas dirigidas a la deconstrucción de imaginarios y estereotipos de género y a la estructuración de un pensamiento crítico en torno al rol de la mujer en la familia, en la sociedad y en la ruralidad, las representaciones sobre la familia, los diferentes tipos de violencia y los ámbitos en que se presenta, y las relaciones/vínculos de pareja. Fomentar las prácticas culturales y/o tradiciones de las mujeres rurales y/o campesinas a través de espacios de sensibilización y reflexión, tales como los círculos de la palabra, diálogo de saberes, entre otros que reconozcan su ancestralidad y vínculo con el territorio.
Realizar espacios de conversación sobre los imaginarios y la experiencia personal de las mujeres en la toma de decisiones respecto a su cuerpo, su economía y la de su hogar y, en espacios de participación y convivencia social/comunitaria.	Individual y Colectivo	Las mujeres contarán con herramientas que les permitan identificar y avanzar en la deconstrucción de las narrativas e imaginarios que limitan su empoderamiento en espacios públicos y privados de toma de decisiones, incluyendo aspectos relacionados con la autonomía sobre su cuerpo. Las mujeres rurales y/o campesinas se sensibilizan frente la importancia de incidir en las decisiones relacionadas con su economía y la de su hogar, y su participación en espacios de convivencia social y comunitaria.
Implementar de acciones de sensibilización con las mujeres orientadas al reconocimiento de sus derechos y deberes como ciudadanas.	Individual y Colectivo	Las mujeres reciben información para el fortalecimiento de su ciudadanía plena, partiendo del reconocimiento y el ejercicio práctico de sus derechos y deberes; y reconocen la participación, la consolidación del tejido social y la creación de colectivos y asociaciones, como estrategias para la gestión de oportunidades que aporten al mejoramiento de su calidad de vida.
Desarrollar acciones orientadas a la socialización de los diferentes programas sociales y políticas públicas que pueden contribuir a su desarrollo integral de las mujeres y su sistema familiar.	Individual Colectivo y Redes de apoyo	Las mujeres cuentan con información sobre los diferentes programas sociales y políticas públicas que pueden aportar a su desarrollo integral y el de su sistema familiar.
Implementar acciones y estrategias que incentiven en las mujeres la capacidad de autogestión de recursos.	Colectivo y Redes de apoyo	Las mujeres reconocen la autogestión como una alternativa para la generación de bienestar, desarrollando un pensamiento crítico respecto a la dependencia exclusiva de medidas asistenciales y sobre la realidad social.
Realizar acciones que incentiven la participación social de las mujeres y su	Colectivo	Las mujeres fortalecen su capacidad de liderazgo a través de la participación y el reconocimiento

Acciones	Nivel	Resultados esperados
apropiación sobre los mecanismos de participación ciudadana.		de los mecanismos de participación para la exigibilidad de derechos.
Implementar acciones para incentivar la adaptación y adherencia de las mujeres al proceso de acogida y atención en Casa Refugio.	Individual y Colectivo	Las mujeres reciben información clara sobre el Pacto de Convivencia de Casa Refugio y reconocen la información general sobre normas, sanciones, derechos y deberes para la convivencia en Casa Refugio, comprometiéndose a socializarlos y cumplirlos junto con su sistema familiar.
Desarrollar acciones de articulación con el área de huerta agroecológica, enfocadas en el fortalecimiento de la autonomía económica y la participación.	Colectivo y Redes de apoyo	Las mujeres participan de espacios liderados por el área de Trabajo Social y de la Huerta Agroecológica, en los que se entregan herramientas para potenciar la autogestión de las mujeres, la asociación colectiva en torno a proyectos productivos y la participación en escenarios que promuevan la defensa del medio ambiente, las prácticas ancestrales y la tenencia y uso sostenible de la tierra.

En general, los lineamientos presentados para la intervención psicosocial desde el área de trabajo social, permiten identificar que su acción está centrada en brindar el acompañamiento a las mujeres rurales y/o campesinas, para la identificación de los recursos, capacidades y potencialidades personales y las de su entorno social, que pueden contribuir con el restablecimiento y garantía de sus derechos y al reconocimiento de sus diferencias y diversidades; además, de aportar en el diseño, ejecución y seguimiento al Plan de Acción, en el que las mujeres son protagonistas y participes activas del proceso de transformación de su realidad social y de la de sus sistemas familiares, a través de acciones que les permiten el fortalecimiento de la autonomía, la ciudadanía, la corresponsabilidad y la capacidad de autogestión de nuevas y mejores oportunidades para alcanzar su bienestar, la satisfacción de sus necesidades y su desarrollo integral.

9.2.2. Acciones de atención área Jurídica

El área jurídica de Casas Refugio, como parte del componente de Litigio de Género y Justicia Integral de la Estrategia Justicia de Género, brinda orientación, asesoría y representación jurídica, con acompañamiento psicosocial, a las mujeres acogidas en Casas Refugio y egresadas en seguimiento, desde el enfoque de derechos de las mujeres, de género, diferencial e interseccional para promover el reconocimiento, garantía y restablecimiento de los derechos de las mujeres víctimas de violencias en el Distrito Capital y garantizar su acceso a la justicia, en armonía con los artículos 2 y 4 del Acuerdo 631 de 2015 del Concejo de Bogotá[36] y de la Resolución 314 de 2022[37].

El componente jurídico se estructura a partir de los niveles de atención socio jurídicos definidos en los artículos 13, 14 y 15 de la Resolución 314 de 2022[38] de la Secretaría Distrital de la Mujer o en las normas que la modifiquen, adicionen o deroguen, los cuales se detallan a continuación:

[36] Acuerdo Distrital No. 631 de 2015 "Por el cual se institucionalizan las Casas Refugio en el Distrito Capital en el marco de la ley 1257 del 2008", Concejo de Bogotá, D.C.
37 Resolución No. 314 de 2022 "Por medio de la cual se desarrollan los objetivos, principios y componentes de la Estrategia de Justicia de Género, se deroga la Resolución 435 de 2020 y se dictan otras disposiciones", Secretaría Distrital de la Mujer.
[38] Ibidem.

a. **Primer nivel Orientación Jurídica:** Es la atención general que se brinda sobre cualquier asunto de naturaleza legal que no tenga relación directa con hechos de violencia contra las mujeres basada en género y que requiera la mujer y población beneficiaria, en general sobre diversos tipos de asuntos que pueden implicar remisión y activación de rutas para el acceso a la justicia, servicios o beneficios según el caso y necesidades.

b. **Segundo nivel Asesoría Jurídica:** Consiste en brindar asesoría directa y especializada a la mujer y población beneficiaria, sobre la garantía, exigibilidad y restablecimiento de sus derechos, especialmente en los casos que presenten algún tipo de violencia enmarcada en las Leyes 1257 de 4 de diciembre de 2008, 1448 de 10 de junio de 2011, 1719 de 18 de junio de 2014, 1761 de 6 de julio de 2015, 1773 de 6 de enero de 2016, 985 del 26 de agosto de 2005[39], y demás normas especiales y concordantes relacionadas con el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y al acceso a la administración de justicia, con atención presencial y/o virtual de la entidad.

   En este nivel de atención se desarrollarán acciones tales como:

   1. Elaboración de derechos de petición, tutelas, denuncias, quejas, remisiones, acciones disciplinarias, para que según el caso sean interpuestas directamente por las víctimas.
   2. Solicitudes de trámites relacionados con medidas de protección, incumplimiento de las medidas de protección, medidas de atención, definición de alimentos, custodia y visitas, reconocimiento de derechos patrimoniales y conyugales, restablecimiento de derechos a favor de la mujer y sus hijos e hijas, y de impulso procesal del caso.
   3. Solicitudes de trámite para la garantía del derecho de interrupción voluntaria del embarazo.
   4. Solicitudes de impulso en los procesos de restitución de derechos en el marco del conflicto armado.
   5. Activación de rutas de atención a través de elaboración de remisiones o el trámite requerido.
   6. Los demás que, de acuerdo con el caso concreto y la situación de la mujer, se requieran, **siempre y cuando no impliquen una actuación de representación jurídica**.

   La asesoría es uno de los ejes centrales de atención del componente jurídico de Casas Refugio, toda vez que uno de los objetivos del acompañamiento jurídico es buscar el establecimiento de la medida de protección definitiva, así como, la asesoría en los procesos de trámites relacionados con la custodia, visitas, cuotas alimentarias y cuidado de las hijas e hijos de las ciudadanas acogidas.

   En el marco del proceso de atención adelantado desde el área jurídica y en atención al conocimiento de hechos de violencia o de actos que, conforme a la normatividad colombiana, puedan constituir conductas punibles, surge el deber legal de poner dichas situaciones en conocimiento de la autoridad competente. En este sentido, una de las acciones a adelantar corresponde a la interposición de la denuncia, bien sea mediante el acompañamiento a la mujer para que realice este trámite de manera

[39] Ley 1257 de 2008 "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", Congreso de la República; Ley 1448 de 2011 "Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones". Congreso de la República; Ley 1719 de 2014 "Por la cual se modifican algunos artículos de las Leyes 599 de 2000, 906 de 2004 y se adoptan medidas para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial la violencia sexual con ocasión del conflicto armado, y se dictan otras disposiciones". Congreso de la República; Ley 1761 de 2015 "Por la cual se decreta el tipo penal de feminicidio como delito autónomo y se dictan otras disposiciones". Congreso de la República; Ley 1773 de 2016 "Por medio de la cual se crea el artículo 116A, se modifican los artículos 68A, 104, 113, 359, y 374 de la Ley 599 de 2000 y se modifica el artículo 351 de la Ley 906 de 2004". Congreso de la República; Ley 985 de 2005 "Por la cual se adoptan medidas de prevención, protección y asistencia necesarias para garantizar el respeto de los derechos humanos de las víctimas de la trata de personas". Congreso de la República.

directa, o a través de su presentación de oficio en aquellos casos en los que la mujer no manifieste su voluntad de hacerlo y se cuente con información suficiente para tal efecto.

Al respecto, es preciso señalar que el artículo 67 de la Ley 906 de 2004 establece el deber de denunciar, indicando que toda persona debe poner en conocimiento de la autoridad los delitos de los cuales tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio. Para el cumplimiento de este deber, no se requiere realizar traslados físicos, en tanto la interposición de la denuncia puede efectuarse a través de los canales dispuestos por la Fiscalía General de la Nación, incluyendo el medio virtual habilitado para tal fin.

Para la adecuada presentación de la denuncia, resulta necesario contar con una descripción clara y detallada de las circunstancias de modo, tiempo y lugar en las que ocurrieron los hechos, incluyendo, en la medida de lo posible, la fecha, hora aproximada y lugar de ocurrencia. Adicionalmente, en caso de disponerse de información sobre el presunto autor de la conducta, esta deberá ser relacionada. Si bien la identificación del presunto agresor no constituye un requisito indispensable para la interposición de la denuncia, su inclusión contribuye a la individualización del sujeto activo y al desarrollo de las labores investigativas.

Así mismo, es pertinente tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 906 de 2004, relativo al archivo de las diligencias, conforme al cual la Fiscalía General de la Nación podrá disponer el archivo de la actuación cuando no se evidencien motivos o circunstancias fácticas que permitan caracterizar el hecho como delito, sin perjuicio de que la indagación pueda reanudarse en caso de que surjan nuevos elementos probatorios, mientras no se haya extinguido la acción penal. En este contexto, resulta fundamental no solo realizar una descripción precisa de los hechos, sino también aportar y adjuntar los soportes probatorios disponibles, con el fin de facilitar el ejercicio de las funciones investigativas por parte de la autoridad competente.

c. Tercer nivel Representación Jurídica: Este nivel integra la representación jurídica especializada que busca garantizar la incorporación del enfoque de género, diferencial con perspectiva interseccional y derechos de las mujeres en los escenarios judiciales y administrativos, para que permita generar decisiones judiciales y jurisprudencia que reconozca los derechos de las mujeres y garantice el acceso a la justicia a partir de estrategias de litigio integrales.

La representación implica el cumplimiento de los procesos y procedimientos de representación, el uso de la documentación establecida para tal fin, en este caso particularmente, lo relacionado con el otorgamiento de poder para representación por parte de la mujer y población beneficiaria y el reconocimiento de este en la instancia respectiva, así como el cumplimiento de los lineamientos de registro, archivo de información y seguimiento.

Dado que la Estrategia Casas Refugio cuenta con el nivel de representación únicamente en materia administrativa, concretamente frente a los trámites de medida de protección y su incumplimiento, conexos a los hechos de violencias basadas en género en virtud de los cuales la ciudadana ingresó a la Casa Refugio. En consecuencia, para acceder al nivel de representación en materia penal o de familia se deberá hacer uso de la figura de escalonamiento[40] del caso ante el Comité Técnico para la

[40] Ver Guía para el escalonamiento de casos en materia penal, familia y medidas de protección emitida por la Secretaría Distrital de la Mujer (2023a).

Representación Jurídica[41] para la asignación de una abogada de litigio de la Estrategia de Justicia de Género de la Secretaría Distrital de la Mujer, quien ejerza la representación en el marco de los procesos en materia penal o de familia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19 de la Resolución No. 314 de 2022 y los lineamientos que la desarrollen.

Tabla No. 7 Acciones de atención área Jurídica.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
Brindar orientación, asesoría y representación jurídica, con acompañamiento psicosocial, a las mujeres acogidas en Casas Refugio y egresadas en seguimiento, desde el enfoque de derechos de las mujeres, de género, diferencial e interseccional para promover el reconocimiento, garantía y restablecimiento de los derechos de las mujeres víctimas de violencias en el Distrito Capital y garantizar su acceso a la justicia, en armonía con los artículos 2 y 4 del Acuerdo 631 de 2015 del Consejo de Bogotá[25] y los artículos 4 y 5 de la Resolución 314 de 2022.	Asesoría Orientación Representación	Contribuir con la materialización, garantía y restablecimiento de los Derechos Humanos de las Mujeres en el Distrito Capital, acogidas en la Casa Refugio rural y fomentar su acceso real y efectivo a la administración de justicia, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución 314 de 2022, a través de acciones de orientación, asesoría y representación.
Realizar la valoración socio jurídica inicial con las ciudadanas, identificar las necesidades jurídicas y definir el Plan de Acción.	Asesoría	En el caso de las mujeres rurales y/o campesinas es importante verificar su nivel de escolaridad que le permita comprender la información brindada, considerando que algunas mujeres poder ser analfabetas o tener un nivel de educación básica. En cuanto a las mujeres con pertenencia étnica se debe consultar con la mujer y verificar si además de su lengua nativa habla y comprende el español. Lo anterior con el fin de identificar la necesidad de gestionar acompañamiento de un(a) interprete en las diferentes diligencias judiciales, administrativas o penales que se adelanten durante la permanencia de la mujer. A partir de la lectura detallada de los documentos recibidos por el equipo de la Casa Refugio al ingreso de la mujer, así como del ejercicio de escucha al relato de la mujer, las profesionales del área identificarán como mínimo:

[41] El Comité Técnico para la Representación Jurídica es la instancia encargada de estudiar, tramitar y asignar representación jurídica en los casos sometidos a escalonamiento por las/os profesionales del derecho que apoyan el desarrollo del Componente de Litigio de Género y Justicia Integral. Resolución No. 314 de 2022, Secretaría Distrital de la Mujer.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
		• Los tipos de violencias basadas en género sufridos por la mujer; • El ámbito de ocurrencia de la violencia, acorde a la relación de la mujer con la persona que la agredió; • Los posibles indicadores de riesgo de feminicidio, acorde a los protocolos, guías u otros documentos dispuestos para el efecto por esta Secretaría[42]; • Las necesidades específicas de la mujer en materia de activación de rutas de atención, protección y acceso a la justicia según el caso; • El estado de la denuncia o la necesidad de realizar acciones orientadas al cumplimiento del deber legal de denuncia[43], medida de protección provisional, definitiva o su incumplimiento, entre otras diligencias en sede judicial o administrativa que requieran del acompañamiento del área jurídica; • Los requerimientos asociados al impulso de acciones inmediatas, por ejemplo, actos urgentes o intervención de emergencia en salud para mujeres víctimas de violencia sexual de reciente ocurrencia, entre otros. • Disposición o resistencia de la mujer a recibir acompañamiento y la necesidad de realizar abordajes interdisciplinarios que faciliten la adherencia de la mujer al proceso de acogida. • Percepción de la mujer frente a su riesgo. • Motivación de las mujeres rurales y/o campesinas por iniciar procesos de acceso a tierras y formalización de la propiedad. Una vez identificados los puntos relacionados anteriormente, el área jurídica definirá el plan de acción que se ajuste a la situación particular de la mujer. Nota: Desde el área se socializará con la mujer de forma clara y detallada los alcances de la atención brindada por el área en todos sus niveles. Adicionalmente, se debe generar un espacio para explicar a la mujer las diferentes alternativas y

[42] Ver Guía Orientadora para la Identificación del Riesgo de Feminicidio, Anexo del Manual de Lineamientos Generales para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencias (PAJM-MA-2) de la Secretaría Distrital de la Mujer (2022c).
[43] El punto 4.5 del memorando 3-2021-003413 del 24 de agosto de 2021, mediante el cual se establecen los Lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias emitido por la Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades de la Secretaría Distrital de la Mujer, establece pautas generales para actuar ante el conocimiento de conductas relacionadas con presuntos delitos de violencia contra las mujeres, que deben ser aplicadas por los equipos, servicios o estrategias que intervienen en la atención de una mujer víctima de violencias.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
		estrategias jurídicas con relación a su contexto particular. Este abordaje puede implicar el despliegue de acciones de asesoría, tales y como: acciones judiciales y/o administrativas o de otro tipo, presentar las acciones judiciales en nombre de la víctima, tales como redacción de denuncias penales, demandas de alimentos de mínima cuantía, entre otros trámites requeridos.
Brindar asesoría directa y especializada a las mujeres, sobre la garantía, exigibilidad y restablecimiento de sus derechos, especialmente en los casos que presenten algún tipo de violencia enmarcada en las Leyes 1257 de 2008, 1448 de 2011, 1719 de 2014, 1761 de 2015, 1773 de 2016, 985 de 2005, y demás normas especiales y concordantes relacionadas con el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias y al acceso a la administración de justicia.	Asesoría	En consonancia con lo dispuesto en el artículo 14 de la Resolución 314 de 2022, en este nivel de atención se podrán desarrollar las siguientes acciones: 1. Elaboración de derechos de petición, tutelas, denuncias, quejas, remisiones, acciones disciplinarias, para que según el caso sean interpuestas directamente por las ciudadanas; 2. Solicitudes de trámites relacionados con medidas de protección, incumplimiento de las medidas de protección, medidas de atención, definición de alimentos, custodia y visitas, reconocimiento de derechos patrimoniales y conyugales, restablecimiento de derechos a favor de la mujer y sus hijos e hijas, y de impulso procesal del caso; 3. Solicitudes de trámite para la garantía del derecho de interrupción voluntaria del embarazo; 4. Solicitudes de impulso en los procesos de restitución de derechos en el marco del conflicto armado; 5. Activación de rutas de atención a través de elaboración de remisiones o el trámite pertinente; 6. Los demás que, de acuerdo con la situación particular de la mujer, se requieran y que no impliquen una actuación de representación jurídica; Nota: Las acciones de asesoría jurídica involucran el uso de documentación establecida para tal fin, de los lineamientos para el registro y archivo de la información, y las acciones de seguimiento determinadas en los protocolos y documentos que direccionan la prestación del servicio de la Estrategia Casas Refugio, así como de los niveles de atención socio jurídicos de la Secretaría Distrital de la Mujer.
Acompañamiento a diligencias en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.	Asesoría	Brindar información y acompañamiento a la mujer para su asistencia a diligencias de valoración médico-legal y/o de riesgo ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, garantizando que cuente con información clara, suficiente y oportuna sobre el propósito, alcance y procedimientos asociados a la diligencia, así como sobre sus derechos durante la atención, verificando previo al traslado el contenido del oficio remisorio expedido por la Comisaría de Familia, con el fin de corroborar que los datos allí consignados correspondan a la mujer, y en caso de evidenciar inconsistencias, gestionar ante el Despacho

Acciones	Nivel	Resultados esperados
		correspondiente la realización de los ajustes a que haya lugar, de manera que el traslado se efectúe con la información debidamente validada.
Impulsar el proceso penal ante la Fiscalía General de la Nación	Asesoría	Adelantar el seguimiento e impulso del proceso penal derivado de los hechos de violencia puestos en conocimiento de las autoridades, mediante la verificación de la existencia de denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, revisando si la Comisaría de Familia que conoció de la medida de protección o del incidente de incumplimiento remitió soporte que dé cuenta de la puesta en conocimiento de dichos hechos; en caso de no contarse con dicha información, se deberá solicitar al Despacho correspondiente el soporte respectivo, y si no se obtiene respuesta o esta resulta negativa, corresponderá al área jurídica interponer la denuncia de oficio o apoyar a la mujer en este trámite. En aquellos casos en los que el Despacho únicamente aporte el número de radicado, se deberán adelantar las gestiones necesarias para identificar el Número Único de Noticia Criminal, el estado del proceso, la Fiscalía asignada y demás información relevante, la cual deberá ser puesta en conocimiento de la mujer, con el fin de que pueda manifestar si desea impulsar el proceso penal. En caso de que la mujer indique que no desea hacerlo, se deberán indagar las razones de su decisión y brindar información clara y suficiente que le permita comprender la importancia de su participación en el proceso; si, posterior a este ejercicio de orientación, la mujer mantiene su negativa, se deberá dejar constancia de las actuaciones adelantadas en los formatos o instrumentos de registro correspondientes.
Preparación para la participación en audiencias y diligencias.	Asesoría Orientación	Preparar a la mujer para su participación en audiencias y demás diligencias en el marco de actuaciones administrativas o judiciales, mediante el suministro de información clara, comprensible y oportuna sobre la naturaleza de la actuación, las autoridades intervinientes, su rol dentro de la diligencia y los posibles escenarios que pueden presentarse, promoviendo la toma de decisiones informadas y el fortalecimiento de su autonomía, bajo los principios de acción sin daño y no revictimización; así mismo, cuando la mujer disponga de soportes o elementos probatorios relevantes para la diligencia, se le brindará orientación para su adecuada organización y presentación, sin que ello implique valoración probatoria ni intervención en las competencias propias de las autoridades; en todo caso, esta preparación no implicará la inducción de versiones, la instrucción sobre contenidos específicos de

Acciones	Nivel	Resultados esperados
		declaración o la interferencia en el ejercicio libre y espontáneo de su relato.
Escalonar los casos de procesos judiciales en materia penal o de familia relacionados con violencias contra las mujeres al Comité Técnico para la Representación Jurídica casando sea necesario y de acuerdo con los criterios, procedimientos y lineamientos establecidos en la Resolución 435 de 2022 o en las normas que la modifiquen o adicionen.	Asesoría	Identificar durante el proceso de atención si el caso requiere de representación jurídica en materia penal o de familia y cumple con los criterios vigentes para ser escalonado. Solicitar autorización a la ciudadana para escalonar el caso, registrando su voluntariedad en el Sistema de Información Misional, cuando haya lugar a ello. Documentar el caso de forma completa, clara y precisa, junto con todos los soportes requeridos a través del Sistema de Información Misional o los medios definidos para efectos del escalonamiento[44] y enviar el caso para estudio. Una vez escalonado el caso, informar a la ciudadana que el caso fue escalonado para estudio del Comité Técnico para la Representación Jurídica. Posteriormente, informar la decisión del Comité a la ciudadana y registrar esta acción como seguimiento a la asesoría en el Sistema de Información Misional.
Orientar jurídicamente sobre cualquier asunto de naturaleza legal que no tenga relación directa con hechos de violencia contra las mujeres basada en género y que requiera la mujer.	Orientación	Brindar información sobre el alcance del servicio de orientación jurídica. Explicar a la mujer sobre las diferentes alternativas y estrategias jurídicas con relación a los intereses y necesidades manifestados sobre asuntos de naturaleza legal que no tengan relación directa con los hechos de violencias basadas en género. En este nivel de atención se debe analizar si es necesario articular con otra entidad o activar rutas institucionales para el acceso a la justicia, servicios o beneficios según el caso y necesidades, así como realizar el trámite respectivo, lo cual puede requerir el trabajo articulado con otras áreas de atención. Nota: El área jurídica realizará todas las acciones tendientes a la remisión a otras entidades como llamadas, comunicaciones escritas, entre otras que sean requeridas.
Representar jurídicamente a las mujeres acogidas en los escenarios administrativos relacionados con el trámite de medida de protección o su incumplimiento, atendiendo a	Representación	La representación implica el cumplimiento de los procesos y procedimientos de representación. Inicia con el otorgamiento de poder para representación por parte de la mujer y el reconocimiento de este en la instancia respectiva, que para el modelo de Casa

[44] Ver Guía para el escalonamiento de casos en materia penal, familia y medidas de protección de la Secretaría Distrital de la Mujer (2023a).

Acciones	Nivel	Resultados esperados
las necesidades identificadas y los parámetros de acción de la Estrategia de Justicia de Género de la Secretaría Distrital de la Mujer.		Refugio Rural se limita al escenario administrativo conexo al trámite de medida de protección o su incumplimiento. En este nivel de atención la profesional del derecho debe explicar el procedimiento administrativo, los alcances de la representación, con el fin de brindar información clara a las mujeres acogidas sobre su situación particular y el servicio de representación que ofrece la Estrategia Casas Refugio.
Apoyar cuando se requiera la elaboración y presentación de recursos o mecanismos jurídicos para la exigibilidad, el acceso y la prestación de servicios que garanticen los derechos fundamentales de las mujeres acogidas y sus personas a cargo.	Asesoría	Elaborar, revisar, consolidar y/o presentar documentos jurídicos encaminados a garantizar la prestación de servicios en garantía de los derechos fundamentales de las mujeres acogidas a cargo. Esta acción puede requerir del trabajo coordinado con las profesionales de otras áreas de atención de la Casa Refugio, dependiendo de las necesidades concretas de la mujer o de sus personas a cargo. Así las cosas, desde el área se podrán proyectar derechos de petición, acciones de tutela, quejas con el fin de lograr la atención en salud, autorización de medicamentos, entre otros. Estos documentos deben ser interpuestos directamente por la mujer.
Brindar orientación jurídica en salud sexual y reproductiva para adolescentes (en articulación con el área de salud) Desde el área jurídica se brindará orientación en derechos sexuales y reproductivos dirigida a adolescentes, en articulación con el área de salud. Esta acción tiene como objetivo garantizar el acceso a información clara y oportuna sobre temas como el consentimiento informado, la confidencialidad médica, el acceso a servicios de salud sexual, la prevención del embarazo y las rutas de atención en casos de violencia sexual. Las orientaciones podrán realizarse de forma individual o en pequeños grupos, permitiendo un espacio seguro para la resolución de dudas, la protección de derechos y el	Orientación	Las mujeres, niñas, niños y adolescentes que se encuentren acogidxs en las casas refugio cuenten con herramientas jurídicas que les permiten identificar, comprender y ejercer sus derechos sexuales y reproductivos de manera autónoma y consciente. A través de espacios de orientación articulados con el área de salud, se facilita el acceso a información confiable y adaptada a sus necesidades sobre temas clave como el acceso a servicios de salud sexual, la confidencialidad en la atención médica, el consentimiento informado, la prevención del embarazo y los mecanismos disponibles para la atención y denuncia de situaciones de violencia sexual.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
fortalecimiento del ejercicio autónomo e informado de su sexualidad.		
Realizar actividades colectivas o individuales sobre prevención del maltrato y acceso a la justicia para niños, niñas y adolescentes. Desarrollar talleres con enfoque jurídico dirigidos a niños, niñas y adolescentes, centrados en la prevención del maltrato y la promoción del acceso a la justicia. Estos espacios tendrán un carácter pedagógico y participativo, permitiendo tanto el abordaje colectivo como la atención individualizada, según las necesidades y situaciones particulares de los participantes. Los talleres podrán ser dirigidos directamente a los adolescentes, o extenderse a los sistemas familiares acogidos en las casas refugio, o a integrantes específicos de estos, según la dinámica que se determine. A través de dinámicas grupales, juegos y actividades adaptadas a las edades y características de los participantes, se brindará información sobre los derechos de la niñez y la adolescencia, el reconocimiento de situaciones de violencia, las rutas de denuncia y protección, así como el fortalecimiento de habilidades para la autoprotección y la búsqueda de ayuda.	Familiar/colectivo.	Los niños, niñas y adolescentes acogidxs en las casas refugio, comprenden sus derechos, identifican situaciones de violencia y reconocen las rutas de denuncia y protección disponibles. Como resultado de las actividades desarrolladas, fortalecen sus habilidades para la autoprotección, la búsqueda de ayuda y el ejercicio informado de sus derechos, contribuyendo activamente a la prevención del maltrato y a la construcción de entornos protectores y seguros.
Brindar asesoría y orientación a las mujeres rurales y/o campesinas, mujeres con pertenencia étnica o mujeres víctimas de violencias en el marco del conflicto armado sobre las rutas de acceso a tierra o formalización de la propiedad.	Asesoría/ Orientación	Las mujeres rurales y/o campesinas o mujeres con pertenencia étnica comprenden que son sujetas de acceso a tierra o formalización de la propiedad de acuerdo con lo establecido en el Decreto Ley 902 de 2017. Brindar información sobre los requisitos para iniciar procesos de acceso a tierra o formalización de la propiedad y la documentación requerida.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
		Las mujeres que cumplan los requisitos para iniciar procesos de acceso a tierra o formalización de la propiedad podrán ser acompañadas en la gestión que se realice ante la Unidad de Gestión Territorial (UGT) de la Agencia Nacional de Tierras ubicada en Bogotá o mediante otros canales de atención dispuesto por dicha entidad, aclarando que en ningún caso se ofrecerá representación. Las mujeres que cumplan requisitos podrán iniciar su proceso durante la permanencia en la Casa Refugio, sin que esto influya en la duración de su tiempo de acogida, considerando los y términos definidos para cada etapa del proceso.
Brindar asesoría y orientación a las mujeres que se reconocen como víctimas del conflicto armado.	Asesoría/ Orientación	Brindar orientación y asesoría a las mujeres que se reconozcan como víctimas del conflicto armado, sobre la Ruta de reparación integral a las víctimas definida por la Unidad Nacional de Víctimas. Informar de manera general sobre sobre las etapas o gestiones que se realizan dentro del proceso de reparación integral a víctimas (Registro Único de Víctimas, Generación Certificación, Solicitud y/o consulta del estado de la Atención Humanitaria, etc). Las mujeres contarán con información sobre los Puntos de Atención y Centros Regionales de Atención a Víctimas y otros canales de atención dispuestos por la Unidad nacional de Víctimas para atención de la ciudadanía. Las mujeres podrán iniciar su proceso durante la permanencia en la Casa Refugio, sin que esto influya en la duración de su tiempo de acogida, considerando los y términos definidos para cada etapa del proceso.
Apoyar desde el área, a las Coordinadoras Técnica y Administrativa en las respuestas a los requerimientos y solicitudes de la Secretaría Distrital de la Mujer, los organismos de control, entidades del sector público, privado y ciudadanía en general, de acuerdo con los lineamientos de atención y servicios a la ciudadanía.	Asesoría	Apoyar desde el marco de acción del componente jurídico de la Casa Refugio la elaboración oportuna de las respuestas solicitadas por esta Secretaría o por las entidades, entes de control, organizaciones de naturaleza privada y la sociedad civil.
Diligenciar en el Sistema de Información Misional, toda la información concerniente a la atención brindada a las mujeres y/o sus personas a cargo.	Asesoría Orientación Representación	Registrar de forma oportuna, veraz y clara la totalidad de las atenciones realizadas a las mujeres en el Sistema de Información Misional y mantener la integridad de los registros físicos de la información.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
Apoyar la proyección de informes del proceso de atención de las mujeres acogidas, informes de egreso de acuerdo con las acciones realizadas por el área, y/o comunicaciones de cierre del proceso de atención. Así como, informes técnicos de ejecución.	Asesoría	Proyectar los informes del proceso de atención de las mujeres acogidas, informes de egreso, comunicaciones de cierre, informes técnicos de atención, entre otros, en lo que concierne a la dimensión jurídica de la atención brindada a la mujer.
Si dentro del proceso que se lleva en el modelo rural de Casa Refugio, las mujeres informan o se identifican nuevos hechos de violencias, se realizará acompañamiento en su denuncia previa voluntad de la mujer, así como, acompañamiento en la ampliación de las medidas de protección o activación de rutas de atención, si se considera pertinente.	Asesoría	Acompañar a la mujer en la activación de las rutas de atención y protección pertinentes cuando se identifique la ocurrencia de nuevos hechos de violencias basadas en género, atendiendo especialmente al deber de debida diligencia y oficiosidad.
Brindar recomendaciones para su seguridad, de acuerdo con los riesgos identificados, así como información de las rutas que puede activar en caso de situaciones de emergencia.	Asesoría	Identificar los factores de riesgo de feminicidio y factores protectores con los que cuenta la ciudadana y brindar recomendaciones de seguridad que respondan a su contexto y situación particular.

Nota: Los niveles de atención del área socio jurídica corresponden a los niveles de orientación, asesoría y representación de la Estrategia de Justicia de Género de la Secretaría Distrital de la Mujer. Adicionalmente, se precisa que las acciones desplegadas por el área en su totalidad se dirigen exclusivamente a la mujer de forma individual.

9.2.3. Acciones de atención área de Pedagogía

Desde el área de pedagogía, se pretende aportar en la recuperación personal y familiar de la población acogida, mitigando las dificultades y limitaciones preexistentes en el acceso y garantía de sus derechos, así como, en la naturalización de los ciclos de violencia en los que se han visto inmersas.

El acompañamiento desde el área de pedagogía, deberá encaminarse a partir del reconocimiento de tres dimensiones para el quehacer, en primer lugar el ***eje de educación*** desde el cual se pretende que**,** quien acompañe este proceso reconocerá la importancia de garantizar el acceso del derecho a la educación de la población acogida en casa refugio, favoreciendo la vinculación y continuidad de procesos de educación formal, en alianza con la oferta del sector distrital, y de capacitación en articulación con el sector público y privado.

En este eje se debe tener en cuenta que, en el contexto de la ruralidad o en zonas geográficas apartadas se mantienen barreras de acceso al sistema educativo, lo cual obstaculiza que las mujeres, niños, niñas y adolescentes inicien o culminen sus procesos educativos, por lo tanto, se debe evitar comentarios o juicios de “negligencia”, considerando en cada caso las condiciones sociales, económicas y culturales.

Es fundamental reconocer e identificar las particularidades y elementos diferenciales en los estilos de crianza presentes en los vínculos maternofiliales de las mujeres rurales y campesinas con sus hijos e hijas. Las familias rurales poseen características únicas en su modo de vida, que orientan las prácticas de crianza y creación de hábitos y rutinas, influenciadas por su nivel socioeconómico, educativo y contexto geográfico. De modo que, en el entorno rural, es común encontrar disfuncionalidades que impactan negativamente la parte socioafectiva de los niños, niñas y adolescentes, sumado a los escenarios de violencia a los que han sido expuestos.

Además, las tradiciones y actividades propias del sector rural a menudo limitan las oportunidades de los niños para participar en actividades recreativas y sociales acordes a su edad y etapa del desarrollo psicológico y motriz, siendo obligados a realizar tareas propias del campo desde una edad temprana. La baja escolaridad, situación económica y social de los padres, junto con las pautas arraigadas generacionalmente, contribuyen a esta dinámica.

Por tanto, el área de pedagogía de la Casa Refugio Rural debe centrarse en fortalecer las prácticas de crianza de los sistemas familiares desde un enfoque positivo y respetuoso, que, a su vez, permita fomentar el buen trato y la creación de interacciones de calidad, como espacios de juego, lectura, canto y conversación, que promuevan un desarrollo optimo y libre de violencias para los niños, niñas y adolescentes.

El ***eje de familia*** estará orientado a los procesos de recuperación familiar, por lo que a partir de herramientas metodológicas, deberán acompañar el fortalecimiento de hábitos, rutinas, y pautas de crianza; lo anterior, estará enmarcado en proporcionar herramientas a las madres, cuidadoras o personas a cargo, que les permita comprender el curso de vida y etapas del desarrollo de los niños, niñas y adolescentes; a fin de, favorecer un rol de corresponsabilidad en este proceso, buscando auto sostenibilidad de este proceso.

Es fundamental reconocer e identificar las particularidades y elementos diferenciales en los estilos de crianza presentes en los vínculos maternofiliales de las mujeres rurales y campesinas con sus hijos e hijas. Las familias rurales poseen características únicas en su modo de vida, que orientan las prácticas de crianza y creación de hábitos y rutinas, influenciadas por su nivel socioeconómico, educativo y contexto geográfico. De modo que, en el entorno rural, es común encontrar disfuncionalidades que impactan negativamente la parte socioafectiva de los niños, niñas y adolescentes, sumado a los escenarios de violencia a los que han sido expuestos.

Además, las tradiciones y actividades propias del sector rural a menudo limitan las oportunidades de los niños para participar en actividades recreativas y sociales acordes a su edad y etapa del desarrollo psicológico y motriz, siendo obligados a realizar tareas propias del campo desde una edad temprana. La baja escolaridad, situación económica y social de los padres, junto con las pautas arraigadas generacionalmente, contribuyen a esta dinámica.

Por tanto, el área de pedagogía de la Casa Refugio Rural debe centrarse en fortalecer las prácticas de crianza de los sistemas familiares desde un enfoque positivo y respetuoso, que, a su vez, permita fomentar el buen trato y la creación de interacciones de calidad, como espacios de juego, lectura, canto y conversación, que promuevan un desarrollo optimo y libre de violencias para los niños, niñas y adolescentes.

Por último, el ***eje de sociedad*** propenderá por la creación de acciones afirmativas y espacios coeducativos, orientados al ejercicio de la ciudadanía a través del reconocimiento del derecho que tienen las mujeres a vivir una vida libre de violencias. Así mismo, se diseñarán intervenciones individuales y encuentros

colectivos que promuevan, a partir de un dialogo de saberes, la apropiación de conceptos como, una educación y cultura libre de sexismo, el enfoque de género, la pedagogía feminista y la pedagogía para la paz.



Figura No. 9 Líneas de acción área de Pedagogía
Fuente: Elaboración propia equipo Estrategia Casas Refugio.

Adicional, las acciones del área de pedagogía deben estar dadas desde los enfoques de género, de derechos humanos, diferencia y de acción sin daño (ASD). En cuanto al marco de fundamentación teórica, se apropiará los postulados hechos por De Zubiria (2002), con relación al modelo pedagógico dialogante. A partir de este modelo, se reconoce el papel activo de los sujetos en su proceso de aprendizaje, y le otorga un lugar de mediador al docente quien acompaña, por lo que, dentro de las metodologías utilizadas en Casas Refugio, se deberá optar por estrategias lúdicas, experienciales y dinámicas, antes que las de índole expositivo o catedráticas; pues se entiende que el conocimiento se construye a partir de la experiencia, a partir de un discurso pedagógico mediador. Bajo este modelo, será imperante tener en cuenta que todo proceso humano es social, contextual e histórico; por lo que, en ese sentido, el ser humano, cambiante, quien constantemente se transforma experimentando e interactuando con su contexto.

Además de lo anteriormente mencionado, en estos postulados teóricos, se establecen como principio pedagógico que el fin último del proceso, no es el aprendizaje sino la educación, lo que implica que desde las acciones realizadas, se le debe apostar al desarrollo e instalación de capacidades en las personas acogidas en Casa Refugio; comprendiendo que debido a la particularidad del proceso y la temporalidad de este, es necesario concentrarse en brindar herramientas con las cuales se favorezca la creación de recursos personales para el afrontamiento de la experiencia vital, una vez las personas egresen de Casa Refugio.

Paralelamente, desde el área de pedagogía y el área de agroecología se deben implementar acciones que permitan el reconocimiento de experiencias de producción agrícola ya agropecuarias en la ciudad de Bogotá con el propósito de fortalecer las capacidades de las mujeres rurales que les permita adquirir herramientas para el desarrollo de estrategias para la generación de ingresos, así como mantener su cotidianidad en conexión con las dinámicas propias de la vida campesina.

Asimismo, el área podrá apoyar el cuidado de niñas, niños mayores de seis (6) de edad y adolescentes (que lo requieran), cuando las mujeres deban salir de la Casa Refugio por motivo de una diligencia jurídica, de salud o laboral, entre otras gestiones, a la cual se determine por el equipo profesional o la coordinación técnica que la mujer no puede llevar consigo a sus hijos(as), se podrá gestionar que el área de pedagogía el cuidado de los hijos e hijas mayores de seis (6) meses de edad, por un tiempo que no exceda cuatro (4) horas.[45] Para esta actividad, se tendrá en cuenta lo establecido en el numeral sobre Derechos y Compromisos del Proceso de Atención Integral del Pacto de Convivencia y lo establecido en el *Acuerdo de corresponsabilidad para el cuidado de niños, niñas y adolescentes acogidos en Casas Refugio,* suscrito por las mujeres que ingresan con personas a cargo menores de edad.

Tabla No. 8 Acciones de atención área de Pedagogía

Acciones	Nivel	Resultados esperados
Valorar el nivel educativo tanto de las mujeres como de sus hijas e hijos si los tuvieren, determinando las necesidades y perfil educativo a partir de lo cual se formulará el Plan de Acción Individual para cada integrante del sistema familiar.	Individual y Familiar	Identificar el nivel educativo de las mujeres y sus sistemas familiares, a fin de reconocer las fortalezas y oportunidades de mejora. Identificar procesos de lecto-escritura en las mujeres rurales y/o campesinas y sus personas a cargo que permita identificar necesidades de acuerdo con sus características particulares.
Construir la caracterización a las mujeres y su sistema familiar que permita realizar una lectura de necesidades y particularidades para la generación de nuevas estrategias de acompañamiento integral en la Casa Refugio		
Aplicar los instrumentos de valoración correspondientes a cada etapa del desarrollo y/o nivel educativo en el que se encuentra cada persona.		
Asesorar a las mujeres acogidas sobre la oferta de educación, formación o capacitación, a partir de sus motivaciones particulares	Individual y/o familiar	Identificar los intereses y expectativas con relación a una posible vinculación a la oferta educativa.
Coordinar la promoción y articulación de ofertas/rutas educativas, formativas o de capacitación con el sector educación e integración social y otras entidades públicas y privadas.	Individual y/o familiar	Articulaciones interinstitucionales y la consolidación de una red de ofertas y rutas educativas, formativas o de capacitación.
Vincular en modalidad escolar (básica y media) a niños, niñas, adolescentes en instituciones educativas formales. Vincular en modalidad escolar (Educación Flexible) a las mujeres acogidas en instituciones educativas formales, con el fin de avanzar en la validación y certificación de estudios de primaria y/o secundaria básica y media.	Familiar	Vincular efectivamente a población acogida a instituciones educativas formales.
Promover espacios de sensibilización frente a la importancia de los procesos educativos y el derecho a la educación, en la reconstrucción de los proyectos de vida de las mujeres acogidas y sus sistemas familiares.	Colectivo	La población acogida identifica y reconoce las rutas de acceso a las ofertas educativas, formativas y/o de capacitación. Para las mujeres rurales y/o campesinas se brindará información sobre la oferta de

[45] En estos casos la mujer acogida deberá acordar con la coordinación técnica la fecha y hora en que se requiere de este apoyo y las actividades de aseo, suministro de medicamentos, alimentación, entre otras acciones de cuidado que están a cargo de la ciudadana. La Secretaría Distrital de la Mujer no se hace responsable de incidentes o accidentes ocurridos durante el tiempo de apoyo al cuidado.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
		procesos de formación disponible en el sitio web del Ministerio de Agricultura – Dirección de la Mujer Rural, y acompañamiento en el proceso de registro y aplicación de acuerdo con los intereses de las mujeres,
Acompañamientos pedagógicos: Son espacios pensados para el acompañamiento a procesos educativos que ya se encuentran formalizados. -Acompañar en el desarrollo de las actividades académicas que requieren de un conocimiento especifico, esto se llevará a cabo en franjas horarias establecidas por las profesionales del área. -Apoyar con el uso de los recursos tecnológicos como computadores, televisor, videobeam e internet y elementos de papelería, los cuales se encuentran disponibles en la casa refugio, necesarios para desarrollar las guías enviadas por la Secretaría de Educación, con el que los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en la Casa Refugio y que por causa de alguna enfermedad amerite guardar reposo en la Casa refugio, puedan continuar con sus actividades escolares desde la distancia. -Brindar herramientas a las madres para los procesos de escolaridad de sus hijos e hijas, a fin de potenciar hábitos de estudio y fortalecer la corresponsabilidad.	Individual Familiar y Colectivo	Contribuir con la creación de hábitos de estudio, el fortalecimiento de autonomía y empoderamiento de las mujeres y sus sistemas familiares, en sus procesos educativos y formativos. Validar y contemplar dentro de las acciones del área las prácticas de aprendizaje, metodologías o hábitos de estudio de las mujeres rurales y/o campesinas y sus personas a cargo.
Refuerzos Escolares: Son espacios encaminados al fortalecimiento de habilidades lectoras – escritoras y aritméticas, a través de actividades lúdicas, manuales y creativas, que les permitieron a las mujeres, niños, niñas, y adolescentes adquirir conocimientos básicos acordes a su nivel educativo.	Individual, Familiar y Colectivo	Contribuir en el fortalecimiento de conocimientos y habilidades escolares, según el nivel que corresponda.
Brindar herramientas enfocadas a resignificación y apropiación pautas de crianza positiva, a fin de favorecer la creación de vínculos filiales sanos y conscientes; así como, en la construcción de hábitos de cuidado y autocuidado en las familias; y en los procesos relacionados a cada etapa del desarrollo de los NNA.	Individual, Familiar y Colectivo	La población acogida reconoce y resignifica la importancia de la reconstrucción de los vínculos familiares, a partir de la resignificación e interrupción de ciclos de violencia legitimados en los procesos relacionales y de crianza.
Apoyo en las tareas de cuidado de los niños, niñas y adolescentes, desde una perspectiva corresponsable. Sujeto a la necesidad de la población, disponibilidad y organización de los horarios al interior del equipo de Casa Refugio. A tener en cuenta: -Se apoyará a las mujeres con el cuidado de sus hijos e hijas quienes sean mayores de 6 meses de edad. -El apoyo se realizará en las siguientes situaciones: Cuando la ciudadana deba realizar una diligencia médica, judicial, o de inicio a vinculación laboral.	Familiar	Sensibilizar a las mujeres sobre la corresponsabilidad en el cuidado de sus hijos e hijas y su rol como principales cuidadoras de las personas a cargo con las cuales ingresa a la Casa Refugio. Establecer el Acuerdo de corresponsabilidad que permita aclarar inquietudes y/o expectativas que puedan tener las mujeres a su ingreso a la Casa Refugio y durante su permanencia.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
Aclaración: El cuidado de los niños y niñas, no es únicamente responsabilidad de las profesionales en pedagogía, por lo que tanto las mujeres como el equipo profesional de la Casa Refugio, no podrán relegar por completo las tareas de cuidado en el área de pedagogía.		
Espacios lúdico-creativos para el uso del tiempo libre: Proponer y desarrollar espacios formativos, creativos y lúdicos que favorezcan la recuperación personal y familiar de las mujeres y su sistema familiar.	Colectivo	Favorecer espacios de esparcimiento que promuevan la recuperación personal y familiar de la población acogida, garantizando a su vez el buen uso del tiempo libre. Incluir dentro de las acciones del área el uso de juegos, cuentos u otras actividades tradicionales y ancestrales. Incluir la elaboración de objetos artísticos/ artesanales con los elementos de dotación de papelería.
Realizar intervenciones individuales, familiares y colectivas, acordadas con el equipo interdisciplinario, que den respuesta a la resignificación, reconocimiento y empoderamiento de sus derechos como víctimas de violencias al interior de la familia o en el marco del conflicto armado.	Individual y Colectivo	Favorecer en la población acogida, procesos de identificación de los ciclos violencia de género, que permitan la resignificación de las vivencias y el empoderamiento como sujetos de derechos.
Administrar, seleccionar y confeccionar material didáctico y demás insumos para las actividades pedagógicas en materia de violencias contra las mujeres, pedagogía feminista, pedagogía para la paz y educación para una cultura libre de sexismo.	Colectivo	Consolidar una caja de herramientas con insumos virtuales y materiales, como apoyo a la intervención individual y colectiva.
Crear espacios de encuentro, enfocados en el empoderamiento colectivo, con el objetivo de establecer acciones afirmativas que promulguen la reivindicación de derechos, y la garantía de una vida libre de violencias.	Colectivo	Favorecer procesos coeducativos desde una pedagogía y/o perspectiva feminista, que promueva la interrupción de ciclos de violencia, y la transformación de imaginarios sociales y culturales que incrementan las brecha y desigualdad de género.

9.2.4. Área de Orientación, Gestión y Seguimiento de servicios en Salud

9.2.4.1 Acciones de orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud.

Desde el área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud se busca fomentar la garantía del derecho fundamental de la salud en el marco de la Ley 1751 de 2015[46], de todas las ciudadanas acogidas y sus personas a cargo, partiendo de la responsabilidad del Estado de respetar, proteger y garantizar el acceso integral a los servicios para la afectación positiva de los determinantes sociales en salud. Para ello, el área trabaja mediante la promoción de la autonomía de las mujeres en el cuidado de su salud y de sus personas

[46] Ley estatutaria 1715 de 2015. "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones". Congreso de Colombia.

a cargo, el fomento de su corresponsabilidad en la gestión para el acceso a servicios de salud y la educación en salud como herramienta para la generación de cultura del cuidado.

Estas acciones se deberán desarrollar de manera articulada con las demás áreas de atención del modelo integral de Casas Refugio, con el fin de propiciar un contexto más amplio de lo que implica la salud y una resignificación del ejercicio del derecho a la salud. De igual manera, es importante implementar estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC) como una herramienta que permite informar y comprender asuntos de salud. Desde la atención primaria en salud con enfoque de salud familiar y comunitaria, el cuidado, la gestión integral del riesgo en salud y el enfoque diferencial de territorios y poblaciones.

Asimismo, para la definición del plan de acción basado en la valoración integral de las ciudadanas acogidas y de sus personas a cargo, se considerarán, como referentes para la articulación intersectorial y la gestión institucional, las líneas de acción del Modelo de Acción Integral Territorial – MAITE (Resolución 2626 de 2019), así como los lineamientos técnicos y operativos de las Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS adoptadas mediante la Resolución 3280 de 2018, en lo que resulte pertinente para la gestión, orientación y seguimiento de la atención en salud, sin que ello implique la prestación directa de servicios de salud por parte de las Casas Refugio, mediante las estrategias de atención primaria en salud, gestión integral del riesgo en salud, cuidado de la salud y enfoque diferencial de derechos, desde la gestión y seguimiento del componente primario y complementario, para la promoción y mantenimiento de la salud y la atención de salud especifica por grupo de riesgo

También se destaca que, en el modelo de atención rural de Casas Refugio, se debe considerar las prácticas de medicina ancestral o tradicional que pueden utilizar las mujeres campesinas y/o rurales o mujeres con pertenencia étnica como complementaria a la atención que se activará a través de la ruta en salud y la orientación brindada al interior de la Casa Refugio, reconociendo de esta manera, los saberes, vivencia y prácticas culturales de las ciudadanas acogidas.

Lo anterior, en cumplimiento del artículo 20 de la Ley 1164 del 2007, el cual dispone que, de conformidad con los artículos 7º y 8º de la Constitución Política se garantizará el respeto a las culturas médicas tradicionales propias de los diversos grupos étnicos, las cuales solo podrán ser practicadas por quienes sean reconocidos en cada una de sus culturas […]

De igual forma, se debe tener en cuenta que, en el contexto de la ruralidad o en zonas geográficas apartadas se mantienen barreras de acceso a servicios en salud, lo cual obstaculiza que las mujeres o sus personas a cargo no hayan recibido atención en servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad y por lo tanto, se debe evitar comentarios o juicios de "negligencia", considerando en cada caso las condiciones sociales, económicas y culturales.

Para el análisis de la situación de salud y la definición de acciones de atención, se deberán considerar los grupos de riesgo[47] priorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social, en coherencia con los lineamientos vigentes, como referente para orientar la gestión, el seguimiento y la toma de decisiones en salud, así:

[47] Según el Ministerio de Salud y Protección Social (2016), un grupo de riesgo es el conjunto de personas que presentan condiciones comunes de exposición y vulnerabilidad a ciertos eventos que comparten, como son la historia natural de la enfermedad, los factores de riesgo relacionados, los desenlaces clínicos y las formas o estrategias eficientes de entrega de servicios.

1. Población con riesgo o alteraciones cardio – cerebro – vascular – metabólicas manifiestas.
2. Población con riesgo o enfermedades respiratorias crónicas.
3. Población con riesgo o presencia de alteraciones nutricionales.
4. Población con riesgo o trastornos mentales y del comportamiento manifiestos debido a uso de sustancias psicoactivas y adicciones.
5. Población con riesgo o trastornos psicosociales y del comportamiento.
6. Población con riesgo o alteraciones en la salud bucal.
7. Población con riesgo o presencia de cáncer.
8. Población materno –perinatal.
9. Población con riesgo o presencia de enfermedades infecciosas.
10. Población con riesgo o presencia de zoonosis y agresiones por animales.
11. Población con riesgo o enfermedad y accidentes laborales.
12. Población con riesgo o sujeto de agresiones, accidentes y traumas.
13. Población con riesgo o enfermedades y accidentes relacionados con el ambiente.
14. Población con riesgo o enfermedades huérfanas.
15. Población con riesgo o trastornos visuales y auditivos.
16. Población con riesgo o trastornos degenerativos, neuropatías y auto-inmunes.

Las acciones del área en pro de la gestión integral de la salud trasciende del abordaje por eventos o daños de salud, hacia un abordaje basado en el cuidado que se enmarcan en las tres (3) líneas de acción de la Atención Primaria en Salud (APS): i) promoción de la salud, ii) prevención de la enfermedad y iii) seguimiento a eventos crónicos y agudos según las necesidades en salud.

Figura No. 10 Líneas de acción para la orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud.



Fuente: Elaboración propia equipo Estrategia Casas Refugio.

1. **La promoción de la salud:** según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), se define como el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud para mejorarla. Se trata de un enfoque que va más allá del comportamiento individual y abarca acciones dirigidas a modificar las condiciones sociales, ambientales y económicas, con el fin de favorecer su impacto positivo en la salud individual y colectiva.

   Por lo anterior, se hará un monitoreo del proceso de atención para identificar la consolidación de aprendizajes en salud, al igual que la adopción de hábitos y conductas que favorecen la salud.

Como parte de la promoción de la salud, es fundamental abordar temáticas tales como:

Como parte de la promoción de la salud, es fundamental abordar temáticas tales como:

a) Hábitos de vida saludable, entre los cuales se encuentran: cuidado personal, higiene personal lavado de manos, aseo en el hogar, cuidado de animales de compañía, salud oral, alimentación saludable, desarrollo de actividad física, autoexamen de mama, entre otros relevantes y que se pueden desarrollar en el hogar.
b) Garantía de derechos, con lo que se hace referencia al derecho a la salud, el acceso a los servicios de salud y la ruta de atención integral para víctimas de violencias de género.
c) Cuidado del medio ambiente, que comprende la segregación de residuos sólidos, el cuidado del agua y el manejo de los servicios públicos.
d) Identificación de signos de alarma en el caso de mujeres gestantes, en menores de cinco (5) años y en mujeres y/o NNA con enfermedades crónicas no transmisibles (ENT)[59], a saber: hipertensión arterial, diabetes, dislipidemia, cáncer, artritis, enfermedades cardiovasculares, enfermedades renales como las insuficiencias renales por estadios, enfermedad obstructiva crónica y obesidad.
e) Protección específica y detección temprana[60], es decir, las acciones y tecnologías que permiten evitar la aparición inicial de la enfermedad mediante la protección ante el riesgo (y su frecuencia), así como los procedimientos que identifican de forma oportuna y efectiva la enfermedad.
   Entre las acciones de protección específica se encuentran:
   - Vacunación según el Esquema del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)
   - Atención Preventiva en Salud Bucal
   - Atención del Parto
   - Atención al Recién Nacido
   - Atención en Planificación Familiar a hombres y mujeres

   Entre las acciones de detección temprana se encuentran:
   - Detección temprana de las alteraciones del Crecimiento y Desarrollo (menores de 10 años)
   - Detección temprana de las alteraciones del desarrollo del joven (10-29 años)
   - Detección temprana de las alteraciones del embarazo
   - Detección temprana de las alteraciones del Adulto (mayor de 45 años)
   - Detección temprana del cáncer de cuello uterino
   - Detección temprana del cáncer de seno
   - Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual
f) Prácticas de no auto formulación y seguimiento de indicaciones terapéuticas.

2. **Prevención de la enfermedad:** de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la prevención de la enfermedad hace referencia a las medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida (Vignolo et al. 2011). En este sentido, las profesionales del área desarrollarán acciones encaminadas a la detección temprana y reducción de riesgos en salud en las mujeres acogidas y sus sistemas familiares, al igual que realizarán las gestiones para la activación de rutas en salud necesarias.

En consecuencia, también, se hará un monitoreo del proceso de atención para identificar avances hacia el bienestar en salud integral, bajo la perspectiva del cuidado (en armonía con el Plan de Desarrollo Distrital de Bogotá), las dificultades en el acceso a los servicios de salud, y el desarrollo de la corresponsabilidad de las mujeres (y sus sistemas familiares) como sujetas de derechos.

En el eje de la prevención de la enfermedad será primordial abordar los siguientes aspectos:

a) *Demanda inducida*[48]: Hace referencia a la acción de organizar, incentivar y orientar a la población hacia la utilización de los servicios de protección específica y detección temprana y la adhesión a los programas de control.
   Para lo cual, es necesario direccionar a los servicios de salud acorde con las necesidades y los riesgos identificados en las mujeres y sus sistemas familiares. Se debe explicar los canales de atención virtual y presencial, al igual que la red de atención respectiva (georreferenciación para acceso a servicios de salud). Asimismo, se debe realizar acompañamiento presencial o telefónico para validar como es el acceso a servicios de salud y cumplimiento de planes de atención.
b) *Activación de rutas:* orientación e inicio de rutas en salud con el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud (RPMS), según la necesidad de acceder a medicina ancestral gestionando los equipos territoriales.
   En caso de presentarse barreras de acceso a los servicios de salud, se realizarán las gestiones necesarias con la respectiva aseguradora o entidad territorial, en apoyo de otras áreas de atención que se requieran.
c) *Seguimiento al cumplimiento de planes de atención priorizados en salud*: se requiere promover avances en el estado de salud de cada ciudadana y/o su sistema familiar y su adherencia al tratamiento de atención, al igual que mitigar la exacerbación de la sintomatología de eventos en salud en personas con patologías.

   En este apartado se debe reconoce la coexistencia de conocimientos y saberes propios y ancestrales, así como de terapias alternativas y complementarias, el modelo incorporará estrategias y procesos que faciliten la integración adecuada y pertinente en atención a las necesidades de salud presentes. Es fundamental reconocer el rol de las redes, procesos y actores comunitarios que históricamente han contribuido a la salud y buen vivir de la población.

3. **Seguimiento a eventos crónicos y agudos acorde con las necesidades en salud:** se refiere a los cuidados que se pueden implementar al interior de la Casa Refugio en aquellos casos que la mujer (o su sistema familiar) tengan riesgos en salud, que están en tratamiento y/o presentan eventos agudos que requieran, de forma prioritaria, ser intervenidos siguiendo el plan de tratamiento definido por el médico tratante[49].

   En este sentido, las indicaciones médicas establecidas por personal de la IPS deben ser desarrolladas por las profesionales el área de la Casa Refugio, como parte del plan de acción y siguiendo las orientaciones de la referente técnica del área de la Secretaría de la Mujer.

   Es importante mencionar que, las acciones de atención de esta área y de las nutricionistas no corresponden ni reemplazan los servicios que deben ofrecer las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) en las cuales se incluyen, las siguientes: Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo, Subsidiado, regímenes especiales y demás entidades que sean responsables del aseguramiento. Por lo tanto, ante cualquier evento de salud, las profesionales responsables realizarán una identificación de necesidades y la gestión necesaria para que las mujeres y/o sus personas a cargo, accedan a los servicios y reciban la atención necesaria.

[48] Acuerdo 117 de 1998. "Por el cual se establece el obligatorio cumplimiento de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y la atención de enfermedades de interés en salud pública". Ministerio de Salud y Protección Social.
[49] Cuando las mujeres o sus sistemas familiares cuenten con prescripción de medicamentos, su administración estará a cargo de la profesional de enfermería, de acuerdo con lo establecido en la Ley 266 de 1996.

4. Gestión del acceso a servicios de salud para población migrante

Considerando que, dentro de la población atendida en la estrategia Casas Refugio se acoge un número importante de mujeres migrantes, que representa a su vez una característica sociodemográfica relevante en la atención porque requiere dentro de las acciones prioritarias, gestionar y promover el acceso efectivo a los servicios de salud, conforme a lo establecido en la Ley Estatutaria 1751 de 2015, el área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud también debe desarrollar acciones de acompañamiento y atención a mujeres migrantes dirigidas a:

- Promover la autonomía y corresponsabilidad en el cuidado de la salud.
- Brindar orientación en salud para la toma de decisiones informadas.
- Facilitar la gestión y articulación con las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) para el acceso a los servicios.

Estas acciones no sustituyen las responsabilidades de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), la Secretaría Distrital de Salud, las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el Ministerio de Salud y Protección Social ni Migración Colombia, entidades responsables de la afiliación, prestación de servicios y garantía del derecho a la salud.

De acuerdo con lo anterior, al ingreso de mujeres migrantes y su sistema familiar, el área realizará la Valoración Inicial del Estado de Salud, en la cual se verifica:

- Condiciones generales de salud
- Antecedentes personales y familiares
- Esquema de vacunación
- Estado de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)

Cuando se identifican barreras de acceso o situaciones que afectan la garantía del derecho a la salud, estas se registran en el expediente individual y se articula con las áreas de Trabajo Social y Jurídica para la gestión de rutas correspondientes.

Entre las situaciones más frecuentes se encuentran:

- Falta de afiliación al SGSSS por estatus migratorio irregular
- Trámite en curso de Permiso por Protección Temporal (PPT)
- Personas con Salvoconducto SC-2 (solicitantes de refugio)
- Ingreso con Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF), que no permite afiliación al sistema

En estos casos, se brinda orientación y acompañamiento para la activación de rutas que permitan el acceso a los servicios de salud, priorizando la atención según el riesgo identificado.

Acciones de gestión y acompañamiento en salud

Las acciones desarrolladas por el área se enmarcan en el enfoque de Atención Primaria en Salud (APS):

- **Promoción de la salud:** educación en autocuidado, salud sexual y reproductiva, hábitos saludables y prevención de violencias.

- **Prevención de la enfermedad:** identificación de riesgos, seguimiento de condiciones de salud y articulación para controles y vacunación.
- **Seguimiento a condiciones de salud:** acompañamiento a tratamientos, adherencia terapéutica y coordinación con las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS).

Las indicaciones médicas emitidas por las IPS son acompañadas y verificadas por el equipo del área, en coherencia con el plan de acción y las orientaciones técnicas de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Rutas de acceso a servicios de salud

Para mujeres migrantes sin afiliación al SGSSS, se priorizan las siguientes acciones:

- Acceso a servicios de urgencias, sin restricción por estatus migratorio
- Acceso a servicios esenciales como vacunación, control prenatal, atención del parto y atención básica
- Orientación para la afiliación al régimen subsidiado o contributivo
- Acompañamiento en la gestión de documentos requeridos, tales como:
    - Permiso por Protección Temporal (PPT)
    - Certificado de trámite del PPT
    - Cédula de extranjería
    - Salvoconducto SC-2
    - Pasaporte (para menores de 7 años)

Así mismo, se promueve la articulación con la oferta institucional disponible en el Distrito Capital para facilitar el acceso a servicios de salud.

Articulación y referenciación a servicios complementarios

Desde el área se realiza la orientación y referenciación a entidades distritales, nacionales y organizaciones de cooperación o acción humanitaria que desarrollen jornadas, brigadas o servicios dirigidos a población migrante, especialmente en casos sin aseguramiento o con barreras de acceso.

Estas acciones tienen un carácter orientador y articulador, y buscan fortalecer la red de apoyo para garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud, en el marco de una atención integral, oportuna y humanizada.

Tabla No. 11 Descripción de actividades de orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
Realizar atención inicial el día del ingreso para verificar el estado general de salud o a más tardar al día siguiente considerando la hora de ingreso. En el mismo sentido, cuando la profesional encargada de la atención inicial en salud observe signos o síntomas relacionados con posible afectación del estado nutricional de la mujer o sus personas a cargo, deberá informar a la nutricionista de la Casa Refugio para que se realice	Individual y Familiar	Garantizar la verificación oportuna del estado general de salud de la mujer y de las personas a su cargo al momento del ingreso a la Casa Refugio o, a más tardar, al día siguiente según la hora de ingreso. Identificar de manera temprana posibles alteraciones en el estado de salud, factores de riesgo, necesidades inmediatas de atención y situaciones que requieran orientación o activación de rutas de atención en salud.

la respectiva valoración del área prontamente.		Detectar oportunamente signos o síntomas asociados a posibles alteraciones del estado nutricional en la mujer o en las personas a su cargo. Facilitar la articulación oportuna con la profesional de nutrición de la Casa Refugio para la realización de la valoración nutricional correspondiente cuando se identifiquen posibles afectaciones del estado nutricional. Contribuir a la valoración integral de las condiciones de salud a nivel individual y familiar, favoreciendo la planificación de acciones de cuidado, seguimiento y acompañamiento desde el área de salud y el equipo interdisciplinario.
Realizar la Valoración Inicial del estado de salud de la mujer y su sistema familiar, así como, verificar la afiliación de la mujer al Sistema General de Seguridad Social en Salud- SGSSS.	Individual y Familiar	La mujer acogida y su sistema familiar cuentan con la valoración inicial en salud. Se identifica el estado actual de salud de la mujer y su sistema familiar, los riesgos en salud que presentan (incluyendo si pertenecen a grupos poblacionales) y las condiciones crónicas o agudas que reciben tratamiento (farmacológico y no farmacológico) o que requieren de la atención en salud, así como, la adherencia a programas de detección temprana, protección específica o de control por grupo de riesgo. Verificación del estado de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, de la mujer y sus personas a cargo. Orientación para las mujeres que no se encuentran afiliadas al SGSSS sobre la ruta para afiliación contando con su voluntariedad. Identificación de tratamientos médicos por gestionar o en curso que requieran acompañamiento del área. Brindar información a las mujeres sobre el consentimiento informado para la administración segura de medicamentos. *Tiempo límite para el desarrollo de la acción: tres (3) días calendario contados a partir del día siguiente del ingreso a Casa Refugio.*
Aplicar los instrumentos de tamizaje dispuestos para la detección de riesgo, en la Valoración Inicial (AMR B de la OMS para la identificación de factores de riesgo	Individual	Se confirman o descartan riesgos en salud, en especial de población prioritaria como son las personas gestantes, lactantes, menores de cinco (5) años, con condiciones crónicas y mujeres con afectaciones físicas derivadas de las violencias ejercidas en su contra.

cardiovascular; Finnish Diabetes Risk Score [FINDRISC])		
Identificación de necesidades en salud y formulación del plan de acción individual y familiar	Individual y Familiar	La mujer acogida y, cuando aplique, su sistema familiar cuentan con un **plan de acción en salud formulado**, basado en los riesgos y condiciones identificadas, que orienta las acciones de acompañamiento, gestión y seguimiento a los servicios de salud durante el tiempo de permanencia en la Casa Refugio.
Reportar novedades y estado actual en salud de las ciudadanas y sus sistemas familiares	Individual y Familiar	Se cuenta con información actualizada sobre las novedades y el estado actual de salud de las ciudadanas acogidas en la Casa Refugio y de sus sistemas familiares, la cual es reportada oportunamente al equipo interdisciplinario de la Casa Refugio y a la Secretaría Distrital de la Mujer para el seguimiento de las situaciones identificadas y la toma de decisiones en el marco de la Estrategia Casas Refugio. *Tiempo límite para el desarrollo de la acción: Diariamente o de manera inmediata cuando se presente algún evento o novedad relacionada con la salud de las ciudadanas o de las personas a su cargo.*
Demanda inducida y orientación para el acceso a los procesos y servicios de salud, según las necesidades en salud y la identificación de riesgos.	Individual y Familiar	La mujer cuenta con información necesaria para gestionar su derecho a la salud y acceder a los servicios que requiere ella y su sistema familiar cuando aplique. Direccionamiento a los servicios de salud requeridos o solicitados por la mujer y su sistema familiar. Registro oportuno y completo de los acompañamientos y seguimientos realizados en el formato FO-73, garantizando la trazabilidad de la acción, los resultados de la gestión, lo cual se constituye en el soporte para reconocimiento del gasto de transporte (cuando aplique). Para los casos que requieran activación de rutas de atención en salud mental o nutrición, las acciones de orientación, gestión y seguimiento se desarrollarán con el apoyo de las profesionales de las áreas correspondientes, en articulación con el área de orientación en salud de la Casa Refugio. *Tiempo límite para el desarrollo de la acción: De manera inmediata cuando se identifique la necesidad de atención en salud o algún factor de riesgo en la mujer o en las personas a su cargo. La demanda inducida y la orientación para el acceso a los servicios de salud se realizarán oportunamente y su seguimiento se efectuará conforme a lo establecido en el Plan de Acción.*

Activación, orientación y acompañamiento para el acceso a rutas y servicios de salud	Individual y Familiar	La mujer acogida y, cuando aplique, su sistema familiar acceden a los servicios de salud requeridos dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), de acuerdo con su curso de vida y condiciones de salud. Las mujeres acogidas reciben orientación sobre la Ruta Integral de Promoción y Mantenimiento de la Salud (RPMS) y las Rutas Integrales de Atención en Salud para grupos de riesgo, facilitando su acceso y continuidad en la atención. Se fortalece la gestión para el acceso oportuno a los servicios de salud requeridos por parte de las EAPB. Se contribuye al mantenimiento de la condición de salud sin complicaciones y a la disminución de la sintomatología asociada a eventos en salud.
Apoyar la gestión para la superación de barreras de acceso a los servicios de salud, de acuerdo con las características poblacionales de la mujer y su sistema familiar.	Individual y Familiar	En corresponsabilidad con la mujer se brinda apoyo en la notificación a la EAPB (Entidad Administradora de Planes de Beneficios) respectiva, sobre las diferentes barreras de acceso a los servicios de salud, que pueden ser administrativas o relacionadas con la oportunidad del servicio, la portabilidad y el traslado de IPS. Se coordina con las áreas jurídica y de trabajo social la gestión y el seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) relacionadas con la prestación de servicios de salud, con el fin de garantizar la respuesta oportuna por parte de las entidades competentes y la protección del derecho a la salud de las ciudadanas y sus sistemas familiares. Se coordina con el área jurídica la gestión de los recursos jurídicos requeridos y con el área de trabajo social las acciones relacionadas con el aseguramiento en salud, incluyendo procesos de afiliación, traslado de EPS, portabilidad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) y demás gestiones necesarias, con el fin de garantizar el acceso oportuno de las ciudadanas y sus sistemas familiares a los servicios de salud.
Activación de rutas de atención para las mujeres o personas a cargo con riesgo o presencia de trastornos mentales y del comportamiento debido al uso de sustancias psicoactivas.	Individual y familiar	Se identifican oportunamente factores de riesgo asociados al consumo de sustancias psicoactivas y a posibles afectaciones en la salud mental de las mujeres acogidas y sus personas a cargo, facilitando su orientación y canalización a los servicios correspondientes. Las mujeres reciben información general sobre los riesgos asociados al consumo de SPA y las rutas de

		atención en salud mental disponibles dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Se brinda apoyo en la activación de las rutas de atención en salud mental y consumo de SPA, en articulación con el área de psicología y las entidades del sistema de salud cuando se identifiquen necesidades de atención. Se fortalece la gestión para el acceso oportuno a procesos de valoración, prevención o tratamiento en salud mental y consumo de SPA, mediante la orientación y canalización a los servicios correspondientes.
Realizar acompañamiento para iniciar o continuar planes de manejo en casa de tratamientos farmacológicos y no farmacológicos, relacionados con eventos crónicos o agudos en salud.	Individual y Familiar	La mujer acogida y, cuando aplique, su sistema familiar cuentan con orientación y acompañamiento para el uso seguro de los medicamentos y la continuidad de los tratamientos indicados, favoreciendo la adherencia a las recomendaciones médicas y el manejo adecuado de su condición de salud.
Implementar acciones para la promoción de la salud.	Individual, Familiar y Colectivo	Se fomenta la creación de hábitos que promuevan la salud en las mujeres acogidas y sus sistemas familiares mediante la educación para la salud, desde el componente primario, con enfoque de curso de vida Se orienta a la mujer y su sistema familiar sobre información básica y procedimientos en salud. La mujer y su sistema familiar incorporan en su cotidianidad prácticas de hábitos saludables y usan los conocimientos adquiridos para la toma de decisiones en salud. *Tiempo para el desarrollo de la acción: Mínimo dos veces al mes, mediante espacios de educación para la salud dirigidos a las mujeres acogidas y a sus sistemas familiares, de acuerdo con las necesidades identificadas en la valoración inicial o durante el proceso de acompañamiento, promoviendo la adopción de hábitos y prácticas que favorezcan el bienestar y el autocuidado.*

Implementar acciones para la prevención de la enfermedad y gestión del riesgo en salud.,	Individual, Familiar y Colectivo	Se fomenta la adopción de hábitos preventivos que reduzcan el riesgo o complicaciones de enfermedades en las mujeres acogidas y sus sistemas familiares, mediante la educación para la salud, desde el componente complementario, con enfoque de curso de vida. Se brinda orientación a la mujer y su sistema familiar sobre medidas de prevención, identificación temprana de factores de riesgo y procedimientos básicos en salud. La mujer y su sistema familiar incorporan en su vida diaria prácticas preventivas y aplican los conocimientos adquiridos para la detección y control oportuno de enfermedades. *Frecuencia de la acción: Mínimo dos veces al mes, de acuerdo con las necesidades en salud y los factores de riesgo identificados en la valoración inicial o durante los seguimientos realizados a la mujer y su sistema familiar. En caso de identificarse situaciones que requieran intervención prioritaria, se desarrollarán acciones adicionales orientadas a la prevención de la enfermedad y la gestión del riesgo en salud.*
Educación en salud sexual y reproductiva	Individual, Familiar y Colectivo	Se brinda orientación en salud sexual y reproductiva a las mujeres acogidas y sus sistemas familiares, mediante el fomento de la autonomía y la toma de decisiones informadas, el acceso a servicios de salud sexual y reproductiva, el reconocimiento de los derechos sexuales y reproductivos, la prevención de embarazos no planeados, las infecciones de transmisión sexual (ITS) y las estrategias de detección temprana y tratamiento. *Tiempo para el desarrollo de la acción: Mensualmente, de acuerdo con las necesidades en salud identificadas en la valoración inicial o durante los seguimientos realizados. En caso de identificarse situaciones que requieran intervención prioritaria, se brindará orientación adicional de manera individual o familiar.*
Se brinda apoyo en la identificación y gestión para la notificación de eventos de interés en salud pública, en articulación con las entidades	Individual/ familiar	Los eventos de interés en salud pública[50] identificados en las mujeres acogidas y sus sistemas familiares son informados oportunamente y gestionados en articulación con las entidades competentes responsables de su notificación al Sistema de Vigilancia en Salud Pública, garantizando el seguimiento de las situaciones identificadas.

[50] Incluye eventos relacionados con salud mental (SISVECOS), estado nutricional (SISVAN) y demás eventos o patologías de interés en salud pública que requieran reporte al SIVIGILA, conforme a la normatividad vigente.

competentes responsables del reporte al Sistema de Vigilancia en Salud Pública, de acuerdo con los lineamientos establecidos.		
Realizar llamado al Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE) 123, en situaciones emergencias en salud que requieren atención inmediata por el servicio de salud.	Individual / familiar	Las situaciones de emergencia o alto riesgo en salud identificadas en las mujeres acogidas y sus sistemas familiares son gestionadas oportunamente mediante la activación del Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE) 123, facilitando el acceso a la atención inmediata por parte de los servicios de salud. Las acciones realizadas frente a la emergencia, incluyendo el reporte efectuado, el acompañamiento brindado y el seguimiento al evento, quedan debidamente registradas y soportadas en los formatos o registros establecidos, garantizando la trazabilidad de la atención.
Hacer seguimiento al Plan de Acción de la mujer y su sistema familiar.	Individual y Familiar	Se identifican los avances en las gestiones o atenciones definidas en el Plan de Acción de la mujer y su sistema familiar, de acuerdo con las líneas de acción del área, así como los tratamientos médicos que se encuentren adelantando en las **IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud)**. Asimismo, se identifican dificultades o barreras que puedan afectar el proceso de atención o el acceso a los servicios de salud, relacionadas con las **EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios)** o con situaciones de aseguramiento en salud, tales como procesos de afiliación, verificación del estado de aseguramiento o casos de no afiliación, incluyendo situaciones particulares como las de mujeres extranjeras. *Tiempos para el desarrollo de la acción: mensualmente e interdisciplinario o antes cuando la mujer o personas de su sistema familiar esté recibiendo atención médica especializada o siga un tratamiento de salud que requiera seguimiento antes del cumplimiento del seguimiento mensual.*
Proyectar los insumos para la elaboración del Informe de Egreso con información del área, detallando aspectos del plan de atención, los logros, avances y dificultades identificadas en el proceso de atención de la mujer y de las personas a su cargo.	Individual y Familiar	La mujer y su sistema familiar cuentan con un informe que consolida el proceso de atención integral desarrollado durante su permanencia en la Casa Refugio. *Tiempo para el desarrollo de la acción: Al finalizar el proceso de acogida en la Casa Refugio, en los casos de egreso, con previo aviso o sin previo aviso.*

Notas: En relación con el registro de acciones dentro del Plan de Acción asociadas al uso de insumos (tapabocas, cofias, jeringas, vendas elásticas, vendas de algodón, medicamentos y demás elementos contemplados en el anexo técnico para el desarrollo de acciones desde el área de Orientación, Gestión y Seguimiento de Servicios en Salud), se establece que:

Cada utilización de insumos deberá contar con el respectivo soporte del seguimiento o gestión realizada, debidamente registrado en el Plan de Acción, especificando en el formato correspondiente, de manera clara, la fecha, cantidad y justificación del uso, en correspondencia con el evento en salud que motive su requerimiento, atendiendo además los lineamientos definidos por el equipo técnico de apoyo a la supervisión.

En ningún caso, el uso de estos insumos deberá responder a entregas indiscriminadas o sin sustento técnico.

Estos registros serán objeto de verificación durante los procesos de acompañamiento técnico del área y en el marco de la supervisión de costos en salud.

Asimismo, en relación con las autorizaciones para la compra de insumos a demanda ("gastos a demanda" u otros gastos), estas deberán contar con validación y autorización previa por parte de la referenta técnica del área que identifique la necesidad, así como de las áreas administrativa, financiera y contable.

En este sentido, la solicitud de autorización deberá estar acompañada de los soportes de seguimiento y/o gestión que evidencien las acciones implementadas para eliminar la barrera que limita la adquisición autónoma por parte de la ciudadana o de las entidades responsables, así como la justificación para el reconocimiento del rubro correspondiente.

Igualmente, la autorización estará sujeta a la periodicidad que se determine, de acuerdo con los avances jurídicos orientados a la eliminación de barreras administrativas externas, cuando aplique.

En los casos de pediculosis capitis identificados en mujeres, niñas y niños en Casas Refugio, se establecen las siguientes orientaciones:

- La solicitud de insumos (champú y peines) deberá ser remitida previamente por la referente del área de Gestión, Orientación y Seguimiento de Servicios en Salud, quien emitirá el aval mediante correo electrónico.
- Dicha solicitud deberá estar acompañada del registro de la acción en el plan de acción, evidenciando la orientación individual o grupal (en el caso de jornadas), por expediente, sobre la pediculosis, los cuidados y el uso adecuado del insumo.
- En menores de 2 años, esta actividad no podrá ejecutarse de manera autónoma. Se requerirá valoración médica previa, con los respectivos soportes de formulación y/o autorización correspondiente.

9.2.4.2. Acciones de orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud – Nutrición.

El *área de nutrición* contribuye al restablecimiento del derecho a la alimentación de las mujeres, niños, niñas y adolescentes acogidos, mediante estrategias que garantizan el suministro de una alimentación nutritiva y de calidad, acorde con la edad, sexo, estado de salud, necesidades nutricionales, costumbres, prácticas culturales y otras necesidades particulares. Al mismo tiempo, se promueven hábitos de vida

saludable a través de la participación en procesos formativos, tanto individuales como colectivos, que favorecen la mejora continua del bienestar de estas personas.

En lo que respecta a la atención de mujeres rurales y/o campesinas, así como a la prestación del servicio de alimentación y el acompañamiento nutricional, es fundamental tener en cuenta que la población rural continúa siendo una de las más vulnerables frente a la inseguridad alimentaria y nutricional en el país y el mundo.

Colombia, mantiene una de las tasas más altas de desigualdad en el mundo y ciertos grupos poblacionales siguen siendo los más afectados, entre ellos "*la población rural, y en particular las mujeres, los pueblos indígenas, las comunidades afrodescendientes, los jóvenes y las víctimas del conflicto armado"*[51]. Dentro de las limitantes, que los mantiene en una condición de vulnerabilidad, y condicionan la garantía de sus derechos humanos, se destacan "*las consecuencias del conflicto armado, la degradación ambiental, la desatención a las zonas rurales y la discriminación históricamente arraigada en la sociedad y las instituciones"*[52], enfrentando formas de discriminación, que perpetúa las condiciones de pobreza de esta población y la falta de seguridad alimentaria que genera a la vez, malnutrición en la población infantil.

El informe de seguridad alimentaria en Colombia realizado a partir de la Encuesta Nacional de Calidad de Vida 2022, concluye: "*Respecto a la prevalencia de la inseguridad alimentaria en las cabeceras municipales en comparación con la prevalencia en áreas rurales (centros poblados y rural disperso), los resultados indican que 27 de cada 100 hogares urbanos experimentaron inseguridad alimentaria moderada o grave, mientras que en hogares rurales la prevalencia fue mayor con 33 de cada 100 hogares en esta situación*"[53]

De acuerdo con el documento publicado por el Programa Mundial de Alimentos (PMA/WFP) en 2024, se evidenció una mejora en la seguridad alimentaria de la población colombiana en comparación con los datos reportados en 2022. En este período, *"se logró una reducción de 2,5 millones de personas en situación de inseguridad alimentaria moderada o severa. Esta mejora pudo estar relacionada con la disminución en los niveles de inflación y en las cifras de desempleo. Sin embargo, es importante destacar que el 51 % de los hogares aún se encuentran en una situación de seguridad alimentaria marginal, lo que los hace vulnerables a caer en inseguridad alimentaria ante diversos factores de orden territorial, nacional o global*[54] Además, esta problemática ya no se presenta únicamente en contextos rurales, sino que también se evidencia de manera creciente en zonas urbanas, debido a la alta concentración de población en las ciudades.

En este sentido el acompañamiento nutricional brindado en la Casa Refugio Rural juega un papel importante en la identificación de necesidades alimentarias de las mujeres rurales y/o campesinas y el desarrollo de acciones dirigidas a garantizar el derecho a la alimentación de calidad.

---

[51] Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura – FAO. Recuperado de https://www.fao.org/colombia/fao-en-colombia/colombia-en-una-mirada/zh/

[52] Ibídem

[53] Nota Estadística Inseguridad Alimentaria en Colombia. Análisis a partir de la medición del indicador 2.1.2 en la Encuesta Nacional de Calidad de Vida 2022. Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura – FAO. 2022. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/notas-estadisticas/NotaEstadistica-FIES-DANE-FAO.pdf

54 PMA, Programa Mundial de Alimentos. (02 de 2024). *Programa Mundial de Alimentos.* Obtenido de Evaluación de Seguridad Alimentaria para la Población Colombiana 2024: https://colombia.un.org/sites/default/files/2024-03/Evaluaci%C3%B3n%20de%20Seguridad%20Alimentaria%20-%20Resumen%20Ejecutivo.pdf

Como parte de las actividades que desarrolla esta área, se encuentran las relacionadas a la atención directa de las mujeres y sus personas a cargo, las cuales se dan en tres etapas:

a) *Identificación:* a través de la valoración inicial se identificarán las necesidades y/o problemas de salud y nutrición que deberán ser abordados durante el tiempo de permanencia en la Casa Refugio.
b) *Acción:* la profesional en nutrición elaborará, en conjunto con el sistema familiar acogido, un plan de acción que se desarrollará durante el tiempo de acogida, con el objetivo de mantener o recuperar el estado nutricional y fomentar la adopción de nuevos hábitos de vida saludables.
c) *Seguimiento:* el seguimiento de los casos de malnutrición por déficit o exceso se realizará con una frecuencia quincenal o mensual. En los casos sin alteraciones nutricionales, el seguimiento será bimensual, con el objetivo de monitorear el consumo de alimentos y el estado nutricional y ajustar el plan de acción si es necesario.

A continuación, se describen las acciones a implementar en el modelo integral de Casas Refugio:

Tabla No. 12. Descripción de actividades del proceso de atención alimentario y nutricional de las personas acogidas en Casa Refugio Modalidad Rural.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
Participar de los espacios del encuadre.	Individual	La mujer participa en el espacio interdisciplinario de encuadre liderado por la coordinadora técnica, con el fin de informará sobre el objetivo y alcance del área e identificará las expectativas durante su permanencia. *Tiempo límite para el desarrollo de la acción: tres (3) días siguientes al ingreso de la ciudadana.*
Realizar la valoración inicial de nutrición de la mujer y su sistema familiar.	Familiar e Individual	La mujer y su sistema familiar cuentan con la valoración inicial de nutrición. Identificar el estado de salud, antecedentes o alteraciones nutricionales, hábitos, entre otros aspectos importantes a tenerlos en cuenta en la elaboración del plan de acción. *Tiempo límite para el desarrollo de la acción: tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente al ingreso a Casa Refugio.*
Elaborar el plan de acción para la mujer y su sistema familiar.	Individual y Familiar	Un plan de acción formulado en común acuerdo con la mujer y sus personas a cargo (cuando aplique) en el que se establezcan las acciones a desarrollar en los diferentes niveles de atención (individual, familiar y colectivo). Este plan deberá responder a las necesidades y características del sistema familiar y a los propósitos de las etapas de atención. *Tiempo límite para el desarrollo de la acción: tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente al ingreso a Casa Refugio.*
Participar en los seguimientos al plan de acción interdisciplinares.	Individual y Familiar	La profesional en nutrición participa en los seguimientos mensuales al plan de acción interdisciplinario de cada sistema familiar acogido, con el fin de brindar sus aportes sobre los avances, logros, dificultades y retos que se presenten en el proceso de atención por parte del área. Asimismo, propone

		estrategias de solución frente a posibles inconvenientes o ajustes al plan. *Tiempo límite para el desarrollo de la acción: treinta (30) días calendario.*
Llevar a cabo el seguimiento a los planes de acción.	Familiar e Individual	Los sistemas familiares cuentan con un seguimiento nutricional y de su plan de acción cada dos meses, mientras que los niños, niñas, adolescentes y mujeres con estados de malnutrición son monitoreados mensualmente: • Niñas y niños menores de cinco años con riesgo o desnutrición aguda moderada o severa. • Niños y niñas mayores de cinco años con riesgo de delgadez o delgadez. • Niñas y niños menores de cinco años con obesidad. • Mujeres adultas en período de lactancia o gestación en estado de delgadez. • Mujeres adultas con clasificación de obesidad. Conocer y socializar los avances, logros, dificultades o retos presentados en cuanto al mantenimiento y/o recuperación del estado nutricional, así como el seguimiento de las actividades definidas en el Plan de Acción acordando ajustes de ser necesario o la continuidad de este. Nota: el registro de estos puede quedar incluido en los seguimientos al plan de acción interdisciplinario, con el fin de evitar la duplicidad de información. *Tiempo límite para el desarrollo de la acción: cada dos (2) meses para todos los sistemas familiares acogidos de acuerdo con su fecha de valoración de inicio y cada treinta (30) días calendario en casos de malnutrición.* *En niños y niñas con desnutrición aguda moderada o severa se realizará un seguimiento cada quince (15) días calendario hasta lograr llegar al estado de riesgo.*
Activar la ruta de atención a las alteraciones nutricionales.	Individual y Red de Apoyo Institucional	Articulación con el área de Orientación y Gestión en Servicios de Salud u otra área técnica que se considere necesaria de acuerdo con el caso. Los niños y niñas menores de cinco años clasificados con riesgo o desnutrición aguda moderada o severa, según la gravedad del caso (presenta o no signos de alarma), cuentan con una cita médica programada o son traslados de inmediato al servicio de urgencias de la Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB) correspondiente. Asimismo, son registrados en la matriz de casos de riesgo o desnutrición aguda, la cual es compartida con la Secretaría Distrital de Salud. Esta información también se consigna en el formato dispuesto por la Secretaría Distrital de la Mujer para que haga parte del expediente del sistema familiar.

		Como parte de la ruta de atención a las alteraciones nutricionales, la nutricionista también deberá articular con el área de Salud en los siguientes casos: sobrepeso u obesidad, aplicable en todos los ciclos vitales, y anemia de origen nutricional en niños y niñas menores de cinco años. De esta articulación se dejará constancia en el formato correspondiente. Reporte de las barreras de acceso a los servicios de salud en estos casos. *Tiempo para el desarrollo de la acción: cuando se identifique.*
Acompañamiento asistencial y seguimiento a la adherencia al proceso nutricional	Familiar e Individual	Garantizar el acceso y la asistencia de las ciudadanas y sus sistemas familiares a las citas de atención nutricional mediante el acompañamiento asistencial, cuando las condiciones del caso lo requieran. Asegurar el registro oportuno y completo de los acompañamientos y seguimientos realizados en el formato correspondiente, garantizando la trazabilidad de las acciones y el soporte para el reconocimiento del gasto de transporte. Fortalecer la adherencia de las ciudadanas a los procesos de atención nutricional mediante intervenciones de seguimiento, orientación y resolución de barreras que puedan afectar la continuidad del tratamiento o el cumplimiento de las recomendaciones nutricionales. *Tiempo para el desarrollo de la acción: cuando se identifique o requiera.*
Apoyar la implementación del Pacto de Convivencia.	Familiar, Individual o Colectivo	La profesional socializa el pacto de convivencia de forma individual o colectiva haciendo énfasis en lo relacionado al área de nutrición y el servicio de alimentos. Identifica y registra de manera oportuna las faltas al Pacto de convivencia y se socializan a la mujer y su sistema familiar. *Tiempo para el desarrollo de la acción: apoyo en la socialización cuando de acuerdo con la disponibilidad y organización de la Casa Refugio el área de trabajo social no puede realizar la acción.* *El registro de faltas se hará cuando se identifique situaciones que afectan el cumplimiento o se constituyen en falta.*

Realizar la valoración nutricional de egreso de la mujer y su sistema familiar.	Familiar e Individual	La mujer y sus personas a cargo cuentan con una valoración nutricional de egreso de manera individual. La profesional ofrece recomendaciones alimentarias que permitan a la mujer y su núcleo familiar mantener un adecuado estado nutricional y hábitos saludables, incluso fuera de la Estrategia de Casas Refugio. *Tiempo para el desarrollo de la acción: cuando sea solicitado por la mujer. Si el egreso ocurre sin previo aviso, la profesional deberá dejar constancia de ello en el cierre del plan de acción.* *Adicionalmente, si entre la valoración inicial o el seguimiento bimensual del plan de acción y la valoración de egreso transcurren menos de quince (15) días calendario, se podrá omitir el desarrollo de esta acción, ya que no se anticipan cambios antropométricos significativos en la persona.*
Apoyar en la elaboración de un Informe de Egreso.	Familiar	La mujer y su sistema familiar disponen del informe de egreso, en el cual se detallan aspectos del plan de acción, avances, logros y dificultades del proceso integral brindado en la Casa Refugio. *Tiempo para el desarrollo de la acción: cuando el egreso sea solicitado por la mujer o se presente sin previo aviso.*
Realizar encuentros colectivos por área o interdisciplinarios.	Familiar y Colectivo	La nutricionista realiza como mínimo un encuentro colectivo con las mujeres y otro con las niñas, niños y adolescentes acogidos, a través de los cuales reciben información sobre alimentación, nutrición, salud, manejo de residuos sólidos, prevención de desperdicio de alimentos, entre otros temas Asimismo, la profesional participa con otras áreas técnicas en el desarrollo de encuentros colectivos interdisciplinarios para las personas acogidas. *Tiempo límite para el desarrollo de la acción: treinta (30) días calendario.*
Implementar estrategias individuales sobre lactancia materna.	Individual y Familiar	Las mujeres en período de gestación o lactancia materna reciben información sobre alimentación saludable, lactancia materna, alimentación complementaria, entre otros temas relevantes según el caso. *Tiempo límite para el desarrollo de la acción: treinta (30) días calendario.*
Realizar un seguimiento al consumo y la tolerancia de los alimentos servidos a los sistemas familiares.	Individual y Familiar	La profesional registra las pruebas organolépticas en las que participe, correspondientes a las diferentes preparaciones y alimentos servidos en los tiempos de comida. Se identifican problemas, como alergias, intolerancias o aversiones, o la ausencia de estos, respecto al consumo de los alimentos servidos.

		Tiempo para el desarrollo de la acción: diario, en los seis tiempos de comida, o como mínimo en los tres principales (desayuno, almuerzo y cena).
Solicitar la aprobación de compra y determinar la cantidad a suministrar de fórmula láctea a bebés y bebas menores de un (1) año.	Individual	La profesional identifica la necesidad de compra y suministro de fórmula láctea para bebés menores de un año, considerando los antecedentes, el estado de salud o las recomendaciones de los profesionales de salud de la EAPB. La nutricionista envía la solicitud de autorización para la compra y suministro de fórmula láctea al equipo de apoyo de la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer. La mujer recibe información sobre el consumo y manejo adecuado de las fórmulas lácteas, así como sobre la no utilización de biberones ni chupos. Esta educación queda registrada en el formato correspondiente. Coordina con el área de Gestión en Salud el suministro de fórmula láctea a los bebés o bebas a quienes se les haya autorizado o enviado desde la EAPB. *Tiempo para el desarrollo de la acción: cuando se requiera.*
Realizar sesiones individuales de educación alimentaria y nutricional a las personas acogidas.	Familiar e Individual	Las personas que reciben refrigerio nocturno cuentan con una sesión individual de educación alimentaria y nutricional, destinada a mejorar sus hábitos y, por ende, su estado de salud y nutrición. Las mujeres con bebés, entre los seis (6) y doce (12) meses de edad, reciben educación sobre un adecuado esquema de alimentación complementaria acorde con la edad, con el fin de promover hábitos adecuados, así como un buen estado de salud y nutrición. En otros casos relacionados con el área, como rechazo de alimentos, dificultades en el consumo de alimentos, ansiedad alimentaria, entre otros, también se realiza una intervención individual. Estas acciones se registran en el formato correspondiente, como parte del expediente del sistema familiar. *Tiempo límite para el desarrollo de la acción: treinta (30) días calendario en los casos de refrigerio nocturno; en los demás, según necesidad.*
Realizar el seguimiento a que tienen derecho las mujeres egresadas.	Individual	La profesional realiza el seguimiento post-egreso a la(s) mujer(es) asignada(s) para identificar el cumplimiento de los acuerdos establecidos al egreso, así como factores de riesgo asociados a la violencia basada en género. *Tiempo límite para el desarrollo de la acción: seguimiento de las 24 horas y/o cada treinta (30) días calendario.*
Apoyar desde su área la elaboración de informes	Individual/ Familiar	La persona o entidad solicitante dispone del informe de atención, en el cual se detallan todas las acciones realizadas por cada área

de los procesos de atención de las mujeres acogidas.		con las mujeres y sus personas a cargo durante la permanencia en la Casa Refugio. *Tiempo para el desarrollo de la acción: cuando sea solicitado por la mujer o alguna entidad.*

En articulación con otras profesionales de la Casa Refugio, en el área se llevan a cabo diversas actividades enfocadas en brindar una mejor atención a las mujeres y sus sistemas familiares, así como en dar cumplimiento a la normatividad sanitaria y a los requerimientos de los entes de control territoriales. A continuación, se especifican cada una de estas acciones, el responsable y lo esperado por la Secretaría Distrital de la Mujer durante la ejecución del contrato:

Tabla No. 13. Descripción de actividades del servicio de alimentos y saneamiento básico en la Casa Refugio Modalidad Rural.

Acciones	Responsable	Resultados esperados
Contar con acta o concepto higiénico sanitario **Favorable** emitido por la autoridad competente, correspondiente al domicilio donde funciona la Casa Refugio y el servicio de alimentos. Si no se cuenta con este soporte, debe estar la solicitud de visita de inspección sanitaria a la autoridad competente, no mayor a un (1) mes.	Coordinadora administrativa	El operador deberá solicitar al ente territorial competente la visita a la Casa Refugio para obtener el concepto higiénico-sanitario del establecimiento y del servicio de alimentos, los cuales deberán estar vigentes durante todo el período del contrato. *Tiempo para el desarrollo de la acción: previo a la firma del acta de inicio.*
Elaborar un Plan de Saneamiento Básico (PSB), un Plan de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y un Plan de Medidas Correctivas y Preventivas.	Coordinadora administrativa	Antes de la firma del acta de inicio del contrato, el operador deberá elaborar un Plan de Saneamiento Básico, un Plan de Buenas Prácticas de Manufactura y un Plan de Medidas Preventivas y Correctivas para Enfermedades Transmitidas por Alimentos, y enviará estos documentos a los apoyos de supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer para su revisión y aprobación. El Plan de Saneamiento Básico y el de Buenas Prácticas deben incluir un plan de capacitación a ejecutar mes a mes. *Tiempo para el desarrollo de la acción: disponer desde el inicio de la operación de la Casa Refugio y modificar por solicitud de la Secretaría Distrital de la Mujer, Secretaría Distrital de Salud o la actualización de alguna normatividad sanitaria en el país.*
Socializar el plan de BPM y PSB al talento humano de la Casa Refugio de acuerdo con el programa de capacitación continuo y permanente.	Nutricionista	Las operarias de cocina y las operarias de aseo reciben información sobre buenas prácticas de manipulación e higiene básica, con el fin de garantizar la calidad e inocuidad de las preparaciones servidas y el mantenimiento adecuado de las instalaciones de la Casa Refugio.

		La profesional elaborará una evidencia de estas dos actividades y realizará los pre y post test correspondientes. *Tiempo para el desarrollo de la acción: treinta (30) días calendario.*
Implementar y diligenciar de manera correcta las listas de chequeo del plan de saneamiento básico: 1) limpieza y desinfección, 2) control e inspección de plagas, 3) hermeticidad, 4) elementos en desuso y 5) evacuación de residuos.	Coordinadora administrativa Apoyo administrativo Nutricionista Operarias de servicios generales	Formatos diligenciados de manera continua para llevar un control y cumplimiento del Plan de Saneamiento Básico de la Casa Refugio. *Tiempo para el desarrollo de la acción: diario y semanal.*
Implementar y diligenciar de manera correcta las listas de chequeo del servicio de alimentación: 1) recepción de materias primas, 2) verificación de proveedores, 3) temperaturas de equipos de refrigeración y congelación, 4) temperaturas de alimentos o preparaciones y 5) evaluación de características organolépticas.	Coordinadora administrativa Apoyo administrativo Nutricionista Operarias de cocina o manipuladoras de alimentos	Formatos diligenciados de manera continua para llevar un control de las materias primas y proveedores, el estado de los equipos de almacenamiento y la inocuidad de las preparaciones. La evaluación de las características puede ser realizada por la nutricionista o cualquier profesional de la Casa Refugio durante los seis (6) tiempos de comida, o como mínimo en los tres (3) principales (desayuno, almuerzo y cena). Estas profesionales serán responsables de diligenciar el formato correspondiente. No obstante, la nutricionista y el apoyo administrativo garantizarán que las listas de chequeo estén siempre actualizadas. *Tiempo para el desarrollo de la acción: diario y semanal.*
Publicar los ciclos de menús en un lugar visible para las manipuladoras de alimentos y sistemas familiares acogidos.	Nutricionista	Los ciclos de menús deberán ser exhibidos en el servicio de alimentos y en un lugar común de la Casa Refugio, con el fin de que sean de conocimiento general para las personas acogidas. *Tiempo para el desarrollo de la acción: disponer desde el inicio de la operación de la Casa Refugio.*
Desarrollar una capacitación mensual sobre los siguientes temas: minuta patrón, ciclos de menús, intercambios de alimentos, estandarización de recetas y gramajes o tamaños de porción servida, dirigido a las operarias de cocina.	Nutricionista	Las operarias de cocina o manipuladoras de alimentos reciben información sobre la minuta patrón, ciclos de menú, listas de intercambios, entre otros temas, con el fin de garantizar el cumplimiento del Anexo Técnico y asegurar el aporte adecuado de energía y nutrientes para cada persona acogida. El ejercicio de estandarización de porciones se realizará para un tiempo de comida de un menú de

		manera aleatoria, hasta cubrir la totalidad de las preparaciones. En cuanto a la estandarización de recetas, se abordarán tres cada mes, priorizando las más complejas, con el fin de garantizar el conocimiento de las operarias de cocina y la correcta ejecución de las mismas. La nutricionista elaborará una evidencia de esta actividad y realizará los pre y post test correspondientes. *Tiempo para el desarrollo de la acción: treinta (30) días calendario.*
Dar cumplimiento, seguimiento, control y verificación a la minuta patrón y al ciclo de menú establecido, mediante la verificación diaria de las preparaciones y los gramajes de las porciones servidas.	Coordinadora administrativa Apoyo administrativo Nutricionista Operarias de cocina o manipuladoras de alimentos	La nutricionista deberá garantizar el cumplimiento de la minuta patrón mediante la verificación diaria de las preparaciones servidas y la toma de gramajes en los diferentes tiempos de comida y grupos de edad. Esta información será registrada en el formato correspondiente. La nutricionista y apoyo administrativo estará atenta al adecuado diligenciamiento de la lista de chequeo y, algunos días, podrá apoyar la verificación de gramajes según las instrucciones recibidas de la nutricionista. *Tiempo para el desarrollo de la acción: diario.*
Solicitar la autorización de modificaciones al ciclo de menú al apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer.	Coordinadora administrativa Nutricionista	La profesional en nutrición podrá solicitar, al apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer, la autorización para realizar modificaciones en los menús por alguna de las siguientes razones: • **Celebración de fechas especiales:** Navidad, Fin de Año, Día de los niños y niñas, cumpleaños, entre otros. • **Falta de materias primas:** cuando el operador no cuente con los insumos necesarios para la elaboración del menú debido a que el proveedor no los entregó por paros, olas invernales, productos fuera de mercado u otras circunstancias. • **Promoción de variedad y enriquecimiento de la oferta alimentaria:** mensualmente, el operador deberá solicitar la modificación de un tiempo de comida o más de cualquier menú del ciclo. *Tiempo para el desarrollo de la acción: mensual o cuando se requiera.*
Realizar la solicitud de compra de alimentos, según la ocupación de la Casa Refugio y el ciclo de menús planeado.	Coordinadora administrativa	El operador deberá contar con la factura de compra y las listas de chequeo de recepción de materias primas para cada uno de los pedidos de alimentos que lleguen a la Casa Refugio. Asimismo,

	Apoyo administrativo Nutricionista Operarias de cocina o manipuladoras de alimentos	diligenciará el formato de verificación de proveedores. *Tiempo para el desarrollo de la acción: semanal o cuando se requiera para el cumplimiento de los ciclos de menús.*
Contar con los conceptos higiénico-sanitarios de los proveedores de alimentos, con una expedición no mayor a un año.	Coordinadora administrativa	El operador de la Casa Refugio deberá entregar los conceptos higiénico-sanitarios del establecimiento comercial y del transporte de alimentos, así como los carnés o cursos de manipulación de cada uno de los proveedores con los que cuente. *Tiempo para el desarrollo de la acción: entregar al inicio de la operación de la Casa Refugio o cuando se presente el vencimiento de estos documentos (anual).*
Verificar que los alimentos (carnes, verduras, frutas, lácteos, huevos y no perecederos) se encuentran en buen estado (sin magulladuras, sobre madurados, sin mal olor, sin moho, sin viscosidad y no vencidos) de acuerdo con lo descrito en el Plan de Buenas Prácticas de Manufactura de la Casa Refugio.	Coordinadora administrativa Nutricionista Operarias de cocina o manipuladoras de alimentos	Evitar el deterioro y la pérdida de alimentos en la Casa Refugio mediante el método de primeras entradas, primeras salidas (PEPS) y la rotulación de los productos almacenados en anaqueles, canastillas y equipos de frío. *Tiempo para el desarrollo de la acción: diario.*
Realizar la toma de contramuestras de los alimentos o preparaciones servidas en Casa Refugio.	Apoyo administrativo Nutricionista Operarias de cocina o manipuladoras de alimentos	Las operarias de cocina toman contramuestras de cada uno de los alimentos y preparaciones servidas en los diferentes tiempos de comida con el fin de identificar posibles Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA). Esta actividad deberá registrarse en el formato correspondiente para llevar un control. La nutricionista supervisará el proceso y almacenamiento correcto de las contramuestras, y el apoyo administrativo del diligenciamiento adecuado de la lista de chequeo. *Tiempo para el desarrollo de la acción: diario.*
Identificar y reportar de forma oportuna los casos de brotes de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA).	Nutricionista Área de Orientación y Gestión de Servicios en Salud Coordinadoras técnica y administrativa	La nutricionista coordinará con el área de Orientación y Gestión en Servicios en Salud para identificar casos relacionados con un brote de Enfermedad Transmitida por Alimentos (ETA) en la Casa Refugio. Posteriormente, a través de las Coordinadoras Técnica y Administrativa, se reportará la situación a los responsables de la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer, para su notificación al ente territorial competente y la implementación de las medidas de salud.

		Tiempo para el desarrollo de la acción: cuando se requiera.
Delimitar las áreas del servicio de alimentación mediante avisos e incluir mensajes sobre el adecuado lavado de manos.	Nutricionista Coordinadora administrativa	El servicio de alimentación tendrá que estar divido en diferentes áreas: *"cocina caliente, cocina fría, lavado e higienización de menaje, ensamble y distribución, lavado de manos, bodega de alimentación, entre otras".* *Tiempo para el desarrollo de la acción: desde el inicio de la operación de la Casa Refugio.*
Contar con superficies de acabado liso, no poroso, no absorbente y libres de defectos, grietas u otras irregularidades que puedan atrapar partículas de alimentos o microorganismos que afecten la inocuidad. La iluminación deberá ser adecuada y suficiente, natural o artificial, con rejilla de protección o anjeos.	Coordinadora administrativa Nutricionista	El servicio de alimentación deberá contar con características físicas específicas en su infraestructura, conforme a la normatividad sanitaria vigente (Resolución 2674 de 2013), para garantizar la hermeticidad y el saneamiento básico del espacio, así como la inocuidad de las preparaciones servidas. Todas las adecuaciones físicas solicitadas por los responsables de la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer, la Secretaría Distrital de Salud o cualquier otro ente competente deberán realizarse en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, con el fin de cumplir con los requerimientos y la normatividad. *Tiempo para el desarrollo de la acción: cuando se requiera.*
Disponer de sistemas de ventilación directa o indirecta en las áreas de elaboración, que eviten la contaminación del espacio o la incomodidad del personal, prevengan la condensación de vapor y polvo, y faciliten la remoción del calor. Además, las aberturas para la circulación del aire deberán estar protegidas con malla anti-insectos de material no corrosivo y ser removibles para su fácil limpieza y reparación.		
Implementar el programa de control de agua, que incluya la existencia del tanque de reserva, su protección, limpieza y desinfección, entre otros aspectos.	Coordinadora administrativa	La Casa Refugio debe contar con un certificado que acredite el lavado y desinfección del tanque de agua potable, el cual se renovará cada seis (6) meses. La empresa encargada de realizar dicho procedimiento tendrá que estar registrada en el listado de Salud Ambiental de la Secretaría Distrital de Salud y contar con el concepto higiénico sanitario vigente, con calificación **'Favorable',** que la autoriza para llevar a cabo este tipo de actividades. *Tiempo para el desarrollo de la acción: semestral.*
Poner en marcha el programa de control de vectores, que incluya la ausencia de huellas o daños causados, la ubicación adecuada de dispositivos de control como rejillas y anjeos, la certificación	Coordinadora administrativa	La Casa Refugio contará con un certificado de fumigación de carácter correctivo, el cual se llevará a cabo en caso de presencia de un vector o plaga. No obstante, debido al cambio continuo de

de fumigación expedida por una empresa autorizada según la frecuencia definida, las fichas técnicas de los productos empleados y el cronograma correspondiente.		la población en la Estrategia, se recomienda realizar la fumigación cada seis (6) meses. La empresa encargada de realizar dicho procedimiento tendrá que estar registrada en el listado de Salud Ambiental de la Secretaría Distrital de Salud y contar con el concepto higiénico-sanitario vigente, con calificación **'Favorable',** que la autoriza para llevar a cabo este tipo de actividades. Las coordinadoras organizarán la dinámica de la Casa Refugio para que las personas acogidas estén fuera del inmueble durante el tiempo de duración de la fumigación, lo cual informaran previamente como una novedad al correo de Casas Refugio de la SDMujer. *Tiempo para el desarrollo de la acción: cuando se requiera y/o semestral.*
Disponer de las certificaciones de salud, cursos de manipulación de alimentos y exámenes de laboratorio, expedidos por entidades autorizadas, para cada una de las personas que trabajará en el servicio de alimentación.	Coordinadora administrativa	Cada una de las manipuladoras de alimentos u operarias de cocina deberá contar con tres (3) documentos: 1) exámenes de laboratorio (KOH de uñas, frotis de garganta y coprológico), 2) certificado médico y 3) carné o curso de manipulación, los cuales son requeridos tanto para su contratación como para el cumplimiento de la normatividad sanitaria. Estos deberán renovarse anualmente. *Tiempo para el desarrollo de la acción: entregar al inicio de operación de la Casa Refugio o cuando se presente el vencimiento de este certificado (anual).*
Contar con los equipos necesarios para la toma de medidas antropométricas (tallímetro, infantómetro, pesa bebés, pesa personas y cinta métrica), así como para las actividades en el servicio de alimentos (báscula, gramera y termómetros).	Coordinadora administrativa	Durante la vigencia del contrato, el operador de la Casa Refugio deberá disponer de todos los equipos antropométricos (tallímetro, infantómetro, pesa bebés, pesa personas y cinta métrica) y de los equipos para el servicio de alimentos (báscula, gramera y termómetros), en perfecto estado físico y de funcionamiento, para la atención de las mujeres y sus sistemas familiares. *Tiempo para el desarrollo de la acción: diario.*
Elaborar las hojas de vida de los equipos antropométricos (báscula pesa personas, báscula pesa bebés, tallímetro, infantómetro y cinta métrica) y actualizar mensualmente el cronograma de mantenimiento preventivo o correctivo de estos.	Coordinadora administrativa	La coordinadora administrativa elaborará y entregará al apoyo de la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer la hoja de vida de los equipos antropométricos disponibles en la Casa Refugio: pesa personas, pesa bebés, tallímetro, infantómetro y cinta métrica. Además, actualizará mensualmente el cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo.

		Las hojas de vida deberán actualizarse o renovarse en caso de que se cambie de equipo. *Tiempo para el desarrollo de la acción: previo a la firma de acta de inicio y mensual.*
Elaborar las hojas de vida de los equipos del servicio de alimentos (gramera de alimentos, báscula de recepción de materias primas y termómetros de punzón) y actualizar mensualmente el cronograma de mantenimiento preventivo o correctivo de estos y otros de la cocina.	Coordinadora administrativa	La coordinadora administrativa elaborará y entregará al apoyo de la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer la hoja de vida de los siguientes equipos del servicio de alimentos: gramera, báscula de recepción de materias primas y termómetros de punzón. Además, actualizará mensualmente el cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo de estos equipos y de otros que se encuentren en la cocina, como neveras, estufa, licuadora, microondas, horno, entre otros. Las hojas de vida deberán actualizarse o renovarse en caso de que se cambie de equipo. *Tiempo para el desarrollo de la acción: previo a la firma de acta de inicio y mensual.*
Contar con los certificados de calibración de los equipos antropométricos y de los equipos del servicio de alimentos, emitidos por una entidad certificada.	Coordinadora administrativa	El operador deberá entregar al equipo de apoyo de la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer los certificados de calibración emitidos por una empresa certificada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) para los equipos antropométricos (pesa personas y pesa bebés) que tengan más de dos años de uso y para los equipos del servicio de alimentos (gramera, báscula de recepción de materias primas y termómetros de punzón) con más de un año de funcionamiento. Para los elementos que tengan menos de este tiempo, el contratista deberá aportar la factura de compra. *Tiempo para el desarrollo de la acción: previo a la firma del acta de inicio o cuando se presente el vencimiento de este certificado (anual o cada dos años).*

9.2.5. Acciones de atención en Agroecología

El modelo rural a diferencia de las otras modalidades de Casas Refugio cuenta con el espacio de la huerta agroecológica a cargo de una técnica o tecnóloga agropecuaria, quien desarrolla acciones de atención en articulación con el área de *pedagogía y de acompañamiento psicosocial (psicología y trabajo social)*, dirigidas a fortalecer el vínculo de las mujeres rurales y/o campesinas con sus territorios y sus prácticas cotidianas en armonía con el proceso de atención brindado a las mujeres acogidas y sus personas a cargo, el cual se desarrollará mediante las siguientes líneas de acción:

Figura No. 11. Líneas de acción área Agroecológica



Fuente: Elaboración propia equipo Estrategia Casas Refugio.

En este espacio se busca rescatar e impulsar el interés por actividades agroecológicas como reconocimiento de las características, saberes y prácticas culturales de las mujeres acogidas tanto aquellas que se reconocen como mujeres rurales y/o campesinas, como otras mujeres que provienen de algunos municipios del país y que se familiarizan con las actividades propuestas en el modelo de atención. Por lo tanto, se desarrollan actividades en dos sentidos: i) brindar conocimientos básicos sobre procesos de agricultura ecológica en espacios de huertas, gestión ambiental comunitaria y seguridad alimentaria, ii) desarrollar actividades prácticas directamente en la huerta motivando su participación desde sus vivencias, intereses y voluntariedad.

Las mujeres pueden escoger de acuerdo con sus intereses o experiencias, las plántulas (aromáticas u hortalizas) que desean sembrar, promoviendo al mismo tiempo la creación espacios de siembra como actividad de conexión y autocuidado. Las actividades se realizan en encuentros colectivos que facilitan la narración de las experiencias de las mujeres frente a sus prácticas de siembra, el uso de plantas para el manejo de algunas enfermedades, control de plagas e intercambio de diferentes conocimientos.

De igual manera, todas las actividades se desarrollan desde un enfoque ecológico reconociendo la importancia del medioambiente y su preservación, enseñando a las mujeres prácticas de siembra amigables y sobre el uso sostenible de recursos, por ejemplo, técnicas para repelar insectos utilizando plantas y minerales para evitar el uso de productos químicos, elaboración de compost casero con residuos orgánicos y uso de este en la huerta, entre otras técnicas para preparación de abonos orgánicos.

Todas las actividades propuestas, además de brindar herramientas a las mujeres para continuar con sus actividades rurales y campesinas, buscan paralelamente fortalecer el ejercicio de su autonomía en armonía con las acciones de atención propuestas por el área de trabajo social para la gestión laboral. Para esto, también se brinda orientación en técnicas de comercialización de los productos sembrados y recolectados, asimismo, en articulación con el área de *nutrición* se les enseña algunas preparaciones con los alimentos que se pueden producir en una huerta casera (mermeladas, encurtidos, esencias y aceites naturales, entre otros).

Por otra parte, junto con el área de psicología, se articulan acciones para que, dentro de las actividades agroecológicas a realizar en la huerta, se incorpore el acompañamiento psicológico para facilitar la gestión de emociones mediante el efecto terapéutico que puede generarse a través del ejercicio de la siembra y cuidado de plantas y hortalizas. Esto considerando el efecto que tiene el contacto con la tierra y la naturaleza en la reducción de síntomas de estrés y mejoramiento del estado de ánimo. Además, se impulsa el sentido de pertenencia, responsabilidad y sentimientos de logro.

Así mismo, al realizarse en espacios colectivos se refuerza el relacionamiento entre las mujeres acogidas y por lo cual, se incentiva de igual forma la participación de los sistemas familiares considerando que se convierte en un escenario de fortalecimiento de vínculos afectivos. Es importante resaltar que la participación de niñas, niños y adolescentes se hace contemplando su edad, sin permitir el uso de herramientas que generen algún riesgo y siempre con el acompañamiento de las mujeres y las profesionales de las Casa Refugio responsables de las actividades programadas.

Tabla No. 13 Acciones de agroecología

Acciones	Nivel	Resultados esperados
Exploración de experiencias agroecológicas e intereses de las ciudadanas con el área de pedagogía.	Individual y colectivo	La técnica o tecnóloga encargada de la huerta, identificará con las mujeres en espacios individuales, prácticas agroecológicas que las mujeres conozcan o hayan ejercido. Las mujeres manifiestan su voluntariedad de participar en las actividades de la huerta agroecológica y conciertan con la profesional encargada y las demás mujeres, la programación de actividades a desarrollar.
Generar espacios de conversación sobre saberes y prácticas de agricultura.	Colectivo	Las mujeres podrán participar en escenarios de diálogos en los cuales se reconozcan sus vivencias y saberes como recursos para el fortalecimiento de su autonomía y proyección de sus planes de vida.
Facilitar talleres metodológicos sobre información general del proceso de siembra y recolección de productos agroecológicos (plantas y hortalizas), en articulación con el área de pedagogía.	Colectivo	Todas las mujeres familiarizadas o no con actividades agroecológicas contarán con información técnica sobre el proceso de cultivo de plántulas y hortalizas.
Actividades de siembra y recolección en el espacio de huerta agroecológica.	Colectivo y Familiar	Las mujeres y sus sistemas familiares (si aplica) participarán en actividades pedagógicas de siembra de plántulas y hortalizas de acuerdo con la programación concertada con la técnica o tecnóloga. Las mujeres rurales y campesinas podrán reconectarse con la tierra y el vínculo con su territorio. Las ciudadanas que no hayan estado familiarizadas con actividades de agricultura ponen en práctica técnicas de siembra de productos agroecológicos.
Sensibilización frente a prácticas de siembra amigables con el medio ambiente y uso responsable de los recursos.	Colectivo y Familiar	Las mujeres y sus sistemas familiares reconocen la importancia del medioambiente y adquirirán herramientas para su preservación.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
Preparación de compostaje y otros abonos orgánicos.	Colectivo y Familiar	Las mujeres y sus y sus sistemas familiares (si aplica) aprenden a elaborar compostaje utilizando residuos orgánicos generados en la prestación del servicio. Articulación con el Jardín Botánico de Bogotá para desarrollar actividades agroecológicas.
Brindar orientación en articulación con el área de nutrición para la preparación de alimentos con productos que se cultivan en huertas caseras.	Colectivo	Aprendizaje de preparación de alimentos con productos naturales como herramienta para promover su independencia a través del desarrollo de proyectos productivos.
Realizar espacios de sensibilización sobre hábitos saludables de alimentación en articulación con el área de Orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud y nutrición.	Colectivo y Familiar	Las personas acogidas cuentan con información sobre la importancia de implementar hábitos de alimentación saludable para su salud física y mental.
Orientar en articulación con el área de trabajo social a las mujeres en estrategias de comercialización de productos agrícolas, especialmente aquellos que se producen en espacios de huertas caseras.	Colectivo	Las mujeres cuentan con herramientas de educación financiera que podrán aplicar en sus actividades rurales y/o campesinas. Las mujeres que no hayan estado familiarizadas con la práctica de actividades agroecológicas reciben información que les permita proyectar formas de generar recursos. Todas las mujeres, visibilizan las actividades agroecológicas como un recurso que moviliza su autonomía e independencia.
Acompañar junto con el área de psicología, actividades de siembra y cuidado de la huerta agroecológica desde el propósito de gestionar malestares emocionales.	Individual, Colectivo y Familiar	Las mujeres vivencian el efecto terapéutico al tener contacto guiado con la tierra, como una estrategia de afrontamiento y mitigación de emociones, sentimientos y pensamientos negativos. Las ciudadanas reconocen sus capacidades para desarrollar las actividades de siembra y cultivo y sus logros en el espacio asignado para ellas. Las mujeres reconocen cómo las actividades de agricultura o de siembra en huertas caseras o jardinería, puede generarles beneficios en su salud física y mental como práctica de autocuidado.
Programar salidas pedagógicas, recreativas y/o culturales con enfoque agroecológico[55].	Colectivo y/o Familiar	Las mujeres disfrutarán actividades pedagógicas y de esparcimiento en escenarios diferente a la Casa Refugio que promuevan el conocimiento e interés por las actividades agroecológicas.

[55] Para su realización se deben tener en cuenta el Anexo 12. Orientaciones para el desarrollo de salidas pedagógicas, recreativas y/o culturales.

Acciones	Nivel	Resultados esperados
Apoyar la elaboración del Informe de Egreso con información del área, detallando las principales actividades agroecológicas en las cuales participó la mujer, logros, aprendizajes y proyecciones de la mujer.	Familiar	Mujer y su sistema familiar cuentan con información sobre el proceso de atención integral en Casa Refugio y su participación en las actividades programadas por el área.

9.2.6. Acciones para la atención de mujeres indígenas.

Durante la implementación del modelo rural de Casas Refugio se ha brindado acogida a mujeres con pertenencia a grupos indígenas, motivo por el cual se hace necesario brindar algunas orientaciones generales para brindar una atención con enfoque diferencial étnico.

a. En el proceso de solicitud de cupo, las autoridades competentes o los equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer, deberán marcar en el ítem No. 6 del Formato de solicitud de cupo Código: PAMVV-FO-52 (versión vigente) si la mujer pertenece a algún pueblo indígena.
b. A su ingreso a la Casa Refugio rural, una vez se haya brindado el espacio de alojamiento, la información general de los servicios ofrecidos y se haya finalizado el procedimiento de ingreso, se buscará un espacio en el cual se pueda ampliar la información relacionada a su pertenencia étnica, indagando con la ciudadana el nombre del pueblo indígena al cual pertenece.
c. Durante el ingreso se debe identificar si la mujer indígena habla español además de su lengua nativa, de no ser así, informar vía correo electrónico casasrefugio@sdmujer.gov.co para solicitar articulación con la Dirección de Enfoque Diferencial y consultar la posibilidad de contar con intérpretes o persona hablante de lengua nativa y facilitar la comunicación con la mujer acogida.
d. De igual forma, se deberá reportar aquellos casos cuando la mujer indígena manifiesta que no sabe firmar, teniendo en cuenta el diligenciamiento de las planillas de entrega de alimentos, vestuario, elementos de aseo, transporte y registro de atención que deben ser firmados por las ciudadanas.
e. Cuando la mujer también hable español se podrá concertar con ella, mantener comunicación cotidiana en esta lengua para facilitar la comunicación durante el tiempo de permanencia, en caso contrario y de no contar con intérprete o hablante de lengua nativa de manera permanente, explorar con la mujer como se nombran algunas actividades cotidianas, elementos, roles del sistema familiar entro otros aspectos de la vida diaria, para poder comprender rutinas básicas de relacionamiento y participación en la Casa Refugio.
f. De acuerdo con la información aportada por la mujer, la Coordinadora Técnica en articulación con el equipo interdisciplinario, consultará información en el Sistema de Información Indígena de Colombia del Ministerio del Interior en el link https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1lt-6kHbTKoh12OObDcTekELrOVI&ll=4.127285323245383%2C-72.93136596679688&z=6, donde podrán conocer documentos de caracterización del pueblo indígena al cual pertenece la mujer e indagar sobre la ubicación, aspectos de la cultura, usos y costumbres, cosmovisión y/o tradiciones, actividades económicas o productivas en las cuales participan las mujeres, la lengua nativa, entre otros aspectos que permitan conocer las principales características y prácticas culturales a considerar durante su permanencia.
g. Cuando por algún motivo, se reciba comunicación o se solicite a la Casa Refugio rural establecer contacto con la autoridad indígena[56] del pueblo al que pertenece la mujer, se debe adelantar

[56] Las autoridades tradicionales son los miembros de una comunidad indígena que ejercen, dentro de la estructura propia de la respectiva cultura, un poder de organización, gobierno, gestión o control social. (Decreto 1071 de 2015- Artículo 2.14.7.1.2.). Manual de Usuario Interno para el Registro y Certificación de Autoridad. Ministerio del Interior. 2021.

previamente el proceso de verificación del registro de la autoridad o cabildo de las comunidades y/o resguardos indígenas ante el Ministerio del Interior, mediante correo electrónico dirigido a la Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías (servicioalciudadano@mininterior.gov.co o mesadeentrada@mininterior.gov.co) o vía telefónica al número fijo 601 242 74 00, esto con el fin de garantizar la protección de las mujeres y la confidencialidad de la información.

h. Desde el área de nutrición se debe brindar un acompañamiento cercano que permita indagar sobre los hábitos alimenticios de las mujeres, identificar los principales alimentos que consumían en su resguardo y establecer un diálogo abierto sobre el servicio de alimentación ofrecido en la Casa Refugio. Esto con el fin de proporcionar información clara y suficiente, así como resolver las inquietudes que puedan tener las mujeres indígenas acogidas.
i. Igualmente, se debe consultar por las prácticas de higiene personal y productos de aseo que utiliza, enseñándoles los elementos que incluye el kit de aseo e higiene personal entregados en la Casa Refugio y la periodicidad de entrega.
j. Preguntar a la mujer por sus horarios de sueño y si realiza alguna práctica antes de ir a dormir para que se puedan preservar durante su acogida.
k. Cuando ingresan mujeres indígenas con personas a cargo menores de edad, es importante explorar sobre las pautas o estilos de crianza y brindar orientación cuando se identifique alguna práctica que ponga en riesgo la integridad o garantía de sus derechos.
l. Durante el tiempo de permanencia se debe evitar cualquier forma de discriminación por razón de su pertenencia étnica.
m. Desde el área de orientación y gestión en salud se deberá indagar sobre sus concepciones/ creencias en la salud, costumbres ancestrales o prácticas tradicionales del cuidado de la salud y se explicará la complementariedad de las acciones de tipo occidental como de tipo ancestral en pro del mejoramiento o conservación de la salud de la mujer y de su sistema familiar.

9.2.7. Orientaciones frente al rescate y/o recuperación de pertenencias

Teniendo en cuenta el alcance de las Casas Refugio y las competencias de la Secretaría Distrital de la Mujer, no se contempla dentro de las acciones a realizar, el apoyo en diligencias de rescate de pertenencias, en tanto se trata de una actuación que corresponde a las Comisarías de Familia las cuales, en el marco de las medidas de protección o sus incidentes de incumplimiento, expiden el oficio mediante el cual se ordena el acompañamiento de la Policía Nacional. En este sentido, corresponde a la mujer radicar dicho oficio ante la Estación de Policía o el Comando de Atención Inmediata (CAI) más cercano, con el fin de que sean los agentes de la Policía Nacional quienes brinden el acompañamiento requerido para la recuperación de sus pertenencias. Frente a este trámite, el equipo interdisciplinario, especialmente el área jurídica, brindará información clara, suficiente y oportuna que le permita a la mujer gestionarlo de manera adecuada.

Sin perjuicio de lo anterior, desde el área de trabajo social se podrán adelantar gestiones orientadas a la activación de redes de apoyo familiares, sociales o institucionales que faciliten el acceso de la mujer a sus pertenencias, evitando su exposición a nuevas situaciones de riesgo. En caso de presentarse barreras para la materialización del acompañamiento policivo o la recuperación de pertenencias, se adelantarán las gestiones a que haya lugar, lo cual corresponderá al área jurídica de conformidad con lo evidenciado en cada caso.

En este sentido, el área de trabajo social realizará la respectiva verificación de la(s) red(es) de apoyo reportada por la mujer verificando su disposición voluntaria para recuperar algunas pertenencias y factores de riesgo que deban contemplarse, como resultado, si se considera viable esta gestión, se acordará junto con la mujer y la red de apoyo la fecha y punto de encuentro para la entrega de las pertenencias, el cual

podrá ser en Casas de Igualdad de Oportunidades en la localidad donde se encuentre ubicada la Casa Refugio o en una estación de Transmilenio.

Para la entrega de pertenencias se podrá desplazar una profesional del área de trabajo social o de otra área de acuerdo con la disponibilidad del talento humano, sin ser necesario, el traslado de la mujer y sus personas a cargo, en caso de que, la mujer solicite ir personalmente, se debe establecer si se gestiona como un encuentro familiar, siguiendo los lineamientos establecidos para esta acción dentro de la gestión de redes de apoyo.

Por otra parte, cuando una ciudadana informe que requiere ir al lugar de residencia donde vivía antes de ingresar a la Casa Refugio, la Coordinadora Técnica con apoyo del área jurídica o de otra que contemple necesario, realizaran un espacio de dialogo con la mujer con el propósito de hacer sensibilización frente a los riesgos a los cuales puede estar expuesta al retornar a la vivienda que compartía con el agresor explicarle los motivos por los cuales las profesionales de la Casa Refugio no podrán brindar acompañamiento y brindarle orientación a la mujer sobre las acciones o gestión que puede adelantar ante la Comisaría de Familia que solicitó el cupo de acogida o que adelante el trámite de medida de protección y ante el cuadrante de la Policía Nacional que corresponda.

Resaltando que, también existe la posibilidad de acudir a redes de apoyo familiares o sociales que puedan ayudarle a recoger sus pertenencias, así como, evaluar otras alternativas que mitiguen el riesgo de afectar su integridad y mantenga la confidencialidad de la información sobre la ubicación de la Casa Refugio. En todos los casos, cuando la mujer informe que, cuenta con una red de apoyo para la entrega de pertenencias que requiera dentro de su proceso de atención (vestuario básico, documentos de identidad, fórmulas médicas, historia clínica, ropa de dotación del trabajo, entre otros), desde la Casa Refugio se deberá apoyar la gestión y facilitar los recursos para que la mujer pueda recogerlas sin afectar su seguridad e integridad mediante encuentros con redes de apoyo en un punto de fácil acceso y que garantice la seguridad de la mujer, su red y de las profesionales cuando brinden acompañamiento, resaltando que, dentro de la Casa Refugio no podrá guardar pertenencias que requieran de un espacio amplio tales como: muebles, enseres, electrodomésticos, etc.

9.3. Etapa de Egreso

Cuando se contempla la finalización de la etapa de permanencia por cumplimiento del Plan de Acción, terminación del tiempo de acogida, faltas graves al Pacto de Convivencia, solicitud voluntaria de la ciudadana, entre otras situaciones, se da paso a la etapa de egreso en la cual se busca realizar la *proyección y preparación de un egreso seguro.* Aun cuando, se defina el egreso de la mujer, se continuará brindando acompañamiento y orientación sobre posibles cambios y la continuidad del proceso de atención por parte del equipo de la Casa Refugio una vez egrese. Igualmente, esta etapa contempla el establecimiento de acuerdos frente a las acciones y gestiones que la mujer continuará realizando.

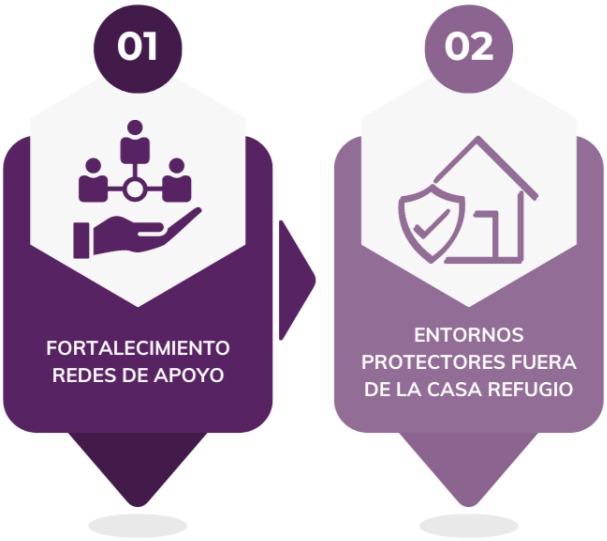


Figura No. 12 Propósitos de la etapa de egreso.
Fuente: elaboración propia equipo Estrategia de Casas Refugio

9.3.1. Proyección y preparación para el egreso

Como parte del proceso de atención a las mujeres víctimas de violencia, se contempla la proyección y preparación para su egreso de la Casa Refugio.

Cuando la mujer manifiesta su voluntad de egresar[57] o se está cerca de cumplir el tiempo máximo de acogida en la Casa Refugio, el equipo interdisciplinario del operador analizará en Estudio de casos el estado del riesgo de la mujer teniendo en cuenta:

a. El estado de sus redes de apoyo sociales, familiares e institucionales.
b. Los posibles lugares de egreso identificados por el equipo o por la mujer.
c. Su situación jurídica, ocupacional, socioeconómica, pedagógica, nutricional, emocional y de salud (el estado actual de salud de la mujer y su sistema familiar, sus tratamientos actuales y avances en la atención recibida).
d. Los factores de riesgo definidos en la *Guía orientadora para la identificación de factores de riesgo y protectores frente al feminicidio* de la Secretaría Distrital de la Mujer (2022c).

Posteriormente, para dar cierre al proceso de atención, se debe generar un espacio de diálogo reflexivo -en lo posible interdisciplinario-, del cual deberá quedar registro en el Sistema de Información Misional y en el que se abordarán los siguientes aspectos:

a. Discutir sobre la situación de riesgo identificada por las profesionales.
b. Hablar sobre los avances y dificultades durante el proceso de atención a manera de retroalimentación.
c. Actualizar los datos para el contacto luego del egreso.

[57] En estos casos la mujer acogida debe presentar por escrito su solicitud de egreso de la Casa Refugio.

d. Reforzar información de interés por cada una de las áreas de atención.
e. Informar sobre pautas de autocuidado, estrategias de protección y rutas de denuncia o reporte de nuevos hechos de violencia con Comisaría de Familia, Fiscalía y/o Policía (hayan o no decidido denunciar durante su tiempo de denuncia) socializando con la mujer puntos de atención directos en la localidad a la cual se trasladará, o a través de los canales de servicios a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer.
f. Ofrecer información sobre los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer que están a su disposición tales como Línea Púrpura Distrital, Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (si requiere orientación psicosocial o socio jurídica), Manzanas del Cuidado en donde podrá consultar por otros servicios que se oferten en la localidad donde se trasladará.
g. Otras rutas de atención de oferta distrital u otras entidades que se puedan articular de acuerdo con las necesidades de las mujeres.
h. Definir los compromisos y las acciones a realizar por cada área de atención y sobre las cuales se hará seguimiento posterior al egreso, siempre y cuando la mujer acogida acepte voluntariamente participar de los seguimientos.
i. Informar sobre el seguimiento posegreso que continuará realizando el equipo interdisciplinario de la Casa Refugio de acuerdo con el tiempo de permanencia.
j. De esta acción se dejará registro de seguimiento del plan de acción en el Sistema de Información Misional.

Adicional a lo anterior, la Coordinadora Técnica de la Casa Refugio diligenciará con la ciudadana la Encuesta de Satisfacción en el enlace virtual dispuesto en el sitio web de la Secretaría Distrital de la Mujer, con el fin de conocer la percepción de la atención brindada durante su acogida[58].

De igual manera, cuando se haya identificado la necesidad de programar el egreso de la mujer con su sistema familiar con la entidad que hizo la solicitud de cupo, en las instalaciones de dicha entidad y/o con el acompañamiento de otra entidad competente u otras organizaciones e instituciones, la Coordinadora Técnica deberá realizar la respectiva gestión y articulación con apoyo del equipo interdisciplinario.

Nota: Los egresos de las mujeres acogidas y sus sistemas familiares deberán programarse, en la medida de lo posible, en jornada diurna y antes de las 5:00 p.m. y no en horario nocturno, ello con el fin de prevenir situaciones de riesgo y salvaguardar la integridad de las mujeres y sus personas a cargo.

9.3.2. Egreso de la Casa Refugio

Para el egreso, el equipo profesional de la Casa Refugio (desde cada área) registrará en el Sistema de Información Misional la información relacionada con el egreso de la ciudadana y su sistema familiar como orientación para los seguimientos posteriores, a saber: i) el motivo por el cual se hará el egreso, ii) los avances y logros del proceso de atención, iii) la identificación de factores de riesgo y factores protectores frente al feminicidio[59] iv) los compromisos adquiridos por la mujer y/o el equipo profesional, vi) la información de contacto y de redes alternas para mantener la comunicación.

Con respecto a los egresos de mujeres que se realizan en las Comisarías de Familias, el detalle de esta gestión, sus motivos, las novedades y los compromisos que surjan durante su realización, deberán

[58] Se debe seguir la Guía de atención y servicios a la ciudadanía de la Estrategia de Casas Refugio, documento anexo a la presente Guía. https://encuestas.sdmujer.gov.co/index.php/926853?lang=es-CO
[59] Ver Guía Orientadora para la Identificación del Riesgo de Feminicidio, Anexo del Manual de Lineamientos Generales para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencias de la Secretaría Distrital de la Mujer (2022c).

consignarse como parte de la información del egreso[60]. En caso de que el equipo de la Casa Refugio lo considere necesario o sea solicitado por la entidad competente, se hará entrega a la entidad del Informe de Atención Código: PAMVV-FO-53 (versión vigente) con la información relacionada con el proceso de atención de la mujer acogida.

La Coordinadora Técnica de la Casa Refugio, posteriormente, procederá a registrar el egreso (fecha y hora) de la mujer y su sistema familiar y a efectuar el cierre administrativo correspondiente con apoyo de la Coordinadora Administrativa. Asimismo, la Coordinadora Técnica informará a más tardar al día siguiente del egreso de la mujer a la entidad que realizó la solicitud de acogida con copia al correo electrónico de Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer (casasrefugio@sdmujer.gov.co). Para esta comunicación, deberá tenerse en cuenta los formatos definidos por el apoyo técnico a la supervisión del contrato de la Casa Refugio.

9.3.3. Motivos de Egreso

9.3.3.1. Egreso por culminación del tiempo de acogida

Este egreso se presenta por finalización del tiempo establecido para la permanencia en la Casa Refugio del modelo de atención rural, que corresponde a máximo cuatro (4) meses con posibilidad de prórroga de dos (2) meses adicionales. En este caso se seguirá lo indicado en los numerales 9.3.1 Preparación para el Egreso y 9.3.2 Egreso de la Casa Refugio.

Cuando se realice algún tipo de articulación interinstitucional o intersectorial para lograr la acogida de la mujer y su sistema familiar en albergues, fundaciones u otras instituciones de protección, cuando se identifica que se requiere cubrir necesidades básicas, atención especializada o por otra situación de vulnerabilidad que no esté dentro del alcance de la Casa Refugio; se coordinará el egreso en condiciones seguras con la entidad a la cual será trasladada la ciudadana. Se aclara que desde la Secretaría Distrital de la Mujer y la Estrategia Casas Refugio, no existe responsabilidad para garantizar procesos de acogida o refugio en otras organizaciones e instituciones.

Cuando se finaliza el tiempo de ejecución del contrato de la Casa Refugio, sin que haya terminado el tiempo de permanencia de una mujer acogida y su sistema familiar, se deberá analizar junto con ella su caso y sus necesidades para determinar si se realizará el egreso por culminación del tiempo de acogida o se requiere realizar el traslado a otra Casa Refugio de este o de otro modelo de atención donde se dará continuidad a su proceso de acogida.

Nota: Cuando a partir de los avances en la implementación del Plan de acción se identifique la necesidad de prorrogar el tiempo de acogida, se debe realizar de manera oportuna antes del cumplimiento del plazo de cuatro (4) meses un estudio del caso en donde se revisen las características particulares del caso, las necesidades identificadas, barreras o dificultades que se mantengan, así como, la adherencia de las mujeres al proceso de atención y su corresponsabilidad. De acuerdo con los resultados del estudio del caso, se hará un seguimiento al Plan de acción en el cual se dialogue con la mujer sobre el proceso de atención y su voluntad de continuar acogida, en caso afirmativo se le brindará orientación sobre la solicitud escrita de

[60] Cuando la Casa Refugio haya efectuado registro del egreso y cierre administrativo en el Sistema de Información Misional de forma previa al desplazamiento de la ciudadana a la Comisaría de Familia; se registrará toda la información relacionada con la gestión, en el módulo de "seguimiento" al egreso como una actividad de "seguimiento sociojurídico" en el Sistema de Información Misional, al igual que se deberá indicar expresamente que la gestión no constituye un seguimiento en la etapa de posegreso (seguimientos a los que la mujer tiene derecho una vez egresa de la Casa Refugio), sino un acompañamiento al egreso efectuado en Comisaría de Familia.

prórroga que debe presentar para gestionarla con el equipo de apoyo técnico de la Secretaría Distrital de la Mujer. De esta manera, en todos los casos en que se contemple la prórroga del tiempo de acogida se debe dejar como soporte acta del estudio de caso realizado y formato de seguimiento en el cual se haya dialogado con la mujer sobre su situación y los acuerdos para continuar acogida.

Teniendo en cuenta que, el tiempo de prórroga se otorga hasta por dos (2) meses adicionales, en el seguimiento al Plan de Acción se sugiere acordar prorrogar la permanencia por un (1) mes adicional, estableciendo acciones prioritarias que permitan gestionar un egreso seguro para la mujer y sus personas a cargo, igualmente, programar un seguimiento en la semana previa al cumplimiento del tiempo de prórroga para revisar los avances y resultados de las acciones que se hayan adelantado y definir la posibilidad de egreso o de ser necesario una nueva prórroga hasta por un (1) mes adicional, cumpliendo así seis (6) meses de acogida, en este caso, se debe realizar nuevamente la solicitud de prórroga y proyectar la fecha del egreso.

En todos los casos de solicitud de prórroga, la Coordinadora Técnica deberá informar a las profesionales de la Secretaría Distrital de la Mujer como novedad del proceso de atención al correo casasrefugio@sdmujer.gov.co, del mismo modo, se debe informar a la Comisaría de Familia, entidad o estrategia de la Secretaría de la Mujer que haya solicitado el cupo.

9.3.3.2. Egreso por cumplimiento del Plan de Acción.

Este egreso se presenta cuando se logra el cumplimiento del Plan de Acción propuesto por las áreas de atención o se identifican avances positivos en el Plan de Acción, de acuerdo con las prioridades que la mujer haya manifestado en el encuadre, al igual que la disposición de recursos personales y colectivos que permiten un egreso seguro antes de finalizar el tiempo de acogida. En este caso se seguirá lo indicado en los numerales 9.3.1 Preparación para el Egreso y 9.3.2 Egreso de la Casa Refugio.

Cuando se realice algún tipo de articulación interinstitucional o intersectorial para lograr la acogida de la mujer y su sistema familiar en albergues, fundaciones u otras instituciones de protección, cuando se identifica que se requiere cubrir necesidades básicas, atención especializada o por otra situación de vulnerabilidad que no esté dentro del alcance de la Casa Refugio; se coordinará el egreso en condiciones seguras con la entidad a la cual será trasladada la ciudadana. Se aclara que desde la Secretaría Distrital de la Mujer y la Estrategia Casas Refugio, no existe responsabilidad para garantizar procesos de acogida o refugio en otras organizaciones e instituciones.

9.3.3.3. Egreso voluntario antes de la culminación del tiempo de acogida.

Esta situación se produce cuando voluntariamente la ciudadana decide egresar de la Casa Refugio, antes de finalizar el tiempo máximo definido para la permanencia en el modelo de atención. En este caso se seguirá lo indicado en los numerales 9.3.1 Preparación para el Egreso y 9.3.2 Egreso de la Casa Refugio.

Si como resultado del análisis del estado del riesgo que se efectúa para el egreso se identifica la presencia de factores de riesgo que amenacen o pueden comprometer significativamente la integridad y/o vida de la mujer y que la mujer no cuenta con redes de apoyo seguras, el equipo profesional (puede ser con el apoyo de la Coordinadora Técnica) realizará una sensibilización con la ciudadana con el fin de concientizarla frente al riesgo y se brindará la opción de completar el tiempo de acogida en la Casa Refugio.

No obstante, si pese a la sensibilización, la mujer solicita su egreso de manera voluntaria, se le debe informar que se programará en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles, con el fin de realizar el trámite correspondiente.

De igual manera, la Coordinadora Técnica en articulación con el equipo interdisciplinario informará, vía correo electrónico, al equipo o autoridad competente que solicitó el cupo, sobre la respectiva situación de egreso voluntario sin culminar el tiempo de acogida y con factores de riesgo significativos, al igual que brindará información general sobre las principales acciones de atención realizadas, los resultados, las dificultades y las recomendaciones brindadas a la ciudadana, entre otros aspectos que considere pertinente poner en conocimiento.

Nota: Cuando la mujer solicita su egreso antes de cumplir ocho (8) días de permanencia, de igual manera, se realizará un cierre del proceso de acogida de la ciudadana y de su sistema familiar, mediante un espacio de diálogo en el cual se indague con la ciudadana el motivo del egreso, las expectativas que tenía a su ingreso y situaciones que hayan interferido en su decisión para permanecer o continuar en la Casa Refugio.

De igual manera, se deberá socializar los resultados de las valoraciones que se hayan podido realizar[61] y se solicitará información de redes de apoyo, lugar de residencia a donde se trasladará la mujer y datos de contacto (teléfonos y correo electrónico).

También será fundamental orientar sobre pautas de autocuidado, estrategias de protección y rutas de denuncia o reporte de nuevos hechos de violencia con Comisaría de Familia, Fiscalía y/o Policía, indicando los puntos de atención directos en la localidad a la cual se trasladará, o a través de los canales de servicios a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer. Asimismo, se ofrecerá información sobre los servicios de la Secretaría Distrital de la Mujer que están a su disposición (tales como Línea Púrpura Distrital, Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres y Manzanas del Cuidado), entre otros servicios de la oferta distrital presentes en la localidad a la cual se trasladará.

Finalmente, se solicitará a la mujer el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción en el enlace virtual[62] y se le informará que se hará un seguimiento a las veinticuatro (24) horas de su egreso de la Casa Refugio.

Se dejará registro de este cierre del proceso de acogida en el Sistema de Información Misional, al igual que la información recolectada deberá ser diligenciada en el informe de egreso.

9.3.3.4. Egreso por faltas al Pacto de Convivencia.

Cuando la mujer acogida o alguna persona de su sistema familiar dependiente, comete alguna de las faltas graves o reincide en faltas leves definidas en el Pacto de Convivencia se determinará la pérdida de acogida en la Casa Refugio. En este caso se procederá a tramitar su egreso de la Casa Refugio y se seguirá lo indicado en los numerales 9.3.1 Preparación para el Egreso y 9.3.2 Egreso de la Casa Refugio y numeral 7. del Pacto de Convivencia, con excepción de dar la opción de gestionar su acogida en otro modelo de atención de Casa Refugio.

En este caso no es necesario que la mujer presente una carta de solicitud de egreso voluntario, teniendo en cuenta la situación por la cual se motivó el egreso, sin embargo, es importante diligenciar un seguimiento en el cual se dialogue con la mujer sobre la gestión de redes de apoyo que haya movilizado para su egreso

[61] Cuando no se hayan realizado las valoraciones iniciales por el corto tiempo de permanencia, esto deberá quedar registrado en el informe de egreso y no es necesario que se diligencie un seguimiento para dejar esta observación.
[62] Se debe seguir la Guía de atención y servicios a la ciudadanía de la Estrategia de Casas Refugio, documento anexo a la presente Guía. https://encuestas.sdmujer.gov.co/index.php/926853?lang=es-CO

y se registren datos de contacto de ella y de la red de apoyo (cuando aplique) con el fin de realizar el seguimiento posegreso y realizar la respectiva verificación.

Igualmente, en todos los casos de egreso por faltas al Pacto de Convivencia el equipo de la Casa Refugio debe solicitar un estudio de caso a referentas técnicas de la Secretaría Distrital de la Mujer con el fin de analizar la situación de la mujer y determinar acciones que promuevan un egreso seguro.

9.3.3.5. Egreso anticipado por poca adherencia al proceso de atención.

Resaltando la voluntariedad y corresponsabilidad de las mujeres en el proceso de atención, se contempla un egreso anticipado a la culminación del tiempo de acogida, cuando el equipo identifique que la ciudadana no demuestra interés o adherencia al proceso, ni participa en las atenciones programadas dentro del Plan de Acción propuesto por las diferentes áreas de atención, siempre y cuando su no participación no corresponda a motivos ajenos a su voluntad.

En este caso, es importante que previamente el equipo interdisciplinario haya realizado seguimiento con la ciudadana, indagando sobre los motivos por los cuales no ha logrado participar significativamente en su proceso, estableciendo compromisos desde la corresponsabilidad. De no obtenerse resultados positivos y si la mujer continúa mostrando desinterés y no se vincula al proceso, el equipo interdisciplinario analizará la respectiva situación en el espacio de *Estudio de Casos* solicitando acompañamiento de referentas técnicas de la Secretaría Distrital de la Mujer, definiendo su continuidad, nuevas acciones de acompañamiento o se seguirá lo establecido en los numerales 9.3.1 Preparación para el Egreso y 9.3.2 Egreso de la Casa Refugio.

En todo caso, cuando el equipo de la Casa Refugio considere esta forma de egreso, se debe informar al equipo de apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer, desde el cual se brindará acompañamiento.

9.3.3.6. Egreso voluntario sin previo aviso.

En aquellas situaciones que la mujer acogida en la Casa Refugio egresa de manera voluntaria y sin previo aviso -sin informar al equipo profesional o coordinación técnica de la Casa y sin cumplir el tiempo previsto para la acogida, se debe seguir el procedimiento que se presenta a continuación:

9.3.3.6.1. Cuando la mujer egresa de Casa Refugio con su sistema familiar:

a. La Coordinadora Técnica de la Casa Refugio, reportará del egreso sin previo aviso a la entidad o equipo de la Secretaría que realizó la solicitud de acogida de la mujer y su sistema familiar con copia al correo electrónico de Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer (casasrefugio@sdmujer.gov.co), para este comunicado deberán tenerse en cuenta los formatos definidos por el apoyo técnico a la supervisión del contrato de la Casa Refugio.
b. Comunicar la situación telefónicamente al CAI o al cuadrante de la Policía en caso de que la mujer cuente con el apoyo policivo.
c. Mantener el cupo reservado hasta máximo veinticuatro (24) horas después de la salida de la mujer de la Casa Refugio.
d. El equipo de la Secretaría registrará en el Sistema de Información Misional el detalle de la situación y las acciones realizadas por el equipo de la Casa Refugio con relación a los hechos.
e. Si la ciudadana NO retorna a la Casa Refugio en el tiempo de reserva de cupo, el equipo de la Secretaría registrará en el Sistema de Información Misional el egreso de la ciudadana y su sistema

familiar. En caso de que se logre comunicación con la ciudadana se incorporará sus razones para no retornar a la Casa Refugio.

f. Esta información también deberá ser consignada en el informe del proceso de atención desarrollado con la mujer acogida y su grupo familiar, el cual se dejará en la carpeta física respectiva en la Casa Refugio y en el Sistema de Información Misional.

9.3.3.5.2. Cuando la mujer egresa dejando en la Casa Refugio su sistema familiar dependiente mayor de edad:

Cuando la mujer egresa sin previo aviso dejando a sus hijos e hijas mayores de edad y personas dependientes en la Casa Refugio, se seguirá el procedimiento mencionado en el numeral *9.3.3.5.1. Cuando la mujer egresa de Casa Refugio con su sistema familiar*. Adicionalmente se revisará y gestionará una red de apoyo familiar con la que puedan egresar las personas a cargo.

En caso de que no se identifique una red de apoyo familiar que reciba a las personas a cargo que permanecen en la Casa Refugio, se verificarán otras redes de apoyo sociales y/o programas distritales que puedan brindarles la acogida de acuerdo con sus características particulares, evaluando la mejor opción.

Si alguna de las personas a cargo presenta alguna categoría de discapacidad, se deberá realizar el trámite con Comisaría de Familia para la emisión de una medida de atención.

9.3.3.5.3. Cuando la mujer egresa dejando en la Casa Refugio a sus hijos e hijas menores de edad:

a. La Coordinadora Técnica de la Casa Refugio reportará el egreso sin previo aviso a la entidad o equipo de la Secretaría que realizó la solicitud de acogida de la mujer y su sistema familiar con copia al correo electrónico de Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer (casasrefugio@sdmujer.gov.co). Para este comunicado deberán tenerse en cuenta los formatos definidos por el apoyo técnico a la supervisión del contrato de la Casa Refugio.
b. Comunicar la situación telefónicamente al CAI o al cuadrante de la Policía en caso de que la mujer cuente con el apoyo policivo y solicitar la presencia de la Policía de Infancia y Adolescencia.
c. Reportar la situación a la entidad encargada de la protección de los y las menores de edad, es decir, a la Comisaría de Familia que tiene a su cargo el proceso administrativo y/o al Centro Zonal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) cuando en esta entidad se hayan adelantado diligencias de verificación de derechos o cuenten con un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD) a favor de los hijos e hijas de la ciudadana, solicitando orientación inmediata sobre las acciones a seguir con las niñas, niños o adolescentes, en el marco de las competencias misionales.
d. Se deberá alistar la documentación y pertenencias de las niñas, niños y/o adolescentes para su egreso. Igualmente, garantizar el cuidado y la alimentación completa hasta su egreso.
e. Se realizará un espacio reflexivo con el objetivo de brindar estabilidad emocional, permitiendo la expresión de emociones o sentimientos a las niñas, niños y/o adolescentes, se brinde orientación en un lenguaje apropiado a su edad, se disminuyan temores que pueda presentar sin generar falsas expectativas y se resuelvan inquietudes.
f. Cuando acuda la patrulla de Policía de Infancia y Adolescencia, se remitirá a los menores de edad al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o a la Comisaría de Familia, de acuerdo con los resultados de la gestión realizada sobre el numeral anterior, para que se continué el proceso que la entidad competente considere pertinente.

g. Toda solicitud de traslado de una niña, niño o adolescente a dependencias de Comisaría de Familia o del ICBF, deberán quedar formalizadas vía correo electrónico, en ningún caso, se procederá a realizar un traslado de un menor de edad, sin haberse recibido la respectiva orden por parte de las autoridades competentes.
h. Mantener el cupo reservado, hasta máximo veinticuatro (24) horas después de la salida de la mujer de la Casa Refugio.
i. El equipo de la Secretaría registrará en el Sistema de Información Misional el detalle de la situación y las acciones realizadas por el equipo de la Casa Refugio con relación a los hechos.
j. Si la ciudadana NO retorna a la Casa Refugio en el tiempo de reserva de cupo, el equipo de la Secretaría registrará en el Sistema de Información Misional el egreso de la ciudadana y su sistema familiar. En caso de que se logre comunicación con la ciudadana se incorporarán sus razones para no retornar a la Casa Refugio y se le informará sobre las acciones adelantadas con sus hijos e hijas dejados en la Casa Refugio.
k. Esta información también deberá ser consignada en el informe del proceso de atención desarrollado con la mujer acogida y su grupo familiar, el cual se dejará en el expediente de la mujer y en el Sistema de Información Misional.

9.3.3.7. Egreso por identificación o evidencia de alguno de los criterios de no acogida.

En el caso de que, durante la permanencia en la Casa Refugio se presente una situación en la cual se identifique o se evidencie que la mujer o cualquier miembro de su sistema familiar dependiente se encuentra incurso en alguna de las causales dispuestas por los criterios de no acogida, se procederá a tramitar el egreso de dicho sistema familiar siguiendo el procedimiento descrito en los numerales 9.3.1 Preparación para el Egreso y 9.3.2 Egreso de la Casa Refugio.

Además de lo dispuesto en estos numerales, en el análisis de la situación de riesgo deben identificarse las redes de apoyo familiar, social y/o institucional que requiere la ciudadana y su sistema familiar para tratar la situación relacionada con el criterio de no acogida. Con esto, se activará la ruta de los servicios necesarios de otras entidades y/o redes que tengan competencia para el manejo de dicha situación.

En el registro del egreso de la ciudadana y su grupo familiar en el Sistema de Información Misional, se deberán especificar los servicios y redes que se activaron, así como la aceptación o rechazo de la ciudadana para vincularse o recibir estos servicios.

9.3.3.8. Egreso por Traslado a otra Casa Refugio.

El egreso por traslado se contemplará cuando se finaliza el tiempo de ejecución del contrato de la Casa Refugio sin finalizar el tiempo de permanencia de una mujer acogida y su sistema familiar o cuando se identifique alguna situación de riesgo contra la mujer o las demás personas que permanecen en la Casa Refugio, o por otras situaciones que lo ameriten.

Por lo tanto, cuando el traslado se considere por motivos diferentes a la terminación del plazo de ejecución del contrato de operación, la Coordinadora técnica solicitará junto con el equipo interdisciplinario un estudio de caso a las referentas técnicas de la Secretaría Distrital de la Mujer, con el fin de revisar las situaciones de alerta o riesgo que motiven la solicitud de traslado, las características y/o necesidades de la mujer para determinar si se requiere realizar el traslado a otra Casa Refugio de esta u otra modalidad de atención, contando con la voluntad de la ciudadana y previa aprobación del equipo técnico de la Secretaría Distrital de la Mujer, para lo cual se deberán seguir el siguiente procedimiento:

9.3.3.8.1. Preparación para el traslado:

Como paso previo a la realización de un traslado de una mujer acogida y su grupo familiar a otra Casa Refugio u otro modelo de atención, se brindará a la ciudadana la información necesaria para que pueda tomar una decisión informada de ingresar a otra Casa Refugio u modelo, para lo cual se desarrollará una sesión interdisciplinar en la que se deberá:

a. Revisar los motivos por los cuales se recomienda el traslado a otro modelo de atención o a otra Casa Refugio, para lo cual se analizará:
   - Los avances durante el proceso de atención.
   - El estado de redes de apoyo sociales, familiares e institucionales.
   - Estado emocional, la situación jurídica, ocupacional, socioeconómica, proceso educativo o de formación, así como, su estado nutricional y de salud.
   - Los factores de riesgo definidos en la *Guía orientadora para la identificación de factores de riesgo y protectores frente al feminicidio* de la Secretaría Distrital de la Mujer (2022c).
b. Si se trata de otro modelo de atención de Casas Refugio, socializar con la ciudadana las características generales de la nueva Casa de acogida.
c. Si el traslado se debe a temas de convivencia o seguridad de la mujer acogida, abordar compromisos frente al Pacto de Convivencia y orientar sobre pautas de seguridad.
d. Reflexionar sobre los cambios e impacto de ingresar a otro modelo de atención, al igual que los compromisos para continuar su proceso de atención en caso de ser trasladada.

Una vez la mujer acogida exprese su voluntariedad de trasladarse a otra Casa Refugio, la Coordinadora Técnica con apoyo del equipo interdisciplinario, comunicará vía correo electrónico (casasrefugio@sdmujer.gov.co) el resultado de la intervención con la mujer y solicitará el traslado, para que el equipo de apoyo técnico a la supervisión analice la solicitud, se defina la Casa Refugio a la cual podrá hacerse el traslado y se brinden las orientaciones correspondientes para llevarlo a cabo.

Adicional a lo anterior, el equipo de la de la Casa Refugio rural realizará y registrará el informe de egreso en el Sistema de Información Misional.

Por otro lado, la Coordinadora técnica de la Casa Refugio rural diligenciará con la ciudadana la Encuesta de Satisfacción en el enlace virtual dispuesto por la Secretaría Distrital de la Mujer, con el fin de conocer la percepción de la atención brindada durante su acogida[63].

Una vez se reciba la confirmación de la asignación de cupo en la nueva Casa Refugio, el equipo de la Casa Refugio rural programará junto con el equipo de la Casa a donde será trasladada la ciudadana, una reunión de empalme previa modalidad virtual, la cual tendrá por objetivo presentar: i) las principales acciones de acompañamiento o gestiones realizadas por cada área, ii) los resultados y logros destacados iii) las necesidades inmediatas o acciones que deba seguir apoyando el equipo de la Casa Refugio y iv) las acciones programadas (citas médicas, diligencias judiciales o administrativas, gestión de procesos educativos, entre otras).

Como resultado de la reunión de empalme del proceso de atención, el equipo de la Casa Refugio rural dejará registro en el Sistema de Información Misional y levantará Acta de la reunión virtual con la Casa Refugio a donde será trasladad la mujer.

[63] Se debe seguir la Guía de atención y servicios a la ciudadanía de la Estrategia de Casas Refugio, documento anexo a la presente Guía. https://encuestas.sdmujer.gov.co/index.php/926853?lang=es-CO

9.3.3.8.2. Traslado:

El equipo de la Casa Refugio rural coordinará el traslado de la ciudadana y su grupo familiar remitiendo correo electrónico directamente a la Coordinadora técnica de la Casa Refugio a donde se hará el traslado, en el cual se incluya: i) el informe de egreso descargado del Sistema del Información Misional o archivo digital, ii) la fecha y hora del traslado, iii) la documentación básica del caso (formato digital) y iv) los datos de la profesional que hará el acompañamiento en el traslado de la ciudadana y su sistema familiar.

Se deberá garantizar la entrega de los tiempos de alimentación correspondientes hasta el egreso efectivo de la mujer y su sistema familiar, así como, la entrega de kits o elementos de aseo e higiene personal, de acuerdo con las necesidades identificadas.

El desplazamiento se realizará en un transporte público individual cuyo costo asume el operador de la Casa Refugio rural y durante este traslado se ratificará la voluntariedad de parte de la ciudadana de ingresar a la nueva Casa Refugio.

Una vez efectuado el traslado, la profesional que realiza el acompañamiento de la ciudadana también llevará el expediente de la mujer y hará la respectiva entrega a la Coordinadora técnica de la nueva Casa Refugio de acogida.

La Coordinadora técnica de la Casa Refugio rural, posteriormente, procederá a registrar el traslado bajo la figura de egreso (fecha y hora) de la mujer y su sistema familiar y a efectuar el cierre administrativo correspondiente.

Adicionalmente, informará del traslado de la mujer y su sistema familiar al correo electrónico de Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer (casasrefugio@sdmujer.gov.co) con copia a la entidad o equipo de la Secretaría que realizó la solicitud de acogida; asimismo, informará que el seguimiento posegreso lo realizará el equipo de la Casa Refugio a donde fue trasladada la mujer. Para este comunicado deberá tenerse en cuenta los formatos definidos por el apoyo a la supervisión del contrato de la Casa Refugio.

El equipo de la Casa Refugio a donde se traslada la mujer y sus personas a cargo (cuando aplique) recibirá al sistema familiar y procederá a realizar algunas de las acciones definidas en la etapa de ingreso siguiendo las orientaciones del numeral *Etapa de Ingreso*, resaltando las siguientes:

a. *Acta de ingreso:* registrando información de la de fecha y hora de la llegada de la mujer con su sistema familiar, de manera sucinta el motivo del traslado, confirmar la voluntariedad de la mujer de ingresar o no a la Casa Refugio y retomar los principales aspectos del Pacto de Convivencia haciendo énfasis en que, se sigue el mismo Pacto que aplicaba en la Casa Refugio donde estuvo acogida previamente y se resaltan los eventos que son motivo de egreso por faltas al mismo.

   Nota: Cuando la ciudadana ingrese con personas a cargo mayores de edad, se debe consultar con ellas su voluntariedad para ser acogidas en la Casa Refugio.
b. Teniendo en cuenta que, la mujer permaneció un tiempo inicial de acogida en otra Casa Refugio de la modalidad integral, rural o intermedia, se asumirá que, cuenta con lectura previa del Pacto de Convivencia permitiéndole resolver inquietudes que pueda tener aún y se confirmará que esté el

formato de suscripción del Pacto dentro del expediente o con el equipo de la Casa Refugio en donde estuvo acogida la ciudadana.

c. Cuando la mujer ingrese con personas a cargo menores de edad, se debe socializar nuevamente el *Acuerdo de Corresponsabilidad para el cuidado de niños, niñas y adolescentes en Casas Refugio* de la Secretaría Distrital de la Mujer e informar que, en la nueva Casa Refugio de acogida se siguen las mismas indicaciones frente al apoyo temporal en el cuidado de menores de edad
d. Se hará inventario de todas las pertenencias de la mujer y de su sistema familiar en el formato correspondiente, atendiendo a las orientaciones dadas para el ingreso de elementos tecnológicos, teléfonos celulares entre otros.
e. Posterior al diligenciamiento del acta de ingreso, se hará entrega de los elementos de higiene y aseo personal básicos para la mujer y cada integrante de su sistema familiar dependiente, de acuerdo con el inventario de pertenencias, teniendo en cuenta que, en la Casa Refugio en donde permaneció acogida previamente la mujer y sus personas a cargo habrán entregado estos elementos y la reposición se hará a partir de las necesidades que identifique la profesional que apoye el ingreso de la mujer.
f. De igual forma, el equipo interdisciplinario programará con la mujer el espacio de Encuadre en el plazo de tres (3) días siguientes a su ingreso, tiempo en el cual, deben revisar el acta de empalme, las valoraciones iniciales cuando se hayan practicado y acciones del proceso de atención o del Plan de acción que se hayan desarrollado en la Casa Refugio donde estuvo acogida previamente, y se seguirán las orientaciones técnicas para el desarrollo de este espacio definidas en el numeral *Etapa de Ingreso.*
g. A partir de los puntos anteriores, el equipo de la Casa Refugio de acogida continuará desarrollando el Plan de Acción que se haya concertado con la mujer, teniendo en cuenta lo informado en el empalme y los resultados del Encuadre.

9.4. Etapa de Seguimiento al Egreso

Para el cierre del proceso de atención que se brinda a las mujeres víctimas de violencias, se desarrolla una etapa de seguimiento para las ciudadanas que estuvieron acogidas en la Casa Refugio (no a sus sistemas familiares dependientes) y que aceptaron voluntariamente participar de este. Esta etapa tiene como propósito *verificar la situación de seguridad de la mujer, al igual que el avance con los compromisos adquiridos y las acciones definidas durante la preparación para el egreso de la mujer y su grupo familiar*.

Figura No. 13 Propósitos etapa de seguimiento al egreso.

Fuente: elaboración propia equipo Estrategia de Casas Refugio.

Los seguimientos se realizan, principalmente, a través de comunicaciones telefónicas[64] y encuentros presenciales[65]. En caso de identificar alguna situación de vulneración o riesgo, se dará la orientación o asesoría correspondiente y se pondrá en conocimiento de la abogada, quien procederá a informar a la autoridad competente y realizará la activación de ruta para el acompañamiento por parte de algún equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer, cuando se considere pertinente.

9.4.1. Características de los Seguimientos Posegreso

La etapa de seguimiento posegreso es un derecho de todas las mujeres que estuvieron acogidas en una Casa Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer, sin importar que su egreso sea voluntario antes de la culminación del tiempo de acogida o sin previo aviso, por poca adherencia al proceso de atención, por faltas al Pacto de Convivencia o por identificación o evidencia de alguno de los criterios de no acogida.

En este sentido, para el Modelo de Atención Rural de Casas Refugio, el seguimiento posegreso se realizará por el término de tres (3) meses. Este término será contado a partir de la fecha de egreso -es decir, a partir del mes siguiente del egreso de la mujer-, siempre y cuando la mujer haya permanecido acogida por un tiempo mayor a ocho (8) días en el caso del Modelo Rural y haya manifestado su aceptación.

Las acciones de seguimiento se realizarán por lo menos una (1) vez al mes, de la siguiente manera:

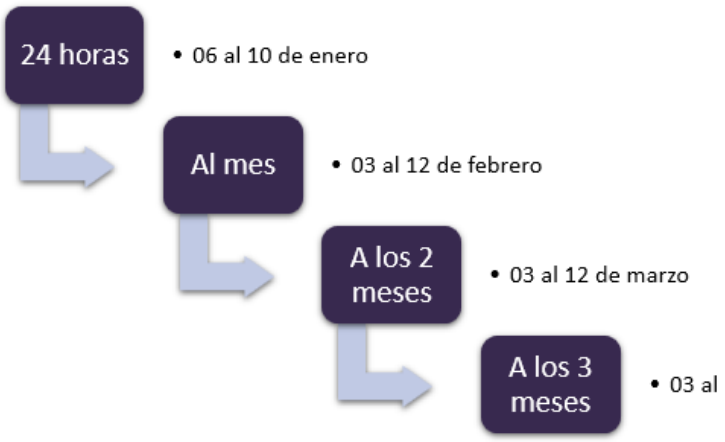
Fecha proyectada para hacer el seguimiento a partir de la fecha de egreso	**Rango de tiempo para realizar el seguimiento a partir de la fecha de egreso**	
	Desde	**Hasta**
A las 24 horas	Desde veinte (20) horas después del egreso	Hasta cinco (5) días después del egreso*
Al mes 1 del egreso	Desde dos (2) días antes de cumplir 1 mes de egreso	Hasta siete (7) días después de cumplir 1 mes de egreso
Al mes 2 del egreso	Desde dos (2) días antes de cumplir los 2 meses de egreso	Hasta siete (7) días después de cumplir los 2 meses de egreso
Al mes 3 del egreso	Desde dos (2) días antes de cumplir los 3 meses de egreso	Hasta siete (7) días después de cumplir los 3 meses de egreso

*Teniendo en cuenta que en ocasiones no se logra el contacto a las 24 horas.

Nota: Se hace referencia a días calendario. Cuando la fecha de egreso de la mujer sea el día 31 del mes, se tomará como referencia el día 30 del mes para estimar el tiempo para realizar todos los seguimientos.

Ejemplo de cómo realizar los seguimientos:

[64] Cuando el seguimiento se realice mediante contacto telefónico se debe seguir el Anexo 11. Orientaciones para la identificación de Factores de Riesgo de Violencias Basadas en Género, durante las llamadas de seguimiento a mujeres egresadas de Casas Refugio.
[65] Los encuentros presenciales podrán desarrollarse en la Casa Refugio previo acuerdo entre la mujer y el equipo interdisciplinario o cuando la mujer acude directamente a la Casa Refugio para solicitar información o asesoría frente al proceso brindado. Asimismo, se podrá programar un encuentro en una Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres- CIOM cuando el equipo de la Casa Refugio lo considere pertinente, para lo cual se deberá realizar oportunamente la solicitud de préstamo del espacio y confirmar la asistencia con la ciudadana a la cual se hará el seguimiento posegreso.



Fecha de egreso: 05 de enero de 2023

Fechas de Seguimiento Esperadas	
A las 24 horas	06 de enero
Al mes 1 del egreso	05 de febrero
Al mes 2 del egreso	05 de marzo
Al mes 3 del egreso	05 de abril

No obstante, en todos los casos, independientemente del tiempo de permanencia y de su aceptación o no de los seguimientos, se realizará una comunicación telefónica alrededor de las primeras veinticuatro (24) horas luego del egreso de la Casa[66], con el fin de conocer la situación actual de la mujer y verificar en qué estado llegó a su lugar de destino.

Asimismo, durante el tiempo de acogida de la mujer es importante indagar y recopilar información de contacto de la ciudadana y de sus redes de apoyo (números de teléfono, celular y correo electrónico), la cual se debe ampliar o actualizar de manera previa al egreso -considerando su importancia para la realización del seguimiento-, al igual que es importante verificar su voluntariedad para esta etapa del proceso. Lo anterior se debe realizar, aunque la mujer solicite egresar de manera voluntaria antes de la culminación del tiempo de acogida (incluso en aquellos casos que la ciudadana solicita egresar el mismo día) o se realice un egreso por poca adherencia al proceso de atención, por faltas al Pacto de Convivencia o por identificación o evidencia de alguno de los criterios de no acogida.

El equipo de la Casa Refugio responsable hará registro de todos los seguimientos efectuados en el Sistema de Información Misional de la Secretaría Distrital de la Mujer, así como en el expediente correspondiente a la ciudadana; se incluirá fecha, hora, tipo de comunicación o actividad del seguimiento (comunicación telefónica, visita domiciliarias o motivo del encuentro presencial) así como observaciones relacionadas.

9.4.2. Casos Especiales Frente a la Etapa de Seguimiento Posegreso

A. No se realizará seguimientos posegreso posteriores al de las 24 horas, cuando la ciudadana haya manifestado su no aceptación[67].

B. En los casos de traslado a otra Casa Refugio, el seguimiento quedará a cargo de las profesionales de la Casa a la que se trasladó la mujer y esto debe consignarse en el módulo de egreso del Sistema de Información Misional.

[66] Considerando que, en ocasiones, no se logra el contacto alrededor de las veinticuatro (24) horas del egreso de la ciudadana, se intentará realizar esta primera comunicación hasta cinco (5) días después del egreso.
[67] No obstante, cuando se tenga conocimiento sobre alguna situación de riesgo en que se encuentre la mujer o se reciba información sobre situaciones que amenacen o afecten su integridad, el equipo de la Casa Refugio intentará comunicación telefónica para verificar su estado actual y seguridad.

C. Es necesario aclarar que cuando el egreso se produce antes de los ocho (8) primeros días de acogida en el Modelo Rural, la ciudadana contará con la comunicación telefónica a las veinticuatro (24) horas, pero no con el seguimiento luego de su egreso; situación que se dará a conocer a la entidad o equipo que hizo la solicitud de acogida en el correo electrónico por medio del cual se informa el egreso de la mujer.

   Es necesario aclarar que, en los casos de ciudadanas que fueron trasladadas desde otra Casa Refugio, se deberá tener en cuenta el número de días de acogida en la Casa inicial junto con los días de acogida en la Casa final, para determinar si aplica la realización del seguimiento posegreso en cuanto al tiempo de permanencia en la Estrategia Casas Refugio, como se indica en el párrafo anterior (8 días de acogida según corresponde al Modelo de Atención).

D. En aquellos casos de egreso sin previo aviso, se procurará establecer comunicación con la ciudadana para verificar su voluntariedad para realizar el seguimiento posegreso e indagar datos adicionales de contacto personales o de redes de apoyo. Cuando no se cuente con ningún dato para contactar a la ciudadana (ni siquiera en la solicitud de cupo), se entenderá que no hubo voluntariedad para "realizar" el seguimiento posegreso, por lo que se hará una anotación en el informe de egreso en el Sistema de Información Misional indicando que “la mujer no aportó datos de contacto personales ni de redes de apoyo por lo que NO es posible realizar la etapa de seguimientos posegreso” y la demás información pertinente.

E. En el caso de mujeres que egresaron para ser ubicadas en una institución o programa social en donde no es posible contactarlas, se hará una anotación en el informe de egreso en el Sistema de Información Misional indicando que “no es posible realizar el seguimiento posegreso porque egresó a otro programa o estrategia en donde no se puede contactar a la mujer” y la demás información pertinente. Es importante aclarar que el equipo de la Casa Refugio puede hacer comunicaciones posteriores para identificar si la mujer permanece en dicha institución.

F. En casos particulares en los cuales se presenten dificultades para lograr contacto telefónico o realizar un encuentro presencial y, sin embargo, la ciudadana demuestre disposición para ser contactada por medio escrito, se podrán realizar los seguimientos posegreso mediante correo electrónico o vía WhatsApp.

G. En casos particulares en los que no se logra contacto efectivo con la ciudadana, pero el equipo de la Casa logra comunicarse con alguna de sus redes de apoyo, se debe consignar esta información en el Sistema de Información Misional, incluyendo la claridad frente a que "el seguimiento se realizó con [la red de apoyo] de la ciudadana, debido a que no se tienen datos de contacto directo o no se logra contacto efectivo, quien aportó información relacionada con […]”

H. Para los seguimientos no efectivos, es decir, aquellos intentos de contacto en los que no se logra hablar con la ciudadana, se consolidarán los diferentes intentos de comunicación (mínimo tres [3]) realizados en una misma semana (periodo de siete [7] días calendario) como un único registro de seguimiento, relacionando la información previamente descrita.

El equipo de la Casa Refugio responsable hará registro de todos los seguimientos efectuados en el Sistema de Información Misional de la Secretaría Distrital de la Mujer y/o en las bases de información y mecanismos de almacenamiento de datos dispuestos por la Secretaría Distrital de la Mujer para el efecto ante eventuales fallas del Simisional,, así como en el expediente correspondiente a la ciudadana; se incluirá fecha, hora, tipo

de comunicación o actividad del seguimiento (comunicación telefónica o motivo del encuentro presencial) así como observaciones relacionadas. Igualmente, es responsabilidad de la Coordinadora técnica mantener actualizada la información del seguimiento posegreso en la matriz establecida para el efecto por la Secretaría Distrital de la Mujer.

9.4.3. Finalización del Seguimiento Posegreso

La etapa de seguimiento luego del egreso finalizará cuando:

i) Se cumpla el tiempo estipulado para el efecto en el Modelo de Atención de la Casa Refugio.
ii) La mujer expresa su decisión de no continuar con los seguimientos en algún momento de la etapa.
iii) Se tienen dos (2) registros de seguimientos no efectivos consecutivos (siguiendo los parámetros mencionados previamente).

Notas:

A. En la última llamada que se realice se deberá informar del cierre del proceso de atención.
B. Cuando por terminación del plazo de ejecución del contrato de la Casa Refugio el equipo de la Casa no continúe realizando el seguimiento posegreso, dentro de los soportes del informe final de ejecución, deberá entregar la "matriz de seguimientos" con la información actualizada de las mujeres en etapa de seguimiento posegreso, las fechas de las acciones de seguimiento efectuadas y el número de seguimientos pendientes. Posteriormente, el equipo de apoyo a la supervisión dará continuidad a los seguimientos de acuerdo con la organización interna.

9.4.4. Acciones del Área Jurídica luego del Egreso

Luego del egreso de Casa Refugio, el área jurídica podrá continuar brindando la atención en los niveles de asesoría, orientación y representación, siempre y cuando la ciudadana manifieste la voluntariedad para contar con el seguimiento posegreso y con este acompañamiento.

Cabe destacar que los seguimientos convocados en el marco del trámite administrativo de la medida de protección no requieren del acompañamiento del área jurídica ni de otras áreas de atención, sin embargo, en los casos en los que las abogadas tengan conocimiento de la fecha programada del seguimiento, procederán a realizar una llamada telefónica a las ciudadanas con el fin de recordar sobre el seguimiento programado por la autoridad competente, así como de brindar información sobre el desarrollo de este[68].

Es de aclarar que estos diferentes acompañamientos del área jurídica no corresponden a las acciones de seguimiento posegreso.

9.4.5. Acciones Cuando No se Realiza el Seguimiento Posegreso

A. Cuando se determina que la ciudadana no contará con el seguimiento luego de su egreso, ya sea porque no hubo voluntariedad para esta etapa del proceso o debido a que su egreso se produjo antes de los ocho (8) días de acogida, esta situación se dará a conocer a la entidad o equipo que hizo la solicitud de acogida en el correo electrónico mediante el cual se comunica el egreso.

[68] Las profesionales del área jurídica pueden asistir a los seguimientos de las medidas de protección cuando lo consideren pertinente y atendiendo a las circunstancias particulares y al riesgo de la ciudadana luego de egresar de Casas Refugio.

Asimismo, el equipo de la Casa Refugio debe consultar en el Sistema de Información Misional si la mujer recibió atención por parte de otro programa o estrategia de la Secretaría Distrital de la Mujer, de forma previa al ingreso a la Casa y durante los últimos cuatro (4) meses.

En caso positivo, desde la Casa Refugio se informará sobre el egreso de la mujer y la no realización del seguimiento posegreso, vía correo electrónico a la líder/coordinadora del programa o estrategia donde fue atendida[69], con el fin de que se le pueda seguir brindando acompañamiento psicosocial y/o socio-jurídico de acuerdo con las necesidades identificadas por el equipo de la Casa Refugio. Esta acción deberá ser registrada en el Sistema de Información Misional como parte del cierre del proceso de atención.

Por el contrario, si se identifica en la verificación del Sistema de Información Misional que la ciudadana no ha recibido atención por otro programa o estrategia de la Secretaría Distrital de la Mujer, se deberá informar sobre los canales y puntos de atención de la Secretaría que están a su disposición tales como Línea Púrpura Distrital, Casa de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (si requiere orientación psicosocial o socio jurídica), entre otros.

B. Cuando no se esté realizando seguimiento posegreso por alguno de los motivos definidos previamente (no hubo voluntariedad para esta etapa del proceso o el egreso se produjo antes de los ocho (8) días de acogida) o cuando la etapa para realizar este seguimiento ya haya finalizado, y la ciudadana establezca contacto (por teléfono, correo electrónico, whatsapp, etc.) con la Casa Refugio para poner en conocimiento circunstancias o solicitudes que competen a la Secretaría Distrital de la Mujer y que requieren acompañamiento socio-jurídico o psicosocial (orientación psicosocial, representación jurídica, información específica, entre otras), se consultará si la mujer recibió atención por parte de otro programa o estrategia de esta Secretaría, de forma previa al ingreso a la Casa y durante los últimos cuatro (4) meses.

   En caso positivo, se le informará a la ciudadana que se remitirá su solicitud al equipo respectivo y desde la Casa Refugio se contactará a la líder/coordinadora del programa o estrategia que brindó la atención[70], vía correo electrónico, informando la consulta o situación reportada por la mujer e indicando que actualmente no cuenta con seguimiento posegreso por parte de la Casa Refugio. Esta acción deberá ser registrada en el Sistema de Información Misional en la sección de seguimiento posegreso.

   Por el contrario, si se identifica en la verificación del Sistema de Información Misional que la ciudadana no ha recibido atención por otro programa o estrategia de la Secretaría Distrital de la Mujer, la profesional que atiende la comunicación o solicitud de la mujer le brindará orientación sobre los puntos y canales de la Secretaría específicos a donde podrá dirigirse para recibir información y/o acompañamiento según su necesidad. Esta acción deberá ser registrada en el Sistema de Información Misional en la sección de seguimiento posegreso.

[69] Para lograr el contacto con la líder/coordinadora del programa o estrategia de la Secretaría Distrital de la Mujer que brindó la última atención, se gestionará un directorio actualizado con las referentas de las principales Estrategias de atención a las mujeres.

[70] Para lograr el contacto con la líder/coordinadora del programa o estrategia de la Secretaría Distrital de la Mujer que brindó la última atención, se gestionará un directorio actualizado con las referentas de las principales Estrategias de atención a las mujeres.

C. Cuando no se esté realizado seguimiento posegreso por alguno de los motivos definidos previamente o la etapa de este seguimiento ya haya finalizado y la ciudadana establezca contacto con la Casa Refugio para solicitar orientación que no compete a la Secretaría Distrital de la Mujer, se deberá indicar las rutas de atención de oferta distrital u otras entidades acordes con su necesidad. Esta acción deberá ser registrada en el Sistema de Información Misional en la sección de seguimiento posegreso.

10. HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE ATENCIÓN

A continuación, se describen las herramientas propuestas para realizar seguimiento a los procesos de atención de las mujeres acogidas, verificar el cumplimiento de la implementación del Protocolo de Atención, así como, para fortalecer las capacidades del talento humano responsable de la atención interdisciplinaria.

10.1. Seguimiento del Plan de Acción (interdisciplinar)

Durante la permanencia de las mujeres, el equipo interdisciplinario que brinda la atención realizará seguimiento a los avances del Plan de Acción concertado con las ciudadanas en las valoraciones iniciales realizadas por cada una de las áreas de atención, cada treinta (30) días, contados a partir de la fecha de la proyección de este[71], durante el tiempo que permanezca la mujer junto a su sistema familiar.

El seguimiento del Plan de Acción será liderado por la Coordinadora Técnica y se realizará con la participación las profesionales que integran el equipo interdisciplinario y de la mujer, facilitando así, la socialización conjunta de los principales logros y resultados de las acciones, atenciones y/o gestiones realizadas a nivel individual, familiar y/o colectivo, así como, dificultades, barreras, retos, entre otros aspectos que interfieran en el proceso de atención.

La frecuencia del seguimiento podrá modificarse de acuerdo con las necesidades que identifique el equipo de la Casa Refugio a partir de las características particulares del caso, el nivel de riesgo y/o su complejidad.

Como resultado del seguimiento al Plan de Acción se podrá acordar ajustes en las acciones proyectadas por las distintas áreas de atención u otras acciones complementarias, considerando las necesidades identificadas, las características de la mujer acogida, situaciones particulares, avances del proceso en las diferentes áreas de atención u otros aspectos que indiquen cambios en las acciones de atención inicialmente planteadas.

Como evidencia del seguimiento al Plan de Acción se diligenciará el formato establecido para el registro de esta acción (versión actualizada) así como, el registro en el Sistema de Información Misional o en las bases de información y mecanismos de almacenamiento de datos dispuestos por la Secretaría Distrital de la Mujer para el efecto ante eventuales fallas del Simisional.

10.2. Estudio de Casos y revisión de procesos de atención

Consiste en una herramienta metodológica de seguimiento a los procesos de atención de las mujeres acogidas y egresadas que se encuentran en el periodo de seguimiento posegreso, el cual se desarrollará en espacios de reunión interdisciplinaria liderados por la Coordinadora técnica , del mismo modo, se deben

[71] Se tomará como referencia la fecha de última valoración inicial practicada que incluye el Plan de Acción.

realizar cuando por circunstancias particulares o novedades que se presenten en los procesos de atención relacionadas con: egreso anticipado por faltas graves al pacto de convivencia, necesidad de traslado, eventos de salud que ameriten seguimiento, análisis de solicitud de prórroga, entre otros, que requieran una revisión específica del proceso de atención.

El Estudio de Caso guarda como propósito: realizar un análisis integral del proceso de atención a partir de los resultados de las valoraciones iniciales, avances de las acciones, gestiones o atenciones que se han desarrollado durante la permanencia de las mujeres, expectativas y prioridades de las ciudadanas, así como, las dificultades, necesidades particulares, factores de riesgo, situaciones que enfrentan las mujeres, entre otros retos. Desde esta perspectiva, el estudio de caso permite además del análisis técnico interdisciplinario, fortalecer o sustentar la toma de decisiones dentro del proceso de atención y definir acciones de articulación pertinentes para promover el acceso a los servicios y la garantía de derechos.

La Coordinadora Técnica liderará la planeación y realización de este espacio que, de acuerdo con la dinámica de los procesos de atención, se espera el desarrollo de al menos uno (1) por cada periodo de ejecución. Cuando se programe por situaciones particulares que implique la toma de decisiones frente a la continuidad de la acogida en la Casa Refugio u otras novedades que requieran la participación de las referentas técnicas de la Secretaría Distrital de la Mujer, se debe solicitar previamente, diligenciando el formulario establecido para esta actividad.

Para su realización se deben seguir las orientaciones del *Anexo Orientaciones para el desarrollo de Estudio de Caso Estrategia Casas Refugio*, al igual que se dejará soporte de esta actividad en el formato de Evidencia de reuniones internas y externas Código: GD-FO-38 (versión vigente), dejando copia al equipo de la Casa Refugio y en archivo digital. Asimismo, se dejará registro de esta acción como seguimiento, en el Sistema de Información Misional del caso y en el expediente de la ciudadana.

Adicional a los estudios de caso, el equipo interdisciplinario debe realizar como mínimo dos (2) reuniones de revisión de casos por cada periodo de ejecución, que difieren del estudio de caso porque no responde a situaciones particulares o dificultades que se estén presentando de manera específica, sino que, tendrán como propósito revisar de manera general los procesos de atención de las mujeres que hayan ingresado en el mes de ejecución o permanezcan acogidas desde meses anteriores r, se verifique la realización de las valoraciones iniciales, los resultados y se haga seguimiento a las acciones propuestas en los planes de acción de las diferentes área, de acuerdo con las necesidades que identifique el equipo interdisciplinario.

10.3. Informes de Atención

Es el documento por medio del cual se describen las principales acciones de atención, resultados, avances y/o dificultades, entre otros aspectos a resaltar dentro del proceso de acogida de las mujeres y sus sistemas familiares.

El informe de atención se proyecta en respuesta a las solicitudes formales[72] que presentan las autoridades y/o entidades competentes, ya sea durante la permanencia, para el momento del egreso o en la etapa de seguimientos posegreso.

Para su elaboración se debe seguir el Formato de Informe de atención Estrategia de Casas Refugio Código: PAMVV-FO-53 (versión vigente) el cual debe ser revisado y contar con aprobación del equipo de apoyo

[72] Para el trámite de solicitudes se deberá seguir la Guía de atención y servicios a la ciudadanía de la Estrategia de Casas Refugio, documento anexo a la presente Guía.

técnico de la Secretaría de la Mujer, igualmente se debe registrar un seguimiento con la respectiva gestión realizada frente a la solicitud recibida, así como, el registro en el Sistema de Información Misional o en las bases de información y mecanismos de almacenamiento de datos dispuestos por la Secretaría Distrital de la Mujer para el efecto ante eventuales fallas del Simisional y en físico en el expediente de la mujer.

10.4. Fortalecimiento Técnico

Durante la prestación del servicio de las Casas Refugio, el equipo técnico de la Secretaría Distrital de la Mujer brindará acompañamiento y fortalecimiento técnico, con el objetivo de generar espacios de diálogo, intercambio de conocimientos, herramientas, recursos, entre otros aspectos, para impulsar o fortalecer las acciones de atención de las mujeres acogidas en las Casas Refugio y/o sus personas a cargo.

El fortalecimiento técnico se desarrollará de acuerdo con las necesidades identificadas, priorización de temas de interés por parte del talento humano de las entidades contratistas que operan el servicio el servicio de la modalidad rural, así como, a partir de los resultados del acompañamiento y la supervisión.

El acompañamiento técnico estará a cargo del equipo técnico de apoyo a la supervisión y se realizará en espacios presenciales y/o virtuales, igualmente, se podrán desarrollar actividades de capacitación y/o fortalecimiento técnico a través de articulaciones con entidades público y/o privadas u otras organizaciones que promuevan los derechos de las mujeres y brinden atención en las diferentes rutas de servicios o programas que complementan el proceso integral ofrecido en Casas Refugio.

Como evidencia, la profesional de la Secretaría Distrital de la Mujer responsable de esta actividad dejará soporte en el formato de Evidencia de reuniones internas y externas Código: GD-FO-38 (versión vigente), enviando copia al equipo de la Casa Refugio para que se conserve dentro del archivo de la Casa Refugio.

Por otra parte, la Coordinadora Técnica también desarrollará espacios de fortalecimiento técnico dirigidos a las profesionales que conforman el equipo interdisciplinario responsables de la atención sobre las orientaciones técnicas definidas en el presente Protocolo en cada una de las etapas de atención u otros que permitan fortalecer las capacidades técnicas, desarrollar competencias y habilidades requeridas en el contexto de la población acogida. Así como, actividades de inducción y re-inducción.

10.5. Supervisión

De acuerdo con lo establecido en el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011[12], la supervisión consiste en *el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados. Para la supervisión, la Entidad estatal podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos.*

La designación de la supervisión estará a cargo de la Dirección de Contratación de la Secretaría Distrital de la Mujer, conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Manual de Contratación de la entidad, una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

En este sentido, se define que la supervisora representa a la SECRETARÍA frente al contratista, para efecto del seguimiento, verificación y control de la ejecución del cumplimiento de las obligaciones contractuales. Asimismo, *la Secretaría podrá celebrar contratos de prestación de servicios profesionales para apoyar la labor de supervisión de los contratos que le es propia, siempre que las actividades no puedan realizarse*

con personal de planta o requieran de conocimientos especializados, de conformidad con lo previsto en el numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993[13].

Para la supervisión de la Estrategia de Casas Refugio, la Directora de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y Acceso a la Justicia, designará el equipo de apoyo a la supervisión y las acciones a desarrollar, las cuales serán definidas de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la entidad.

De acuerdo con lo anterior, para el seguimiento técnico que implica la Supervisión, el equipo de referentas técnicas de la Secretaría Distrital de la Mujer realizaran visitas periódicas con el propósito de verificar el cumplimiento e implementación del Protocolo de Atención de la modalidad integral de Casas Refugio, a través de la revisión documental que permita verificar que, las acciones desarrolladas por cada área de atención (psicología, trabajo social, jurídica, pedagogía, orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud y nutrición) se estén ejecutando conforme a los estándares técnicos definidos para cada etapa del proceso de atención en los niveles de atención individual, familiar y/o colectivo. Del mismo modo, se corroborará que el registro de la información se realice en los tiempos establecidos cumpliendo criterios de calidad.

Como resultado de la visita de supervisión, también se podrán identificar oportunidades de mejora y se dejaran recomendaciones para optimizar la atención, las cuales deben acoger e implementar las profesionales de la Casa Refugio.

11. REFERENCIAS

- Agudelo Bedoya, M. E. (2005). Descripción de la dinámica interna de las familias monoparentales, simultáneas, extendidas y compuestas del municipio de Medellín, vinculadas al proyecto de prevención temprana de la agresión. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, *3*(1), 153-179. http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v3n1/v3n1a07.pdf
- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2021). *Documento CONPES D.C. 14. Política Pública de Mujeres y Equidad de Género 2020-20230.* https://www.sdmujer.gov.co/sites/default/files/2021-3/documentos/doc_conpes_d.c _14_ppmyeg_1.pdf
- Barranco, C. (2007). La construcción del conocimiento y visión de las perspectivas paradigmáticas y teorías aplicadas en los modelos de Trabajo Social. *Servicios Sociales y Política Social, 80*, 65-79. https://cbarra.webs.ull.es/GRADO/2014/CONSTRUCCION%20DEL%20CONOCIMIENTO%20Y%20VISION%20MODELOS%20T%20S%202007.pdf
- Barranco, C., Socas, M., González, G y Hernández, L. (2006). El modelo de Redes de Apoyo Social en Trabajo Social aplicado en la intervención interdisciplinar con mujeres: evaluación del crecimiento personal y de la inserción sociolaboral. *Trabajo Social y Salud 53*, 7-34. https://drive.google.com/file/d/0B7LILWDgsTVAQVhESTJ6QUI5aFk/edit?resourcekey=0-yT34_cBZqz7PalJbcAQl0Q
- Comisión Intersectorial Poblacional (2014). *Lineamiento Distrital para la Implementación del Enfoque Diferencial.* Alcaldía Mayor de Bogotá. Bogotá. http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2020documentos/01062020_(10062015)_Lineamiento_distrital_para_la%20aplicacion_de%20enfoque_difrencial.pdf
- De Zubiría, J. (2002). *Los modelos pedagógicos. Hacia una pedagogía dialogante.* Madrid: Aula Abierta Magisterio

- Gómez, F. (2010). Competencias profesionales en Trabajo Social. Portularia, 10, 51-63. https://eprints.ucm.es/id/eprint/12457/1/competencias_trabajo_social_portularia _Redalyc.pdf
- Jaramillo, R. A. y Cuevas, C. A. (2020). Panorama científico de la relación entre la violencia intrafamiliar y de género y la resiliencia familiar: posibilidades, retos y límites. *Diversitas: Perspectivas en Psicología, 16*(1), 113-130. https://doi.org/10.15332/22563067.5544.
- Ministerio de Salud y Protección Social (2016). *Manual metodológico para la elaboración e implementación de las RIAS.* https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/Manual-metodologico-rias.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social (2018). *Estrategias de información, educación y comunicación en salud, incluyente y accesible*. Oficina de promoción social. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/documento-estrategias-de-iec.pdf
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Ginebra, Suiza. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/725/ 9275315884.pdf
- Organización Panamericana de la Salud [OPS] (s.f.). Enfermedades no transmisibles. Recuperado el 09/03/2023 de https://www.paho.org/es/temas/enfermedades-no-transmisibles
- Paredes, I. (2008). *Influencia del enfoque sistémico en el Trabajo Social.* Universidad del altiplano. https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000309.pdf
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] y Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional [USAID] (2017). El Continuum de Violencia Contra las Mujeres en la Región Centroamericana. https://americalatinagenera.org/wp-content/uploads/2019/12/Continuum _Partners ES4.pdf.
- Secretaría Distrital de la Mujer (2022a). Manual de lineamientos generales para la atención a mujeres víctimas de violencias (PAJM-MA-2). Actualización 22 de junio de 2022.
- Secretaría Distrital de la Mujer (2022b). Procedimiento de Atención Psicosocial (PAJM-PR-4). Actualización 30 de junio de 2022.
- Secretaría Distrital de la Mujer (2022c). Guía Orientadora para la Identificación del Riesgo de Feminicidio. Manual de Lineamientos Generales para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencias (PAJM-MA-2). Actualización 22 de junio de 2022.
- Secretaría Distrital de la Mujer (2023a). Guía para el escalonamiento de casos en materia penal, familia y medidas de protección (PAJM-GU-6). Actualización 07 de febrero de 2023.
- Secretaría Distrital de la Mujer (2023b). Manual de atención con enfoque psicosocial (PAJM-MA-3 v4). Actualización del 22 junio de 2023.
- Secretaría Distrital de Planeación (2018). *Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito Capital.* Actualización 05 de mayo de 2022. https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/guia_formulacion_implementacion_politicas_publicas.pdf
- Servicio Nacional de la Mujer [SERNAM]- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO], 2002. “Mesa mujer rural. Una experiencia de participación (2000-2002). Santiago de Chile, Chile.
- Silva, D. (2009). Redes sociales en el trabajo social. Mónica Chadi. Buenos Aires: Espacio Editorial. 2000. 161 pp. Trabajo Social, (11), 215-217.
- Universidad de los Andes (2020). Análisis de las Respuestas del Estado Colombiano ante el problema de Violencia Intrafamiliar en Colombia. https://cider.uniandes.edu.co/sites

/default/files/publicaciones/documentos-de-politica/analisis-respuestas-estado-violencia-intrafamiliar-feb2020.pdf

- Vázquez, A. (2020). *Trabajo Social Familiar: El modelo sistémico en la intervención con familias.* Universidad de Salamanca. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/147528/TG_Aldrey VázquezN_Trabajosocial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vela, M., Rodríguez, J., Rodríguez, A., & García, L. (2011). Acción sin daño como aporte a la construcción de paz: propuesta para la práctica. Fundación para la Cooperación Synergia.
- Vignolo, J., Vacarezza, M., Alvarez, C. y Sosa, A. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Archivos de Medicina Interna, Vol. 33*(1), 11-14. Prensa Médica Latinoamericana

12. LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1. ACCIONES A DESARROLLAR CUANDO LAS CIUDADANAS O ALGUNA DE SUS PERSONAS A CARGO DEBAN SER HOSPITALIZADAS A SU INGRESO O DURANTE LA PERMANENCIA. 142

ANEXO 2. ORIENTACIONES PARA EL ABORDAJE DE SITUACIONES DE PRESUNTA VIOLENCIA EJERCIDA POR LAS MUJERES HACIA NIÑAS, NIÑOS, Y/O ADOLESCENTES DENTRO DE LAS CASAS REFUGIO. 145

ANEXO 3. PAUTAS DE SEGURIDAD PARA MUJERES ACOGIDAS EN CASAS REFUGIO 151

ANEXO 4. ORIENTACIONES PARA LA GESTIÓN DE EVENTOS EN SALUD MENTAL. 155

ANEXO 5. LÍNEA TÉCNICA PARA FORTALECER ESPACIOS DE COMUNICACIÓN DE LAS CIUDADANAS ACOGIDAS EN LAS CASAS REFUGIO, MEDIANTE EL USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES U OTROS ELEMENTOS TECNOLÓGICOS. 167

ANEXO 6. ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA EL ABORDAJE DE CASOS DE CIUDADANAS VINCULADAS A PROCESOS DE INVESTIGACIÓN PENAL, ACOGIDAS EN CASAS REFUGIO. 178

ANEXO 7. GUÍA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA ESTRATEGIA DE CASAS REFUGIO 183

ANEXO 8. ORIENTACIONES PARA LA COMPRA, SUMINISTRO Y PREPARACIÓN DE FÓRMULA LÁCTEA A BEBÉS Y BEBAS MENORES DE UN AÑO ACOGIDOS EN CASAS REFUGIO MODALIDAD INTEGRAL Y RURAL 191

ANEXO 9. ORIENTACIONES PARA MANEJO SEGURO DE CORTOPUNZANTES Y CONTENEDORES TIPO GUARDIÁN DE SEGURIDAD 196

ANEXO 10. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE ESTUDIO DE CASOS 198

ANEXO 11. ORIENTACIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO DE VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO, DURANTE LAS LLAMADAS DE SEGUIMIENTO A MUJERES EGRESADAS DE CASAS REFUGIO. 201

ANEXO 12. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE SALIDAS PEDAGÓGICAS, RECREATIVAS Y/O CULTURALES 207

ANEXO 13. PROTOCOLO A PARA EL ACOMPAÑAMIENTO EN EL SUMINISTRO SEGURO DE MEDICAMENTOS EN LA ESTRATEGIA CASAS REFUGIO. 212

ANEXO 14 ORIENTACIONES PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS BÁSICAS EN SALUD EN CASAS REFUGIO..... 216

ANEXO 15 ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE CAÍDAS EN CASAS REFUGIO 222

ANEXO 16 INSTRUCTIVO PARA LAVADO E HIGIENIZACIÓN DE MANOS EN CASAS REFUGIO 224

ANEXO 17. ACUERDO DE CORRESPONSABILIDAD PARA EL CUIDADO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN CASAS REFUGIO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER 229

ANEXO 18. ORIENTACIONES PARA GESTIONAR EL ASEGURAMIENTO EN SALUD Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. 236

ANEXO 19. ORIENTACIONES PARA EL ABORDAJE DEL FALLECIMIENTO DE PERSONAS ACOGIDAS EN LA ESTRATEGIA CASAS REFUGIO. 244

ANEXO 20. ORIENTACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA AUTONOMÍA ECONÓMICA DE LAS MUJERES ACOGIDAS EN CASAS REFUGIO 250

ANEXO 21. ORIENTACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN DE LAS RUTINAS DIARIAS EN LAS CASAS REFUGIO..... 259

ANEXO 22. ORIENTACIONES PARA LA TOMA DE CONTRAMUESTRAS EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS DE LA ESTRATEGIA CASA REFUGIO..... 263

ANEXO 23. ORIENTACIONES PARA LA GESTIÓN DE DONACIONES EN ESPECIE EN CASAS REFUGIO..... **Erreur ! Signet non défini.**

ANEXO 24. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE ENCUENTROS FAMILIARES DE MUJERES ACOGIDAS EN CASAS REFUGIO 273

ANEXO 1. ACCIONES A DESARROLLAR CUANDO LAS CIUDADANAS O ALGUNA DE SUS PERSONAS A CARGO DEBAN SER HOSPITALIZADAS A SU INGRESO O DURANTE LA PERMANENCIA.

Cuando por motivos de salud física o mental, se requiera la hospitalización de una ciudadana o de sus personas a cargo, se seguirán las siguientes orientaciones:

- Indistintamente de la situación, se mantendrá el cupo asignado para la mujer o personas a cargo durante el tiempo de hospitalización.
- Desde el primer momento en que se requiera la hospitalización de una mujer o de sus personas a cargo, desde el equipo de la Casa Refugio, se hará acompañamiento durante su atención en la entidad de salud. Es necesario que, desde el área de Trabajo Social y Orientación y Gestión en servicios de salud, se establezca contacto para informar sobre la situación actual de la mujer y se aclare que, durante el tiempo de hospitalización, alguna de las profesionales que integran el equipo interdisciplinario de la Casa Refugio, podrá asistir al centro de salud para visitar a la mujer, llevarle elementos que se requieran o conocer su evolución. No obstante, no se podrá disponer acompañamiento permanente porque no se cuenta con recurso humano suficiente y se deberá reiterar que habrá disponibilidad completa mediante comunicación vía telefónica o correo electrónico.
- Frente al punto anterior, es importante considerar que, si la hospitalización es para alguna de las personas a cargo de la ciudadana, el acompañamiento presencial estará bajo responsabilidad de la mujer, según las características del caso y la organización que pueda establecerse con el equipo de la Casa Refugio.
- Durante la hospitalización se deben disponer los elementos de aseo e higiene personal solicitados por la entidad de salud que brinda la atención, además de garantizar la entrega de la alimentación y rubro de transporte cuando la mujer debe brindar acompañamiento presencial a la persona a cargo hospitalizada de acuerdo con las particularidades del caso y las necesidades identificadas.
- Cuando la ciudadana haya ingresado con personas a cargo especialmente niñas, niños o adolescentes, se tratará en primera instancia de gestionar redes de apoyo familiares que la mujer haya reportado y que considere que ella considera que puedan ofrecerle ayuda en el cuidado y protección de las y los menores de edad a su cargo, mientras la mujer es dada de alta en la entidad de salud, con el propósito de informar la situación de la salud y la ruta a seguir en el evento, asimismo, cuando se trate de un hijo o hija que se encuentre hospitalizada y le sea autorizado apoyo en los turnos de acompañamiento.
- Asimismo, considerando cada evento de manera particular, el equipo debe revisar conjuntamente con liderazgo de la coordinadora técnica y el área de orientación en salud, el motivo de hospitalización o diagnóstico de salud que indique a la vez si se proyecta un corto (2 a 3 días), mediano (entre 3 y 7 días) o largo tiempo de hospitalización (más de 7 días), recomendando que dicho apoyo solo se ofrezca para cortos periodos de hospitalización, de acuerdo con el nivel de ocupación de la Casa Refugio, la cantidad de niños y niñas (entre 0 y 7 años) y la programación de actividades que permita la posibilidad de brindarle apoyo a la mujer, considerando sus necesidades y adherencia al proceso de atención.
    - Cuando el equipo interdisciplinario de manera autónoma decida brindar apoyo en el cuidado de menores de edad, por corto tiempo de hospitalización de la mujer, deberá realizar el respectivo seguimiento con la mujer en la entidad de salud, especificando los acuerdos para dicho cuidado

temporal y la autorización de la mujer, contemplando que en dicho tiempo se podrán presentar situaciones en las cuales su hijo o hija bajo el cuidado de la Casa Refugio puede presentar accidentes, cambios en su alimentación por ausencia de la cuidadora, entre otras conductas que se le harán saber en caso de llegar a ocurrir. Igualmente, cuando dentro de los menores de edad haya pre y adolescentes (a partir de los 12 años), se acordará con la mujer algunas actividades en las cuales pueda apoyar el cuidado de sus hermanos(as) durante la ausencia de la mujer, sin asignar de manera completa el cuidado que requiere un menor de edad en otro.

- Se resalta que, el apoyo ofrecido se deberá coordinar entre todas las profesionales y no delegar solamente en el área de pedagogía.

- Paralelamente, el equipo de la Casa Refugio deberá informar a más tardar al día siguiente calendario, la situación a la Comisaría de Familia que adoptó la medida de protección y la acogida del sistema familiar en la estrategia, informando el evento de salud y los resultados de la atención, comunicando si la mujer debe permanecer hospitalizada. En el último caso, si la ciudadana ingresó con personas a cargo menores de edad o mayores de edad dependientes, solicitar intervención de la Comisaría de Familia, alertando sobre la no posibilidad de mantener la acogida de las personas a cargo en ausencia de su representante legal y/o cuidadora.
- Cuando se conozca que, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar- ICBF adelanta un proceso de restablecimiento de derechos a favor de los hijos e hijas de la mujer menores de edad, se debe informar al Centro Zonal en el cual se adelanta, informando sobre la situación actual de los niños, niñas o adolescentes y la ausencia de la representante legal, motivo por el cual se requiere la intervención de las autoridades competentes en la garantía de derechos de menores de edad.
- De acuerdo con los resultados de la búsqueda de redes de apoyo familiares, se debe informar a la Comisaría de Familia o al Centro Zonal del ICBF (si aplica), para que se haga la respectiva verificación y solicitar orientación inmediata sobre las acciones a seguir con las niñas, niños o adolescentes, en el marco de las competencias institucionales.
- Si de la gestión realizada se solicita a la Casa Refugio trasladar a las niñas, niños o adolescentes a punto de atención de la autoridad competente, dicha solicitud debe quedar formalizada mediante correo electrónico por la autoridad administrativa articulando la presencia de Policía de Infancia y Adolescencia o funcionaria (o), en ningún caso, se procederá a realizar un traslado de un menor de edad, sin haberse recibido la respectiva orden por parte de las autoridades competentes.
- Es importante anotar que, previo al traslado del sistema familiar a cualquier otro lugar, se deberá verificar que no tengan problemas de salud relacionados al motivo de hospitalización de la mujer acogida u enfermedades contagiosas, salvaguardando la salud e integridad de los familiares u otras personas que brinden atención.
- Asimismo, cuando por motivos de hospitalización la autoridad competente decida el egreso y reubicación de los menores de edad a cargo de la mujer, se debe atender dicha solicitud y organizar la documentación y pertenencias de los niños, niñas y adolescentes. Igualmente, garantizar el cuidado y la alimentación completa hasta su egreso.
- Se realizará un espacio reflexivo con el objetivo de brindar estabilidad emocional y acompañamiento psicosocial, permitiendo la expresión de emociones o sentimientos a las niñas, niños y/o adolescentes y se brinde orientación en un lenguaje apropiado a su edad, disminuyendo temores que puedan presentar frente al estado de salud de su progenitora/cuidadora, se resuelvan inquietudes sin generar falsas expectativas y brindar orientación sobre las acciones a seguir.

- Una vez sea dada de alta la persona hospitalizada, la Coordinadora Técnica debe programar el desplazamiento de una profesional que brinde acompañamiento a su salida, así como, verificar la documentación entregada por la entidad prestadora de servicios de salud en cuanto a: la evolución de la persona hospitalizada, atenciones médicas pendientes por cumplir y/o gestionar, prescripción de medicamentos, recomendaciones a seguir con la mujer o persona a cargo, entre otros aspectos que requieran conocerse antes de egresar del centro de salud.
- Todas las acciones de acompañamiento que se adelanten durante el tiempo de hospitalización de la mujer o su persona a cargo deben quedar registradas en el Sistema de Información Misional o en las bases de información y mecanismos de almacenamiento de datos dispuestos por la Secretaría Distrital de la Mujer para el efecto ante eventuales fallas del Simisional o en el sistema implementado por la Secretaría Distrital de la Mujer y en físico en el expediente de la mujer.

ANEXO 2. ORIENTACIONES PARA EL ABORDAJE DE SITUACIONES DE PRESUNTA VIOLENCIA EJERCIDA POR LAS MUJERES HACIA NIÑAS, NIÑOS, Y/O ADOLESCENTES DENTRO DE LAS CASAS REFUGIO.

A continuación, se describen orientaciones técnicas a desarrollar cuando se identifique alguna situación de violencia ejercida por las mujeres acogidas hacía niñas, niños y/o adolescentes a su cargo u otros que permanezcan en la Casa Refugio.

Para empezar, es importante mencionar que la Organización Mundial de la Salud- OMS ha definido la violencia como: *el uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones*[72].

En cuanto a los tipos de violencias contra niñas, niños y adolescentes, se encuentran:

- **Violencia Física:** Esta forma de violencia se expresa mediante el uso de la fuerza física, puede causar dolor, malestar, lesiones, daños a la salud física o al desarrollo de niños, niñas, adolescentes y/o jóvenes. Puede ser ejercida a través de: manos o cualquier otra parte del cuerpo, objetos, armas, sustancias, agentes químicos, objetos que producen quemaduras, la ingesta forzosa de alimentos, entre otras formas*73*.

  En el marco de la violencia física, se incluye el **castigo físico**, el cual contempla de manera única o combinada, las formas de violencia física y que ha sido utilizado de manera inapropiada como una estrategia de control con fines educativos, que tiene lugar en la relación educativa intrafamiliar (Tobón, 2020), incluso como una expresión de amor y protección.

  La conceptualización del castigo físico comprende dos elementos: "Uno subjetivo y otro objetivo. El primero consiste en la intención de corregir, disciplinar o castigar el comportamiento de la niña, niño o adolescente. El segundo elemento de carácter objetivo se configura con el uso de la fuerza física. Las convergencias de estos dos elementos configuran al castigo corporal como una práctica que vulnera los derechos humanos de los niños"[74].

- **Violencia Psicológica:** Toda acción u omisión destinada a degradar, discriminar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de los niños, niñas y adolescentes, a través de formas como: humillar, rechazar, aterrorizar, aislar, ser permisivos, instrumentalizar o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud mental, o el desarrollo personal[75].

- **Violencia sexual:** La Ley 1146 de 2007 define la violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes como **"**todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor".

La violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes comporta una grave violación a los derechos humanos, atentando contra los derechos a la vida, la libertad, la dignidad, la integridad, la igualdad, la autonomía y los derechos sexuales y reproductivos. Se ejerce a través de acciones y comportamientos que tienen como objetivo lesionar, degradar, humillar, ejercer presión o dominio sobre una persona y su sexualidad (Fiscalía General de la Nación, 2016).

- **Negligencia:** Falta de protección y cuidado mínimo del niño, niña o adolescente por parte de los progenitores o cuidadores. Existe negligencia cuando los responsables del cuidado no protegen de la exposición al peligro, ni atienden, o satisfacen las necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes, sean estas físicas, psicológicas, educativas o de salud, teniendo los medios, el conocimiento y acceso a la prestación de servicios*76*.

  La negligencia no se debe confundir con hechos accidentales, por desconocimiento o por condiciones de pobreza.

- **Abandono Físico**: Se considera "aquella situación donde las necesidades básicas del menor (alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en las situaciones potencialmente peligrosas, educación y/o cuidados médicos) no son atendidas temporal o permanentemente por ningún miembro del grupo que convive con el niño"[77]. El abandono físico también es considerado el grado extremo de negligencia.

  Por otra parte, el artículo 18 de la Ley 1098 de 2006 por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, señala el derecho a la integridad personal de los niños, las niñas y adolescentes:

  "Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a ser protegidos contra todas las acciones o conductas que causen muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico. En especial, tienen derecho a la protección contra el maltrato y los abusos de toda índole por parte de sus padres, de sus representantes legales, de las personas responsables de su cuidado y de los miembros de su grupo familiar, escolar y comunitario.

  Para los efectos de este Código, se entiende por maltrato infantil 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, la niña o el adolescente por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona."

Por lo tanto, las distintas formas de violencia hacia las niñas, niños y adolescentes deben reconocerse como una clara vulneración de los derechos humanos en consideración a las afectaciones que generan en la vida de las y los menores de edad.

Orientaciones.

En este sentido, es importante seguir las siguientes orientaciones cuando se identifique alguna conducta que se constituya en violencia por parte de las mujeres acogidas hacia sus personas a cargo u otros menores de edad que permanecen en la Casa Refugio:

1. Luego de la identificación de la situación de presunta violencia, se debe generar un espacio de diálogo con la mujer en el cual se amplíe la información y se haga sensibilización frente a la importancia de no ejercer ningún tipo de violencia hacia sus personas a cargo menores de edad o de otras mujeres ubicadas, resaltando que, el equipo de la Casa Refugio tiene el deber de poner en conocimiento el evento ante las autoridades competentes en materia de garantía de derechos de niñas, niños y adolescentes. De este espacio se debe registrar un seguimiento en el Sistema de Información Misional y en físico en el expediente de la mujer.
2. Considerando algunas situaciones particulares en las cuales se identifica que, las mujeres ejercen hacia sus hijos e hijas una agresión verbal por primera vez durante el periodo de adaptación a la Casa Refugio, el equipo interdisciplinario con el liderazgo de la Coordinadora Técnica y la profesional que identificó la situación podrá analizar el evento y determinar si se realiza un llamado de atención o se registra una falta grave al pacto, sin motivar el egreso, porque establecen compromisos con la ciudadana de "no repetición", destacando que, cualquier acto de violencia física y/o sexual hacia menores de edad debe ser puesta en conocimiento de las autoridades competentes, del mismo modo, en caso de que como consecuencia de la violencia física se presenten hematomas, enrojecimientos, heridas o el niño o niña manifieste dolor, se debe gestionar de manera inmediata atención en el servicio de salud más cercano, tal como se indica en los lineamientos técnicos de la Guía de los modelos de atención.
3. Una vez se haya sostenido diálogo reflexivo con la mujer, de manera inmediata se debe poner en conocimiento de las autoridades competentes vía correo electrónico, describiendo la situación ocurrida y datos de identificación de la mujer y de la niña, niño o adolescente agredido, en consideración al numeral 4. del artículo 40 del Código de Infancia y Adolescencia[78], así:

    a) Según los hechos identificados, las profesionales de orientación y gestión de servicios de salud valoraran la necesidad de atención médica prioritaria para el hijo o hija de la mujer acogida, si es necesario, se realizará el desplazamiento al servicio de urgencias más cercano a la Casa Refugio.

    b) Cuando la mujer haya ingresado con medida de protección, se informará vía correo electrónico a la Comisaría de Familia que solicitó el cupo, a más tardar el día siguiente calendario.

    c) Si se conoce que, desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF se adelanta un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD) a favor del niño, niña o adolescente, se pondrá en conocimiento del Centro Zonal asignado y/o a la Defensoría de Familia competente cuando se cuente con datos de contacto de la autoridad que adelanta el PARD, como tarde, el día siguiente.

    d) Cuando la mujer ingresa sin medida de protección y/o remitida por alguno de los equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer, se pondrá en conocimiento a más tardar el día siguiente calendario, al ICBF a través de los canales de atención presenciales y/o virtuales dispuestos por la entidad, algunos se señalan a continuación:

        - Línea 141 de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes
        - Video llamada https://webrtc.inconcertcc.com/videocall/

- Llamada en línea https://webrtc.inconcertcc.com/call/
- Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80
- Chat ICBF http://chat1-iq.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/ChatICBFV3?token=F73D71C6B86E2272D6885919AAAB4F44
- WhatsApp del ICBF a los números: 3202391685, 3208655450 o 3202391320

4. En los casos de violencia física, sexual u otra que genere afectación en la salud física o mental de la niña, niño o adolescente se debe gestionar la atención por la entidad prestadora de servicios en salud, para que desde allí también se activen rutas de atención en protección de acuerdo con los protocolos del sector salud.
   Nota: Luego de identificar una presunta situación de violencia sexual reportada por una niña, niño o adolescentes acogida(o) en Casas Refugio, de forma inmediata se debe acompañar al servicio de urgencias más cercano para iniciar activación de código blanco.
   Cuando se trate de conductas que generan daño en la salud física, luego de la valoración del área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud, se gestionará inmediatamente atención en el servicio de salud más cercano.
5. Considerando que cualquier forma de violencia que se ejerza dentro del proceso de acogida en Casas Refugio, se constituye en una falta al Pacto de Convivencia, se hará el registro correspondiente en el Sistema de Información Misional y en físico en el expediente de la mujer responsable.
6. Asimismo, se establecerán compromisos con la ciudadana de no volver a ejercer conductas que se constituyan en violencia contra niñas, niños y adolescentes, concertando su participación en actividades individuales y colectivas dirigidas a la resolución asertiva de conflictos, fortalecimiento de vínculos afectivos, crianza positiva entre otros temas, que promuevan las capacidades de relacionamiento y cuidado de las mujeres.
7. De igual manera, dentro de los temas que se abordan en los encuentros de conversación psicosocial y empoderamiento (actividades colectivas), se podrán incluir aquellos relacionados con los derechos de las niñas, niños y adolescentes y mecanismos para su garantía y restablecimiento cuando sean vulnerados.
8. Cuando se identifique que pese a las acciones de sensibilización la mujer continúa ejerciendo algún tipo de violencia hacia sus personas a cargo menores de edad, se debe poner en conocimiento de la autoridad a la cual fue remitido el primer reporte, máximo al día siguiente calendario de identificar nuevas conductas de maltrato de. La misma forma, se debe analizar la situación en el espacio de estudio de casos, para definir en equipo las acciones a realizar en el caso particular.
9. En los casos que de acuerdo con las acciones adelantadas por la autoridad administrativa competente se adopte como medida provisional, el retiro de la niña, niño o adolescente del medio familiar y se ubique con redes de apoyo familiares o institucionales, se brindará acompañamiento a la mujer con el fin de orientarla frente a las acciones a realizar dentro del proceso administrativo de restablecimiento de derechos que se adelante. Paralelamente, se informará al correo de casasrefugio@sdmujer.gov.co la medida adoptada para gestionar el egreso del menor de edad que haya sido retirado(a).
10. Todas las acciones de acompañamiento u orientación que se adelanten con el sistema familiar deben quedar registradas en el Sistema de Información Misional o en las bases de información y mecanismos de almacenamiento de datos dispuestos por la Secretaría Distrital de la Mujer para el efecto ante eventuales fallas del Simisional y en físico en el expediente de la mujer.

Además, para conocer las actuaciones administrativas que pueden adelantar las autoridades competentes, se describen las situaciones que pueden motivar la verificación de derechos o el ingreso a un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos por parte de las autoridades competentes. De acuerdo con lo establecido en el Lineamiento Técnico Administrativo de Ruta de Actuaciones para el Restablecimiento de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes con sus Derechos Inobservados, Amenazados o Vulnerados del ICBF[79] se establece:

- **Inobservancia de derechos:** Incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, o de los deberes y responsabilidades ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, sociedad civil y personas naturales, de garantizar, permitir o procurar el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros que se encuentren en el territorio colombiano o fuera de él.

- **Amenaza de derechos:** Toda situación de inminente peligro o de riesgo para el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes, cuando no constituya una inobservancia de derechos.

- **Vulneración de derechos:** Toda situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas y adolescentes, cuando no constituya una inobservancia de derechos.

Sobre las autoridades administrativas competentes para adelantar Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos, en el Código de la Infancia y la Adolescencia, se definen:

i) Defensores (as) de Familia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar- ICBF
ii) Comisarios (as) de Familia adscritas a los entes territoriales
iii) Inspector (a) de Policía, en ausencia de Comisarías de Familia y del ICBF en el lugar donde se encuentra el niño o la niña.
iv) Únicamente, en los eventos donde las anteriores autoridades pierdan competencia, corresponderá al Juez de Familia avocar conocimiento.

Sumado a lo anterior, la Ley 1878 de 2018[80] que modificó algunos artículos de la Ley 1098 de 2006, establece en su artículo 3 que cuando a partir de la verificación de derechos, se obtenga la vulneración o amenaza de alguno de los derechos consagrados en Código de Infancia y Adolescencia, las autoridades administrativas competentes darán apertura al Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD) que consiste en:

> "Conjunto de actuaciones administrativas y judiciales que deben desarrollarse para la restauración de los derechos de los niños, las niñas y adolescentes que han sido vulnerados, amenazados o inobservados. Dicho proceso constituye un instrumento fundamental para la realización de los mandatos constitucionales y para la operatividad del Código de la Infancia y la Adolescencia. Este proceso especial incluye las acciones, competencias y procedimientos necesarios para que las Autoridades Administrativas facultadas por la ley restablezcan a los niños, las niñas y los

adolescentes el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos, de acuerdo con sus características y necesidades particulares de cada caso."[81]

En los casos de inobservancia de derechos, la autoridad administrativa competente deberá realizar la gestión pertinente ante las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, dictando órdenes específicas para garantizar el cumplimiento de los derechos en un término no mayor a diez (10) días.

ANEXO 3. PAUTAS DE SEGURIDAD PARA MUJERES ACOGIDAS EN CASAS REFUGIO

Las siguientes orientaciones responden a la necesidad de mantener la seguridad y salvaguardar la integridad de las mujeres víctimas de violencia que ingresan a las Casas Refugio y sus sistemas familiares, por medio de pautas que las mujeres acogidas puedan implementar durante su permanencia y al momento de sus salidas de la Casa por temas laborales, jurídicos, educativos de salud, entre otros; al igual que los procedimientos que deben seguir el equipo profesional y administrativo que labora en la Casa Refugio.

a) **Orientaciones para las ciudadanas acogidas**

Las profesionales del equipo que brindan la atención en la Casa Refugio, así como la Coordinadora de la Casa, deben enfatizar con la mujer los aspectos mencionados en el Pacto de Convivencia frente a la Seguridad en la Casa Refugio (numeral 3.1 del Pacto de Convivencia) y la importancia del cumplimiento de estos compromisos para mantener el bienestar y la seguridad de todas las personas acogidas en las Casas Refugio y su talento humano.

De igual forma, se harán ejercicios de sensibilización frente a la corresponsabilidad que debe asumir la mujer frente a su protección, así como la de las personas de su sistema familiar dependiente (cuando aplique), evitando contactar a su agresor o acordar encuentros con este u otras personas, jamás invitar o gestionar encuentros en las instalaciones de la Casa Refugio o a sus alrededores, y siguiendo las indicaciones dadas por el equipo de la Casa Refugio. Al respecto, se resaltará que de esto también depende la integridad de las demás personas acogidas en las Casas Refugio y su talento humano.

Es fundamental hacerle saber a la ciudadana las acciones y comportamientos que ponen en riesgo su vida y su integridad, según su caso particular, y que excede el hecho de registrar una falta al Pacto de Convivencia en el Sistema de Información Misional, e incluso su egreso de la Casa Refugio; pues las orientaciones que se brindan están enmarcadas en el riesgo de feminicidio que tienen las mujeres acogidas y de experimentar nuevos hechos de violencia de género.

Asimismo, se explicará a la ciudadana que, en caso de que identifique una persona conocida o a su agresor a los alrededores de la Casa Refugio, deberá reportarlo inmediatamente a la Coordinadora para activar los mecanismos de seguridad que sean necesarios, igualmente, cuando sean contactadas por su agresor y les informe que conoce su ubicación.

b) **Procedimiento con las ciudadanas para su seguridad al salir de la Casa Refugio**

Las profesionales del equipo que brindan la atención en la Casa Refugio y/o la Coordinadora de la Casa, antes de la primera salida de la ciudadana, deberán definir con ella una *palabra de alerta* que permita identificar durante una comunicación telefónica o mediante mensaje de texto o de WhatsApp que se realice al personal de la Casa Refugio, que la persona se encuentra en peligro inminente o en una situación de alto riesgo.

Adicionalmente, en la primera salida de la mujer de la Casa Refugio, se hará entrega de un papel con la información de la ubicación de la Casa, el cual deberá ser guardado en un lugar seguro, y en cada salida se deberán dar las siguientes instrucciones:

1. La ubicación de la Casa no debe ser compartida con ninguna persona en ninguna circunstancia.

2. En caso de que alguien le pregunte sobre donde se hospeda o vive, no debe decir que se encuentra en una Casa Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer, sino que actualmente se aloja en un hotel.
   Por el contrario, tenga presente que, si se encuentra en alguna diligencia con una entidad, por ejemplo, Comisaria de Familia, Entidades Administradoras de Planes de Beneficios en salud (EAPB) o sistema de salud, Secretaría de Educación o instituciones educativas, entre otras, es ideal informar que se encuentra actualmente acogida en una Casa Refugio para que se le dé prioridad a su trámite. También se podrá mencionar que se encuentra acogida en una Casa Refugio cuando se trate de la activación de una red de apoyo para su egreso (lo cual deberá ser previamente conversado con el equipo profesional de la Casa).
3. Es importante tener presente algunas alertas de seguridad, como:
   i. Estar atenta si alguna persona la está siguiendo.
   ii. Estar atenta si ve a la misma persona en diferentes espacios y tiempos.
   iii. Si se encuentra con el agresor en espacios públicos.
   iv. Si alguien la amenaza directamente cuando está en un espacio público.

   En estas situaciones, si le es posible, debe tomarle una foto a la persona y remitirla por WhatsApp o mensaje de texto a la línea celular institucional de la Casa Refugio y/o debe remitir la palabra de alerta definida, por ese mismo medio o vía telefónica, lo más pronto posible.

c) Procedimiento luego de una alerta de seguridad durante una salida de la Mujer de la Casa Refugio

Si se presenta la alerta de seguridad por parte de la mujer durante su salida, el equipo profesional procederá de la siguiente manera:

1. Se indagará por las circunstancias en las que se encuentra la mujer.
2. Se le acompañará telefónicamente hasta que llegue a la Casa Refugio.
2. De ser necesario se activará la Policía o al cuadrante de la Policía y/o autoridad competente.
3. Se confirmará con el personal de seguridad sobre los reportes de seguridad de los últimos días para identificar anomalías o novedades relacionadas con el caso específico y de ser necesario revisar el registro de grabación de las cámaras ubicadas en la Casa Refugio.

d) Procedimiento luego de una alerta de seguridad cuando la mujer está al interior de la Casa Refugio

Si se presenta la alerta de seguridad ya sea por reporte de la ciudadana acogida o de otra persona en la Casa Refugio, cuando la mujer se encuentra dentro de la Casa Refugio, el equipo profesional de la Casa procederá de la siguiente manera:

1. Se activará la Policía Nacional o al cuadrante de la Policía y/o autoridad competente, en especial cuando se identifique que el agresor está cerca o en la ubicación de la Casa Refugio.
2. Se indagará con la ciudadana por las circunstancias relacionadas con el hecho.
3. Se confirmará con el personal de seguridad sobre los reportes de seguridad de los últimos días para identificar anomalías o novedades relacionadas con el caso específico y de ser necesario revisar el registro de grabación de las cámaras ubicadas en la Casa Refugio.

e) Acciones posteriores al evento de alerta de seguridad

De manera posterior al evento que generó la alerta de seguridad, se realizarán las siguientes acciones, de las cuales se dejará evidencia en el Sistema de Información Misional:

1. Se revisará el riesgo al que está expuesta la mujer y su sistema familiar.
2. Se hará la activación de rutas de protección y seguridad.
3. Cuando hubo una amenaza directa hacia la mujer, la abogada de la Casa Refugio que acompaña el caso hará la notificación respectiva al Cuadrante de la Policía correspondiente a la Casa y se enviará oficio notificando de la amenaza a la Estación de Policía y a la Alcaldía Local. Jamás se dará información sobre la Casa Refugio, sino que únicamente se referenciará la identificación de una amenaza para una ciudadana que está siendo acompañada por la Secretaría Distrital de la Mujer y que se aloja en un hotel.
4. Cuando la ciudadana haya sido quien gestionó un encuentro con su agresor y se esté tramitando la medida de protección con Comisaría de Familia, la abogada de la Casa Refugio enviará comunicación notificando de la situación a la correspondiente Comisaría de Familia.
5. Se alertará sobre el aumento del riesgo de la mujer al equipo técnico y administrativo de la Casa, así como con el personal de seguridad de esta.
6. Se revisará la necesidad de alertar a la red de apoyo familiar y social con la cual está en contacto la ciudadana.
7. Se hará una sensibilización con la ciudadana sobre el aumento del riesgo y los comportamientos que amenazan su integridad y bienestar, estableciendo compromisos para preservar su seguridad.
8. Se reforzarán las medidas de seguridad para la mujer y su sistema familiar para que solo realicen salidas de la Casa Refugio cuando sea estrictamente necesario y en transporte individual. En el caso del modelo de atención intermedio, en adelante, cada salida será reportada al equipo de la Secretaría Distrital de la Mujer y a la Coordinadora de la Casa.
9. Cuando se considere necesario, en especial cuando la alerta de seguridad se generó a causa de encuentros organizados por la mujer acogida, se podrán restringir los espacios de comunicación y el uso de teléfono celular y computador para contactar a otras personas (mientras esto no incida en las acciones que se adelantan como parte del proceso de atención).
10. Se analizará la necesidad y posibilidad de realizar un egreso anticipado con alguna red de apoyo, si es necesario o por incumplimiento al Pacto de Convivencia.

f) **Recomendaciones para el Servicio de Seguridad de la Casa Refugio**

1. Las guardas de seguridad responsables del servicio de vigilancia de la Casa Refugio deberán vigilar permanentemente qué personas están afuera de la Casa y registrar en la minuta la descripción de aquellas personas que ven de manera recurrentemente.
2. Si se identifica alguna persona sospechosa se debe dejar registro fotográfico y describir la situación en la minuta.
3. Cuando alguna persona pregunte directamente sobre qué funciona en las instalaciones de la Casa Refugio, se debe responder que es un hotel o una empresa privada (según las características externas de la Casa) sin brindar otra información.
4. A la Casa Refugio solo pueden ingresar, además de los grupos familiares acogidos, las personas del talento humano que trabaja en la Casa y el personal de la Secretaría Distrital de la Mujer de la Estrategia Casas Refugio, el cual se debe presentar como tal.
5. Otras personas que soliciten el ingreso a la Casa, como personal de mantenimiento o funcionarios de entes de control, quienes deberán ser reportados directamente a la Coordinadora de la Casa para que autorice su ingreso. Nadie ajeno puede tener acceso a las personas acogidas.
6. A la Casa Refugio no deben ingresar conocidos, amigos ni familiares del talento humano (a menos que cumplan con alguna de las características del punto 4 y 5) ni de las personas acogidas en la Casa.

7. No se podrá solicitar servicios de entrega a domicilio que no correspondan con el proceso de atención de las personas acogidas y que sean previamente concertados con la coordinación y/o con el equipo profesional.
8. Todas las personas que ingresan a las instalaciones de la Casa Refugio, incluyendo las personas que allí trabajan, deben registrarse en la minuta.
9. Se debe verificar constantemente el funcionamiento de la(s) cámara(s) de vigilancia hacia el exterior de la Casa Refugio, al igual que las copias de seguridad se estén almacenando en el equipo de grabación.

ANEXO 4. ORIENTACIONES PARA LA GESTIÓN DE EVENTOS EN SALUD MENTAL.

1. Introducción

La Ley 1616 de 2003[1] por medio de la cual se expide la ley de salud mental en Colombia, define la salud mental como "*un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad*". Del mismo modo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), resalta la salud mental como un estado de "bienestar" que permite a las personas desempeñarse en diferentes áreas de funcionamiento y afrontar situaciones que generan presiones cotidianamente.

De acuerdo con lo anterior, se espera que todas las personas gocen de salud mental y cuenten con los recursos, capacidades y oportunidades para lograr un óptimo estado de bienestar, reconociéndose también como un derecho.

No obstante, la salud mental se ha posicionado como un tema de preocupación mundial y alerta ante el aumento de cifras de trastornos mentales, problemas y eventos en salud mental, con mayor prevalencia debido a la pandemia por COVID-19. Además de las afectaciones en la salud mental causadas por el impacto social, económico y psicológico de la pandemia, la salud mental históricamente se ha visto afectada por factores de vulnerabilidad como la "*pobreza, violencia y la desigualdad*" (OMS, 2022), que impactan de forma altamente negativa la vida de las personas, especialmente de las mujeres, niñas, niños y adolescentes, desbordando su capacidad de resiliencia.

Dentro de los trastornos de salud mental más comunes, se encuentran los trastornos de ansiedad y los trastornos depresivos, que dejan dentro de sus consecuencias, el suicidio, que a la vez representa una de las causas más frecuente de muerte entre jóvenes. De modo similar, los trastornos mentales se consideran una mayor causa de años perdidos por discapacidad[2], además del impacto en la salud pública, la productividad y desarrollo de un país.

Por otra parte, la salud mental de las mujeres víctimas de violencias de género, acogidas en la Estrategia de Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer, representa un reto importante en las acciones de atención, por cuanto se observa que una gran parte de ciudadanas que ingresan a las Casas presentan sintomatología asociada a trastornos o problemas de salud mental, tanto en los casos que reportan desde la solicitud de cupo la existencia de un diagnóstico, como aquellos, en los cuales se identifica luego de su ingreso a las Casas Refugio y mediante las valoraciones iniciales. Y aunque, dentro de los criterios definidos en el Acuerdo 631 de 2015, se establece que no se podrán acoger mujeres que presenten enfermedades de tipo psiquiátrico con o sin medicación, la realidad muestra que todas las víctimas de violencias por razón de género desarrollan afectaciones en su salud mental, en algunas ocasiones con manifestaciones que requieren una atención especializada que sobrepasa las capacidades de la estrategia y competencias de la entidad.

De acuerdo con lo anterior, se desarrollan en el presente documento, orientaciones técnicas a implementar en los diferentes modelos de Casas Refugio en los casos de mujeres con diagnósticos de trastornos mentales, problemas o eventos de salud mental, en concordancia con el alcance de las acciones de atención que deben desarrollar el talento humano que brinda atención.

2. Conceptos Claves

A continuación, se describen algunos conceptos claves que permiten comprender el contexto de las acciones de acompañamiento y gestión de las profesionales de las Casas Refugio, en los casos de mujeres con afectaciones en la salud mental.

- **Atención integral e integrada en salud mental:** La atención integral en salud mental corresponde al talento humano y los recursos suficientes y pertinentes en salud para responder a las necesidades de salud mental de la población, incluyendo la promoción, prevención secundaria y terciaria, diagnóstico precoz, tratamiento, rehabilitación en salud e inclusión social. Entre tanto, la atención integrada corresponde a la "conjunción de los distintos niveles de complejidad, complementariedad y continuidad en la atención en salud mental, según las necesidades de salud de las personas[1].
- **Atención terapéutica:** Su objetivo es promover la identificación y puesta en marcha de los recursos individuales y/o familiares como un elemento activo del propio cambio. La duración y frecuencia del tratamiento es variable en función de las características de cada caso.
- **Contención emocional**: La contención emocional es un conjunto de procedimientos básicos que tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de una persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional. Es una intervención de apoyo primario que se realiza en un momento de crisis para asistir a la persona y animarla para restablecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones de un continuo equilibrio personal. Principalmente esta práctica está vinculada a la actitud empática y la escucha activa[2].
- **Crisis:** Se concibe como un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo[3].
- **Estado Vulnerable**[4]: Es la capacidad disminuida de una persona o un grupo de personas para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos.
- **Eventos en salud mental**: corresponde a "desenlaces o "emergencias" que surgen ya sea derivados de un problema o trastorno mental, como es el caso del suicidio, la discapacidad, el comportamiento desadaptativo, o que se derivan de hechos vitales como la exposición a la violencia [5]
- **Gestión de emociones:** Es el conjunto de procesos psicológicos que nos permiten identificar y modular nuestras emociones.
- **Labilidad emocional:** Es la falta de regulación al percibir, sentir y expresar las emociones básicas.
- **Línea 123:** Es la línea telefónica que reúne todos los números de seguridad y emergencias (Policía, Movilidad, Bomberos, Gestión de Riesgos, Secretaría de Salud) del Distrito Capital en uno solo.
- **Primeros Auxilios Psicológicos (PAP):** La primera ayuda psicológica describe una respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda. Los primeros auxilios psicológicos se refieren a la atención inmediata que se le da a una persona tras haber sufrido una situación

[1] Ley 1616 de 2013. Por medio de la cual se expide la Ley de salud mental y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia.
[2] Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza (2018). *Guía de contención emocional para Brigadistas – Agentes de Cambio.* https://gregorias.org.bo/wp-content/uploads/2019/02/GuiaContencionEmocional.pdf
[3] Slaikeu, K. (1996). Intervención en crisis. México: Editorial El Manual Moderno
[4] IFRC. (2014). ¿Qué es un desastre? Recuperado de: Recuperado de: http://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/sobre-desastres/que-es-un%20desastre/
[5] Ministerio de Salud y Protección Social (2014). *ABECÉ sobre la salud mental, sus trastornos y estigma.* https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/abc-salud-mental.pdf

dramática. Ante cualquier incidente crítico que irrumpa en su cotidianidad, la ayuda psicológica va dirigida a las personas que experimentan reacciones de estrés agudo[6].

- **Problemas mentales:** Un problema de salud mental también afecta la forma cómo una persona piensa, se siente, se comporta y se relaciona con los demás, pero de manera menos severa que un trastorno mental. Los problemas mentales son más comunes y menos persistentes en el tiempo[7].
- **Salud mental:** Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la describe como un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a su comunidad[8].
- **Sistema de Vigilancia Epidemiológico de la Conducta Suicida (SISVECOS):** Conjunto de procesos dinámicos e integrales relacionados entre si para recopilar, analizar, divulgar y dar evaluación oportuna de la información de la conducta suicida en Ciudad Bogotá D.C.:
    - *Ideación Suicida:* Pensamientos acerca de la voluntad de quitarse la vida, con o sin planificación o método.
    - *Amenaza suicida:* acción destructiva no letal que se considera un pedido de ayuda o una manipulación sin intenciones serias.
    - *Intento Suicida:* conductas o actos que intencionalmente busca el ser humano para causarse daño hasta alcanzar la muerte no logrando la consumación de ésta.
    - *Suicidio consumado:* término que una persona en forma voluntaria e intencional hace de su vida. La característica preponderante es la fatalidad y la predeterminación.
- **Trastorno mental**: La OMS señala que se caracteriza por una alteración clínicamente significativa de la cognición, la regulación de las emociones o el comportamiento de un individuo. Por lo general, va asociado a angustia o a discapacidad funcional en otras áreas importantes[9]. Para su tratamiento y pronóstico se debe considerar aspectos como; la duración, la coexistencia, la intensidad y las afectaciones en áreas de desempeño.

Al igual que los conceptos claves, es importante conocer algunos estigmas o estereotipos que se describen a continuación, creados sobre los trastornos o problemas mentales, los cuales, muchas veces generan barreras en el reconocimiento y la gestión de la salud mental y, además, promueven conductas de discriminación.:

- Describir la salud mental desde lo normal y lo anormal
- Hacer referencia a las personas como "enferma(o) mental"
- Generalizar que todas las mujeres que presenten un trastorno de salud mental no pueden ingresar a Casas Refugio, sin hacer un análisis sobre las características particulares del caso.
- Utilizar expresiones como "está loca (o)" o "se hace la loca(o)", "se hace la víctima", "está llamando la atención".
- Relacionar los diagnósticos de salud mental con experiencias no siempre reales como, personajes de películas, series "en la película X el personaje que tenía el mismo diagnostico actuaba así… "siempre violento".

---

[6] Organización Mundial de la Salud (2012). *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*. http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spa.pdf;jsessionid=0D022C74ED90EBE77630DC9658ADD65F?sequence=1

[7] Ministerio de Salud y Protección Social (2014). *ABECÉ sobre la salud mental, sus trastornos y estigma.* https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/abc-salud-mental.pdf

[8] Organización Mundial de la Salud (2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta.* https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response

[9] Organización Mundial de la Salud (2022). *Trastornos mentales.* https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response

- Generar impresiones desde consulta en medios no confiables “En internet se dice que ese diagnóstico no tiene cura”.
- Concluir que todas las personas con afectaciones en salud mental no pueden participar en espacios públicos o comunitarios.
- Minimizar las afectaciones de la salud mental como algo “menos grave” que otros diagnósticos.

Por otra parte, las afectaciones en salud mental han sido consideradas dentro de la categoría de discapacidad psicosocial (mental), como aquella que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias. Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona[10].

3. Acompañamiento a mujeres con trastornos o problemas mentales:

Durante la permanencia de las mujeres y/o de sus sistemas familiares, es importante identificar a través del dialogo y la observación, algunos comportamientos o signos de alerta de manera oportuna, para lo cual se recomienda:

a) Desde el momento del ingreso, se debe prestar atención al comportamiento de las mujeres y/o sus personas a cargo, ya que no en todos los casos, se puede obtener información explicita sobre su estado de salud mental.
b) Cambios abruptos en el comportamiento, como agitación psicomotora, impulsividad, hipervigilancia, conductas agresivas, sudoración, entre otras.
c) Cambios fluctuantes del estado de ánimo como llanto recurrente, sentimientos de angustia, temor, culpa, irritabilidad, tristeza, desesperanza, frustración, confusión, entre otros.
d) Dificultad para concentrarse en las actividades que se realizan al interior de las Casas.
e) Manifestaciones de dificultades para dormir o sueño constante, indigestión, falta de apetito, dolores de cabeza, entro otros síntomas, que no tengan causa aparente.
f) Dificultades en el relacionamiento con las demás personas acogidas, aislamiento o seguimiento de rutinas, normas o acuerdos de convivencia.
g) Perdida de interés por actividades de higiene y apariencia personal.
h) Manifestación de pensamientos y/o sentimientos de “querer morir”, “ser un problema”, “sentir soledad o desmotivación”.
i) Sensación de “embotamiento”, sentirse incapaz de resolver problemas o no ver soluciones.

A partir de la información recolectada en el formato de solicitud de cupo (cuando se conoce), la documentación aportada por la ciudadana, en la entrevista inicial y/o mediante observación, el equipo interdisciplinario, especialmente desde las áreas de psicología y atención básica en salud, realizarán gestiones para el acceso a servicios de salud mental para las mujeres y harán acompañamiento en la prestación de la atención especializada a cargo de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios

[10] Resolución 113 de 2020. “Por la cual se dictan disposiciones en relación con la certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad”. Ministerio de Salud y Protección Social.

de Salud (EAPB) ya sea por régimen subsidiado, contributivo o especial; en caso de no contar con ningún tipo de aseguramiento, afiliación activa, o incluso cuando se trate de mujeres que han sido atendidas en territorios diferentes a la ciudad de Bogotá, desde el área de trabajo social se propenderá por garantizar el proceso de portabilidad en salud; adicional, para los casos de mujeres migrantes que no cuenten con ningún tipo de afiliación, se propenderá por articular con fundaciones y/u organizaciones no gubernamentales que garanticen el acceso a este derecho.

Lo anterior, atendiendo los siguientes pasos.

a) Primer paso: **IDENTIFICAR.** Es importante identificar que el comportamiento de la mujer acogida no es el habitual, con conductas que irrumpen su cotidianidad, como sentimientos de desamparo (sentirse sola, abandonada), confusión o sentimientos de ansiedad que no pueda controlar, llanto que no cesa en el tiempo acompañado, aumento de la frecuencia respiratoria o dificultad para respirar, sensación de ahogo, temblor, escalofríos, sofocos, mareo, inestabilidad, desmayos, entre otros.

   Como ya se mencionó, es necesario que, durante la valoración inicial realizada por el área de psicología, se indague con las ciudadanas, si previo a su ingreso o en su historia de vida, ha presentado síntomas asociados a diagnósticos de salud mental o eventos de crisis emocional, en caso positivo, ampliar información sobre la atención recibida, remisión a servicios especializados en salud o recursos de afrontamiento que la mujer haya encontrado. Esta información debe ser obtenida mediante diálogo, sin utilizar un lenguaje técnico que genere temor o confusión.

b) Segundo paso: **CONTACTAR**. Consultar con otras profesionales de la Casa Refugio con el fin de indagar si tienen más información sobre antecedentes relacionados obtenidos en las valoraciones practicadas, a partir de la cual, complemente la información obtenida por la psicóloga responsable.

c) Tercer Paso: **GESTIONAR Y REPORTAR.** En el caso que se requiera la activación de rutas de atención para mujeres que ameriten atención especializada, se articularán las áreas de psicología y atención básica en salud.

   Asimismo, en las situaciones que por sus características y urgencia no dé la posibilidad de abordarse en una primera instancia y la mujer o sus personas a cargo, no consigan estabilizarse y/o intente auto-agredirse o agredir a las demás personas que permanecen en la Casa Refugio, se procede a llamar de manera inmediata a la línea 123, explicando detalladamente que la mujer, niña, niño o adolescente, se encuentra acogida(o) en la Estrategia de Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer. De igual manera, se da a conocer que presenta una crisis en salud mental, describiendo los síntomas físicos (dolor de cabeza, tensión o dificultad en la movilidad muscular, mareo, agitación, temblor, entre otros) y psicológicos (angustia, desesperanza, impotencia, frustración, ira, necesidad de escape o huida, llanto, ideas delirantes o alucinaciones, entre otros), así como, su cronicidad en tiempo e intensidad (e*jemplo: lleva dos horas con síntomas como…)*.

   Es importante brindar una descripción detallada del acceso al lugar, con puntos de referencia, y la dirección exacta donde se requiere la atención de la urgencia, en este caso la Casa Refugio, así mismo, proporcionar la información completa que solicita el personal de la Línea de atención en salud mental, seguridad y emergencias (línea 123), con el fin de facilitar la prestación del servicio. Es necesario, mantener la calma al solicitar la ambulancia para que la información sea recibida de forma clara y precisa.

Hay que recordar que cuando se llama a la Línea 123, el centro operativo atiende simultáneamente otros casos, por lo que se direccionan de acuerdo con la prioridad de la urgencia y la disponibilidad de recursos en la zona, razón por la cual, hay que brindar acompañamiento a la mujer y preservar su seguridad y de todas las personas en la Casa Refugio.

En este punto, es importante determinar el tipo de novedad en salud mental que se está presentando[11].

- **Leve**: Cuando se puede manejar a través de estrategias con efecto terapéutico o de gestión emocional como el diálogo, la escucha comprensiva, validación emocional y la comunicación efectiva, donde puede no ser necesaria la intervención de un especialista de manera inmediata. (Se puede hacer uso de los Primeros Auxilios Psicológicos)
- **Moderada**: Cuando la crisis (estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado básicamente por una incapacidad de la persona para manejar emocional y conceptualmente situaciones particulares) va en aumento, en frecuencia, intensidad y duración, es decir que aumentan de manera progresiva los comportamientos que ocasionan un cambio determinante e irrumpen en la cotidianidad individual y del entorno, pero la mujer acogida aún tiene cierto nivel de control de sus emociones y logra autorregularse. No obstante, es importante la evaluación de un especialista por el riesgo del incremento de las conductas que podrían derivar en ser disfuncionales, desadaptativas y/o autolesivas. (Se puede hacer uso de los Primeros Auxilios Psicológicos, mientras se presta la atención especializada).
- **Severa**: Cuando se pierde el control personal de las emociones, pensamientos y comportamientos, sin la capacidad para autorregularse o medir sus acciones sea contra ella misma o contra las demás personas, viéndose afectada su funcionalidad, incidiendo en la dinámica de la Casa Refugio y en el relacionamiento con las demás personas que permanecen en la casa. Siendo necesaria la atención en salud mental de carácter urgente.

d) Cuarto Paso: **ACOMPAÑAR Y HACER SEGUIMIENTO**. Una vez se haya activado la ruta de atención en salud mental que corresponda, las profesionales en psicología y área de Orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud realizarán acciones de acompañamiento y seguimiento, de acuerdo con la siguiente organización:

Tabla No. 1 Acciones para la gestión de eventos en salud mental.

Objetivo	Acción / Gestión	Área responsable
Identificar la necesidad de activar o no un proceso de atención especializada en salud mental.	Realizar la valoración inicial de las mujeres y sus sistemas familiares.	Psicología
Una vez se identifique la necesidad de iniciar atención especializada, desde el área de psicología se deberá gestar una articulación directa con el área de atención básica en salud, a fin de realizar acciones conjuntas para la gestión y activación de la ruta correspondiente.		
Realizar la activación de la ruta institucional con sector salud.	Solicitud de citas de acuerdo con la ruta de cada EAPB (en los casos que se cuente con afiliación a EPS) Se deberá hacer registro en el Sistema de Información Misional- SIMISIONAL de la gestión desde el área encargada, o en las bases de información y mecanismos de almacenamiento de datos dispuestos por la Secretaría Distrital de la Mujer para el efecto ante eventuales fallas del Simisional	Área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud

[11] Slaikeu, K. (1996). Intervención en crisis. México: Editorial El Manual Moderno

Objetivo	Acción / Gestión	Área responsable
	Articulación con fundaciones, ONG, o entre otras entidades que brinden atención psicológica a población migrante en situación de vulnerabilidad. Se deberá hacer registro en el SIMISIONAL.	Psicología
	Informar a la ciudadana la asignación de la cita (fecha y hora) y sensibilizar frente al inicio del proceso.	Psicología y Área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud
Nota: Según se considere por parte del equipo profesional, y a partir de las particularidades de cada caso, se propenderá porque sean las mismas ciudadanas quienes puedan gestionar el agendamiento de sus citas, si bien las áreas pueden apoyar, se deberá apostar por una corresponsabilidad en el proceso de principio a fin.		
Favorecer un acompañamiento y seguimiento interdisciplinar que permita la adherencia a los procesos de atención por salud mental de las ciudadanas y sistemas familiares, durante su tiempo de permanencia en Casa Refugio.	**Acompañamiento asistencial:** Esta acción responde un acompañamiento presencial a las citas, en los casos específicos que así se requiera. Las profesionales podrán acompañar en los siguientes casos: a. Mujeres que presenten alguna discapacidad que lo amerite (física o mental) b. Si la profesional lo considera expresamente necesario por la particularidad del caso (ej. por tener un riesgo en salud alto o en seguridad personal) c. Cuando la ciudadana exprese que requiere tal acompañamiento. d. Cuando la mujer provenga fuera de Bogotá y no sepa ubicarse en la ciudad disponible o no conozca el sistema de transporte público. Lo anterior, se propone en el marco de la apuesta por la corresponsabilidad y agencia de las ciudadanas con los procesos de autocuidado en su salud mental. Se recomienda que la primera cita de activación del proceso de salud mental cuando cuente con el acompañamiento de la profesional de la Casa Refugio, se establezca un espacio de articulación y comunicación con el profesional de salud que va a brindar la atención, para contextualizar de manera general la situación de la ciudadana y/o su sistema familiar, y las principales necesidades identificadas de salud mental que es importante tener en cuenta en el proceso que se va a adelantar.	Psicología, aunque cuando se requiera podrá realizar el acompañamiento el personal del área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud de acuerdo con la necesidad, organización y disponibilidad del equipo interdisciplinar de la Casa Refugio.
	Acompañamiento en la adherencia al proceso: Las profesionales en psicología realizarán intervenciones individuales con las ciudadanas, a fin de indagar y acompañar la adherencia al proceso de atención por salud mental que se haya logrado activar para ella o sistema familiar. Lo anterior, es importante precisarlo, en cuanto se debe reconocer que las profesionales en psicología de las Casas Refugio prestan una atención desde un enfoque psicosocial, más no clínico o en salud.	Psicología

Objetivo	Acción / Gestión	Área responsable
	Se dejarán registradas las acciones de estos acompañamientos posterior al traslado y asistencia de las ciudadanas a las citas de salud mental gestionadas. En la descripción se especificará adicional a los datos de las citas, lo manifestado por las mujeres sobre los avances obtenidos y su interés en continuar el proceso y/o tratamientos que le son indicados. Al igual que harán referencia a las orientaciones y sensibilizaciones que le son brindadas para promover la adherencia, planteando la posibilidad de que soliciten cambios de profesional de atención o soliciten ajustes en el tratamiento cuando las mujeres expresen alguna inconformidad con la prestación del servicio en salud. La profesional de psicología podrá realizar articulación con el área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud, cuando identifique la necesidad de sensibilizar y orientar frente a la adherencia de los procesos y tratamientos de salud mental, garantizando un acompañamiento articulado e integral.	
	Acompañamiento farmacológico: En caso de que se cuente con fórmula, los medicamentos se administrarán por parte de las auxiliares de enfermería o enfermera jefe. Se deberá hacer registro en el SIMISIONAL. Cuando por motivos de dificultades en la afiliación a salud, no se entreguen los medicamentos prescritos, se deberá realizar la respectiva gestión para aprobación y adquisición de los mismos, resaltando la importancia de iniciar su administración en el menor tiempo posible. Nota: Los medicamentos destinados al tratamiento farmacológico para trastornos mentales se consideran medicamentos de control, por lo tanto, se debe garantizar, el almacenamiento y custodia del medicamento, revisión de antecedentes de interacciones medicamentosas (ver protocolo de administración segura de medicamentos).	Área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud
	Reporte de eventos de interés en salud mental: Conforme a lo establecido en el Decreto 3518 de 2006, los reportes de eventos en salud mental relacionados con altos niveles de riesgo, los deben realizar la persona que lo identifica. Para los casos de notificación a SISVECOS (Sistema de Vigilancia Epidemiológico de la Conducta Suicida), se sugiere que una vez se lleve a cabo el diligenciamiento del formato correspondiente se pueda articular con el área de psicología, para que se pueda dar complementar, y a su vez, tenga conocimiento del caso, a fin de realizar un seguimiento del caso a reportar.	El área que identifique el riesgo.

Objetivo	Acción / Gestión	Área responsable
	Seguimiento a casos específicos (estudios de caso): Ante casos específicos relacionados con procesos de atención por salud mental, mensualmente las profesionales del equipo interdisciplinario (quienes adquieran competencia relacionada con los elementos principales del caso), se reunirán con el objetivo de establecer un abordaje interdisciplinar, en donde puedan establecer las acciones de atención necesarias y la división de funciones según se requiera. Adicional, se sugiere que según corresponda, las ciudadanas podrán ser parte de estos espacios de articulación, a modo de seguimiento y/o intervención interdisciplinar, que permita un espacio de corresponsabilidad, en el cual se privilegie la noción de agencia y la capacidad de toma de decisiones, siendo las mujeres sujetas activas en sus propios procesos. *En caso de que se reúnan sólo las profesionales*: Se deberán diligenciar actas de reunión y listados de asistencia que validen el ejercicio de articulación interáreas. *Cuando se reúnan en conjunto con las mujeres o personas acogidas:* Desde cada área se deberá diligenciar un seguimiento en el SIMISIONAL, que responda al reporte de la intervención interdisciplinar.	Equipo interdisciplinario
	Acompañamiento en hospitalización: si como resultado de la activación de la ruta en salud mental se decide la hospitalización de la mujer o integrantes del sistema familiar, se debe brindar acompañamiento de acuerdo con la organización de turnos de la Casa Refugio. El acompañamiento no será totalmente presencial durante el tiempo de hospitalización, entendiendo que las profesionales deben continuar desarrollando las actividades programadas y brindando atención a las demás personas acogidas. Es importante que en el primer contacto que se tenga con el personal médico de la entidad de salud, se brinde orientación general sobre la ubicación de la mujer, sin aportar datos de dirección ni otra información confidencial del proceso de la mujer. Se deben aportar datos de contacto como números de teléfono y correo electrónico para mantener comunicación e informar sobre la evolución de la ciudadana o cuando se requiera algún apoyo por parte del equipo de la Casa Refugio. Durante la hospitalización se debe proporcionar elementos de higiene y aseo personal, entre otros,	Área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud Psicología Trabajo Social (otras áreas de acuerdo a la programación de actividades y turnos)

Objetivo	Acción / Gestión	Área responsable
	conforme a lo requerido por la entidad de salud y lo establecido en el Anexo Técnico. Adicionalmente, revisar las acciones definidas en el Anexo *Acciones a desarrollar cuando las ciudadanas deban ser hospitalizadas a su ingreso o durante la permanencia.* Una vez se haya autorizado el egreso se debe: • Indagar por citas de control con profesionales en salud mental. • Efectos de medicamentos cuando hay prescripción farmacológica. • Indicaciones y recomendaciones a seguir por la mujer u otro integrante del sistema familiar. • Crear un plan de seguridad al interior de la Casa Refugio para reducir riesgos de conducta suicida, dialogando con el personal de salud sobre la dinámica de la estrategia y recomendaciones a seguir.	
Nota: Cuando la atención en salud mental sea gestionada para niñas, niños y/o adolescentes acogidos, debe procurarse que el acompañamiento lo realice su progenitora o mujer encargada.		

4. Primeros Auxilios Psicológicos (P.A.P)

Los Primeros Auxilios Psicológicos son considerados una herramienta a través de la cual se busca brindar acompañamiento inicial ante un evento de crisis y orientar a la persona afectada para gestionar y regular sus emociones.

Esta herramienta guarda importancia desde el inicio, durante y después de la atención en crisis, buscando inicialmente que la persona salga del estado de *shock* o conmoción y active sus recursos para recuperar su capacidad de afrontamiento. El objetivo es auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el afrontamiento de la crisis, lo cual incluye la conceptualización del hecho, la clarificación de los pensamientos, el manejo adecuado de las emociones y sentimientos, el control de la subjetividad, de la fantasía catastrófica, de la sensación de amenaza y comenzar así el proceso de solución del problema[12].

La OMS en su guía *Primera ayuda psicológica: guía para trabajadores de campo* diseñada en el año 2012, aborda la primera ayuda psicológica, como "un modo práctico y humano" para ayudar y apoyar a las personas en graves situaciones de crisis, proporcionando un marco de trabajo para apoyar a las personas respetando su dignidad, cultura y capacidades. A pesar de su nombre, la primera ayuda psicológica se ocupa tanto del apoyo social como del psicológico[13].

Así, para prestar una atención oportuna hay que tener en cuenta algunos aspectos que facilitan la implementación de los primeros auxilios psicológicos, tales como, **Observar, Escuchar y Conectar,** que a

[12] Slaikeu, K. (1996). Intervención en crisis. México: Editorial El Manual Moderno

[13] Organización Mundial de la Salud [OMS] (2012). Primera ayuda psicológica: guía para trabajadores de campo. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spa.pdf;jsessionid=A4ECCB10CFC7A42CA06C2E28F67C5AC2?sequence=1

su vez guían los tres momentos de atención propuestos desde el modelo de la Organización Mundial de la Salud[14] y adaptados para su aplicación en las Casas Refugio:

a. Primer Momento: Comunicación

La manera de comunicar con una persona angustiada es muy importante. Las personas que han vivido una situación de crisis pueden estar muy alteradas, ansiosas o confundidas. Algunas personas pueden culparse a sí mismas por cosas que han ocurrido durante esa crisis. Mantener la calma y demostrar comprensión puede ayudar a que la persona angustiada se sienta más segura y a salvo, comprendida, respetada y atendida de forma apropiada. Es muy importante no presionar a nadie para que les cuente por lo que ha pasado.

Algunas personas quizás no quieran hablar de lo que les ha ocurrido ni de sus circunstancias. No obstante, es posible que esa persona valore el silencio de la persona que le está brindando apoyo; hágale saber que ahí está si quiere hablar, puede también ofrecerle apoyo práctico, como un vaso de agua.

En este primer momento se considera clave generar un espacio de escucha activa, que promueva un ambiente de empatía y confianza, facilitando la estabilización emocional de la persona en crisis.

b. Segundo Momento: Ayudar a Tranquilizarse

Algunas de las personas que sufren una situación de crisis pueden tener un alto grado de ansiedad o estar muy alteradas. Pueden sentirse confundidas o sobrepasadas por los acontecimientos, y pueden presentar reacciones físicas como temblar o tiritar, tener dificultades para respirar o sentir el ritmo del corazón muy acelerado.

Para brindar acompañamiento a las mujeres acogidas en las Casas Refugio o sus personas a cargo en crisis, se recomienda seguir las siguientes orientaciones:

» Hablar con un tono de voz tranquilo y suave.
» Intentar mantener contacto visual con la persona mientras habla con ella.
» Recordarle que el equipo está allí para ayudarle. Recordarle también, que la Casa Refugio es un lugar seguro y está protegida.
» Si la persona y/o mujer tiene sensación de irrealidad o de desconexión con lo que le rodea, una posible ayuda consiste en que contacte con su entorno actual y consigo misma. Para ello puede pedirle "ponga los pies en el suelo y note el contacto de sus pies con la tierra", motivando su autorreconocimiento y autocontrol.
» Observar elementos tranquilizadores del entorno que le rodea, como cosas que pueda ver, oír o sentir, pidiéndoles que nos describan lo que ven y oyen.
» Estimular a la persona a que centre la atención en su respiración, guiándola su respiración.
» Preguntarle qué le suele ayudar a sentirse mejor. Animarle a que haga cosas que le ayuden a sobrellevar la situación, incluidas las prácticas espirituales si la persona las menciona.
» Escuche respetuosamente y sin juzgar las creencias espirituales o las preguntas que la persona pueda hacerse.
» No le imponga sus propias creencias o interpretaciones espirituales o religiosas sobre la crisis.
» No exprese acuerdo ni rechace sus creencias o interpretación espiritual de la crisis, aunque la persona así se lo pida.

[14] Ibidem.

Asimismo, es importante que, a partir de la información proporcionada por la persona en crisis se brinde orientación y conjuntamente se identifiquen necesidades de atención prioritaria, atendiendo su voluntariedad. De igual manera, si en el diálogo la mujer refiere recursos o formas de solucionar el evento que le genera tensión o crisis, se podrá acompañar sin ejercer presión en las decisiones o acciones que quiera realizar.

c. Tercer Momento: Final del acompañamiento

Definir *cuándo y cómo* se dejará de prestar el acompañamiento en el marco de los Primeros Auxilios Psicológicos dependerá del contexto de la crisis, de su papel y situación, así como de las necesidades de las personas a las que se está ayudando. Hay que valorar la situación lo mejor que se pueda, así como, las necesidades de las personas y las suyas propias. Si ya se ha puesto en contacto a la mujer con otros servicios, es importante informar sobre la situación de la ciudadana. Sea cual sea la experiencia que haya tenido con la persona, es importante despedirse de manera positiva y empática, ya que el traslado y acompañamiento al centro hospitalario lo realizan funcionarios del CRUE.

Si la mujer es trasladada a una entidad de salud, y pese a que no necesariamente se hará acompañamiento presencial, si se debe hacer seguimiento, manteniendo contacto con el personal de salud o en articulación con las referentas de la *Estrategia Hospitales.*

Si bien es cierto, no necesariamente se requiere ser profesional en psicología, para brindar primeros auxilios psicológicos, es importante contar con habilidades de escucha activa y comprensión, por lo tanto, es válido reconocer que no todas las personas cuentan con formación o competencias que les permite brindar una atención primaria, incluso por motivos personales, algunas profesionales pueden manifestar no sentirse preparadas para hacer un acompañamiento en eventos de crisis, lo cual es importante manifestarlo sin algún temor, y evitar alguna acción con daño.

En todos los casos e independientemente de la situación, es importante validar las emociones, sentimientos o comportamientos de las ciudadanas que afrontan un evento de salud mental, evitando juicios de valor, juzgar u opiniones sobre construcciones sociales o culturales.

Finalmente, cuando se identifique riesgo de conducta suicida, deben fortalecerse medidas de prevención, tales como, generar más espacios de diálogo sin invadir la intimidad de la persona acogida, retirar o guardar elementos que representen riesgo, entre otras que preserven su integridad.

ANEXO 5. LÍNEA TÉCNICA PARA FORTALECER ESPACIOS DE COMUNICACIÓN DE LAS CIUDADANAS ACOGIDAS EN LAS CASAS REFUGIO, MEDIANTE EL USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES U OTROS ELEMENTOS TECNOLÓGICOS.

1. Sobre el uso de dispositivos móviles u otros elementos tecnológicos, como herramienta de comunicación y promoción de la autonomía de las mujeres acogidas en la Casa Refugio.

Las Casas Refugio de la Dirección de Eliminación de Violencias Contra la Mujer y Acceso a la Justicia de la Secretaría Distrital de la Mujer son espacios de acogida y protección, para las mujeres víctimas de violencias y sus personas a cargo, en las cuales, se promueven acciones de atención interdisciplinares que contribuyan a la interrupción de los ciclos de violencias, la resignificación de las afectaciones y el restablecimiento de sus derechos, generando herramientas que impacten en el ejercicio de su autonomía y ciudadanía. Todo lo anterior, en armonía con el principio de la corresponsabilidad.

En este sentido, el proceso de acogida y atención integral busca a través de un equipo interdisciplinario, brindar tanto a las mujeres como a sus sistemas familiares, acompañamiento psicosocial, atención en salud y nutrición, ofrecer asesoría, orientación y representaciónjurídica, promoviendo el restablecimiento de sus derechos vulnerados, el fortalecimiento de sus capacidades y recursos, la toma de decisiones y su autonomía.

Dentro del Modelo de Atención implementado en la Estrategia de Casas Refugio, se ha identificado que las redes de apoyo familiares, sociales y/o institucionales, cumplen un papel fundamental durantelas diferentes fases del proceso de atención que reciben las mujeres en la Estrategia. Por lo tanto, es importante fortalecer los espacios para la interacción con estas redes, con el fin de identificar el rol ylos aportes que tendrán en el proceso de empoderamiento de las mujeres, su vinculación al proceso, su garantía de derechos, estabilidad emocional y la eliminación del ciclo de violencias.

En atención a ello, se considera la necesidad de llevar a cabo la formulación y desarrollo de orientaciones técnicas, que permitan transformaciones en los modos y dinámicas de interacción y comunicación externa que tienen las mujeres durante su permanencia en la Casa Refugio. Estas transformaciones deberán ser congruentes con las apuestas de fortalecimiento de la autonomía y la agencia de las ciudadanas como sujetas activas de sus propios procesos.

Así las cosas, se pretende promover la comunicación a través de dispositivos móviles u otros elementos tecnológicos que funcionen como herramienta social, que contribuyan al proceso de atención integral de las mujeres y sus sistemas familiares, reconociendo la importancia de forjar vínculos, fortalecer sus redes de apoyo y con ello aportar tanto al plan de acción que se adelanta dentro de la Casa, como a la proyección de un egreso seguro.

2. Acuerdos para las comunicaciones de las ciudadanas y sus sistemas familiares con sus redes de apoyo.

Reconociendo el impacto de los espacios de interacción y comunicación externa de las mujeres, se presentan a continuación, algunos aspectos que se deben tener en cuenta y socializar con las mujeresacogidas y sus sistemas familiares, desde su ingreso, para facilitar la comunicación con sus redes deapoyo:

2.1. Uso de elementos tecnológicos.

- En el momento del ingreso a la Casa Refugio, los elementos tecnológicos y de comunicación (dispositivos móviles, tabletas, computadores, entre otros.), con los que cuente la mujer y las personas que integran su grupo familiar, serán tomados en custodia, dejándolos relacionadosen el formato dispuesto por la Secretaría Distrital de la Mujer para el inventario de pertenencias, en el cual también deberán relacionar el estado en el que se reciben de acuerdocon lo observado por la profesional responsable de la Casa.
- Esta custodia NO implica una restricción de acceso a dichos elementos, ya que las mujeres podrán tener acceso a estos de manera voluntaria, en los horarios destinados para establecer comunicación con las redes de apoyo, solicitándoles desactivar el *servicio de o ubicación* porparte de la profesional designada en la Casa Refugio, que se encargará también de recogerlosy custodiarlos nuevamente una vez finalice el contacto.
- Es de precisar que, además de los elementos de propiedad de la mujer o de su sistema familiar,la Casa Refugio pondrá a disposición los equipos de cómputo y comunicación establecidos en el respectivo Anexo Técnico y en el Pliego de Condiciones Definitivo, especialmente en la oferta de calidad relacionada con las "Estrategias de acceso a herramientas digitales".
- En todos los casos, previamente, el equipo debe identificar de la red de apoyo a la que se quiere contactar y sensibilizar a la mujer sobre la importancia de mantener la confidencialidadsobre la ubicación de la Casa Refugio y las personas allí acogidas; además, de reflexionar sobre el papel que tiene esa red de apoyo en su proceso.
- l uso de los dispositivos de comunicación se hará en un área común de la Casa Refugio, conel fin de brindar acompañamiento a la comunicación por parte del equipo interdisciplinario e identificar alguna situación que pueda poner en riesgo la seguridad de la mujer y de las demáspersonas acogidas o de brindar orientación para la estabilización emocional que se pueda requerir frente a la información que se recibe por parte de las redes de apoyo.

2.2. Acceso a la comunicación.

- La comunicación de las mujeres y su grupo familiar con sus redes de apoyo podrá establecerse a través de los siguientes canales: llamadas telefónicas, redes sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram, etc.), asimismo, mediante encuentros familiares virtuales y/o presenciales, contando siempre con acompañamiento del equipo interdisciplinario. Es importante anotar que, el principal canal de comunicación será la llamada telefónica, siendo los demás, aquellos que permiten ampliar la ubicación de redes deapoyo o definir el rol de las redes identificadas en el proceso de la mujer y/o su aporte para algún tema estratégico de su plan de acción.
- En el caso de encuentros familiares presenciales para el fortalecimiento de redes de apoyo, elequipo de la Casa Refugio deberá informar al equipo de apoyo a la supervisión técnica, con el fin de conocer el motivo del encuentro, si corresponde a una solicitud de la ciudadana o un proceso de restablecimiento de derechos que adelante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) a favor de hijas e hijos de las mujeres, u otra entidad competente. Lo anterior, con el fin de contextualizar la situación particular y concertar de considerarse posible, la organización, atendiendo a las necesidades y características de cada caso. Su duración dependerá del objetivo que tiene para el proceso de atención y de la dinámica con la que estosfluyan, la cual será identificada por la profesional que haga el acompañamiento. Resaltando que en toda ocasión se evitará realizar estos encuentros en las instalaciones de las Casas Refugio y siempre se debe contar con el conocimiento y aprobación del equipo técnico de apoyo a la supervisión.
- Para el desarrollo de los encuentros virtuales, no podrán desarrollarse con la misma continuidad del

contacto telefónico, considerando su organización y tiempo de duración. Cuando el equipo de la Casa Refugio conozca la situación de una mujer que lo solicita comoparte de su proceso de atención, por ejemplo, mujeres migrantes con red familiar o social enel extranjero, cumplimiento de medidas adoptadas por la Comisaría de Familia u otras autoridades competentes en procesos judiciales o de restablecimiento de derechos, identificación de redes de apoyo que no cuentan con acceso a llamadas telefónicas, entre otras, que sean evaluadas y definidas por el equipo técnico interdisciplinario de la Casa Refugio, se deberá concertar su realización con la ciudadana y la red de apoyo familiar, socialy/o institucional.

- Luego del ingreso de la mujer y antes de iniciar los espacios de comunicación, se debe generarun espacio de diálogo con cada una, en el cual se consulte sobre las redes de apoyo que deseacontactar, identificando su motivación, parentesco o vínculo, posibilidad de vinculación al proceso, sensibilizándola sobre la importancia de fortalecer el relacionamiento con personasque aporten en su proceso de atención.
- En el espacio de concertación, se indagará sobre los intereses o motivaciones por establecer comunicación con la red de apoyo identificada, sensibilizando a la ciudadana sobre los acuerdos establecidos a su ingreso, especialmente en lo relacionado a la importancia de preservar la confidencialidad de la ubicación de la Casa Refugio, la información de las mujeres acogidas, su seguridad e integridad. Asimismo, se definirá la fecha del encuentro virtual, la hora y la red social o aplicación por la cual se realizará.
- Dentro del proceso de atención, se debe hacer sensibilización con las mujeres, para evitar que contacten a su agresor(a), resaltando el objetivo que se pretende con las comunicaciones que establezca, así como, la preservación de la seguridad de todas las personas que permanecen en la Casa Refugio.
- Hacer énfasis en los acuerdos concertados para su participación en los espacios de comunicación, los cuales, de no ser cumplidos, ameritará seguimiento por parte del equipo interdisciplinario y de generarse algún incumplimiento que ponga en riesgo la seguridad e integridad de todas las personas, podrán ser suspendidos y/o se generará en una falta, en armonía con lo establecido en el Pacto/ Manual de Convivencia y la evaluación particular que haga el equipo de la Casa asignada.
- En el primer espacio de comunicación, la profesional encargada del acompañamiento tendráuna corta conversación con la red de apoyo contactada por la mujer, en la cual, explicará de manera general el objetivo de la comunicación e informará sobre los acuerdos concertados, con el fin de promover un desarrollo positivo del espacio.
- Cuando el encuentro sea virtual, la profesional designada brindará acompañamiento, siempre observando alguna situación o conducta que amerite su intervención. Al finalizar, dialogará con la ciudadana sobre la comunicación establecida, definiendo la posibilidad de programarotro encuentro virtual en un plazo mínimo de una (1) semana, conforme a la disponibilidad de la red de apoyo o lo que se acuerde con la mujer.
- Si al finalizar el encuentro (virtual o telefónico) y en diálogo con la mujer, no se considera pertinente continuar con su realización, debido a que se observó afectación en la ciudadana, información negativa por parte de la red de apoyo u otra situación, que influya en su estado de ánimo o amenace la integridad o seguridad de la mujer y/o personas acogidas en la Casa Refugio, la profesional que brindó el acompañamiento registrará la información dada por la mujer en formato de seguimiento en el Sistema de Información Misional y se definirá su continuidad, considerando la voluntad de la mujer y su integridad.
- Se deberá informar, que en el caso de que la mujer no logre contactar su red de apoyo en el día que

se realizó el espacio, debe intentar nuevamente al siguiente día programado.[1]

2.3. Corresponsabilidad frente al cuidado de los equipos de cómputo y comunicación.

- En los casos en que las mujeres y sus sistemas familiares utilicen sus propios dispositivos para entablar comunicación con sus redes de apoyo, se debe hacer claridad frente a que, ni laCasa Refugio ni la Secretaría Distrital de la Mujer responderán por los daños o pérdidas de estos durante el tiempo de uso que haga la mujer.
- De otra parte, las mujeres no podrán prestar sus dispositivos a otras personas para facilitar la comunicación con sus redes de apoyo, ya que estos elementos se consideran de uso personal, reconociendo el riesgo que pueden generar algunos contactos y la importancia de crear condiciones de seguridad para todas las personas acogidas.
- En las situaciones en que las mujeres realizan la comunicación por medio de los dispositivos brindados por la Casa Refugio, se comprometen a garantizar el cuidado y buen uso de estos,para no afectar su funcionamiento y disponibilidad en futuras ocasiones.

3. Orientaciones para el acompañamiento del equipo técnico interdisciplinario de la Casa Refugio, en los espacios de comunicación de las ciudadanas y sus sistemas familiares.

Además de los acuerdos a establecer con las ciudadanas, es importante que el equipo técnicointerdisciplinario de la Casa Refugio atienda las siguientes orientaciones para el desarrollo de los espacios de comunicación.

3.1. Pautas sobre el acompañamiento que realizan las profesionales de la Casa Refugio durante los espacios de comunicación de las ciudadanas y sus sistemas familiares.

- El acompañamiento por parte del equipo interdisciplinario de la Casa Refugio, durante los espacios de comunicación que se faciliten a las mujeres acogidas y sus sistemas familiares, tiene como propósito garantizar que estos contactos telefónicos y/o virtuales no afecten la seguridad, integridad y salud emocional de las ciudadanas. En este orden de ideas, el acompañamiento será un escenario en el cual se reconoce la autonomía de las ciudadanas y la importancia de permitirles establecer contacto con sus redes de apoyo familiares, sociales, laborales y/o institucionales bajo el principio de corresponsabilidad.
- Considerando siempre el objetivo de los espacios de comunicación, descritos en los ítems anteriores, durante estos espacios las profesionales deben mantener una actitud asertiva, empática y atenta a posibles cambios en el estado de ánimo de las mujeres, con el fin de abordar de manera apropiada y oportuna, cuando sea necesario brindar atención a las mujereso realizar intervención en crisis.
- Para lograr un desarrollo positivo de los espacios de comunicación, es importante que las profesionales de la Casa Refugio generen diálogo con las ciudadanas para socializar desde suingreso y de manera periódica, la dinámica del uso de dispositivos móviles u otros equipos tecnológicos, como parte del Pacto/ Manual de Convivencia establecido para promover un ambiente pacífico, el respeto y adecuado relacionamiento, entre las personas que permanecenen la Casa.
- Durante su desarrollo, la profesional que brinde acompañamiento deberá evitar una actitud de vigilancia o referirse de manera inapropiada sobre la información que comparta la ciudadana.
- Cuando se identifique una situación de desregulación emocional por parte de algunas de las mujeres y/o sus sistemas familiares, y el acompañamiento lo brinde una profesional de áreas diferentes a

[1] Se podrá intentar nuevamente contacto en horario diferente al establecido, solo en aquellos casos que el equipolo considere pertinente y de acuerdo con las características particulares del caso.

psicología y trabajo social, solicitará apoyo para abordar la situación. Si ocurre en fin de semana, la profesional que brindó el acompañamiento hará un abordaje inicial, y sies necesario, articularán la atención con el área psicosocial, máximo al día hábil siguiente.

3.2. Organización de los espacios de comunicación.

- El equipo interdisciplinario de la Casa Refugio organizará junto con la Coordinadora Técnica,los turnos de acompañamiento en el espacio definido para la comunicación de las mujeres acogidas y sus sistemas familiares, los cuales deberán garantizarse por lo menos en cuatro (4) momentos de la semana, determinando que uno (1) se realizará en horario de fines de semana o días festivos.
- El equipo de la Casa Refugio tendrá autonomía en definir los días y horarios en que se realizarán los espacios de comunicación para las mujeres que de manera voluntaria deseen participar, de acuerdo con la dinámica de cada Casa, e informará a la Coordinadora de apoyoa la supervisión y al correo casasrefugio@sdmujer.gov.co, los días y horarios concertados una vez se empiecen a desarrollar, sin que se afecte la ejecución de las demás actividades. Serecomienda que el horario del espacio de comunicación se establezca en una sola franja.
- El espacio de comunicación se deberá desarrollar en áreas de la Casa como el comedor o áreasocial, evitando que se realice en las habitaciones, baños u otras zonas en donde no se logre brindar acompañamiento por parte de las profesionales.
- La duración de la comunicación que establezca la mujer podrá ser máximo de 15 minutos. Sin embargo, podrá adaptarse a la particularidad de cada caso, previa concertación con la ciudadana y análisis del equipo interdisciplinario, previniendo un cierre abrupto del contacto que se haya establecido.
- Los horarios deben ser comunicados previamente a las mujeres acogidas e informar que la comunicación con sus redes de apoyo podrán hacerla a través de sus dispositivos tecnológicos, si cuenta con los recursos de conectividad (ya que el operador no podrá proporcionarlo) o de los dispuestos por el operador, incrementando o disminuyendo la frecuencia del contacto de acuerdo con las necesidades de cada caso.
- El tiempo total del espacio de comunicación será de 30 minutos aproximadamente, periododurante el cual se realizarán las siguientes actividades:
  - Entrega de los equipos a utilizar.
  - Recordar a las ciudadanas la importancia de verificar la desactivación de sistema GPS o ubicación.
  - Marcación y realización de la llamada o contacto por parte de la ciudadana[2].
  - Cierre del espacio.
  - Devolución de equipos solicitando a las mujeres apagarlos antes de entregarlos.
  - Registro de la información de los contactos que se hayan realizado en el formato dispuesto.
- Antes de iniciar cada espacio de comunicación, la profesional encargada del acompañamientosolicitará a las mujeres que, ante cualquier información recibida, que les genere afectación oriesgo contra su integridad o las demás personas que permanecen en las Casas, deberán informarlo para que desde el equipo se realice la gestión correspondiente.

3.3. Revisión de dispositivos móviles u otros elementos tecnológicos al ingresar a la Casa Refugio.

- Al momento de ingresar a la Casa Refugio, se debe preguntar a la ciudadana si ella y/o los miembros

[2] Las profesionales de las Casas Refugio brindarán apoyo en la marcación solamente, en los casos en que laciudadana solicite asistencia, evitando registrar información personal contenida en el dispositivo/equipo dela ciudadana.

de su sistema familiar cuentan con dispositivos móviles u otros elementos tecnológicos.

- La profesional encargada de acompañar el ingreso informará sobre el uso permitido de dispositivos móviles u otros equipos tecnológicos en el espacio definido y bajo los acuerdosdescritos en el numeral 2., los cuales podrá aceptar de manera voluntaria.
- El equipo podrá sugerir a las ciudadanas cambiar la SIM Card del equipo con el objetivo de minimizar el riesgo de ser ubicada, aclarando que, si ella lo decide deberá asumir el costo delcambio.
- Así mismo, debe informarse a las personas acogidas que se debe realizar una revisión de loselementos que ingresarán, específicamente sobre su funcionamiento y no sobre la información personal contenida en los elementos tecnológicos.
- La revisión de los equipos tecnológicos o dispositivos móviles se debe hacer sobre el estadogeneral de funcionamiento, verificando junto con la mujer acogida, que los elementos enciendan y apaguen, observar si tiene algún problema exterior o interior visible, como pantalla rota, falta de piezas como tapas, fallas del sistema entre otras, que sea posible detectarmediante observación. Será fundamental dejar en todos los casos, registro fotográfico y escrito de las condiciones del equipo móvil y otros elementos tecnológicos.
- En ninguna circunstancia, la Casa Refugio ni la Secretaría Distrital de la Mujer responderánpor daños, afectaciones identificadas en la revisión de ingreso del dispositivo u otros elementos tecnológicos, así como tampoco, por pérdida o hurto.
- Complementar la observación, preguntando a la mujer sobre el funcionamiento en general del dispositivo (textos, llamadas, conexión a la red, micrófono, audífonos, bluetooth, mensajería, etc).
- Indagar con la ciudadana, si cuenta con plan de datos o minutos para el uso de los elementosque ingresará.
- Utilizar el formato Código: GD-FO-32, en la cual quede registrado:
    - Fecha y hora de ingreso.
    - Modelo, color y otras características de los equipos tecnológicos.
    - Estado general de funcionamiento (operativo y exterior).
    - Daños identificados (reportados por la mujer y/o evidenciados por la profesional querealiza la revisión).
    - Existencia de plan de datos y minutos.
    - Acuerdo de uso de los equipos tecnológicos o dispositivos móviles y constancia deaceptación de ingreso bajo la responsabilidad exclusiva de la persona acogida.
    - Firma o huella de la ciudadana y de la profesional que participaron en el acuerdo deuso de dispositivos móviles o elementos tecnológicos.
- Si una ciudadana no permite realizar la revisión, se dejará un acta por escrito de esta situación. Se intentará indagar con la mujer el motivo por el cual se rehúsa a permitir la revisión y se hará sensibilización con la ciudadana, encaminada a que comprenda la importancia de hacer uso responsable y seguro de los elementos tecnológicos con los cuales ingresa y permitir su revisión, así como cumplir los acuerdos referidos en la presente línea técnica[3].
- Igualmente, si la ciudadana no permite la revisión de funcionamiento del equipo, se reiterará,que, en ninguna situación, la Casa Refugio ni la Secretaría Distrital de la Mujer responderán por daños, afectaciones identificadas en la revisión de ingreso del dispositivo u otros elementos tecnológicos, así como tampoco, por pérdida o hurto.

[3] La revisión se hará exclusivamente sobre el funcionamiento del equipo que ingresa la mujer, esto en consonancia con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, el cual establece: "La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley."

3.4. Uso de dispositivos móviles y tecnológicos fuera de los espacios de comunicación.

- Para desarrollar actividades laborales las mujeres acogidas podrán hacer uso de sus elementos tecnológicos con los cuales hayan ingresado. Para lo cual, el equipo interdisciplinario de la Casa Refugio concertará con la ciudadana los tiempos de uso, el espacio en donde los utilizará y el seguimiento que hará la profesional designada, en aras de garantizar medidas deprevención y/o seguridad.
- De igual forma, las mujeres acogidas podrán portar sus dispositivos móviles o elementos tecnológicos, cuando deban salir a realizar diligencias (salud, educación, vinculación laboral,entre otras). En este caso, se le informará a la mujer, que podrá activar la función de ubicación(GPS) al salir de la Casa Refugio, con el fin de atender cualquier situación que requiera intervención por parte del equipo interdisciplinario de la Casa, solicitándole su desactivaciónal regresar y/o estar cerca de la Casa Refugio.

3.5. Capacitación sobre uso de redes sociales, dispositivos móviles y tecnológicos

Considerando la importancia de contar con conocimiento y capacitación sobre el uso responsable de celulares, elementos tecnológicos y acceso a plataformas virtuales, se solicita que las integrantes delequipo interdisciplinario de la Casa Refugio, realicen el curso virtual '**Prevención de violencias digitales**', ofrecido también por la Dirección de Gestión del Conocimiento, el cual contiene módulos de formación sobre violencias y riesgos digitales, uso de contraseñas seguras, navegación confiable,uso seguro de celulares, correo electrónico, apps para equipos móviles, redes sociales y canales de comunicación.

La inscripción al curso solicitado podrá realizarse en el siguiente link https://bit.ly/3KIs8Dv, el cualtiene una duración de dos semanas con una intensidad de 20 horas y genera certificado de participación.

Asimismo, desde el rol de las coordinadoras técnicas deberán socializar la información del curso conlas mujeres acogidas, para que también puedan realizarlo previamente al inicio de los espacios de comunicación.

A partir de los conocimientos adquiridos, desde el equipo de la Casa Refugio, se debe dar continuidada espacios en los cuales se refuerce la información obtenida, con las mujeres y sus sistemas familiares, organizando jornadas periódicas de capacitación y sensibilización sobre las violencias digitales, el uso seguro y responsable de equipos móviles, elementos tecnológicos, redes sociales e internet, así como, los acuerdos del espacio de comunicación, elaborando las respectivas evidencias.

3.6. Formato de aceptación del Acuerdo para uso de dispositivos móviles y otros elementos tecnológicos.

En el formato de evidencia que se diligenciará en el momento del ingreso y verificación de dispositivos móviles y elementos tecnológicos, se debe agregar el siguiente contenido, por medio delcual la mujer, acepta el Acuerdo de uso de los elementos ingresados durante su permanencia en la Casa Refugio.

"La ciudadana ha recibido información clara y suficiente relacionada con el uso de dispositivos móviles u otros elementos tecnológicos en la Casa Refugio.

El ingreso de cualquier dispositivo móvil u otros elementos tecnológicos a la Casa Refugio se encuentra bajo la responsabilidad exclusiva de la propietaria del equipo. La Casa Refugio y la Secretaría Distrital

de la Mujer no serán responsables por perdida, daño, destrucción o cualquier otra afectación a los dispositivos móviles u otros elementos tecnológicos que sean ingresados por lasciudadanas.

De igual forma, la Casa Refugio y la Secretaría Distrital de la Mujer tampoco tendrán la obligaciónde comprar planes de datos, minutos o cualquier otro paquete o servicio, ni de asignar recursos para garantizar el funcionamiento de estos, pues dichos servicios estarán a cargo de las propietarias de los dispositivos móviles u otros elementos tecnológicos ingresados y son de su responsabilidad exclusiva.

Las ciudadanas que no cuenten con equipos o elementos tecnológicos, ni planes de telefonía o datos,o que, por voluntad propia, podrán usar los elementos (teléfonos/ computadores) dispuestos por lasCasas para facilitar su comunicación, sin que ello implique la obligación por parte de la Casa Refugio o de la Secretaría Distrital de la Mujer de asignar recursos o elementos adicionales a los requeridos para la prestación del servicio."

3.7. Reporte de llamadas.

Como constancia de que se han facilitado espacios para la comunicación con las redes de apoyo, como parte de la cotidianidad del proceso de acogida en Casa Refugio, se deberán hacer los siguientes reportes de llamadas:

- Las profesionales del equipo de la Casa Refugio deben realizar el registro de las llamadas que hacen las mujeres en cada espacio de comunicación, en el formato dispuesto por el equipo de apoyo a la supervisión. Asimismo, se deberá registrar cualquier novedad o situación que se identifique durante el acompañamiento, como un seguimiento en el Sistema de Información Misional.
- Al finalizar el mes, mediante registro de un seguimiento en el Sistema de Información Misional, las profesionales del equipo interdisciplinario, según la organización interna de laCasa Refugio, deben registrar el consolidado de comunicaciones establecidas por cada mujery su sistema familiar, precisando fechas y datos completos de la red de apoyo (nombre, tipo de red, número de contacto, canal de comunicación, duración, entro otros); el cual deberá ser firmado por la mujer[4]. Este registro de diligenciará antes de finalizar el mes cuando una mujer egresa de manera anticipada.

3.8. Acciones ante el incumplimiento de acuerdos.

- Cuando las profesionales del equipo de la Casa Refugio, identifiquen que alguna de las mujeres acogidas, incumple los acuerdos establecidos para el desarrollo de los espacios de comunicación, deberá poner en conocimiento la situación a la coordinadora técnica yposteriormente al equipo de apoyo a la supervisión, de igual manera, informarán sobre las acciones que se hayan adelantado con la ciudadana, en concordancia con el Manual/ Pacto de Convivencia, evaluando cada caso de manera particular, con el fin de adoptar las accionesa que haya lugar.
- Se debe tener en cuenta y socializar con las mujeres que cualquier situación en la cual se divulgue información sobre la ubicación de las Casas Refugio o identidad de las personas acogidas, así como, ejercer alguna agresión física o psicológica contra las mujeres, sus sistemas familiares o el talento humano, con ocasión a una discusión que se genere en el espacio de comunicación, se considera una falta o incumplimiento que afecta la dinámica dela Casa y se contempla el egreso de la mujer involucrada, de acuerdo con la valoración que haga el equipo de la Casa, sobre la situación que se

[4] Estos registros serán independientes de los que realiza el área de Trabajo Social, en los que consolida los resultados delproceso que llevan para la identificación, activación y fortalecimiento de redes de apoyo.

haya presentado.

- No obstante, cuando se identifique que una ciudadana haya establecido contacto con la persona agresora u otra que haya generado afectación durante la comunicación, no podrá considerarse de plano el egreso, por cuanto el equipo de la Casa debe hacer una valoración de la situación, así como, del riesgo o el impacto generado con la comunicación e informar al equipo de apoyo a la supervisión para definir las acciones a realizar, atendiendo las circunstancias particulares de cada caso.
- En los casos en donde las mujeres no cumplan con los horarios del espacio de comunicación,se nieguen a finalizar la llamada, muestren resistencia para entregar los equipos móviles o dispositivos tecnológicos, presten sus teléfonos o elementos sin aprobación del equipo interdisciplinario o no firme el registro de llamadas, se realizará un llamado de atención por escrito, subrayando la importancia de cumplir los acuerdos establecidos por parte de la mujery de reiterarse estas situaciones, se evaluará y definirá junto con la ciudadana, la suspensiónde su participación en los espacios de comunicación.

Formato para el registro de comunicaciones.

Fecha	Nombre de la ciudadana	No de teléfono con el cual estableció contacto	Nombre y parentesco de la red de apoyo referida por la mujer	Nombre de la profesional que realizó acompañamiento	Duración dela llamada	Observaciones	Firma de la ciudadana

Acuerdos por Socializar con las Mujeres en el Espacio de Comunicaciones.

1. Ingreso de dispositivos tecnológicos y de comunicación a la Casa Refugio

- Al ingresar a la Casa Refugio, los elementos tecnológicos y de comunicación, serán dejadosen custodia. Lo cual no implica la restricción de uso, ya que podrán tener acceso a estos, en los horarios destinados por la Casa Refugio, para establecer comunicación con las redes de apoyo.
- Al momento de ingresar a la Casa Refugio, se hace necesario realizar una revisión de los elementos que ingresarán, específicamente sobre su funcionamiento y no sobre la información personal contenida en los elementos tecnológicos.
- Es importante mantener inhabilitada la función de ubicación (GPS) cuando se usen al interiorde la Casa.
- Si la mujer manifiesta al equipo no querer usar su teléfono celular u otros equipos de su propiedad para comunicarse con sus redes de apoyo, el equipo de la Casa Refugio pondrá a disposición los equipos de cómputo y comunicación necesarios para su comunicación.
- Cuando no se permita la revisión, se dejará un acta por escrito sobre la situación, resaltando la importancia de hacer uso responsable y seguro de los elementos tecnológicos con los cualesingresa y permitir su revisión, así como, cumplir los acuerdos.
- Es importante tener en cuenta que ni la Casa Refugio ni la Secretaría Distrital de la Mujer responderán por daños, afectaciones identificadas en la revisión de ingreso del dispositivo u otros elementos tecnológicos, así como tampoco, por pérdida o hurto.

2. Acceso a la comunicación

- La comunicación podrá establecerse a través de los siguientes canales: llamadas telefónicas, redes

sociales (WhatsApp, Instagram, Facebook, Telegram, etc.), asimismo, mediante encuentros familiares virtuales y/o presenciales, contando siempre con acompañamiento del equipo interdisciplinario y considerando las necesidades y características de cada caso.

- En el caso de los encuentros virtuales, no podrán desarrollarse con la misma continuidad delcontacto telefónico, considerando su organización y tiempo de duración.

3. Cumplimiento de horarios y espacios de comunicación

- Las mujeres deben cumplir los horarios establecidos por el equipo de la Casa Refugio, para desarrollar los espacios de comunicación en los días programados.
- Las llamadas o contactos que realicen las ciudadanas se harán en el espacio destinado por las profesionales de la Casa Refugio. No podrán hacerse en las habitaciones, baños u otras zonasen donde no se logre brindar acompañamiento.
- Se deben seguir las orientaciones dadas por la profesional que haga el acompañamiento en los horarios definidos, respetando los tiempos de comunicación (15 minutos). Si en alguna situación particular, la mujer requiere un tiempo adicional, informará a la profesional de la Casa Refugio, acordando un tiempo adicional para terminar la llamada o contacto.
- Una vez finalice el contacto con su red de apoyo, entregará nuevamente su teléfono o equipofacilitado por la Casa u otros elementos usados para comunicarse, verificando apagar aquellosque sean de su propiedad antes de entregarlo.
- Cada mujer, debe colaborar con el registro de la información de los contactos que se hayan realizado en el formato definido.
- Las mujeres no podrán prestar sus dispositivos a otras personas para facilitar la comunicacióncon sus redes de apoyo, con el fin de evitar alguna situación de riesgo o alteración en la convivencia.

4. Confidencialidad de la información y ubicación de la Casa Refugio.

- Las ciudadanas y las personas que integran su núcleo familiar se comprometen a **mantener la confidencialidad sobre la ubicación de la Casa Refugio** y la información de las personasallí acogidas.
- Cuando se divulgue información sobre la ubicación de las Casas Refugio o identidad de las personas acogidas, o se ejerza alguna agresión física o psicológica contra las mujeres, sus sistemas familiares o el talento humano, con ocasión a una discusión que se genere en el espacio de comunicación, se considerará como una falta o incumplimiento que afecta la dinámica de la Casa y se contemplará el egreso de la mujer involucrada, de acuerdo con la valoración que haga el equipo de la Casa, sobre la situación que se haya presentado.
- Con el fin de avanzar en su proceso de atención, se espera que las ciudadanas no establezcancontacto con su agresor(a) de igual forma, para preservar la seguridad de todas las personas que permanecen en la Casa Refugio.

5. Acompañamiento por parte de la profesional de la Casa Refugio durante los espacios de comunicación.

- En todos los espacios de comunicación programados por la Casa Refugio, se contará con el acompañamiento de una profesional designada, la cual estará atenta a las inquietudes de lasmujeres o cualquier situación que pueda presentarse.
- Las ciudadanas deben permitir contacto entre las profesionales y sus redes de apoyo cuandose requiera, con el objetivo de informar el propósito del contacto, así como, informar algún otro aspecto del proceso

de atención.

- El acompañamiento de las profesionales incluye su intervención cuando sea necesario o dialogar con la ciudadana sobre la comunicación establecida cuando se haya presentado alguna dificultad en su desarrollo, por lo tanto, es importante, que las mujeres pongan enconocimiento cualquier situación que les genere afectación y/o riesgo.
- Cuando por las características de cada caso, se realicen encuentros virtuales y sabiendo queestos no se desarrollan con la misma frecuencia, se debe concertar con el equipo de la Casa,el próximo contacto en un plazo mínimo de una (1) semana, conforme a la disponibilidad de la red de apoyo o lo que se acuerde con la mujer.
- De igual manera, cuando no se considere pertinente continuar el contacto con la red de apoyo referida, porque se observó afectación en la ciudadana, información negativa por parte de la red de apoyo u otra situación, que influya en su estado de ánimo o amenace la integridad o seguridad de la mujer y/o personas acogidas en la Casa Refugio, la profesionalque brindó el acompañamiento debe registrar la información dada por la mujer en formato de seguimiento en el Sistema de Información Misional y se definirá su continuidad, considerando la voluntad de la mujer y su integridad.
- Al finalizar el mes, mediante registro de un seguimiento en el Sistema de Información Misional, las profesionales del equipo de la Casa Refugio deben registrar el consolidado de comunicaciones establecidas por cada mujer y su sistema familiar, frente a lo cual la ciudadana debe firmar el respectivo seguimiento.

6. Uso de dispositivos móviles y tecnológicos fuera de los espacios de comunicación

- Las mujeres acogidas también podrán hacer uso de sus elementos tecnológicos para desarrollar actividades laborales. Para lo cual, el equipo interdisciplinario de la Casa Refugioconcertará con la ciudadana los tiempos de uso, el espacio en donde los utilizará y el seguimiento que hará la profesional designada, en aras de garantizar medidas de prevencióny/o seguridad.
- De igual manera, podrán portar sus dispositivos móviles o elementos tecnológicos, cuando deban salir a realizar diligencias (salud, educación, vinculación laboral, entre otras). En estecaso, la mujer podrá activar la función de ubicación (GPS) al salir de la Casa Refugio, con elfin de atender cualquier situación que requiera intervención por parte del equipo interdisciplinario de la Casa, solicitando su desactivación al regresar y/o estar cerca de la Casa Refugio.

7. Acciones ante el incumplimiento de acuerdos

- Cuando las mujeres no cumplan con los horarios del espacio de comunicación, se nieguen a finalizar la llamada, muestren resistencia para entregar los equipos móviles o dispositivos tecnológicos, intenten contactar a su agresor(a), presten sus teléfonos o elementos sin aprobación del equipo interdisciplinario o no firmen el registro de llamadas, se realizará un llamado de atención por escrito, subrayando la importancia de cumplir los acuerdos establecidos por parte de la mujer y de reiterarse estas situaciones, se evaluará y definirá juntocon la ciudadana, la suspensión de su participación en los espacios de comunicación, en concordancia con el Manual/Pacto de Convivencia.
- Cualquier situación en la cual se divulgue información sobre la ubicación de las Casas Refugio o identidad de las personas acogidas, así como, ejercer alguna agresión física o psicológica contra las mujeres, sus sistemas familiares o el talento humano, se considera unafalta o incumplimiento que afecta la dinámica de la Casa y se contempla el egreso de la mujerinvolucrada, de acuerdo con la valoración que haga el equipo de la Casa, sobre la situación que se haya presentado, siguiendo las orientaciones del numeral 3.8 de la Línea Técnica.

ANEXO 6. ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA EL ABORDAJE DE CASOS DE CIUDADANAS VINCULADAS A PROCESOS DE INVESTIGACIÓN PENAL, ACOGIDAS EN CASAS REFUGIO.

Introducción

Las siguientes orientaciones buscan guiar el desarrollo de las atenciones que se brindan a mujeres acogidas en la Estrategia Casas Refugio, vinculadas a investigaciones en el marco de un proceso penal, en armonía con los principios al debido proceso, defensa y presunción de inocencia de todas las personas. Lo anterior, teniendo en cuenta que si bien es cierto uno de los criterios de no ingreso, es contar con una sentencia condenatoria vigente, en algunos escenarios las mujeres que ingresan pueden estar vinculadas a procesos de investigación penal.

Para iniciar, se presentan los principios y derechos relevantes para la atención de estas situaciones, algunos conceptos claves que permiten una contextualización general de las partes involucradas en un proceso penal y las orientaciones técnicas para abordar casos de esta naturaleza. En tal contexto, es de resaltar que es importante tener en cuenta que, actualmente la actuación penal cuenta con tres etapas principales, a saber: (i) investigación, (ii) acusación y (iii) juzgamiento.[1]

Ahora bien, la Fiscalía General de la Nación, es la entidad que tiene la competencia exclusiva de adelantar el ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que cuenten con las características de un delito, así como de desarrollar los programas metodológicos de investigación judicial, conforme a lo establecido en el artículo 250 de la Constitución Política de Colombia [2] y en los artículos 66 y 207 de la Ley 906 de 2004[3].

3. Principios y derechos transversales al proceso penal

- **Libertad**: Este principio protege el derecho de todas las personas a mantener su libertad. Así pues, una persona solo podrá ser privada de su libertad por mandamiento escrito de autoridad judicial competente, emitido acorde a la ley, en consonancia con el artículo 2 de la Ley 906 de 2004.
- **Debido Proceso:** El artículo 29 de la Constitución Política, establece el debido proceso como un derecho fundamental transversal "a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas". Este derecho comprende "el conjunto de facultades y garantías previstas en el ordenamiento jurídico, cuyo objetivo básico es brindar protección al individuo sometido a cualquier proceso, de manera que durante el trámite se puedan hacer valer sus derechos sustanciales y se logre el respeto de las formalidades propias del juicio, asegurando con ello una recta y cumplida administración de justicia"[4].
- **Defensa:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 906 de 2004, una vez se adquiere la condición de imputado en el proceso penal, se tendrá derecho a ejercer su derecho a la defensa.

---

[1] Corte Constitucional. Sentencia C-559 de 2019.

[2] Cabe aclarar que el artículo 250 de la Constitución Política de Colombia, establece que la Fiscalía General de la Nación está obligada a adelantar el ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, petición especial, querella o de oficio, siempre y cuando medien suficientes motivos y circunstancias fácticas que indiquen la posible existencia del mismo. No podrá, en consecuencia, suspender, interrumpir, ni renunciar a la persecución penal, salvo en los casos que establezca la ley para la aplicación del principio de oportunidad regulado dentro del marco de la política criminal del Estado, el cual estará sometido al control de legalidad por parte del juez que ejerza las funciones de control de garantías.

[3] Ley 906 de 2004. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal" Congreso de la República.

[4] Corte Constitucional. Sentencia T-068 de 2005.

Adicionalmente, la Corte Constitucional ha destacado que "debe entenderse que la defensa se extiende, sin distingo ninguno, a toda la actuación penal, incluida por supuesto la etapa preprocesal, conocida como investigación previa, indagación preliminar o simplemente indagación"[5].

- **Secreto Profesional:** Es un derecho y deber de mantener la reserva de información confidencial que se conocen en virtud de una profesión o actividad[6].
- **Presunción de inocencia:** Toda persona se presume inocente y debe ser tratada como tal, mientras no quede en firme decisión judicial definitiva sobre su responsabilidad penal, conforme lo establecido en el artículo 7 de la Ley 906 de 2004.

4. Conceptos claves

- **Persona indiciada:** Es la persona señalada de ser posible autor o participe de una conducta delictiva, que no ha sido capturada o imputada[7] y puede ser investigada en el marco de la actuación penal.
- **Persona imputada**: De acuerdo a lo establecido en la Ley 906 de 2004 (artículos 126 y 286), se considera que una persona es imputada cuando es vinculada a la actuación desde la captura o mediante la formulación de la imputación, es decir cuando la Fiscalía General de la Nación le comunica su calidad de imputado en audiencia de formulación de imputación[8].
- **Persona acusada:** Se adquiere la calidad de acusado con la presentación de la acusación. Así las cosas, la formulación de acusación propiamente dicha, esto es, aquella actuación posterior a la imputación[9]. Es así como el artículo 336 y siguientes de la Ley 906 de 2004, señala que el fiscal presentará el escrito de acusación ante el juez competente para adelantar el juicio cuando de los elementos materiales probatorios, evidencia física o información legalmente obtenida, se pueda afirmar, con probabilidad de verdad, que la conducta delictiva existió y que el imputado es su autor o partícipe.
- **Persona sentenciada:** Sobre quien se dicta una sentencia, que consiste en una decisión judicial mediante la cual el juez declara culpable a una persona por hechos que constituyen un delito y pone fin a un proceso penal.

5. Orientaciones técnicas para el abordaje de casos de ciudadanas vinculadas a procesos penales

3. 1. Garantía del derecho a la defensa y atención integral

Indistintamente de la vinculación de una ciudadana a un proceso penal, siempre se deberá ofrecer y garantizar una atención integral, actuando bajo el principio de dignidad humana, la buena fe y la presunción de inocencia, reconociendo que todas las ciudadanas gozan de igualdad en el ejercicio de sus derechos.

---

[5] Corte Constitucional. Sentencia C-025 de 2009.
[6] Corte Constitucional. Sentencia C-301 de 2012.
[7] En Sentencia C-479 de 2007, la Corte Constitucional, señaló: "resulta pertinente recordar que en múltiples ocasiones la Ley 906 de 2004 utiliza el término "indiciado". Así fuera de las normas demandadas dicha expresión se menciona en los artículos 138, 149, 223, 225, 229, 231, 233, 234, 236, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 252, 253, 267, 282 y 291 de la Ley 906 de 2004. En todas ellas se advierte que la noción de indiciado (...) se refiere a la persona contra quien existen señalamientos de ser posible autor o partícipe de una conducta punible, pero a quien aún no se le ha formulado en audiencia preliminar una imputación o no ha sido capturada."
[8] Es de resaltar que el artículo 287 de la Ley 906 de 2004, establece que el Fiscal realiza la imputación "cuando de los elementos materiales probatorios, evidencia física o de la información legalmente obtenida, se pueda inferir razonablemente que el imputado es autor o partícipe del delito que se investiga". Adicionalmente, en el marco del Procedimiento Penal Especial Abreviado de que trata la Ley 1826 de 2019, se adquiere tal calidad a partir del traslado de la acusación que equivale a la formulación de imputación para todos los efectos procesales, conforme lo dispuesto en el parágrafo 4 del artículo 536 del Código de Procedimiento Penal.
[9] Corte Suprema de Justicia. Sentencia de Casación 34022 del 08 de junio de 2011.

Se debe tener en cuenta que el objetivo del proceso de acogida y atención integral brindado en las Casas Refugio es la protección y el restablecimiento de los derechos de las mujeres víctimas de violencias, no siendo una competencia de los equipos de la Secretaría Distrital de la Mujer, la determinación o comprobación de unos hechos materia de investigación penal, cuya competencia es exclusiva de la Fiscalía General de la Nación.

Es de resaltar que la Corte Constitucional ha indicado que el derecho fundamental de defensa, "surge desde que se tiene conocimiento que cursa un proceso en contra de una persona y solo culmina cuando finalice dicho proceso"[10]. En materia penal, este derecho implica la defensa material y la defensa técnica. La primera, se refiere a la que ejerce directamente la persona vinculada a la investigación penal. La segunda, la ejerce un profesional del derecho, elegido por la persona vinculada o proporcionado por el Estado (defensor público)[11].

Ahora bien, es importante señalar que la atención en el nivel de representación judicial esta fuera de la competencia del componente jurídico de atención de la Estrategia Casas Refugio, por ello, las profesionales deben abstenerse de representar a las ciudadanas vinculadas a investigaciones o procesos penales[12]. Al respecto, el literal a del artículo 8 de la Resolución 435 de 2020, emitida por la Secretaría Distrital de la Mujer, establece que en "aquellas situaciones en las que la mujer esté siendo investigada, indiciada, imputada, sindicada, judicializada y/o condenada. Dada la complejidad de la defensa técnica del caso, **se procederá a remitir a la Defensoría del Pueblo con la finalidad de que se le asigne defensor(a) público(a) de oficio, de conformidad con la competencia constitucional y legal y, dado el carácter preferente de su intervención**".

Por lo anterior, en ninguna circunstancia y en ninguna intervención que se realice con ciudadanas vinculadas a un proceso penal, se le podrán practicar entrevistas o cuestionarios con el fin de indagar u obtener información sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos materia de investigación.

Siempre se debe gestionar y garantizar la participación de la ciudadana en las diferentes diligencias judiciales a las cuales sea citada durante su permanencia en la Casa Refugio, brindando acompañamiento y asesoría en el marco de las competencias misionales de la entidad y el objetivo del proceso de orientación y atención de las mujeres acogidas en las Casas Refugio[13], así como la articulación respectiva para permitir la defensa técnica y material de las ciudadanas.

3.2. De la reserva de información de las mujeres acogidas en las Casas Refugio vinculadas a procesos penales

En todos los procesos de atención brindados a las mujeres acogidas en las Casas Refugio y sus personas a cargo, se debe mantener la confidencialidad de la información que se conozca en el desarrollo de las intervenciones individuales, colectivas, familiares e interdisciplinarias, motivo por el cual, este aspecto debe salvaguardarse también con las ciudadanas que se encuentren vinculadas a un proceso de investigación

[10] Corte Constitucional. Sentencia C-1154 de 2005 y C-479 de 2007.
[11] Corte Constitucional. Sentencia C-559 de 2019
[12] Cabe aclarar que desde el componente jurídico se brindan exclusivamente los niveles de orientación y asesoría, definidos en el artículo 6 de la Resolución 435 de 2020, emitido por la Secretaría Distrital de la Mujer. En ese sentido, el nivel de atención de representación jurídica requiere del escalonamiento previo de los casos al Comité de Enlaces para el análisis y asignación de la profesional de la Estrategia de Justicia y Género del nivel de representación.
[13] La Corte Constitucional en Sentencia C-559 de 2019 ha indicado que "la defensa se extiende, sin distingo ninguno, a toda la actuación penal, incluida por supuesto la etapa preprocesal, conocida como investigación previa, indagación preliminar o simplemente indagación".

penal, guardando discreción frente al manejo de la información relacionada con el presunto hecho de investigación.

Es importante resaltar que el literal f del artículo 8º de la Ley 1257 de 2008, establece que uno de los derechos de las víctimas de las violencias, es ser tratada con reserva de identidad y de sus datos personales. De igual manera, el artículo 19 de dicha ley prevé en su parágrafo 3º que la ubicación de las víctimas será reservada para garantizar su protección y seguridad[14], y las de sus hijos e hijas. Complementariamente, el literal b del artículo 11 de la Ley 906 de 2004[15] señala que las víctimas tienen derecho a la protección de su intimidad, a la garantía de su seguridad, y a la de sus familiares y testigos a favor.

Paralelamente, cuando el proceso de investigación sea conocido por medios de comunicación y se haya publicado información por algún canal informativo, se debe preservar la integridad de la ciudadana acogida, evitando que sea expuesta ante las demás personas acogidas o que se hagan en su contra algún señalamiento o conducta de discriminación.

Cuando por alguna situación, las personas acogidas conozcan los hechos materia de investigación, se deben promover espacios de sensibilización en los cuales se dialogue sobre el derecho a la dignidad humana, el buen nombre y el debido proceso.

3. 3. Del registro de información y secreto profesional

Si por algún motivo, la mujer brinda de manera espontánea alguna información relacionada a los hechos por los cuales está siendo investigada, la profesional que se encuentre desarrollando la intervención, deberá abordar de manera apropiada la situación, permitiendo un espacio de escucha activa e informando a la ciudadana sobre sus obligaciones frente al manejo de la confidencialidad de la información que le está brindando y las excepciones de dicho principio.

Adicionalmente, el manejo del secreto profesional es un aspecto relevante en los procesos de atención brindados a las mujeres acogidas en las Casas Refugio vinculadas a investigaciones o procesos penales, pues puede afectar otros derechos como lo son el buen nombre y defensa.

En tal contexto, la Corte Constitucional ha indicado que, en Colombia, es posible la revelación de información amparada por el secreto profesional, en casos concretos, siempre y cuando exista una justa causa, como, por ejemplo, evitar la comisión de un delito[16]. En todo caso, las profesionales del equipo interdisciplinario de las Casas Refugio deben valorar la información, así como el alcance de este aspecto y el régimen normativo vigente, toda vez que puede variar dependiendo de la profesión, en virtud de la cual se tuvo conocimiento de la información.

Asimismo, toda la información aportada por la ciudadana deberá ser registrada de la manera más fiable a lo comentado por la mujer, haciendo uso de comillas al referenciar dicha información.

Teniendo en cuenta, que al ser acogida en las Casas Refugio, la ciudadana vinculada debe desarrollar un proceso de atención integral, del cual posiblemente se requiera información por parte de las autoridades

[14] Cabe aclarar que el artículo 19 hace referencia a las medidas de atención dirigidas a garantizar el hospedaje, alimentación y transporte para las mujers víctimas de violencias. Una de las modalidades de las medidas de atención son las Casas Refugio operadas por la Secretaría Distrital de la Mujer.
[15] Ley 906 de 2004. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal" Congreso de la República.
[16] Corte Constitucional. Sentencia C-301 de 2012.

competentes, es necesario llevar un registro acucioso de las intervenciones realizadas, así como, un seguimiento de las conductas o situaciones relevantes durante su permanencia en la Casa Refugio, información que deberá ser aportada ante una solicitud judicial, contando previamente con el consentimiento de la ciudadana, con el objetivo de garantizar el debido registro tanto en medio físico como en el Sistema de Información Misional

En caso de identificar alguna situación que genere riesgo para la mujer vinculada y las demás personas acogidas en la Casa Refugio, debe ser informada de manera inmediata a la autoridad competente y al equipo de apoyo a la supervisión, con el fin de realizar seguimiento y adoptar medidas para garantizar la integridad de las personas acogidas.

ANEXO 7. GUÍA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA ESTRATEGIA DE CASAS REFUGIO

La Secretaría Distrital de la Mujer adoptó el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante Resolución 046 de 2021. Para su implementación, la Subsecretaría de Gestión Corporativa de la Secretaría Distrital de la Mujer ha desarrollado el Procedimiento Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Ciudadanía (Código: AC-PR-2) actualizado el 30 de noviembre de 2023, con el fin de adoptar y aplicar la **Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía** en la entidad, así como, **dar trámite a los diferentes requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias- PQRS, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones) instauradas por la ciudadanía.**

El procedimiento inicia con la recepción a través de los diferentes canales de atención de la Secretaría Distrital de la Mujer, continúa con su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- "*Bogotá Te Escucha*" y el seguimiento a la gestión correspondiente de los requerimientos, y finaliza con la emisión de las respuestas por parte de las dependencias y/o áreas competentes de atenderla, garantizando siempre el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los servicios que presta la entidad.

De acuerdo con lo anterior, se reiteran los lineamientos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias- PQRS, denuncias, solicitudes, consultas y felicitaciones que se reciban durante la ejecución y prestación de servicios de la Estrategia Casas Refugio, los cuales describimos a continuación, haciendo algunas especificaciones propias de la Estrategia:

1. CANALES DE ATENCIÓN

A. Los únicos canales dispuestos en la entidad para la recepción de requerimientos de la ciudadanía (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRSD-, solicitudes, consultas y felicitaciones) son:

• **Presencial:** Sede Central (Av. El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Ed. Elemento, Torre 1, Piso 9) de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

• **Telefónico:** PBX (+571) 3169001 Ext. 1011 – 1052 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

• **Escrito**:
- Ventanilla Única de Correspondencia: Sede Central.
- Buzones de Sugerencias: Ubicados en:

- Sede Central. (Av. El Dorado, Calle 26 # 69 - 76 Ed. Elemento, Torre 1, Piso 9) de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
-

- Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres – CIOM. de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- Casas Refugio. Atención 24 horas los 7 días de la semana.
- Casa de Todas. de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

• **Virtual:**

- Correo electrónico: servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co
- Redes sociales: Facebook (@SDMUJER) y Twitter (@secredistmujer).
- Sistema Bogotá te escucha: http://www.bogota.gov.co/sdqs
- Chat institucional (página web www.sdmujer.gov.co)
- App SuperCADE Virtual: Descargándola en IOS o Google Play.

B. Es importante que la información de los canales de atención sea socializada con las mujeres a su ingreso y de manera periódica durante su permanencia, con el fin de promover la participación de las mujeres y uso de los diferentes canales.

C. Las **servidoras, servidores y contratistas** que presten sus servicios en la Secretaría Distrital de la Mujer y reciban directamente en los correos electrónicos institucionales cualquier requerimiento de la ciudadanía, deberán remitirlos oportunamente al correo electrónico de Atención a la Ciudadanía servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co en un plazo no mayor a un (1) día hábil después de su recepción, para que se pueda proceder con su registro en el sistema "*Bogotá Te Escucha*"y su posterior asignación a la dependencia correspondiente para su gestión.

Nota: La gestión tardía de las PQRS genera incumplimiento de los procesos y procedimientos de la entidad y por ende ocasiona hallazgos en el informe de Auditoría Interna de cumplimiento Evaluación a la gestión de PQRSD que elabora la Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de la Mujer, por lo tanto, es un deber de las entidades contratistas que operan el servicio de Casas Refugio cumplir con las orientaciones técnicas desarrolladas en el presente protocolo y demás relacionadas impartidas por el equipo de apoyo a la supervisión.

D. En la **gestión de las respuestas a las PQRSD y demás requerimientos, se deberán atender los siguientes criterios de calidad: calidez o amabilidad, coherencia entre lo solicitado y lo respondido, claridad (lenguajes claro), oportunidad, debida argumentación y explicaciones de fondo,** así como el manejo del sistema, sobre lo cual la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realiza análisis mensual del cumplimiento de estos criterios en las respuestas emitidas a través del sistema "*Bogotá Te Escucha*"por parte de las diferentes dependencias de la Secretaría, atendiendo a la función establecida en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021.

2. **Especificaciones sobre el buzón de sugerencias y PQRSD**

Para atender las PQRS que presentan las mujeres acogidas en las Casas Refugio y/o sus personas a cargo, es necesario que en todas las Casas Refugio se disponga un (1) buzón de sugerencias que garantice la confidencialidad de la información depositada y permanezca ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para las personas acogidas.

El procedimiento indica que los buzones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias pueden estar elaborados preferiblemente en alguno de los siguientes materiales: acrílico, cartón, madera, aglomerado o MDF, por lo tanto, en aras de facilitar la identificación de existencia de formatos de PQRS en los buzones ubicados en las Casas Refugio, se recomienda su disposición en material acrílico (transparente) que permita la visibilización, adicionalmente, deben contar y conservar la imagen institucional actualizada de la SDMujer y un sistema de seguridad que solo las profesionales de apoyo a la supervisión de la Secretaría

Distrital de la Mujer podrán aperturar, para esto se debe tener en cuenta lo establecido en el Anexo Técnico de Casas Refugio.

Nota: Cuando el buzón de sugerencias se averíe por caída o manipulación inadecuada y tenga daños que afecte el proceso de depositar PQRS, la seguridad y/o la confidencialidad, el contratista deberá reemplazarlo por otro buzón que tenga las mismas características u otras que cumplan con los requisitos definidos en el presente documento y en el Anexo Técnico del contrato que se encuentre en operación.

Junto al Buzón de Sugerencias, siempre se debe disponer de formatos de *Presentación de Quejas, Reclamos y Sugerencias- Código: AC-FO-01* (versión vigente) y lapicero.

2.1 Trámite de apertura del buzón de sugerencias y remisión para radicación de PQRSD:

1. Diariamente, las Coordinadoras Técnicas de las Casas Refugio revisarán la disposición de PQRSD en el buzón de sugerencias en dos (2) momentos del día, uno en la mañana y otro en la tarde o noche. En caso de identificar su existencia, informará de manera inmediata vía correo electrónico casasrefugio@sdmujer.gov.co, para que se programe la apertura a más tardar al día siguiente hábil.

   Todos los días, después de revisar el Buzón, se debe diligenciar el formato REGISTRO DE APERTURA DIARIA DE BUZÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) (Código C-FO-9) versión vigente, por lo tanto, diariamente se debe registrar dos veces (2) de acuerdo con los momentos en que sea revisado.

   Cuando no se encuentren PQRS depositadas se registrará 0 en la columna 3 del formato, el cual deberá ser diligenciado en su totalidad y conservar el historial de revisión en orden cronológico, que podrá ser solicitado y verificado en las visitas de apoyo a la supervisión.

2. Cuando se identifique la existencia de PQRS, la apertura del Buzón de Sugerencias la realizará alguna de las profesionales del equipo de apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer[1] en presencia de la Coordinadora técnica de la Casa Refugio o de una profesional del talento humano designada.

   Asimismo, si en el momento en el cual se identifica la existencia de PQRS en el Buzón, se encuentra en la Casa Refugio alguna profesional del equipo de apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer, se le deberá informar inmediatamente para realizar el trámite previamente mencionado.

3. En caso tal de que la PQRS identificada en el Buzón de Sugerencias no esté diligenciada en el formato para la "Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" (Código AC-FO-1) establecido para esto y se identifiquen datos que permitan identificar a la peticionaria, la Coordinadora Técnica de la Casa y/o la persona designada deberá contactar a la ciudadana cuando esta se encuentre en la Casa Refugio, solicitando el diligenciamiento del formato correspondiente incluyendo: el registro de los datos de la página 1 de la hoja e indicando que se adjunta carta o documento de PQRS en la página 2 del formato.

[1] Cuando el reporte se haga en horario nocturnos o fines de semana, igualmente, cuando por organización del equipo de apoyo a la supervisión no sea posible realizar desplazamiento inmediato a la Casa Refugio, se darán orientaciones para la gestión de la PQRS identificada.

Si en el momento de la gestión de la PQRS no se encuentra en la Casa Refugio la mujer que la depositó en un escrito sin utilizar el respectivo formato, se dejará registrada esta situación en el correo de solicitud de radicación, para no afectar la oportunidad de la gestión de la PQRS ni el procedimiento correspondiente, así mismo en el acta.

Cuando la petición sea anónima y/o no se pueda identificar a la ciudadana que realiza la PQRS y esta no haya sido registrada en el formato para la "Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" (Código AC-FO-1), en el correo de solicitud de radicación dirigido a Atención a la Ciudadanía se deberá especificar esta situación, así mismo en el acta.

4. Posteriormente, la Coordinadora Técnica de la Casa y/o la persona designada procederá a remitir escaneado(s) y **de manera inmediata y completa** la(s) PQRS que se conozca(n) a través del buzón, solamente al correo de Atención a la Ciudadanía servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co[2] para su radicación respectiva, con copia al correo electrónico de Casas Refugio (casasrefugio@sdmujer.gov.co), teniendo en cuenta los términos establecidos en el procedimiento AC-PR- 2 (versión vigente), es decir, a más tardar el siguiente día hábil luego de identificada la PQRS.

   Para la radicación oportuna y completa se deberá tener presente el horario de servicios a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de la Mujer (lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua), por lo cual el envío del correo de la PQRS con la solicitud de radicación en un horario posterior a las 4:30 p.m. será considerado como una radicación al día hábil siguiente, por lo que se recomienda hacerlo antes de las 4:00 p.m. para garantizar la oportunidad.

   La Coordinadora Técnica deberá establecer mecanismos para asegurar que el documento escaneado contenga toda la información y páginas de la petición original presentada mediante el Buzón y que el correo mencionado sea enviado dentro de los tiempos establecidos. La profesional de la Secretaría Distrital de la Mujer que acompaña la revisión de la PQRS verificará que se haga el respectivo envío de la PQRS.

   En este correo se solicitará:

   i. Que se realice la creación del radicado en el Sistema ORFEO (pues todas las comunicaciones de entrada y/o salida deberán tener su respectivo número de radicado).
   ii. Que se informe el número de radicado generado por el sistema, al correo casasrefugio@sdmujer.gov.co y al correo de la Casa Refugio en la cual se recibió el PQRS, agregando las respectivas cuentas de correo electrónico.

   Adicionalmente, este correo deberá incluir información sobre:

   i. Los documentos que se están remitiendo como adjuntos y número de folios de cada uno.
   ii. Cuando la petición sea anónima y/o no se pueda identificar la ciudadana que realiza la PQRS y esta no haya sido registrada en el formato para la "Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos

[2] Las PQRS y sus anexos (si los hubiere) recibidos a través de los Buzones de Sugerencias, una vez escaneados y enviados por los responsables al correo electrónico de Atención a la Ciudadanía, serán radicados en Orfeo y registrados en el sistema Bogotá te escucha.

y Sugerencias" (Código AC-FO-1), en el correo de solicitud de radicación dirigido a Atención a la Ciudadanía se deberá especificar esta situación.

iii. Cuando se evidencie inconsistencias en la fecha de diligenciamiento del formato de PQRS y esto sea verificado con la ciudadana o persona que la haya presentado, la información corroborada con la mujer se deberá informar en el correo electrónico, con el fin de dar claridad frente a la fecha de presentación de la PQRS y de reporte.

4. De manera posterior, la coordinadora de la Casa Refugio o profesional designada diligenciará en el respectivo formato *de evidencia de reuniones internas y externas Código: GD-FO-38* (versión vigente) con la siguiente información:

- Fecha y hora de identificación de la petición.
- Fecha y hora de apertura del buzón por el equipo de apoyo a la supervisión.
- Fecha y hora de envío de la PQRS al correo de Atención a la Ciudadanía.
- Número de folios y/o documentos de la petición incluidos en el correo.
- Nombre completo de la peticionaria o si la petición es anónima. En caso de que la petición no cuente con el nombre de la ciudadana, pero se pueda identificar a la peticionaria, se deberá indicar esta información.
- En caso de que no se pueda identificar a la peticionaria y no se haya diligenciado el formato para la "Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" (Código AC-FO-1), se deberá indicar esta situación.
- La descripción de la(s) PQRS encontrada(s) en el buzón de sugerencias[3].
- La información que se haya socializado en la revisión.
- Captura de pantalla como evidencia del correo enviado a Atención a la Ciudadanía servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co para la radicación de la petición.

Esta acta deberá ser suscrita por las personas presentes una vez se haya efectuado el envío de la PQRS y sus anexos (en caso de que aplique) para su respectiva radicación y una vez contenga toda la información descrita previamente.

Nota: Es importante tener en cuenta que, las PQRS identificadas en los buzones de las Casas Refugio NO podrán ser remitidas al correo electrónico gestiondocumental@sdmujer.gov.co, ya que este es el canal a través del cual se envían las respuestas a las solicitudes presentadas mediante los aplicativos ORFEO y "*Bogotá Te Escucha*", no es un mecanismo de recepción. Todas las comunicaciones de salida deberán tener su respectivo número de radicado.

3. **Trámite de respuestas a PQRSD:**

[3] Se podrá realizar un solo formato de Acta de Reunión GD-FO-38 (versión vigente) para el registro de las diferentes PQRS encontradas en el buzón de sugerencias luego de su apertura, detallando la información del punto 4 de manera independiente para cada una de estas. Nunca podrá solicitarse la radicación de diferentes peticiones en un solo correo, excepto cuando el equipo de apoyo a la Supervisión indique lo contrario en atención a situaciones especiales.

1. Una vez se reciba respuesta de Atención a la Ciudadanía con el número de radicado asignado para las PQRSD, se verificará que haya sido copiado a los correos de la Estrategia Casas Refugio. De no ser así, se procederá a reenviar la radicación a estos correos para el seguimiento y gestión interna.

2. El equipo de apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer será el responsable de gestionar los insumos y proyectar la respuesta a la PQRS o demás requerimientos presentados frente al servicio prestado, para lo cual, solicitará a la Casa Refugio correspondiente la información sobre la situación relacionada con la PQRS, las acciones de seguimiento que se hayan adelantado frente a lo ocurrido, entre otros insumos que permitan responder de manera argumentada y de fondo a cada uno de los asuntos que se hayan informado en la petición, queja, reclamo o sugerencia presentada.

3. La Coordinadora técnica de la Casa Refugio a su vez, tendrá la responsabilidad de gestionar con las profesionales los insumos que requiera el equipo de apoyo a la supervisión y proyectarlos como parte de respuesta a la PQRS. Asimismo, deberá adelantar las acciones a que haya lugar para conocer o ampliar la situación identificada, teniendo en cuenta los criterios de calidad (como señala el numeral D de este documento) garantizando la confiabilidad de la información y procurando la organización y calidad de la información proyectada en las respuestas.

4. Del mismo modo, el equipo de la Casa Refugio promoverá acciones de mejora de acuerdo con la situación reportada en la PQRS, con el fin de promover una sana convivencia y la calidad de la atención

3. Cuando se reciban solicitudes de Informes de Atención de las ciudadanas acogidas por parte de las Comisarías de Familia u otras entidades competentes, mediante correo electrónico, igualmente, se debe solicitar la creación del radicado al correo servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co con copia al correo de Casas Refugio. Cuando la solicitud de informes ocurra en la realización de audiencias u otros trámites judiciales o administrativos y la autoridad lo solicite de forma verbal, se deberá indicar el procedimiento a seguir, dejando dicha solicitud dentro del Auto o documentos soporte de la diligencia o requerirlo a través del correo de casasrefugio@sdmuer.gov.co.

4. Todos los informes de atención se deben elaborar en el formato establecido por el equipo de apoyo técnico a la supervisión (código PAMVV-FO-53). Las profesionales de apoyo técnico de la SDMujer, también harán la revisión y aprobación del Informe. Cabe resaltar que, en todos los casos, los Informes de Atención proyectados por el equipo interdisciplinario de la Casa Refugio, solo podrán ser enviados cuando hayan sido aprobados por el equipo técnico de apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer.

5. Asimismo, es importante que la Coordinadora técnica informe a la ciudadana sobre la respectiva solicitud realizada por la autoridad competente y se le brinde retroalimentación del informe, en aquellos casos que, el informe se elabore por decisión del equipo interdisciplinario con el propósito de informar sobre los avances del proceso de atención, del mismo modo, deberá comunicar a la mujer sobre la acción a realizar. Atendiendo a la confidencialidad de la información de las mujeres y sus procesos de atención, no se deben remitir informes de atención sin ser previamente informados a la ciudadana cuando aún permanezca en la Casa Refugio, teniendo en cuenta que, en ocasiones

las Comisarías de Familia u otras autoridades competentes pueden hacer lectura del mismo durante la diligencia judicial o administrativa.

6. Por otra parte, la Coordinadora técnica de la Casa Refugio atenderá los ajustes o ampliación de la información que se requiera para el trámite de las respuestas a las PQRS, por parte de las profesionales del equipo de apoyo a la supervisión de la Estrategia Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer.

   Nota: Cuando se identifiquen PQRS presentadas de manera reiterativa por la misma ciudadana en un corto periodo de tiempo y relacionadas a la misma situación, se recomienda consolidar los insumos en una sola respuesta, sin que se afecte los tiempos de gestión y respuesta.

7. Por otra parte, cuando las mujeres acogidas presenten escritos de forma directa a alguna integrante del equipo interdisciplinario de la Casa Refugio sin hacer uso del Buzón de Sugerencias, igualmente, se atenderá la solicitud o situación presentada y se procederá con el envío del escrito de la ciudadana de forma inmediata al correo servicioalaciudadania@sdmujer.gov.co para la respectiva radicación, con copia al correo electrónico de Casas Refugio casasrefugio@sdmuer.gov.co siguiendo las orientaciones de los numerales 2.1 y 3. del presente documento.

8. Con el fin de dar respuesta directa a la mujer acogida que haya presentado la PQRS siempre y cuando haya registrado datos de identificación en el formato de PQRS, se debe solicitar, si no lo incluyó, un correo electrónico al cual pueda enviarse el radicado de respuesta o una dirección de residencia en caso de que la presente al momento de su egreso.

9. Finalmente, a partir de los insumos aportados por la Casa Refugio en donde se haya presentado la PQRS, las profesionales encargadas de la Secretaría Distrital de la Mujer revisarán, verificarán y proyectarán la respuesta consolidada para continuar con el respectivo trámite conforme al proceso interno de la Dirección de Eliminación de Violencias contra las Mujeres y el procedimiento de servicio a la ciudadanía de la entidad.

4. Orientaciones para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción

La Encuesta de satisfacción se considera otra de las herramientas de participación a la cual pueden acceder las mujeres acogidas en las Casas Refugio, que permiten conocer la percepción de los servicios ofrecidos y la atención brindada.

De acuerdo con el procedimiento de Atención y Servicios a la Ciudadanía (Código AC-PR-12), las Encuestas de Satisfacción se deben diligenciar de manera virtual a través del link https://encuestas.sdmujer.gov.co/index.php/926853?lang=es-CO o la versión vigente, que se encuentra dispuesto en la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer, en el menú "*Atención y servicios a la ciudadanía*", seleccionando la opción "*Encuesta de satisfacción de servicios y estrategias".*

Esta encuesta se diligenciará previamente al egreso de cada ciudadana, facilitando un computador con conexión a internet para el registro de la información y se ofrecerá orientación para su diligenciamiento.

De igual forma, es importante que, durante el proceso de acogida y en la preparación para el egreso de las mujeres y sus sistemas familiares, se generen espacios de socialización de las herramientas, canales y mecanismos telefónicos, presenciales o virtuales de atención a la ciudadanía dispuestos por la entidad para su participación, que también se encuentran en el siguiente link https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion publica/mecanismos-de-contacto/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano, en la opción "*Atención y servicios a la ciudadanía*". Al igual, se deben realizar ejercicios pedagógicos sobre el acceso a la encuesta de satisfacción y canales de atención.
En todos los casos, **la Coordinadora técnica de la Casa Refugio**[4] hará el acompañamiento para el diligenciamiento de la encuesta durante el egreso de la ciudadana, con el fin de orientarla si lo requiere o ayudarla si se presentan dificultades de acceso al link de consulta, resaltando que debe garantizarse privacidad en el diligenciamiento de la información. **Se deberá verificar que el registro de la información sea enviado u oprimiendo la respectiva opción "enviar", momento en el cual se considerará finalizado su diligenciamiento.**

Las encuestas diligenciadas, son dirigidas al aplicativo desarrollado por la Dirección de Tecnología y desde Atención y Servicios a la Ciudadanía, se realizará un corte los días 30 de junio y 15 de diciembre de cada anualidad para analizar la información reportada en las encuestas recibidas. Asimismo, estas áreas elaborarán un informe de resultados de la encuesta general y por cada canal de atención: presencial, telefónico, virtual y escrito. Estos informes serán publicados y podrán ser consultados en la página web de la entidad en los meses de julio y diciembre de cada año en el siguiente link de consulta: https://www.sdmujer.gov.co/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion/informe-trimestral-de-medicion-de-satisfaccion.

Finalmente, con el objetivo de realizar seguimiento al proceso de diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción, el equipo de la Casa Refugio registrará en el informe de egreso o en formato de seguimiento, si la mujer aceptó su diligenciamiento.

[4] Coordinadora en el caso de la modalidad intermedia.

ANEXO 8. ORIENTACIONES PARA LA COMPRA, SUMINISTRO Y PREPARACIÓN DE FÓRMULA LÁCTEA A BEBÉS Y BEBAS MENORES DE UN AÑO ACOGIDOS EN CASAS REFUGIO MODALIDAD INTEGRAL Y RURAL

La leche materna es el alimento óptimo para los niños y niñas en la primera etapa de su vida, se recomienda lactar de manera exclusiva *("es un tipo de alimentación que consiste en que el bebé o beba solo reciba leche materna y ningún otro alimento sólido o líquido a excepción de soluciones rehidratantes, vitaminas, minerales o medicamentos"* (UNICEF, 2016)*)* durante los primeros seis meses y continuarla hasta los dos años edad o más, complementaria a la alimentación familiar. *"La lista de beneficios que tiene la leche materna es muy extensa: segura, limpia, contiene anticuerpos que protegen de muchas enfermedades, aporta la energía y nutrientes perfectos para que el bebé o beba se alimente de forma saludable y a la vez contrarresta la desnutrición y la obesidad".* (OMS, 2023)

Casi todas las madres pueden amamantar exitosamente, sin embargo, un número pequeño de condiciones de salud del recién nacido y la madre, podrían justificar el uso de sucedáneos de la leche materna o fórmula láctea, como se describen a continuación:

AFECCIONES INFANTILES	**Lactantes que no deben recibir leche materna, ni otra leche excepto fórmula láctea especializada.**	▪ Lactantes con galactosemia clásica: se necesita una fórmula especial libre de galactosa. ▪ Lactantes con enfermedad de orina en jarabe de arce: se necesita una fórmula especial libre de leucina, isoleucina y valina. ▪ Lactantes con fenilcetonuria: se requiere una fórmula especial libre de fenilalanina (se permite algo de lactancia materna, con monitorización cuidadosa).
	Recién nacidos para quienes la leche materna es la mejor opción de alimentación, pero que pueden necesitar otros productos por un periodo limitado además de la lactancia.	▪ Lactantes nacidos con peso menor a 1500 g (muy bajo peso al nacer). ▪ Lactantes nacidos con menos de 32 semanas de gestación (muy prematuros). ▪ Recién nacidos con riesgo de hipoglicemia debido a una alteración en la adaptación metabólica, o incremento de la demanda de la glucosa, en particular aquellos que son prematuros, pequeños para la edad gestacional o que han experimentado estrés significativo intraparto con hipoxia o isquemia, aquellos que están enfermos y aquellos cuyas madres son diabéticas si la glicemia no responde a lactancia materna óptima o alimentación con leche materna.
AFECCCIONES MATERNAS	**Afecciones maternas que podrían justificar que se evite la lactancia permanentemente**	Infección por VIH: si la alimentación de sustitución es aceptable, factible, asequible, sostenible y segura.
	Afecciones maternas que podrían justificar que se evite la lactancia temporalmente	▪ Enfermedad grave que hace que la madre no pueda cuidar a su bebé, por ejemplo: septicemia.

		▪ Herpes simplex Tipo I (HSV-1): se debe evitar contacto directo entre las lesiones en el pecho materno y la boca del bebé hasta que toda lesión activa se haya resuelto. ▪ Medicación materna: - Los medicamentos psicoterapéuticos sedativos, antiepilépticos, opioides y sus combinaciones pueden causar efectos colaterales tales como mareo y depresión respiratoria, por lo que deben evitarse si existen alternativas más seguras disponibles. - Es recomendable evitar el uso de iodo radioactivo-131 debido a que están disponibles opciones más seguras - la madre puede reiniciar la lactancia pasados dos meses de haber recibido esta sustancia. - El uso excesivo de yodo o yodóforos tópicos (yodo-povidone), especialmente en heridas abiertas o membranas mucosas, puede resultar en supresión tiroidea o anormalidades electrolíticas en el bebé amamantado y deberían ser evitados. - La quimioterapia citotóxica requiere que la madre suspenda el amamantamiento durante la terapia.
	Afecciones maternas durante las cuales puede continuar la lactancia, aunque representan problemas de salud preocupantes	▪ Absceso mamario: el amamantamiento debería continuar con el lado no afectado; el amamantamiento con el pecho afectado puede reiniciarse una vez se ha iniciado el tratamiento. ▪ Hepatitis B: los lactantes deben recibir la vacuna de la hepatitis B, en las primeras 48 horas o apenas sea posible. ▪ Hepatitis C. ▪ Mastitis: si la lactancia es muy dolorosa, debe extraerse la leche para evitar que progrese la afección. ▪ Tuberculosis: el manejo de la madre y el bebé debe hacerse de acuerdo con las normas nacionales de tuberculosis. ▪ Uso de sustancias: se ha demostrado que el uso materno de nicotina, alcohol, éxtasis, anfetaminas, cocaína y estimulantes relacionados tiene un efecto dañino en los bebés amamantados; el alcohol, los opioides, las benzodiacepinas y el cannabis pueden causar sedación tanto en la madre como en el bebé.
	Falla total de la lactancia materna	Muy pocas madres experimentan una falla completa o casi completa de la lactancia, por lo tanto, en estos casos la mujer deberá aprender a alimentar a su bebé o beba con fórmula, ya sea con una taza, cuchara o vaso apropiado. Este método de alimentación también aplica al niño de una madre que fallece en el parto.

Fuente: (OMS, Razones médicas aceptables para el uso de sucedáneos de leche materna, 2009)

Teniendo en cuenta los anteriores criterios, la Casa Refugio deberá ejecutar los siguientes puntos en la solicitud de compra, preparación y suministro de fórmula láctea para los bebés y bebas acogidos:

1. **Prescripción de número de tomas y onzas.**

Responsable: Nutricionista.

Posterior a la valoración de inicio e identificar la clasificación nutricional y el estado de salud del bebé o beba, la nutricionista determinará el número de tomas y onzas a suministrar por día, así como el tipo de fórmula láctea a adquirir por el operador, con el fin de garantizar una adecuada tolerancia.

Además, la profesional dará a conocer al área de Gestión en Salud la cantidad a suministrar al bebé o beba. En caso de que se decida incluir la fórmula en la preparación de la alimentación complementaria para los niños y niñas entre los seis a doce meses de edad, deberá indicarse a las operarias de cocina la cantidad exacta a utilizar.

Nota 1: si se trata de un sucedáneo formulado por un profesional de la salud de una Empresa Administradora de Planes de Beneficios (EAPB), el operador deberá adquirir la fórmula láctea que haya sido prescrita, suministrando la cantidad (onzas y tomas) indicada en la receta. Solo la nutricionista de la Casa Refugio podrá modificar dicha cantidad, de acuerdo con la edad del bebé o beba y/o su estado nutricional.

2. **Solicitud de compra de fórmula láctea.**

Responsables: Nutricionista y Coordinadora Administrativa.

La profesional en nutrición enviará un correo al apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer (SDMujer) solicitando la autorización para la compra y suministro de fórmula láctea a un bebé o beba menor de un año que se haya acogido en la Casa Refugio. En el cuerpo del mensaje, deberá especificarse el motivo de la solicitud, el número de tomas diarias, la cantidad de onzas y los horarios de suministro.

Una vez que el contratista reciba una respuesta afirmativa, podrá adquirir el producto recomendado por la nutricionista, según las condiciones de salud y nutricionales del niño o niña.

Nota 1: el contratista será responsable de definir la marca y el tamaño de la fórmula láctea que se comprará para el suministro en la Casa Refugio. Es importante tener en cuenta que el pago realizado por la SDMujer corresponde únicamente a la toma consumida por la persona, y no al costo del producto o del envase completo.

Nota 2: el valor del consumo de la fórmula será reconocido a partir de la fecha de aprobación otorgada por el equipo de apoyo a la supervisión de la SDMujer.

Nota 3: la SDMujer no autorizará la compra de fórmula láctea o de complementos nutricionales para personas mayores de un año de edad, ni de sucedáneos que hayan sido prescritos como parte de la atención en salud por un profesional de la EAPB, ya que estas entidades son responsables de su entrega. Sin embargo, si el operador presenta todos los soportes que demuestren las diferentes barreras de acceso, el equipo de apoyo a la supervisión de la Secretaría podrá aprobar la compra del producto exacto indicado en la prescripción.

Nota 4: la compra de fórmula láctea corresponde al rubro de alimentos, por lo que no se podrá solicitar su adquisición como parte de los "gastos a demanda u otros gastos".

3. **Preparación y suministro de fórmula láctea.**

Responsable: Operarias de cocina, equipo de Gestión en Salud y mujeres.

a. Las profesionales y mujeres involucradas en la preparación y suministro de fórmula láctea deberán lavarse las manos con agua y jabón, siguiendo los pasos recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS). El uso de guantes no será permitido.

b. Solicitar al servicio de alimentación la cuchara, taza, vaso u otro elemento previamente higienizado, con el que se preparará y administrará la fórmula láctea.

c. Preparar el sucedáneo de leche materna según las indicaciones del envase y las recomendaciones dadas por la nutricionista de la Casa Refugio (cantidad de agua y polvo). Siempre se utilizará agua hervida (> 72°C) para generar un choque térmico que prevenga la presencia de bacterias como *Enterobacter sakazakii* y *Salmonella entérica*, las cuales pueden causar enfermedades graves o potencialmente mortales. (FAO & OMS, 2004)

d. Verificar la temperatura adecuada de consumo para el bebé o beba.

e. Supervisar la tolerancia gastrointestinal y la posible aparición de alergias al consumir el producto.

Nota 1: las fórmulas preparadas deben usarse en un plazo máximo de una hora, y cualquier sobrante deberá desecharse.

Nota 2: este proceso siempre será realizado por las profesionales de la Casa Refugio en compañía de la madre del bebé o beba que requiere el producto. Esto se hace para garantizar la educación de la mujer sobre el flujo adecuado del proceso y asegurar que la preparación se realice según lo indicado.

Nota 3: no se permitirá el uso de biberones con chupos al interior de la Casa Refugio, debido a los múltiples impactos negativos que se han evidenciado científicamente en la salud oral, auditiva y gastrointestinal de los bebés. Por lo tanto, tras la educación alimentaria y nutricional proporcionada por la profesional de nutrición, se utilizarán tazas, cucharas pequeñas, vasos de entrenamiento u otros utensilios que no impliquen el uso de tetinas. En caso de que la madre o persona responsable no esté de acuerdo con esta indicación, la nutricionista deberá realizar un seguimiento que documente la situación y los riesgos asociados.

Nota 4: el almacenamiento de las fórmulas lácteas se realizará en el área de Gestión en Salud, siguiendo el mismo procedimiento que se aplica a otros medicamentos: rotulados, sellados y almacenados en un lugar fresco.

4. **Entrega del envase al momento del egreso.**

Responsable: equipo de Gestión en Salud y Coordinadora Administrativa.

Una vez se programe el egreso de los bebés o bebas a quienes se les haya autorizado la compra y suministro de fórmula láctea en la Casa Refugio, se entregará el envase con el polvo sobrante. Esto se debe a que estos productos son de uso exclusivo de la persona a quien se le haya autorizado y no pueden ser compartidos con otros.

La recomendación de no compartir polvo de fórmula láctea para bebés o bebas menores de un año entre diferentes personas se basa en varios factores clave:

Seguridad y contaminación: una vez abierto, el polvo de fórmula puede contaminarse con bacterias, especialmente si no se maneja en condiciones higiénicas adecuadas. Algunas bacterias como *Cronobacter sakazakii* pueden crecer en la fórmula en polvo y causar infecciones graves en los bebés o bebas. (FDA, 2024).

Fecha de vencimiento y almacenamiento: cada envase de fórmula tiene una fecha de caducidad y un tiempo de uso recomendado después de abierto (generalmente un mes). Si se comparte, es difícil garantizar que se haya almacenado correctamente y dentro del período seguro de consumo.

Personalización de la fórmula: los bebés o bebas pueden necesitar fórmulas específicas según sus necesidades nutricionales o médicas (alergias, intolerancias, prematuridad, etc.). Compartir fórmula puede exponer a un niño o niña a una fórmula inadecuada para su salud.

REFERENCIAS:

1. FAO, O. d., & OMS, O. M. (2004). *Enterobacter sakazakii y otros microorganismos en los preparados en polvo para lactantes.* Roma. Recuperado el 2024, de https://www.fao.org/3/y5502s/y5502s.pdf

2. OMS, O. M. (2009). *Razones médicas aceptables para el uso de sucedáneos de leche materna.* (O. &. UNICEF, Ed.) Recuperado el 2024, de https://www.who.int/es/publications/i/item/WHO_FCH_CAH_09.01

3. OMS, O. M. (2023). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 2024, de Lactancia Materna: https://www.who.int/es/health-topics/breastfeeding#tab=tab_1

4. UNICEF, F. d. (2016). *UNICEF, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia*. Recuperado el 2024, de Lactancia materna: https://www.unicef.org/mexico/lactancia-materna

5. FDA U.S. FOOD & DRUG (2024). *Manipulación segura de la leche de fórmula infantil: lo hay que saber.* Recuperado el 2025, de https://www.fda.gov/media/174644/download?attachment

ANEXO 9. ORIENTACIONES PARA MANEJO SEGURO DE CORTOPUNZANTES Y CONTENEDORES TIPO GUARDIÁN DE SEGURIDAD1

Objetivo: Establecer los lineamientos necesarios para el adecuado manejo de elementos cortopunzantes y guardianes de seguridad, con el fin de prevenir incidentes o accidentes de trabajo durante el manejo y disposición final de cortopunzantes generados en las instalaciones de las Casas Refugio.

Glosario:

- **Almacenamiento**: Es la acción de colocar temporalmente los residuos en recipientes, depósitos, contenedores retornables o desechables mientras se procesan para su aprovechamiento, transformación, comercialización o se presentan al servicio de recolección para su tratamiento o disposición final.
- **Contenedor tipo guardián:** Recipiente rígido, hermético y desechable para residuos cortopunzantes de tipo hospitalario.
- **Corto punzantes:** Son aquellos que por sus características punzantes o cortantes pueden dar o rigen a un accidente percutáneo infeccioso. Dentro de estos se encuentran: limas, lancetas, cuchillas, agujas, restos de ampolletas, pipetas, láminas de bisturí o vidrio, y cualquier otro elemento que por sus características cortopunzantes pueda lesionar y ocasionar un riesgo infeccioso.
- **Deposición final de residuos**: Es el proceso que consiste en el aislamiento y confinación de los residuos, en especial los no aprovechables, en forma definitiva, en lugares especialmente seleccionados y diseñados para evitar la contaminación y los daños o riesgos para la salud humana y el medio ambiente.
- **Generador o productor:** Persona que produce residuos sólidos y es usuario del servicio.
- **Manejo:** Es el conjunto de actividades que se realizan desde la generación hasta la eliminación del residuo o desecho sólido. Comprende las actividades de separación en la fuente, presentación, recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento y/o la eliminación de los residuos o desechos sólidos.
- **Residuos Infecciosos o de Riesgo Biológico:** Son aquellos que contienen microorganismos patógenos tales como bacterias, parásitos, virus, hongos, virus oncogénicos y recombinantes como sus toxinas, con el suficiente grado de virulencia y concentración que pueda producir una enfermedad infecciosa en huéspedes susceptibles.

Procedimiento:

- **Características de los guardianes de seguridad:**

  · Rígidos, en polipropileno de alta densidad u otro polímero que no contenga P.V.C.

---

[1] Decreto 351 de 2014, Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades.
Resolución 1164 de 2002, por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares.

- Resistentes a ruptura y perforación por elementos cortopunzantes.
- Con tapa ajustable o de rosca, de boca angosta, de tal forma que al cerrarse quede completamente hermético.
- Rotulados de acuerdo con la clase de residuo.
- Livianos y de capacidad no mayor a 2 litros.
- Tener una resistencia a punción cortadura superior a 12,5 Newton.
- Desechables y de paredes gruesas.
- Debe contar con una marca legible que indique cuando el recipiente está lleno hasta las ¾ partes de su capacidad.

- **Rotulado de los guardianes de seguridad;**

Todos los recipientes que contengan residuos cortopunzantes deben rotularse de acuerdo con el **MPGIRH** la siguiente forma:

- **Normas de bioseguridad:**

• Utilizar los elementos de protección personal (EPP), minimizar incidentes o accidentes de trabajo, al realizar actividades dentro del laboratorio, área de preparación y conservación de cadáver y labores de aseo.
• Manipular los elementos cortopunzantes cuidadosamente durante el procedimiento.
• Lavar cuidadosamente las manos antes de iniciar y después finalizar cada labor.
• Usar los elementos cortopunzantes solo para los fines que fueron creados.
• Evitar tapar, doblar o quebrar agujas, láminas de bisturí u otros elementos cortopunzantes, una vez utilizados.
• No retire las agujas de las jeringas antes de desecharlas.
• Evite volver a reenfundar las agujas. Cuando esto se requiera, para no transportar un objeto cortopunzante no protegido, use la técnica de "una sola mano"
• No transportar objetos cortopunzantes sin protección por las instalaciones de la institución.
• Una vez se hayan usado los elementos cortopunzantes, se deben depositar dentro del guardián de seguridad.
• No deposite objetos cortopunzantes en bolsas de basura.
• Solo deposite elementos cortopunzantes en el guardián de seguridad.
• Utilice siempre el guardián como parte del equipo y no deposite elementos cortopunzantes en otros recipientes.
• Preste toda su atención cuando esté desechando elementos cortopunzantes.
• No dejar material cortopunzante sobre superficies de trabajo, en la basura, en el piso u otros sitios donde represente riesgo para otros trabajadores.
• Nunca abrir o desocupar los guardianes de seguridad.

ANEXO 10. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE ESTUDIO DE CASOS

Los Estudios de Caso en el contexto de Casas refugio se constituye en una herramienta metodológica de seguimiento a los procesos de atención de las mujeres acogidas y egresadas que se encuentran en el periodo de seguimiento posegreso de la Estrategia Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer, que facilita la lectura y el análisis integral del estado actual del proceso y la proyección de acciones necesarias para avanzar en la consolidación del plan de acción. Los estudios de caso se desarrollarán de manera interdisciplinaria con o sin la presencia de la mujer sobre la cual se requiere hacer el análisis, de acuerdo con las particularidades del caso y las necesidades identificadas por el equipo interdisciplinario.

1. **Propósitos del espacio Estudio de Casos:**

- Implementarlo como recurso estratégico de Seguimiento a los procesos de atención
- Fortalecer las capacidades técnicas y metodológicas.
- Promover el análisis desde la integralidad y aplicación de enfoques que guían el modelo de atención.
- Articular lineamientos y acciones interdisciplinarias
- Retroalimentar los principales aspectos identificados mediante las valoraciones iniciales, así como, avances del Plan de Acción y resultados esperados, dificultades encontradas o retos por superar para la garantía de derechos de las mujeres acogidas y sus personas a cargo.
- Compartir de manera general información de las atenciones realizadas por cada área de atención a nivel individual, colectivo y/o interdisciplinar con las ciudadanas y sus personas a cargo.
- Socializar novedades o situaciones que se hayan observado durante el tiempo de permanencia y que requieran seguimiento o articulación entre las áreas para su gestión.
- Retroalimentar aspectos relevantes de los seguimientos realizados tanto a las mujeres que egresaron en el mes de ejecución como con aquellas que se encuentran en el periodo de seguimiento posegreso.
- Definir acciones articuladas para movilizar la gestión y atención de servicios que las mujeres o sus personas a cargo requieran, así como, aquellas identificadas durante el desarrollo del Estudio de Casos.
- Contar con soportes técnicos para la toma de decisiones que promuevan el proceso de atención desde el acompañamiento interdisciplinario y la corresponsabilidad de las mujeres acogidas.

2. **Cuando se realiza y en qué casos**

- Cuando se identifica una situación de alto riesgo para la mujer que afecta su permanencia en la Casa Refugio.
- Ante faltas graves al Pacto de Convivencia y se contemple el egreso anticipado.
- Cuando la mujer solicita el egreso de manera anticipada, pero se identifica alto riesgo y situaciones de vulnerabilidad.
- Cuando se detectan situaciones de presunta violencia sexual que involucra a personas acogidas en la Casa Refugio.
- Otras circunstancias que el equipo interdisciplinario de la Casa Refugio considere
- Cuando la mujer acogida lo solicite por circunstancias particulares que se esten presentando.

Qué NO es un Estudio de Caso

- Reporte o una copia de las atenciones,
- Describir sin analizar
- Una reunión para tener evidencia de la actividad,

- Tomar decisiones sin la perspectiva de la mujer.

3. Participantes

- Coordinadora técnica, coordinadora administrativa, todas las profesionales de atención o su participación se podrá definir de acuerdo con el propósito o necesidad identificada,
- La mujer acogida: ante la toma de decisiones, información faltante o por aclarar,
- Personas del sistema familiar,
- Profesionales de apoyo técnico de la Secretaría Distrital de la Mujer,
- Profesionales o funcionarias (os) de otras entidades cuando se identifique la necesidad,
- Profesionales de otras estrategias de la SDMujer.

4. Metodología:

De acuerdo con los propósitos que se pretenden en los Estudios de Casos, se debe tener en cuenta las siguientes orientaciones técnicas y metodológicas para su desarrollo:

- Al iniciar, se presentarán los procesos a revisar en el Estudio de casos, socializando de manera general los datos de identificación de la ciudadana y sus personas a cargo (cuando aplique). Cuando el estudio de Casos se haga con la participación de las referentas del equipo técnico de apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer (SDMujer), esta presentación estará a cargo de la Coordinadora Técnica de la Casa Refugio.
- Se resalta la importancia de la participación de todas las profesionales que conforman el equipo interdisciplinario de acuerdo con la organización de turnos de la Casa Refugio, esto con el fin de contar con información de todas las áreas de atención.
- Las profesionales del equipo interdisciplinario de la Casa Refugio deben preparar la documentación de los casos a estudiar y un resumen con la información principal de los resultados de la valoración, las atenciones y/o las intervenciones realizadas a la fecha, junto con los demás aspectos que sea importante socializar; considerando también la etapa del proceso en la cual se encuentra la mujer (ingreso, permanencia, preparación para el egreso o seguimiento posegreso).
- Describir las acciones que se están desarrollando para lograr los objetivos propuestos en el Plan de Acción con la mujer y sus personas a cargo (cuando aplique).
- Es importante, no centrar el espacio en el reporte del cumplimiento de la atención o actividades de intervención, sino, por el contrario, retroalimentar los resultados e impacto en el proceso de atención o el seguimiento posegreso de las gestiones realizadas.
- Se requiere mantener un orden cronológico o elaborar una línea de tiempo de las acciones desarrolladas y señalar aquellas que se encuentran en gestión, destacando además de los resultados o avances, dificultades que pueden interferir en el proceso de atención, las barreras en la gestión interinstitucional, entre otras alertas que deban ser informadas.
- A partir de la información socializada por parte del equipo interdisciplinario de la Casa Refugio, en cada caso estudiado, se concretará en equipo:
    - Acciones para continuar avanzando en el Plan de Acción.
    - Gestiones pendientes por realizar (definir áreas responsables y fechas de cumplimiento).
    - Necesidad de articulación entre algunas áreas específicas y/o interinstitucional, que se requiera para apalancar el Plan de Acción o resolver barreras.
- Considerando el tiempo que requiere la gestión de algunas atenciones o servicios, así como la preparación y realización de las acciones concertadas, se sugiere que por cada periodo de ejecución se realice por lo menos un (1) Estudios de Caso.

- Las referentas de apoyo técnico a la supervisión de la SDMujer, también podrá convocar cuando lo consideren necesario. De igual manera, el equipo de la Casa Refugio, a través de la Coordinadora Técnica, podrá solicitar acompañamiento en estos espacios cuando lo requiera y no se haya programado por parte de las referentas de SDMujer.
- Los estudios de casos con referentas técnicas de la SDMujer serán programados cuando el equipo interdisciplinario de la Casa Refugio haya adelantado todas las acciones establecidas en el presente Protocolo y aun así no se haya superado la situación de alerta o dificultad en el caso correspondiente y se requiera el acompañamiento técnico del equipo de apoyo a la supervisión técnica para validar otras atenciones o gestiones que puedan realizarse de manera particular en el caso de estudio, por lo tanto, para su realización, la Coordinadora deberá solicitarlo previamente diligenciando el formulario establecido para esta acción y especificará qué profesionales de apoyo a la supervisión consideran pertinente de acuerdo con la situación que se quiera resolver o analizar, asimismo, preparara el contexto general del proceso de atención, las dificultades o barreras de acceso y/o de garantía de derechos que se estén presentando y las acciones que haya adelantado el equipo, esto con el fin de hacer una revisión previa y preparar las orientaciones técnicas que correspondan.
- Es importante mencionar que los espacios programados por las referentas de la Secretaría Distrital de la Mujer tendrán como fin brindar acompañamiento técnico y no un ejercicio de supervisión. Lo anterior, en virtud de la autonomía técnica del equipo vinculado por el operador de las Casas Refugio.
- De cada espacio de Estudio de Casos se debe generar y conservar evidencia de la reunión en el formato "EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS Código: GD-FO-38" (versión actualizada), que estará a cargo de la Casa refugio cuando haya solicitado el estudio de caso.

5. Aspectos técnicos y tips para el desarrollo del Estudio de Caso:

1. Planteamiento del Objetivo del estudio de caso y definición de participantes
2. Síntesis del caso que describa la situación actual del proceso de atención
3. Descripción de las acciones realizadas por las diferentes áreas de atención y niveles de acompañamiento, resultados en Línea de tiempo del proceso de atención
4. Dificultades identificadas / Problemas centrales o barreras que requieren seguimiento
5. Factores de riesgo o vulnerabilidad
6. Factores protectores, recursos o redes identificadas
7. Necesidades prioritarias actuales de la mujer o de sus personas a cargo
8. Acciones interinstitucionales requeridas o por articular
9. Conclusiones y decisiones
10. Compromisos y acciones específicas / responsables y tiempos de cumplimiento.

Por último, sin ser menos importante, se debe preparar un espacio físico con adecuadas condiciones de ventilación e iluminación y recursos necesarios para su realización (computadores, sillas, escritorios, elementos de papelería, entre otros). Asimismo, de acuerdo con el tiempo de duración, desarrollar ejercicios de pausas activas para promover la atención y adaptación física de las participantes.

ANEXO 11. ORIENTACIONES PARA LA IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO DE VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO, DURANTE LAS LLAMADAS DE SEGUIMIENTO A MUJERES EGRESADAS DE CASAS REFUGIO.

Objetivo: El presente documento tiene como propósito, establecer orientaciones generales para el adecuado desarrollo de seguimientos posegreso, a través del contacto telefónico que establecen las profesionales del equipo interdisciplinario de las Casas Refugio, en el marco del derecho que tienen las mujeres que han sido acogidas en la Estrategia, independientemente de que su permanencia haya sido menor a ocho (8) días para los modelos de atención integral y rural o cinco (5) días para el modelo de intermedio.

Estructura de la llamada de seguimiento:

LLAMADA DE SEGUIMIENTO POSEGRESO		
ORIENTACIÓN	**FACTOR DE RIESGO ASOCIADO**	**FACTOR PROTECTOR ASOCIADO**
1. ENCUADRE		
1.1. Presentación de la profesional y contextualización del seguimiento*		
1.2. Preguntarle a la ciudadana si puede hablar en ese momento	Si la ciudadana responde negativamente: **a.** Indagar si se encuentra en riesgo, en caso de que se encuentre en riesgo, continuar con la sección *No.5 "Activación de rutas institucionales conforme al riesgo identificado"* **b.** En caso de que su vida o integridad no se encuentren en un riesgo inmediato, preguntar por la disponibilidad de tiempo para el seguimiento en otro momento.	Si la ciudadana responde afirmativamente: Continuar con la sección *No.2* "Situación actual"
*En los casos en los que la profesional identifique que quien atiende la llamada es el presunto agresor u otra persona diferente a la ciudadana, se deberá preguntar por la mujer, sin dar más información sobre el propósito de la llamada telefónica, con el fin de preservar su integridad y/o confidencialidad de la información. Se debe propender por comunicarse directamente con la mujer e intentar posteriormente hacer efectivo el contacto.		
2. SITUACIÓN ACTUAL		
2.1. Indagar por su estado actual, haciendo énfasis, en lugar de residencia, redes de apoyo, aspectos psicosociales varios.	Algunos de los factores de riesgo como indicadores de alerta durante el seguimiento pueden ser:	Algunos de los factores protectores como buenos indicadores durante el seguimiento pueden ser:

	• Ha pensado o intentado suicidarse. • Presenta trastornos o problemas de salud mental. • Relaciones familiares conflictivas. • Ocurrencia de otras violencias. • Desempleo y dificultades económicas. • Consume alcohol/ SPA. • Presenta enfermedad grave o discapacidad (o alguien bajo su cuidado) o presenta otras situaciones de vulnerabilidad o estrés psicosocial. • Ha presentado barreras institucionales al acudir a las entidades para atención y protección integral. • Ha desistido o ha considerado desistir de procesos legales, debido a que percibe que le ha generado inconvenientes y/o la ha puesto en riesgo a ella o personas cercanas. • Sin apoyo o insuficiente apoyo familiar y social.	• Independencia económica de la mujer • No convive o no mantiene una relación con el agresor. • La mujer no desiste de procesos legales y percibe que su resultado ha sido favorecedor como factor protector (el agresor no ha interferido con el proceso legal). • La mujer cuenta con apoyo familiar, social, así como de organizaciones, redes comunitarias o de instituciones. • Autonomía emocional. En caso de evidenciar factores protectores en la narrativa de la ciudadana, se sugiere potenciar y reforzar el discurso desde dichos aspectos.
2.2. Preguntarle a la ciudadana si actualmente convivencia con el agresor.	Si la ciudadana responde afirmativamente: Continuar con la sección *No.3 "Hechos de violencias"*	Si la ciudadana responde negativamente: Continuar con el ítem 2.3"
2.3. Preguntarle a la ciudadana si ha tenido contacto con el agresor.	Si la ciudadana responde afirmativamente, indagar por el tipo de interacción. En caso de presentar alertas relacionadas con la ocurrencia de nuevos hechos de violencias: Continuar con la sección *No.3 "Hechos de violencias"* En caso contrario, continuar con la sección *No. 4.*	Si la ciudadana responde negativamente: Continuar con la *sección No. 4* En caso de sospecha de que se encuentre en una relación o situación de violencia distinta continuar con *sección No.3*
3. HECHOS DE VIOLENCIAS		

3.1 Nuevos hechos de violencia en su contra, contra sus hijos e hijas o algún integrante de su familia	Si la ciudadana responde afirmativamente: **a.** Indagar si se encuentra en riesgo, en caso de que se encuentre en riesgo, continuar con la sección *No.5 "Activación de rutas institucionales conforme al riesgo identificado"* **b.** En caso de que su vida o integridad no se encuentren en un riesgo inmediato, preguntar por la disponibilidad de tiempo para el seguimiento en otro momento.	Si la ciudadana responde negativamente: Continuar con la *sección No. 4*
4. AVANCE Y/O NOVEDADES EN LOS COMPROMISOS DE EGRESO*		
4.1. Proceso Psicosocial (áreas de atención en psicología, pedagogía y trabajo social).		
4.2. Proceso Atención en Salud (áreas de atención en nutrición y orientación y gestión en salud)		
4.3. Proceso Jurídico (área jurídica)		
*Se deberá indagar por el desarrollo de los procesos adelantados durante el proceso de acogida en Casa Refugio, así como por los compromisos adquiridos al momento del egreso y el avance de estos.		
5. ACTIVACIÓN DE RUTAS INSTITUCIONALES CONFORME A LOS INDICADORES DE RIESGO IDENTIFICADOS DURANTE EL SEGUIMIENTO		
La mujer, hijos, hijas o personas a cargo corren un <u>riesgo inmediato de sufrir daños extremos</u> contra su integridad por parte del agresor u otras personas: Solicitud de asistencia inmediata a la Línea de Emergencias 123 y tomar nota del número de incidente (Indicar que se comunican de la Estrategia Casas Refugio de la SDMUJER. Enviar de forma inmediata un correo electrónico a <u>casasrefugio@sdmujer.gov.co</u> con la siguiente información: Asunto correo: Activación 123 - AgenciaMUJ por parte de la estrategia Casas Refugio. Cuerpo del correo:	Revisar la Tabla No. 1 de los Indicadores de riesgo, numerales 1 al 4, 49 y 50 dispuestos en el Anexo 6. Guía orientadora para la identificación de factores de riesgo y protectores de feminicidio de la SDMujer.	Ejemplos de algunos indicadores de riesgo: • Tiene encerrada a la mujer o impide su movilidad (o la de familiares o personas a cargo). • Ha amenazado de muerte a la mujer (con arma/sin arma). • Impide a la mujer la satisfacción de necesidades básicas (no le permite comer por varíaias horas/días). • El agresor vigila, persigue y sigue a la mujer. • Mujeres desaparecidas y se conocía que estaban siendo víctimas de violencias antes de su desaparición. • Mujeres que necesiten salir de un escenario de riesgo (ejemplo, han realizado una

• Hora de activación de la Línea de Emergencias 123. • Número telefónico del cual se activó Línea de Emergencias 123. • Número de incidente dictado por el operador del 123. • Nombre de la persona que activa la Línea de Emergencias 123. • - Breve descripción de la información reportada en la activación de la Línea de Emergencias 123. • Criterio de activación de la 123 (ej. Apoyo para MEBOG - CRUE, apoyo actos urgentes, activación Móvil Mujer, entre otros). Una vez se active la línea de emergencias 123, la profesional encargada del seguimiento debe informar inmediatamente a la autoridad competente que solicitó el cupo para la mujer o ha conocido del caso (Comisaría de Familia o Juez de Control de Garantías) para generar las alertas pertinentes ante las autoridades para que puedan desarrollar las actividades de seguimiento a que haya lugar.		llamada de auxilio y reportan estar en riesgo)
La mujer, hijos, hijas o personas a cargo corren un <u>riesgo de sufrir en el futuro daños graves a su integridad</u> por parte del agresor.	Revisar la Tabla No. 1 de los Factores de riesgo, numerales 5 al 24 dispuestos en el Anexo 6. Guía orientadora para la identificación de factores de riesgo y protectores de feminicidio de la SDMujer.	Ejemplos de algunos indicadores de riesgo: • Piensa que el agresor puede matarla (o a hijos/ hijas/seres queridos) o que puede continuar ejerciendo violencias en su contra. • Consume alcohol/ SPA. 16. • Depende económicamente del agresor. • Vive en casa de la familia del agresor o cerca de él. • Decide NO participar o continuar con el proceso de

		atención- acompañamiento de la SDMujer.
*** Los indicadores de riesgo descritos en el Anexo 6. Guía orientadora para la identificación de factores de riesgo y protectores de feminicidio de la SDMujer que *"no son criterios absolutos, aislados y estáticos, deben interpretarse de manera articulada, de acuerdo al contexto y análisis de cada caso, teniendo en cuenta la relación que hay entre ellos, aspectos de gravedad, frecuencia y su carácter cambiante en el tiempo."***		
ACCIONES QUE PUEDEN REALIZARSE EN EL MARCO DE LOS SEGUIMIENTOS A LAS MUJERES PARA LA ACTIVACIÓN DE RUTAS DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y ACCESO A LA JUSTICIA		
Acciones orientadas para la intervención de la Policía Nacional.	• Solicitud de asistencia inmediata para casos en flagrancia a través de la Línea de Emergencias 123. • Apoyo en la solicitud de intervención para el cumplimiento de medidas de protección, cuando sea pertinente.	
Acciones orientadas para la intervención de las Comisarías de Familia.	• Solicitud de medidas de protección; trámite de incumplimiento a las medidas de protección; modificación a la medida de protección otorgada o de adopción de una medida complementaria. • Solicitud de programación de audiencias y práctica de pruebas. • Solicitud de garantías para el ejercicio del derecho de las mujeres a no ser confrontadas con su agresor.	
Acciones desplegadas ante la Fiscalía General de la Nación.	• Apoyo en la interposición de denuncia. • Solicitud de copias y seguimiento a la noticia criminal. Seguimiento a la asignación de Fiscal al caso. • Solicitud de medida de protección policivas directas de la Fiscalía General de la Nación. • Solicitud de medidas de protección ante Juzgados de Control de Garantías.	
Acciones desplegadas ante el sector salud.	• Apoyo en solicitud de copia de historia clínica clara y detallada que incorpore las acciones del personal médico. • Apoyar la gestión de medidas de atención o acceso a servicios en salud. • Solicitud de aplicación de guías y protocolos en materia de atención a mujeres víctimas de violencias.	
Las acciones relacionadas tienen un carácter orientativo. En ese sentido, el equipo de profesionales, a partir del contexto y necesidades particulares de la mujer que recibe el seguimiento, pueden realizar acciones adicionales o complementarias en garantía del derecho a una vida libre de violencias de las mujeres.		
6. CIERRE		
6.1 Activación rutas de atención, protección y acceso a la justicia **RUTAS INTERINSTITUCIONALES***		
*Aplica en casos en los que se identifique que la ciudadana requiere de la activación de rutas, servicios o beneficios institucionales.		

Generalidades:

1. Registre la información en la medida que la mujer va narrando, a fin de no volver a preguntar aspectos que ésta ya relató. Encontrará llamadas donde por la complejidad y afectación emocional de la mujer

solo es posible diligenciar aquellos datos que dentro de su relato aporta. Importante que, en el mismo día, máximo al siguiente día calendario quede el registro total de la misma, a fin de no olvidar y/o ser fiel al contexto del caso.

2. La estructura del reporte en el Sistema de Información Misional será:
   a. Situación Actual.
   b. Hechos de Violencia.
   c. Avance y/o novedades en los compromisos de egreso.
   d. Activación de rutas institucionales conforme a los factores de riesgo identificados durante el seguimiento. En todos los casos en los cuales, se identifiquen y señalen factores de riesgo se debe dejar registro de la orientación dada a la mujer y las acciones implementadas por la profesional responsable del seguimiento posegreso.
3. Diligenciar casilla de compromisos en el formato de seguimiento. El único caso con excepción será el último seguimiento o cuando se haga el seguimiento de las 24 horas a una mujer que no haya aceptado seguimiento por 6 o 3 meses de acuerdo con el tiempo establecido en el modelo de Casas Refugio.
4. En los casos de seguimientos no efectivos:

¿Cómo registrar los seguimientos no efectivos en el SiMisional?		
Caso #1.	Se realizan mínimo tres (3) intentos de llamada sin contacto efectivo.	Se realiza seguimiento en el sistema reportando el contacto no efectivo, y las horas y fechas de las llamadas realizadas. Esto contará como uno (1) de los seis (6) seguimientos requeridos.
Caso #2.	Se realizan dos (2) intentos de llamada sin contacto efectivo, sin embargo, en el tercer intento, se hace efectiva la llamada.	Se registra seguimiento de la llamada efectiva. Esto contará como uno (1) de los seis (6) seguimientos requeridos.

Preguntas Orientadores:

- ¿Me gustaría saber cómo se encuentra en este momento?
- ¿Quisiera saber cómo se ha sentido después de egresar de la Casa Refugio?
- ¿En dónde se encuentra viviendo actualmente?
- ¿Ha obtenido respuesta de gestión o trámites en salud, educación, formación u otros servicios que requería a su egreso?
- ¿Sigue asistiendo a citas de psicología, psiquiatría u otros servicios? (cuando aplique)
- ¿Quién está apoyando el cuidado de sus hijas e hijos? (cuando aplique)
- ¿Se encuentra vinculada laboralmente?
- ¿Si no está laborando, recibe algún tipo de ingreso o ayuda económica?
- ¿Se han presentado nuevos hechos de violencia? (Indagar por los diferentes tipos de violencias)
- ¿Se han presentado amenazas? (indagar por medio telefónico, redes sociales, mensajería, entre otros)
- ¿Ha sido contactada por su agresor o sabe si ha contactado a algún familiar suyo?
- ¿Considera que usted o una de sus personas a cargo han estado recientemente en riesgo?
- ¿Ha sido contactada o ha recibido información del proceso que adelanta la Comisaría de Familia y/o Fiscalía?
- A su egreso manifestó no aceptar el seguimiento durante 6/3 meses, sin embargo, quisiera preguntarle si aún no lo considera necesario o estaría de acuerdo con seguir realizándolo, con el propósito de conocer su situación o brindarle orientación en temas o situaciones que requiera.

ANEXO 12. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE SALIDAS PEDAGÓGICAS, RECREATIVAS Y/O CULTURALES.

Considerando la dinámica de las Casas Refugio y las medidas establecidas para preservar la seguridad e integridad de las mujeres, sus sistemas familiares y el talento humano, que implica la permanencia en la Casa la mayor parte el tiempo, incluidos los fines de semana, se hace necesario crear espacios de esparcimiento fuera de las Casas Refugio, con propósitos pedagógicos y lúdico-recreativos que contribuyan al bienestar de las personas acogidas y en armonía con cada modalidad de atención (integral y rural).

Asimismo, las salidas pedagógicas se consideran una acción que dentro del proceso de atención, contribuye a la salud mental de las personas acogidas, considerando también el aumento de casos de mujeres y sus personas a cargo con diagnósticos de salud mental (depresión, ansiedad, trastornos de personalidad, trastorno mixto de depresión y ansiedad, conducta suicida, entre otros trastornos del estado de ánimo) identificados durante su proceso de atención en las Casas Refugio y quienes cuentan o no con una atención médica oportuna y tratamiento farmacológico. A su vez, esto ha impactado los procesos de atención al interior de las Casas refugio, requiriendo un aumento en los esfuerzos de las profesionales para ofrecer acompañamiento que responda a sus necesidades y mitigue la ocurrencia de situaciones de crisis.

A través del acompañamiento y seguimiento a los procesos de atención, se ha observado entre las posibles causas que pueden exacerbar la sintomatología de las ciudadanas con trastornos de salud mental y que pueden dificultar la estancia en las Casas Refugio de la población acogida en general, además de la sensación de "encierro", es la separación de sus redes de apoyo una vez ingresan a la Estrategia. Si bien es cierto, las mujeres reciben información previa sobre la dinámica de las Casas Refugio y las salidas autorizadas para realizar trámites de salud, diligencias judiciales, gestión laboral, entre otras, que están directamente relacionadas con su proceso de atención; las mujeres acogidas expresan que se sienten "*encerradas"*, lo cual les genera aburrimiento, estrés o ansiedad. Asimismo, las niñas, niños y adolescentes han manifestado a las profesionales y haciendo uso del buzón de PQRS, su interés por participar en actividades de recreación fuera de las Casas Refugio.

Por otra parte, las salidas pedagógicas guardan como propósito promover el derecho a la recreación, a la participación en la vida cultural y en las artes de los niños, niñas y adolescentes acogidos junto con sus cuidadoras, atendiendo a lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia - Ley 1098 de 2006. Asimismo, permiten fortalecer el plan de acción de las mujeres acogidas y sus personas a cargo, sus procesos formativos, la construcción de aprendizajes y vivencias, entre otros recursos que potencien su autonomía y bienestar.

En este sentido, las salidas pedagógicas y actividades en espacios públicos de formación u otros de esparcimiento, recreación y bienestar, se articulan con los lineamientos de la Estrategia procurando su seguridad durante su desarrollo, promoviendo posibilidades para que, las mujeres y sus personas a cargo pueden cambiar de ambiente, distraerse y relajarse, favoreciendo la gestión de emociones y sentimientos que les producen malestar, ayudando también a transformar la percepción que tienen algunas ciudadanas de las Casas Refugio como "cárceles".

En razón a todo lo anterior y reconociendo la importancia de garantizar la protección de las mujeres y sus sistemas familiares, se brindan a continuación algunas orientaciones para la realización de salidas pedagógicas y otras actividades grupales externas, con el fin de preservar la seguridad de las mujeres y sus

personas a cargo, así como, garantizar que las actividades programadas no se realicen en lugares que representen algún riesgo para las personas acogidas en la Casa Refugio.

a. Orientaciones para la preparación de la salida pedagógica:

- Las salidas pedagógicas, recreativas o culturales se programarán y desarrollarán **una (1) vez dentro de cada trimestre de ejecución del contrato para la operación de la Casa Refugio.** Es decir, una (1) vez dentro de un periodo comprendido por cada tres (3) meses de ejecución, los cuales se empezarán a contar desde la fecha de inicio del contrato de prestación de servicios suscrito entre la entidad contratista y la Secretaría Distrital de la Mujer, y serán desarrolladas durante el plazo de ejecución del contrato incluyendo sus prórrogas y adiciones.
  Así, la primera salida se programará dentro de los primeros tres meses de ejecución (contados desde el acta de inicio del contrato) y, una vez se culmine este primer plazo, se podrá planificar y desarrollar la siguiente salida correspondiente al segundo periodo trimestral. Así sucesivamente por el tiempo de ejecución total del Contrato.
- Deben incluirse en la programación de actividades del mes en el cual se va a realizar la salida.
- La entidad contratista debe informar al correo electrónico casasrefugio@sdmujer.gov.co, con mínimo cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de la salida pedagógica, describiendo la planeación de la actividad y **especificando cuando menos los siguientes aspectos** para permitir al equipo de apoyo a la supervisión realizar la valoración completa de la viabilidad de la actividad**:**

- Fecha y hora (proyectando hora aproximada de salida y llegada a la Casa Refugio).
- Objetivos o propósitos de la salida pedagógica en cuanto a su impacto y beneficio, de manera general, en los procesos de atención de las personas acogidas.
- Duración de la actividad (aproximada).
- Lugar y dirección donde se realizará la actividad.
- Tipo de actividad (pedagógica, recreativa y/o cultural).
- Número de personas acogidas que participarán, desagregando datos (nombres y apellidos, No. de identificación y edad) de las mujeres, niños, niñas y adolescentes.
- Nombre y profesión de las profesionales de la Casa Refugio que acompañarán la actividad.
- Tipo de servicio público de transporte terrestre automotor individual que será utilizado de acuerdo con el número de personas que participarán, garantizando condiciones de seguridad para todas las personas que requieran su uso. Es un requisito incluir la proyección del valor del transporte requerido para la actividad, el cual no debe superar el tope mensual asignado para el rubro de transporte descrito en la oferta económica, para lo cual se deberá anexar:
  b) Tres (3) Cotizaciones del servicio público de transporte terrestre automotor individual, según las características de la salida (trayecto, número de participantes, tiempo estimado, etc.)
  b) Breve justificación de la alternativa seleccionada para el transporte, la cual permita garantizar eficiencia en el uso de los recursos y condiciones adecuadas para el desplazamiento de las mujeres acogidas y sus sistemas familiares.
  Nota: En ningún caso se reconocerán valores que superen el tope mensual asignado para el rubro de transporte descrito en la oferta económica.

- Para la realización de las salidas pedagógicas, recreativas o culturales, se debe recibir correo de autorización por parte del equipo de apoyo a la supervisión del contrato, de la Secretaría Distrital de la Mujer.

- En ninguna circunstancia, las salidas pedagógicas podrán realizarse en lugares de venta o expendio de sustancias psicoactivas, juegos de azar u otros espacios que representen riesgos para la integridad de las personas acogidas y del talento humano.
  Igualmente, si alguna mujer manifiesta que el lugar en donde se realizará la salida pedagógica es cercano a la ubicación de su agresor o hay riesgo de que la localice, o desde el equipo profesional se identifica dicha situación; se debe revisar de manera particular para definir la viabilidad de su participación y en caso de corroborar el riesgo, se dialogará con la mujer ofreciéndole otras opciones de actividades que puedan realizar al interior de la Casa Refugio.
- La participación de las mujeres será voluntaria, por lo tanto, cuando alguna manifieste que no se desea participar, podrá quedarse en la Casa Refugio junto con sus personas a cargo (cuando aplique).
- Cuando se identifique alto riesgo en el caso de alguna ciudadana acogida (sea por condiciones de seguridad o por motivos de salud), el equipo interdisciplinario analizará junto con la mujer la viabilidad de su participación en la actividad, recomendando tomar medidas de prevención.
- En todos los casos, si por motivos de salud una mujer no puede participar, se organizará la dinámica de la Casa Refugio para garantizar el respectivo acompañamiento al interior de la Casa Refugio, y si tiene personas a cargo menores de edad, deberán permanecer con la mujer, del mismo modo, en caso de ser un niño, niña o adolescente que presente una molestia y deba permanecer en reposo en la Casa refugio, la progenitora o mujer responsable de su cuidado deberá quedarse brindando el acompañamiento que requiere.
- Previo a la salida, se verificará síntomas respiratorios, gastrointestinales y demás, para validar el estado de salud de las personas y si tienen síntomas no podrán participar, para preservar la salud de las ciudadanas y sus sistemas familiares.
- Identificar qué mujeres o personas a cargo cuentan con prescripción de medicamentos para que se organice junto con las profesionales de orientación y gestión de servicios de salud, su administración. Igualmente, solicitar a las personas acogidas, informar si tienen alguna restricción respecto a las actividades a desarrollar durante la salida pedagógica.
- Cuando el tiempo de la salida pedagógica, recreativa y/o cultural sea prolongado, se deberá garantizar la alimentación de las mujeres y sus sistemas familiares de acuerdo a la minuta patrón y los ciclos de menús, por lo tanto, la profesional en nutrición podrá solicitar a la referenta de supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer, la aprobación de las modificaciones que considere pertinentes al menú del día, con el fin de garantizar una alimentación equivalente a la original, pero fácil de transportar y conservar.
- En estas comidas se recomienda no hacer uso de salsas o aderezos y preferir aquellas que no requieran de calentar para su consumo, como también no olvidar las condiciones de las preparaciones de los menús que se establecen en el Anexo técnico, principalmente el no uso de productos ultra-procesados.
- Todas las salidas deberán ser acompañadas por el talento humano del operador, garantizando mínimo, la participación de dos (2) profesionales en cada actividad, de las cuales, una (1) profesional debe ser del área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud, de acuerdo con la organización de turnos y cronograma de la Casa Refugio.
- Con anterioridad, se debe realizar una socialización con las personas que participarán en esta, para contextualizar sobre la actividad a desarrollar, establecer compromisos para su realización y brindar toda la información necesaria sobre recomendaciones para evitar cualquier situación de riesgo, en caso de una emergencia definir puntos de encuentro, datos de contacto, pautas de comportamiento, entre otras.

- Si la salida pedagógica se va a desarrollar en lugares como canchas recreativas y/o atracciones mecánicas o piscina, se debe verificar previamente que se encuentren en adecuadas condiciones para su uso, y tomar precauciones necesarias para salvaguardar la vida e integridad de las mujeres, niños, niñas y adolescentes.
- Por ningún motivo, incluyendo faltas al pacto de convivencia, se hará exclusión de alguna persona acogida en la salida pedagógica.
- La Coordinadora técnica junto con el equipo interdisciplinario, deberán proyectar y socializar un plan de contingencia de acuerdo con las características de la salida pedagógica.
- Si antes a la salida pedagógica, se identifican alertas o situaciones que puedan arriesgar la integridad de las personas acogidas, el equipo de la Casa Refugio deberá informar y analizar el aplazamiento de la actividad, que se programará nuevamente en el corto plazo.

b. Orientaciones para tener en cuenta durante el desarrollo de la salida pedagógica:

- Se deberá tomar las medidas y precauciones necesarias para preservar la integridad de las personas participantes en este sentido deben validar que todas las ciudadanas y sistemas familiares asistan a las actividades pedagógicas documentados, deben llevar el botiquín de primeros auxilios.
- Cuando se presente algún accidente u otra situación que afecte la salud o integridad de alguna persona acogida, se informará de manera inmediata a las Coordinadoras de la Casa Refugio y se adelantarán las acciones necesarias para atender y resolver la situación propendiendo por salvaguardar la integridad de las personas afectadas. En este sentido, cuando se tengan emergencias que pongan en riesgo la salud de las ciudadanas y sistemas familiares las profesionales de la Casa Refugio deben activar línea de emergencias 123, para el reporte de la situación y recibir la atención necesaria. Estas novedades también deben ser reportadas al equipo de apoyo a la supervisión.
- Si corresponde a un caso de emergencias de baja complejidad como caídas, laceraciones, entre otras, se deberá llevar a la ciudadana o su sistema familiar a la Casa Refugio al servicio de urgencias más cercano del lugar de la actividad.
- En caso de que una mujer u otra persona se retire sin previo aviso de la actividad, se deberá informar inmediatamente a las Coordinadoras de la Casa Refugio y al equipo de apoyo a la supervisión de la SDMujer mediante correo electrónico (casasrefugio@sdmujer.gov.co), igualmente, las profesionales de la Casa Refugio responsables de la actividad activarán el Cuadrante de la Policía más cercano al lugar de la salida pedagógica y de la ubicación de la Casa Refugio. Cuando no se logré ubicar a la mujer y se defina que se trata de un egreso sin previo aviso, se adelantarán las acciones pertinentes de acuerdo con lo establecido en la Guía de Atención de la Modalidad que corresponda.
- Si durante la salida pedagógica, alguna mujer informa que la persona agresora la está siguiendo o se presenta en el lugar de la actividad, se deberá activar rutas de seguridad, suspender la actividad y trasladarse nuevamente a la Casa Refugio para minimizar riesgos y salvaguardar la integridad de todas las personas acogidas y el talento humano. Así mismo, una vez se encuentren garantizadas las condiciones de seguridad, el equipo de profesionales de la Casa Refugio deberá informar a la autoridad que solicitó el cupo para la mujer y su sistema familiar sobre la novedad presentada, con el fin de generar las alternativas correspondientes.
- En la salida pedagógica no podrán integrarse otras personas contactadas por las mujeres (redes familiares o sociales), si se presenta esta situación, se hará un llamado de atención a la mujer o una falta al pacto de convivencia (según corresponda) y se solicitará a las personas que lleguen, retirarse del lugar, si es necesario, se cancelará la actividad y organizará el regreso a la Casa Refugio.

- De igual manera, si por condiciones climáticas u otros eventos, al llegar al lugar programado se debe considerar un cambio de las actividades programadas, se informará a las personas participantes, reemplazando la actividad por otra que guarde los mismos propósitos. Asimismo, se puede contemplar reducir la duración.

c. Orientaciones para desarrollar luego de finalizar la salida pedagógica.

- Una vez finalizada la actividad las profesionales de la Casa Refugio encargadas del acompañamiento, organizarán las personas y el servicio de transporte para regresar a la Casa Refugio, verificando que todas las mujeres estén junto con sus personas a cargo (cuando aplique).
- Durante el regreso, no se podrán hacer paradas del transporte para que las mujeres se desplacen a otros lugares, garantizando el retorno de todas las personas que participaron en la actividad.
- Posteriormente, deben registrar un seguimiento en el Simisional o base de datos o sistema de información que se indique por la Secretaría Distrital de la Mujer y en físico en el expediente de las ciudadanas, en el cual describan aspectos generales de la salida pedagógica, las actividades desarrolladas, principales aprendizajes o experiencias significativas para las mujeres, novedades u otros aspectos que consideren necesarios registrar.
- Para la legalización del rubro de transporte, se debe presentar soporte por cada mujer o sistema familiar que asistió a la salida pedagógica incluyendo descripción detallada de horario, actividad y si el trayecto incluye ida/regreso. Incluir también como soporte, el listado de asistencia y atender las orientaciones brindadas por el equipo de apoyo a la supervisión Administrativa, Financiera y Contable para el reconocimiento de rubro de transporte.
- Si durante la actividad, alguna de las participantes presenta una falta al Pacto de Convivencia, el equipo de la Casa Refugio evaluará su gravedad y procederá según lo establecido en el Pacto, de no ser grave o no implicar su egreso, se realizará un ejercicio reflexivo y determinará su participación en futuras salidas.
- Finalmente, cuando se hayan presentado novedades que requieran ser informadas a la Comisaría de Familia que solicitó el cupo (cuando aplique) se deberá comunicar la respectiva situación y las acciones adelantadas por el equipo de la Casa Refugio vía correo electrónico.

ANEXO 13. PROTOCOLO A PARA EL ACOMPAÑAMIENTO EN EL SUMINISTRO SEGURO DE MEDICAMENTOS EN LA ESTRATEGIA CASAS REFUGIO.

Objetivo:

Garantizar el acompañamiento seguro y adecuado en el suministro de medicamentos, minimizando riesgos, mejorando la adherencia al tratamiento y promoviendo la seguridad de la mujer acogida y los integrantes de su sistema familiar durante la estancia en la Casa Refugio,

Marco Legal:

Dentro de las acciones a realizar por el área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en Salud, se encuentra el acompañamiento en el suministro seguro de medicamentos a las mujeres y/o integrantes del sistema familiar que a partir de la identificación medica de un evento en salud, se establezcan tratamientos farmacológicos para patologías agudas o crónicas. Dicha práctica será liderada por la profesional de enfermería quien mediante la Ley 911 del 2004 establece las normas de responsabilidad deontológica del ejercicio de dicha profesión en Colombia. El artículo 8 de la Ley 911 del 2004 menciona que *"La delegación del cuidado de enfermería solo se realizará con base en el análisis de las circunstancias de tiempo, modo y lugar, la profesional de enfermería podrá delegar actividades de cuidado de enfermería al auxiliar de enfermería cuando, de acuerdo con su juicio, no ponga en riesgo la integridad física o mental de la persona o grupo de personas que cuida, y siempre y cuando pueda ejercer supervisión sobre las actividades delegadas".* Según lo establecido en el documento Perfiles ocupacionales y norma de competencia laboral para auxiliares en el área de la salud del Ministerio de la Protección Social: "El auxiliar de enfermería provee cuidado integral básico en salud a las personas y desarrolla sus funciones de responsabilidad bajo la orientación de profesionales en salud".

- **Ejecución:**

El acompañamiento en el suministro seguro de medicamentos es una actividad de enfermería que se realiza únicamente bajo prescripción médica, la cual deberá hacerse por escrito, previa evaluación del paciente y registro de sus condiciones y diagnóstico en la historia clínica (Externa).

La enfermera, es la responsable del acompañamiento y educación dentro del proceso de dispensación, en el que debe realizar la verificación de la prescripción médica validando la presentación, vía de administración, dosis ordenada y la programación de los medicamentos de acuerdo con los horarios establecidos por el médico, teniendo en cuenta la interacción de los medicamentos de cada mujer acogida y/o integrante del sistema familiar. El procedimiento inicia con la socialización por parte del personal del área de orientación, gestión y seguimiento en servicios de salud, del *Consentimiento informado para el acompañamiento en el suministro seguro de medicamentos* a las mujeres que cuenten con prescripción de medicamentos a su ingreso que le sean formulados durante el tiempo de acogida, dicho suministro deberá registrarse en el formato el establecido para tal fin.

La enfermera deberá reafirmar los conocimientos y aptitudes necesarias para realizar el procedimiento, de igual manera, debe conocer los factores fisiológicos, mecanismos de acción y las variables individuales que afectan la acción de los medicamentos, los diversos tipos de prescripciones y vías de administración (Vía Oral, Sublingual, Inhalatoria, Tópica y Vía Parenteral), así como los aspectos legales que involucran una mala práctica de la administración de medicamentos. En todo momento se debe aplicar los 10 correctos y los 4 YO para evitar eventos relacionados a la administración errónea de medicamentos.

El enfoque del actuar de enfermería en el contexto de casas refugio frente al acompañamiento en el suministro seguro de medicamentos, implicara como hito la educación integral a la mujer acogida y su sistema familiar, sobre la importancia de su participación en dicho proceso, puesto que la mujer acogida y su sistema familiar tienen la responsabilidad de seguir las instrucciones del médico tratante y de tomar los medicamentos de manera correcta bajo el acompañamiento de enfermería durante su estancia. Deberán además proporcionar información precisa y completa sobre su salud, informar de cambios en su condición médica, seguir el plan de tratamiento recomendado, asistir a las consultas de salud programadas, reconocer que un estilo de vida saludable con frecuencia puede prevenir o mitigar enfermedades y asumir la responsabilidad de seguir medidas preventivas y adoptar comportamientos que mejoren la salud.

En pro de la seguridad del paciente, enfermería realizara educación a la mujer acogida y su sistema familiar sobre las generalidades del medicamento, patología por la que fue indicado, importancia del cumplimiento de horarios establecidos, importancia de verificar la fecha de caducidad de los medicamentos ofrecidos por el personal de enfermería bajo prescripción médica, recomendaciones para la adecuada conservación de los medicamentos, entre otros; esto con el objetivo de garantizar la autonomía y participación adecuada en su tratamiento, como estrategia para el mantenimiento de la salud y la seguridad del paciente con participación del equipo de salud y el sujeto de cuidado.

La mujer acogida y/o el integrante del sistema familiar que rechaza el tratamiento o se niega a seguir las instrucciones del médico tratante, se convertirá en el único responsable de cualquier consecuencia médica.

El acompañamiento en el suministro seguro de medicamentos incluye el desarrollo de las siguientes actividades:

- Lávese las manos.
- Utilice los elementos de protección personal durante el alistamiento de los medicamentos.
- Verifique la limpieza y desinfección del área para la dispensación de los medicamentos.
- Verifique la orden médica.
- Tenga en cuenta los “diez correctos para la administración de medicamentos”: Los 5 primeros correctos para la administración de medicamentos permiten al personal de enfermería la administración adecuada y disminuye la posibilidad de errores.
- Salude a la mujer y/o integrante del sistema familiar, explique de manera detallada la actividad a desarrollar.
- Eduque a la mujer y/o integrante del sistema familiar, sobre el fármaco que se le va a suministrar, el efecto terapéutico que se desea con el mismo, así como los posibles efectos adversos que se pueden presentar.

Ejemplo: *“Buenos días señora C.B, mi nombre es J.C soy enfermera y realizare el acompañamiento para la administración del tratamiento para la hipertensión ordenado por su médico tratante, el medicamento se llama Losartan y viene en presentación de tableta de 50 mg, según la indicación medica debe tomarse una tableta cada 24 horas, este medicamento le ayuda a mantener sus cifras tensionales normales, algunos de los efectos secundarios de este medicamento son dolor de piernas, rodillas o espalda, calambres o debilidad muscular, diarrea, acidez estomacal, disminución de la sensibilidad al tacto, si siente alguna de estas molestias me avisa de inmediato”.*

- Segregue los residuos en las diferentes fuentes donde corresponda y deje el sitio trabajo de en óptimas condiciones.
- Realice la higienización de manos con agua y jabón o con alcohol glicerinado al finalizar el procedimiento.
- Registre cada medicamento que suministro en el formato establecido para este fin, realícelo de manera oportuna, haciendo énfasis en las complicaciones u observaciones que se generen durante la actividad.

Otras consideraciones:

Manejo de Medicamentos de Control Especial

Los medicamentos de control especial se definen como un "*medicamento constituido por sustancias sometidas a fiscalización, dado que produce efectos de dependencia psíquica o física en el ser humano; o que puede tener algún grado de peligrosidad en su uso; o que haya sido clasificada como tal por el Ministerio de la Protección Social, o la Comisión Revisora del INVIMA"*[134]. A continuación, se resaltan los aspectos que se deben tener presente en el manejo de la administración de medicamentos de control:

a) En las Casas Refugio, las profesionales del área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud serán las responsables del manejo de los medicamentos de control, en cuanto almacenamiento, identificación, suministro y registro.
b) Contar con tres (3) meses de anticipación de la fecha prevista al vencimiento del medicamento para realizar el proceso de cambio y renovación.
c) El almacenamiento de estos medicamentos debe ser adecuado, independiente de otros medicamentos y contar con estrictas condiciones de seguridad[135], adicional debe rotularse para identificarlos.
d) El almacenamiento de los medicamentos de control debe tener una adecuada ventilación, iluminación, los pisos, techos y paredes deben encontrarse en buen estado.
e) Realizar registro oportuno, fiable y completo del formato *tarjeta de medicamentos orales* para llevar un control adecuado del stock, de las entradas y salidas de los medicamentos.
f) Siempre contar con la prescripción médica, que se encuentre adecuada, completa y registro claro. En caso de no contar con la formula, se debe solicitar cita médica para obtener los datos de la formulación.
g) Revisar el listado de los medicamentos de control contemplados en la Resolución 0315 del 2020. Algunos son: Clonazepam, haloperidol, lorazepam, morfina, entre otros.

Cambios y/o ajustes de tratamiento:

El registro de antecedentes farmacológicos de la valoración inicial de ingreso a la casa refugio serán indispensables para establecer la necesidad de realizar diligenciamiento del Consentimiento informado para el acompañamiento en el suministro seguro de medicamentos, este deberá soportarse en la existencia de una formula medica reciente y/o historia clínica que condense la necesidad farmacología bajo criterio médico.

Si durante la estancia en la casa refugio se presentan cambios en dosis y/o nuevos tratamientos que nacen de la atención integral en salud ofertada por los prestadores de servicios según sea el caso, así:

Caso	Observaciones
Mujer y/o integrante del sistema familiar sin cambios en dosis ni en médico tratante.	Si durante la estancia no se evidencia un cambio en formulación de tratamiento tales como medicamentos, dosis y/o médico tratante, se mantendrá el consentimiento informado inicial con copia de formula médica debidamente diligenciada y legible (datos del paciente, dosis, frecuencia y vida de administración), se dará continuidad al plan de acción integral establecido y se garantizara el registro cronológico del tratamiento administrado y las novedades que se presentaron durante dicho acompañamiento.
Mujer y/o integrante del sistema familiar con cambio en dosis, inclusión de medicamento y/o cambio de médico tratante.	Si durante la estancia se evidencian cambios relacionados con dosis, médico tratante o inclusión de nuevos tratamientos, se registrarán dichos cambios en el formato registro de suministro de medicamentos y se dejara soporte de un seguimiento que describa a detalle los cambios, se garantizará la existencia de un único consentimiento y se anexara a este copia de la formula médica debidamente diligenciada y legible (datos del paciente, dosis, frecuencia y vida de administración) inicial y la que incluye los cambios en el tratamiento.
Mujer y/o integrante del sistema familiar sin tratamientos que durante estancia requiere inicio de uno.	En casos de usuarias sin tratamientos farmacológicos al ingreso a la Casa Refugio, pero que, durante valoraciones priorizadas por el plan de acción integral, requieren inicio de tratamiento farmacológico, deberá garantizarse la firma del consentimiento con la copia de la formula médica debidamente diligenciada y legible (datos del paciente, dosis, frecuencia y vida de administración) y el registro cronológico en el formato registro de suministro de medicamentos.
Otros	• Los cambios de médicos tratantes, frecuencia y dosis, deberán iniciar un nuevo formato de registro de suministro de medicamentos. • Los medicamentos incluidos en una misma fórmula medica pero que por sus características de ordenamiento finalizan en tiempos diferentes (Frecuencia, Dosis), se registraran de manera completa en un seguimiento, detallándose la fecha de inicio y finalización de cada medicamento. • En los casos en que la mujer y/o integrante del sistema familiar decida no continuar con el manejo farmacológico parcial o total, conservará el consentimiento informado sin cambios, pero deberá reposar en el expediente el seguimiento con la descripción a detalle de la situación, la asesoría brindada. • Por registro documental, el formato de registro de suministro de medicamentos deberá cerrarse el último día de cada mes.

ANEXO 14 ORIENTACIONES PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS BÁSICAS EN SALUD EN CASAS REFUGIO

Introducción

Los primeros auxilios se definen como, las intervenciones generadas de forma inmediata que se brinda a una persona lesionada, inconsciente o enferma, estas medidas que se toman en los primeros momentos son decisivas para evitar complicaciones[1]. Lo anterior permite resaltar que en Colombia según el reporte del Análisis de Situación de Salud (ASIS) de Colombia del 2020, en las morbilidades atendidas, se presentan las lesiones con el 5,4% (56.963.126) de las atenciones prestadas a 17.901.321 personas y responden a una razón de 3 atenciones por persona[2].

Teniendo en cuenta que las Casas Refugio son espacios de acogida para las mujeres y sus sistemas familiares conformados por niñas, niños, adolescentes y/o jóvenes, los cuales no están exentos de presentar algún accidente, como caídas, heridas, fracturas, quemaduras, intoxicación, atragantamiento, entre otros, durante su permanencia, se desarrolla el presente anexo de emergencias básicas en salud con la finalidad que las personas que brindan atención a las mujeres y sus sistemas familiares cuenten con orientaciones técnicas, frente al abordaje de alguna situación de emergencia o atención prioritaria, y desde el área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud, se cuenten con herramientas para dar respuesta inicial a los posibles eventos prioritarios que puedan presentarse.

Definiciones

- **Accidente:** según el Ministerio de Salud y Protección Social, se define como un "acontecimiento imprevisto, generalmente desgraciado o dañino, o acontecimiento independiente de la voluntad humana, provocado por una fuerza exterior que actúa rápidamente y que se manifiesta por un daño corporal o mental"[3], es un imprevisto que causa un daño.
- **Atragantamiento:** es la obstrucción de un cuerpo extraño que se aloja en la garganta o tráquea, esto no permite un buen flujo de aire. Se puede presentar de 2 tipos atragantamiento parcial, donde la persona puede toser o tener una respiración forzada y total es cuando no se permite ni la entrada ni salida del aire[4].
- **Emergencia en salud:** tiene como objetivo es brindar atención prioritaria y rápida ante alguna situación en salud o desastre con el fin de disminuir los riesgos, dar vigilancia, respuesta y recuperación temprana en caso de cualquiera amenaza ante cualquier situación como: natural, biológica, amenaza, entre otras[5].

---

[1] Manual de primeros auxilios y prevención de lesiones. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/manual_1ros_auxilios_web.pdf

[2] ASIS 2020. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/asis-2020-colombia.pdf

[3] Ministerio de Salud y Protección Social. Orientaciones para medidas de seguridad y de prevención de accidentes en el hogar en el marco del estado de emergencia por sars-cov-2 (covid-19). https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPG19.pdf

[4] Gcardio. Atragantamiento. https://www.gcardio.es/atragantamiento/

[5] Organización Panamericana de la Salud. Emergencia en Salud. https://www.paho.org/es/emergencias-salud#:~:text=El%20objetivo%20del%20trabajo%20de,salud%20ante%20emergencias%20y%20desastres.

- **Herida:** es una lesión donde hay pérdida de continuidad de la piel o mucosa producida por algún agente físico o químico. Existen diferentes tipos de heridas según la forma, gravedad y elemento que las produce[6].
- **Intoxicación:** Se define como la reacción que se produce en el organismo, ocasionada por una sustancia tóxica que entra al organismo y puede generar una lesión, enfermedad o la muerte. Las intoxicaciones se pueden presentar por: dosis excesivas de medicamentos o drogas, almacenamiento inadecuado de medicamentos, inhalación de gases, consumo de alimentos en descomposición, por plantas, bebidas o sustancia psicoactivas[7].
- **Primeros auxilios:** Son las medidas inmediatas o acciones provisionales que se realiza a una persona en el momento y lugar que ocurrió el accidente, lesión o ante una persona enferma, hasta que llegue una persona especializada o que se pueda referir a un centro de atención en salud. Los objetivos de los primeros auxilios están orientados a conservar la vida, evitar complicaciones, ayudar a la recuperación, asegurar el traslado adecuado y motivar hacia la prevención[8].
- **Quemadura:** La Organización Mundial de la Salud OMS reporta que las quemaduras son un problema de salud pública a nivel mundial y provocan alrededor de 180.000 muertes al año[9]**.** Se define como lesión que se presentan en la piel o tejidos, causada por el calor, sustancias químicas, electricidad, sol o radiación, también por líquidos calientes, vapor e incendios, las quemaduras térmicas son más comunes en adultos, específicamente aquellas ocasionadas por fuego (40-45%), mientras que en los niños son las provocadas por líquidos calientes[10].

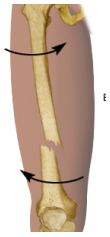
Generalidades

A continuación, se indican las medidas generales antes de realizar una atención:

1. **Examinar:** en este paso se debe verificar y asegurar el espacio donde se presentaron los hechos, con la finalidad de evitar nuevos accidentes y preservar a la persona afectada y la persona que presta la atención.
2. **Planificar:** Se activa el llamado al sistema de emergencia, para que llegue personal médico y poder direccionar a la persona afectada.
3. **Actuar:** Inicie con las acciones iniciales mientras llega el sistema de emergencia o se refiriere a un punto de atención, siempre manteniendo la calma y tranquilizando a la persona afectada.
4. **Evaluar:** verificar que se encuentre en camino la ayuda médica, evaluar las acciones realizadas y en caso de que pierda el estado de conciencia, se debe iniciar RCP básico[11].

POSIBLE ACCIDENTE	MEDIDAS INICIALES ANTE CADA EVENTO
Manejo de Heridas	A demás de los 4 primeros pasos, para el manejo de heridas se debe tener en cuenta: 1. Tranquilizar a la persona afectada y posterior se debe evaluar la herida.

[6] Primeros Auxilios. https://www.uis.edu.co/webUIS/es/administracion/recursosHumanos/saludOcupacional/subprogramas/brigadaEmergencias/primeros_auxilios.pdf
[7] Intoxicaciones. Definición.https://www.escuelacantabradesalud.es/intoxicaciones#:~:text=Definici%C3%B3n,y%20la%20concentraci%C3%B3n%20del%20t%C3%B3xico
[8] Definición. https://www.orihuela.es/bienestar-social-juventud-sanidad-y-seguridad/proteccion-civil/primeros-auxilios/definicion/
[9]Organización Mundial de la Salud (2018). Quemaduras. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/burns
[10] Mnual de primeros Auxilios. file:///C:/Users/Amara/Downloads/Manual-primeros-auxilios.pdf
[11] Manual de Primeros Auxilios UIPC CUCS. https://www.cucs.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/manual_primeros_auxilios_2017.pdf

POSIBLE ACCIDENTE	MEDIDAS INICIALES ANTE CADA EVENTO
	2. Alistar los elementos necesarios para realizar la atención y realice lavado de manos y posterior usar guantes. 3. Si la herida está sucia, lavar con abundante agua y jabón. 4. Retirar con pinzas los cuerpos extraños. 5. Si es limpia la herida, se debe lavar con abundante agua. 6. Aplicar antiséptico en el borde de la herida 7. Cubrir la herida con gasa o apósito limpio, nunca con algodón 8. En caso de hemorragia que represente un peligro para la vida (ejemplo una pierna, se debe colocar un torniquete)[12]
Quemadura 	A demás de los 4 primeros pasos, se debe tener presente los siguientes pasos al presentarse esta situación: 1. Alejar a la persona de la fuente de calor. 2. Retire de forma inmediata objetos como: anillos, relojes, pulseras, cadenas o cualquier otro elemento, que provoca edema y puede disminuir el flujo de sangre causando un daño adicional. 3. "*No quite la ropa especialmente si está adherida a la piel. Solamente retírela en caso de que esté impregnada de productos químicos cáusticos o hirvientes"* 4. Enseguida aplique sobre la quemadura agua fría de forma continua, el mayor tiempo posible aproximado de 15 a 20 minutos. **No use hielo sobre la zona quemada.** 5.Pposteriormente, cubrir el área con apósitos estériles o paños limpios y humedecidos. 6. **"***Si hay quemaduras en la cara o cuello, coloque una almohada o cojín debajo de los hombros. Controle la respiración y el pulso***".** **7**. Se debe realizar un traslado rápido al punto de urgencias más cercano. 8. No romper las ampollas que se puedan llegar a presentar, no aplique ningún producto adicional[13].
Fracturas 	A demás de los 4 primeros pasos, para el manejo de quemaduras: 1. No movilizar a la persona, a menos que se corra peligro y lo necesite. 2. Inmovilizar el área lesionada, es decir limitar el movimiento. 3. En caso de que se presente heridas sangrantes, primero manejar la herida. **Nunca intente enderezar huesos rotos.** 4. Inmovilizar el hueso roto con una férula, se puede fabricar con los recursos que tenga a la mano, ejemplo: como tablas de madera y revistas dobladas. 5. Retire objetos como anillos, pulseras u otro objeto, antes de que se produzca inflamación de la zona. 6. Se puede calmar el dolor con frio local. 7. Realice el traslado al servicio de urgencia[14]
	ATENCIÓN DE ATRAGANTAMIENTO (OBSTRUCCIÓN DE LA VÍA AÉREA POR CUERPO EXTRAÑO)

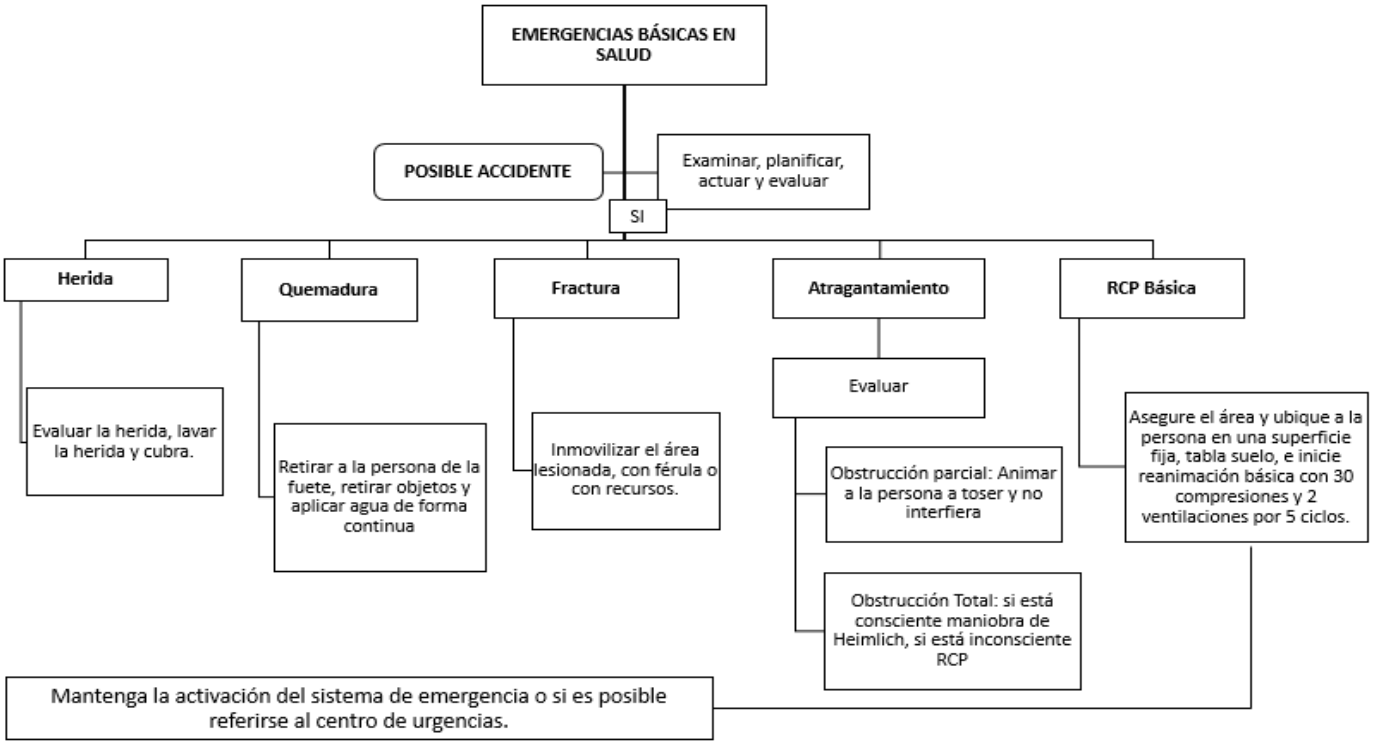
[12] Guía de Primeros Auxilios. https://www.clinicaalemana.cl/centro-de-extension/material-educativo/guia-de-primeros-auxilios
[13] Ibid.
[14] Primeros Auxilios en Fracturas. https://lesionesdemano.com/mano/fracturas-primeros-auxilios/

POSIBLE ACCIDENTE	MEDIDAS INICIALES ANTE CADA EVENTO
Atragantamiento  	Se inicia con la identificación del tipo de obstrucción de la vía aérea (interrupción del paso del aire), la cual puede ser parcial o total, con el fin de orientar la conducta de atención inmediata. **Obstrucción parcial** Se identifica cuando la persona: • Se encuentra consciente • Presenta respiración conservada • Tiene tos efectiva (capaz de expulsar aire) y/o estridor (ruido agudo al respirar) Conducta: • Indicar a la persona que continúe tosiendo, sin interferir. • No introducir los dedos en la cavidad oral, a menos que el objeto sea visible. • Indagar brevemente sobre el evento, si es posible. • Realizar vigilancia continua, identificando signos de progresión a obstrucción total. **Obstrucción total** Se identifica cuando la persona: • No puede hablar, respirar o toser de forma efectiva • Presenta tos inefectiva o silenciosa • Puede presentar cianosis (coloración azulada por falta de oxígeno) • Presenta el signo universal de atragantamiento (manos al cuello) • Puede evolucionar a pérdida de la conciencia **Conducta general inicial** • Activar de manera inmediata el sistema de emergencias (123). • Solicitar apoyo del personal presente. • Evaluar el estado de conciencia. **Manejo en persona consciente (niñas, niños mayores de 1 año, adolescentes y adultas)** • Ubicarse detrás de la persona e inclinarla ligeramente hacia adelante. Intervención: • Realizar hasta 5 golpes interescapulares con el talón de la mano. • Si no hay resolución, realizar hasta 5 compresiones abdominales (maniobra de Heimlich), ubicando el puño en la línea media entre el ombligo y el esternón, con dirección hacia adentro y arriba. Repetir la secuencia (5 golpes interescapulares y 5 compresiones abdominales) hasta la expulsión del objeto o pérdida de la conciencia. Consideraciones: • En gestantes o personas con obesidad, realizar compresiones torácicas en lugar de abdominales. **Manejo en persona inconsciente** • Ubicar a la persona en una superficie firme. • Iniciar reanimación cardiopulmonar (RCP) básica.

POSIBLE ACCIDENTE	MEDIDAS INICIALES ANTE CADA EVENTO
	• Antes de cada ventilación, verificar si el objeto es visible en la cavidad oral y retirarlo solo si se observa claramente. • Mantener la activación del sistema de emergencias. **Manejo en lactantes (menores de 1 año)** • Ubicar al lactante en posición boca abajo sobre el antebrazo, con la cabeza más baja que el cuerpo. • Realizar hasta 5 golpes interescapulares con el talón de la mano. • Si no hay resolución, girar al lactante y realizar hasta 5 compresiones torácicas en el centro del tórax (línea intermamilar). Repetir la secuencia hasta la resolución del evento o pérdida de la conciencia. No realizar compresiones abdominales en lactantes.
En caso de complicación del evento, cuando la persona pierda la conciencia y no presente signos de vida (no responde y no respira con normalidad), se debe iniciar de manera inmediata la Reanimación Cardiopulmonar (RCP) básica. 	**REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR (RCP) BÁSICA** Se debe iniciar cuando la persona no responde al llamado y no presenta respiración normal. **Cadena de supervivencia** Incluye: reconocimiento temprano, activación del sistema de emergencias, RCP de alta calidad, desfibrilación, cuidados posparo y recuperación. Para el presente protocolo se prioriza la activación del sistema de emergencias y la RCP básica de alta calidad. **Evaluación inicial** • Verificar respuesta al estímulo verbal y físico. • Evaluar respiración (máximo 10 segundos). Si no responde y no respira: • Activar el sistema de emergencias (123). • Iniciar RCP de manera inmediata. **Procedimiento de RCP básica** • Ubicar a la persona en una superficie firme. • Iniciar secuencia compresiones – vía aérea – ventilación. Compresiones: • Relación: 30 compresiones por 2 ventilaciones. • Frecuencia: 100 a 120 compresiones por minuto. • Profundidad en adultos: 5 a 6 cm. • Permitir la expansión completa del tórax después de cada compresión. • Minimizar interrupciones (menores a 10 segundos). Ventilaciones: • Duración aproximada de 1 segundo cada una. • Verificar elevación torácica. **Ciclos** • Realizar 5 ciclos (aproximadamente 2 minutos). • Reevaluar respiración y signos de vida. **Consideraciones por curso de vida** • Lactantes: compresiones con dos dedos en el centro del tórax, profundidad equivalente a un tercio del diámetro torácico.

POSIBLE ACCIDENTE	MEDIDAS INICIALES ANTE CADA EVENTO
	• Niños: compresiones con una o dos manos según el tamaño. • Si hay dos reanimadores en población pediátrica: relación 15:2. **Continuidad de la atención** • Si la persona recupera la respiración, ubicar en posición lateral de recuperación. • Mantener vigilancia continua hasta la llegada del servicio de emergencias. • Si no hay recuperación, continuar RCP hasta la llegada del equipo de salud o disponibilidad de desfibrilador. **Consideraciones para el contexto de Casas Refugio** • Garantizar respuesta inmediata por parte del personal presente. • Definir roles durante la atención de la emergencia. • Registrar el evento en el expediente correspondiente. • Activar la ruta de atención en salud y seguimiento posterior. • Brindar acompañamiento y contención emocional a las demás usuarias y sus sistemas familiares.

Flujograma de atención.



Fuente: elaboración propia equipo Estrategia de Casas Refugio.

ANEXO 15 ORIENTACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE CAÍDAS EN CASAS REFUGIO

Introducción

El presente anexo describe orientaciones a seguir por el personal de las Casas Refugio, para identificar, prevenir y/o atender situaciones de riesgo de caídas de las personas que permanecen acogidas, entendiendo las caídas de acuerdo a lo definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS), como un suceso o consecuencia de cualquier acontecimiento que precipita al individuo al suelo en contra de su voluntad. De igual forma, se adaptarán las pautas señaladas por el Ministerio de Salud y Protección Social en la *Guía técnica "buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud"* relacionada con los *procesos para la prevención y reducción de la frecuencia de caídas*[1].

Definiciones

- **Caída:** es la consecuencia de cualquier evento que hace caer al individuo al suelo en contra de su voluntad, el incidente que ocurre en el momento de la atención en salud.
- **Incidente:** es un evento o circunstancia que sucede en la atención de un paciente que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorporan fallas en los procesos de atención.
- **Riesgo de caída:** se define como el aumento de la susceptibilidad a las caídas que pueden causar daño físico.

Generalidades

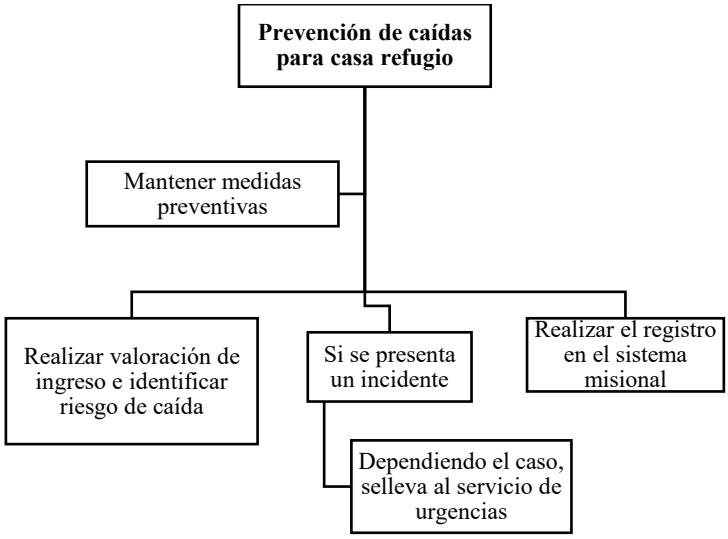
A partir, de los lineamientos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, se describen a continuación, algunas prácticas seguras para prevenir caídas al interior de la Casas Refugio:

- Al momento del ingreso de las mujeres y sus sistemas familiares, se debe identificar en la valoración del área de orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud, si la mujer o alguna de las personas a cargo presenta riesgo de caída, en especial si se tiene condiciones de salud como epilepsia, personas adultas mayores, niñas, niños entre otros.
- En cuanto a la acomodación de personas identificadas con riesgo de caída, se debe verificar que la cama esté en posición baja y fija.
- Si la persona alojada utiliza silla de ruedas, verificar que tenga el freno puesto durante las transferencias y tenga cinturones de seguridad en buen estado.
- Garantizar que la Casa Refugio cuente con buena iluminación tanto diurna como nocturna.
- Hay que asegurar que, durante la estancia las personas cuenten con los dispositivos de ayuda estén al alcance de las personas (bastones, andador, gafas, audífonos, etc.)
- Mantener ordenada la habitación aseada, retirando todo el material que pueda producir caídas como: cables, muebles, entre otros.
- Evitar transitar cuando el piso esté mojado, adecuando formas de señalización
- Ubicar a las personas con riesgo de caída en habitaciones cercanas a un baño.
- Orientar a las personas acogidas el uso de calzado cerrado con suela antideslizante y cordones amarrados.

[1] Ministerio de Salud y Protección Social (s.f.). *Guía técnica "buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud"*: Proceso para la prevención y reducción de la frecuencia de caídas. Obtenido de https://www.minsalud .gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/prevenir-y-reducir-la-frecuencia-de-caidas.pdf

- Evaluar las condiciones de los espacios físicos de la Casa Refugio adecuado o ajustando aquellos que representen riesgo de caídas.
- Todas las personas que han sido calificados de alto riesgo deben recibir orientación sobre el riesgo de caídas, dirigida tanto a las mujeres (cuidadoras) como a sus personas a cargo.
- Es importante, verificar que cuando existan escaleras en las Casas Refugio cuenten con pasamanos o barandas de protección, asimismo, con cinta antideslizante en buen estado, que prevenga que las personas acogidas se resbalen o se caigan.
- Igualmente, verificar que el baño adecuado para personas con discapacidad física o movilidad reducida cuente con los apoyos necesarios y en buen estado para su uso.

- **Flujograma de atención**



Fuente: elaboración propia equipo Estrategia de Casas Refugio.

ANEXO 16 INSTRUCTIVO PARA LAVADO E HIGIENIZACIÓN DE MANOS EN CASAS REFUGIO

- **Introducción**

Las infecciones asociadas a la atención en salud es un problema de salud pública y de seguridad de las personas que son atendidas, que generan altos costos en salud por las complicaciones presentadas como: infecciones respiratorias agudas, infecciones asociadas a dispositivos, infecciones del sitio operatorio, entre otras[1]. Resaltando que los países desarrollados presentan complicaciones entre el 5% y el 10% de los ingresos en los hospitales, en cambio los países en vía de desarrollo el riesgo es de 2 a 20 veces mayor y la proporción de pacientes infectados puede ser de un 25%, según lo menciona la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la Guía de aplicación de la estrategia multimodal para la mejora de la higiene de las manos (2009). Ocasionando no solo una alteración física para la persona, sino psicológica y hasta familiar.

Esta problemática se aumenta con la dificultad en la falta de adherencia a la estrategia de lavado de manos entre el personal de salud y la comunidad en general, como fue identificado en un estudio realizado por Arriba, Molina y Serra en el 2021[2], en el que se identificó las barreras que pueden presentarse a la falta de adherencia a los protocolos los cuales son: irritación de las manos generada por los jabones o la técnica de higiene, déficit de elementos básicos como jabón y toallas, prima la atención de las personas antes realizar la higienización de manos, olvido, desconocimiento de las recomendaciones, alta carga asistencial o falta de información.

Considerando que las manos son la principal vía de transmisión de gérmenes durante la atención a personas y las altas cifras de personas que mueren diariamente en todo el mundo a causa de infecciones contraídas por las manos. La OMS implementó la estrategia multimodal, la cual consiste en la aplicación de múltiples medidas para abordar diferentes obstáculos evidenciados en las instituciones, que permite mejorar la acción del lavado de manos. Va desde los elementos básicos como acceso a jabón, toallas y preparado de base alcohólica, aplicar la técnica de los 5 momentos, evaluar y retroalimentar la estrategia, implementar recordatorios en los espacios de trabajo y sensibilización continua.

Entretanto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define el lavado de manos como la acción que consiste en realizar una fricción vigorosa de las manos previamente enjabonadas, seguida de un enjuague con agua abundante, con el fin de eliminar la suciedad, materia orgánica, flora transitoria y residente; para evitar la transmisión de microorganismos de persona a persona. Para la higiene de manos se puede emplear dos insumos, uno es el preparado de base alcohólica o con agua y jabón[3].

Por lo tanto, se desarrolla el presente anexo con la finalidad de unificar y fortalecer acciones para promover un lavado apropiado de manos y disminuir la cadena de transmisión de la Infección Asociada con la

[1] Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D. C. Guía para la prevención, control y vigilancia epidemiológica de lavado y antisepsia de manos en personal de salud. 2004. http://www.saludcapital.gov.co/sitios/VigilanciaSaludPublica/Todo%20IIH/005%20Lavado%20de%20Manos.pdf

[2] Arriba FA, Molina CJ y Serra M Ll (2021). Aplicación del cuestionario de autoevaluación de la estrategia multimodal de la OMS para mejorar la práctica de higiene de manos en un hospital de tercer nivel. Arch Prev Riesgos Labor vol.24 no.4 Barcelona oct./dic. 2021. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-25492021000400355&lang=es

[3] Organización Mundial de la Salud (2009). Guía de aplicación de la estrategia multimodal de la OMS para la mejora de la higiene de las manos. 2009. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/102536/WHO_IER_PSP_2009.02_spa.pdf;jsessionid=5AEAD981B3C08D4DFE99D2DA83C1CD04?sequence=1

Atención de la Salud (IAAS), en todas las Casas Refugio, con base en la *Guía de aplicación de la estrategia multimodal de la OMS para la mejora de la higiene de las manos*, desarrollada por la OMS en el año 2009[4].

- **Definiciones**

- **Adherente:** Para la Real Academia Española (RAE) lo define como: "Requisitos o condiciones necesarios para un estado o profesión"[5].
- **Cuidado de las manos:** son aquellas medidas que permiten disminuir los riesgos de irritación y deterioro de la piel de las manos, generada por la higienización de las manos.
- **Fluidos corporales:** son sustancias generadas por el cuerpo humano como: Sangre, secreciones de orina, heces, vómito, meconio. Secreciones como: saliva, lágrimas, esperma, calostro, leche, secreciones mucosas, cerumen, vérnix; exudados y trasudados como, por ejemplo, fluido linfático, pleural, líquido cefalorraquídeo, fluido ascítico, fluido articular, pus (excepto sudor); muestras orgánicas de tejidos, células, órganos, médula ósea, placenta.
- **Fricción de las manos**: Aplicar un antiséptico para manos para reducir o inhibir la propagación de microorganismos sin necesidad de una fuente exógena de agua ni del enjugado o secado con toallas u otros artículos.
- **Higiene de las manos:** Es el mecanismo que permite disminuir el crecimiento de microorganismos en las manos, mediante la acción de fricción las manos con un antiséptico a base de alcohol o con agua y jabón.
- **Infección:** Para la Real Academia Española (RAE) lo define como: acción y efecto de infectar o infectarse. "Dicho de algunos microorganismos patógenos, como los virus o las bacterias: Invadir un ser vivo y multiplicarse en él"[6].
- **Infecciones relacionadas con la atención sanitaria (IRAS)**: Infecciones que se producen en un paciente durante el proceso de atención en un hospital u otro centro sanitario que no estaban presentes o no se estaban incubando en el momento del ingreso. Se incluyen las infecciones contraídas en el hospital pero que se manifiestan tras el alta hospitalaria y también las infecciones profesionales entre el personal del centro sanitario.
- **Jabón antibacterial:** sustancia líquida y neutra que contiene ingredientes antimicrobianos, pertenecen al grupo de los tensioactivos aniónico con ingredientes antimicrobianos. Apto para la desinfección de las manos del personal sanitario[7].
- **Preparación de base alcohólica para la fricción de las manos:** Preparado de contenido alcohólico (líquido, gel o espuma) formulado para ser aplicado en las manos con el objetivo de inactivar los microorganismos y / o suprimir temporalmente su crecimiento. Estos preparados pueden contener uno o más tipos de alcohol con excipientes, otros principios activos y humectantes.

- **Generalidades**

Para realizar la higienización de las manos se tendrá en cuenta la técnica adecuada de fricción de las manos con el uso adecuado de productos indicados, con el fin de que las manos queden libres de microorganismos potencialmente nocivos. Esta técnica implementada por el talento humano en salud promoverá una buena práctica de lavado e higiene de manos del personal de las Casas Refugio y de las personas acogidas. A

[4] Ibidem.
[5] Real Academia Española. Definición de adherente. https://dle.rae.es/infectar?m=form
[6] Real Academia Española. Definición de infección – infectar. https://dle.rae.es/infectar?m=form
[7] Laboratorios Químicos ARVI. Jabón Antibacterial. http://www.arvicr.com/productos/fichas-tecnicas/jabon-antibacterial.pdf

continuación, se indican los pasos a seguir en el lavado de manos con agua, jabón y fricción de manos con un preparado de base alcohólica.

1. Elementos: a continuación, se mencionan los elementos indicados por la OMS, los cuales deben estar disponibles en las Casas Refugio:

- Lavamanos con la provisión de agua potable
- Jabón
- Toallas desechables
- Preparados a base alcohólica
- Documental: protocolos, sistemas de evaluación de los insumos y evaluación de los procedimientos

2. Lavado de manos con agua y jabón: esta técnica se aplica cuando las manos estén visiblemente sucias, cuando se tenga contacto con fluidos corporales, al realizar una tarea aséptica, cuando existe una fuerte sospecha o evidencia de exposición a organismos potencialmente formadores de esporas y después de realizar una tarea aséptica o salir del entorno del usuario.

Es importante seguir los pasos establecidos por la OMS, para la higiene de las manos para que éstas sean seguras para la prestación de asistencia.



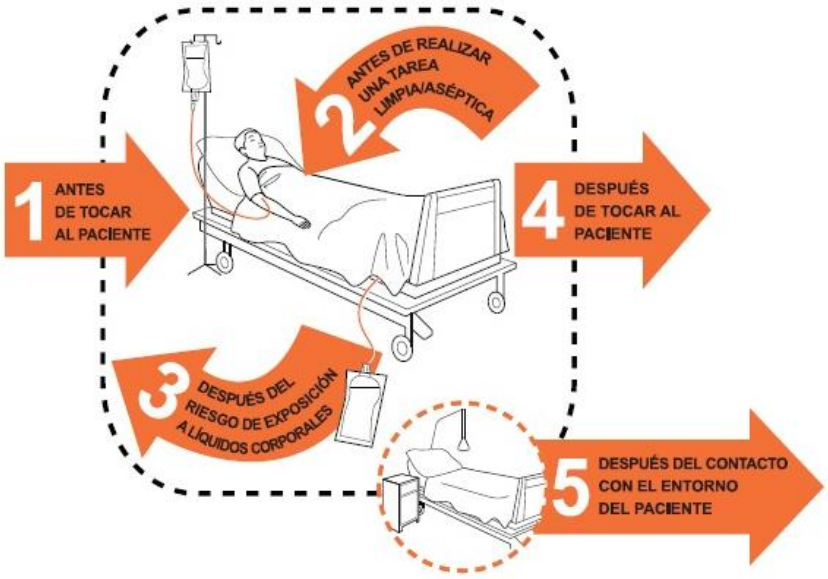
Fuente: Organización Mundial de la Salud. Manual técnico de referencia para la higiene de las manos. 2009. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/102537/WHO_IER_PSP_2009.02_spa.pdf

3. Fricción de manos con un preparado de base alcohólica: es una forma efectiva para higienizar las manos de forma óptima, el cual requiere de menos tiempo y es más tolerable para la piel, que el lavado de manos con agua y jabón.



Fuente: Organización Mundial de la Salud. Manual técnico de referencia para la higiene de las manos. 2009. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/102537/WHO_IER_PSP_2009.02_spa.pdf

La OMS establece el modelo de los cinco (5) momentos para la higiene de las manos y propone unificar para profesionales sanitarios, los formadores y los observadores.



Fuente: Organización Mundial de la Salud. Manual técnico de referencia para la higiene de las manos. 2009. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/102537/WHO_IER_PSP_2009.02_spa.pdf

Estrategia Multimodal: está diseñada por la OMS con el fin de mejorar la adherencia en lavado de manos, proponiendo los siguientes pasos:

1. **Cambio del sistema:** Se entiende que la institución debe contar con la infraestructura necesaria, contando con los insumos necesarios para realizar la práctica, desde: lavamanos con la provisión de agua potable, jabón, toallas desechables y preparados a base alcohólica. Así mismo contar con protocolos, sistemas de evaluación de los insumos y evaluación de los procedimientos.

2. **Formación:** En este aspecto, se requiere de una capacitación continua al personal de salud, personas observadoras, capacitadores y orientar a los usuarios, teniendo en cuenta los 5 momentos para el lavado de manos y material de capacitación.

3. **Evaluación y retro-alimentación:** Posterior a la formación recibida, se debe medir los aspectos incluidos para el adecuado lavado de manos, dentro de ellos se tiene en cuenta: cumplimiento de la higiene de manos mediante la observación directa, infraestructura para higiene de manos de las salas, conocimientos de los profesionales sanitarios sobre las IRAS y la higiene de manos, percepción de las IRAS y la higiene de manos por parte de los profesionales sanitarios, consumo de jabón y de preparados de base alcohólica.

4. **Recordatorios en el lugar de trabajo:** Se establece recordatorios y señalizaciones claves con la información de los pasos y momentos para el lavado de manos. No solo para el personal de salud y usuarios que permanecen en el área, la OMS resalta dentro de los principales recursos, ubicar el poster de los 5 momentos para la higiene de manos, los folletos y salva-pantallas.

5. **Clima institucional de seguridad:** crear entornos de sensibilización que permita fortalecer la seguridad del paciente sede la institución, a nivel individual y colectiva. Fortaleciendo el compromiso para en la higienización de manos, fortaleciendo los indicadores y cumplimiento del modelo.

ANEXO 17. ACUERDO DE CORRESPONSABILIDAD PARA EL CUIDADO DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES1 EN CASAS REFUGIO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER2

Las Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer son espacios seguros y de protección y acogida transitoria, destinados a brindar de manera gratuita y temporal los servicios de alojamiento, alimentación, transporte, vestuario básico y elementos básicos de higiene y aseo personal a las mujeres víctimas de violencias y sus hijos e hijas o personas a cargo. Asimismo, se ofrece una atención psicosocial y socio-jurídica, igualmente, acompañamiento en procesos educativos y orientación para el acceso a servicios de salud, de acuerdo con las necesidades identificadas, a las mujeres víctimas de violencia y sus personas a cargo, bajo los principios de la confidencialidad, la voluntariedad y la corresponsabilidad de las mujeres acogidas con el proceso de atención.

En este sentido, se establece el presente acuerdo, que tiene como objetivo **definir las responsabilidades compartidas entre la mujer acogida en la Casa Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer y el equipo interdisciplinario que brinda la atención, en relación con la protección integral, el cuidado, bienestar y acompañamiento en los procesos de adaptación y acogida de sus hijos e hijas.** Reconociendo que, dentro del proceso de atención, se brinda apoyo en el cuidado de niños a partir de los seis (6) meses de edad, conforme a lo establecido en los derechos y compromisos del proceso de atención integral, definidos en el Manual o Pacto de Convivencia.

1. **Alcances en el Cuidado de niños, niñas y adolescentes que ingresan con las mujeres acogidas en Casas Refugio.**

Teniendo en cuenta el objetivo de la Estrategia Casas Refugio y su modelo de atención, el cuidado de niñas, niños y adolescentes está a cargo de las mujeres acogidas como una de sus principales responsabilidades; mientras que, el apoyo que se brinda desde el área de pedagogía ofrece a las ciudadanas de acuerdo con sus necesidades y cuenta con un alcance limitado. Es importante resaltar que, este apoyo no puede sustituir permanentemente el cuidado completo de los niños y las niñas el cual sigue siendo responsabilidad de la mujer que tiene a cargo el sistema familiar, y el servicio de cuidado prestado en la Casa Refugio se brinda en el marco del principio de la corresponsabilidad.

El artículo 10. De la Ley 1098 de 2006 por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia[3], define la **Corresponsabilidad** como, la concurrencia de actores y acciones conducentes a garantizar el

1 En el caso de adolescentes, se brindará apoyo en el cuidado solamente cuando presentan alguna discapacidad que no requiera cuidado o acompañamiento permanente.
2 Este Acuerdo será explicado y concertado con las mujeres, una vez acepten voluntariamente su acogida y durante los tres (3) primeros días siguientes a su ingreso, paralelamente a las demás acciones definidas en el Protocolo de Ingreso, Permanencia y Egreso (modelo integral) y Guía del Modelo Atención (modelo rural). Como complemento, la mujer debe firmar la aceptación del presente Acuerdo.
3 Ley 1098 de 2006 por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1098_2006.htm

ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables en su atención, cuidado y protección.

Asimismo, el Código de la Infancia y la Adolescencia estipula en su artículo 14. la **Responsabilidad Parental**[4], como un complemento de la patria potestad establecida en la legislación civil. Siendo, además, la obligación inherente a la orientación, cuidado, acompañamiento y crianza de los niños, las niñas y los adolescentes durante su proceso de formación. Esto incluye la responsabilidad compartida y solidaria del padre y la madre de asegurarse que los niños, las niñas y los adolescentes puedan lograr el máximo nivel de satisfacción de sus derechos.

En ningún caso el ejercicio de la responsabilidad parental puede conllevar violencia física, psicológica, entre otras, o actos que amenacen o vulneren el ejercicio de sus derechos.

Conforme a lo anterior, el apoyo en el cuidado de niños, niñas y adolescentes se contempla por un tiempo aproximado de cuatro (4) horas el cual podrá ajustarse o modificarse de acuerdo con las necesidades y características particulares de cada caso, sobre lo cual se dialogará con la mujer y se establecerán acuerdos que permitan el apoyo por parte del equipo interdisciplinario y promuevan la corresponsabilidad de la mujer.

2. **Alcance del acompañamiento interdisciplinario en materia de niñas, niños y adolescentes:**

A partir de las valoraciones iniciales y considerando el alcance de las áreas de atención interdisciplinaria, dentro del Plan de Acción que orienta el proceso de atención de la mujer se deberá incluir las acciones de acompañamiento y apoyo en el cuidado de niños, niñas y adolescentes cuando se considere necesario.

Todas las acciones desarrolladas con niñas, niños y adolescentes serán registradas en los formatos establecidos para las atenciones que se desarrollen durante la permanencia de la mujer y el Sistema de Información Misional de la entidad u otras bases de datos que se implementen por fallas en el Simisional, de igual manera se informará a la mujer sobre el progreso de sus hijas e hijos, dificultades o retos encontrados. Las siguientes son las acciones relacionadas con el apoyo al cuidado de las personas a cargo, las cuales requieren acompañamiento por las áreas de atención:

i) **Área de Pedagogía:** Encargada de brindar acompañamiento en procesos educativos y pedagógicos a las mujeres acogidas, sus hijas e hijos u otras personas a cargo. Fortalecimiento de procesos coeducativos de las personas que integran el sistema familiar acogido, apoyo para iniciar y/o continuar procesos de formación educativa. Adicionalmente, las mujeres podrán recibir apoyo del área dirigido a potencializar sus capacidades, recursos y habilidades, que les permita crear conciencia de su rol materno y contribuir a la recuperación de malestares emocionales.

ii) **Área de Psicología:** dentro de las principales acciones del acompañamiento psicosocial brindado por el área, se realizan atenciones individuales, familiares y/o colectivas a través de las cuales: se

4 Ibídem

promueve la gestión de emociones y malestares, la resignificación de experiencias adversas y se potencian recursos personales y familiares para el fortalecimiento del rol de cuidadores garantes de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, vínculos afectivos y prácticas de crianza consciente, con el propósito de generar ambientes de bienestar para la mujer y su sistema familiar.

iii) **Área de Trabajo Social**: mediante el acompañamiento psicosocial, brinda herramientas para la gestión de posibles afectaciones de las violencias que impactan la dinámica familiar y los proyectos de vida de las mujeres, asimismo, promueve el fortalecimiento de vínculos y redes de apoyo, y el desarrollo de habilidades para la vida que facilitan el relacionamiento y la dinámica familiar.
Desde el área de Trabajo Social se brindará la orientación y apoyo para el trámite y/o actualización de los documentos de identidad de sus hijos e hijas, teniendo en cuenta que, en algunos casos, en articulación con el área jurídica, se brindará apoyo para solicitar la recuperación de los documentos con intermediación de las Comisarías de Familia. Asimismo, desde el área de Trabajo Social, en articulación con las áreas de Orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud y jurídica, se brindará la asesoría para los trámites de aseguramiento, portabilidad y/o traslado del servicio de salud para sus hijos e hijas.

iv) **Área Jurídica**: desde esta área se ofrece a las mujeres orientación y asesoría en materia de derechos de niñas, niños y adolescentes, impulsando en las ciudadanas el reconocimiento de sus personas a cargo menores de edad como sujetos de derechos. Del mismo modo, orientan en la gestión para la garantía y cumplimiento de los derechos, la prevención de su amenaza o vulneración y la implementación de acciones dirigidas a su restablecimiento cuando se identifican situaciones que los amenacen o vulneren, en el marco del principio del interés superior de las niñas, niños y adolescentes.

v) **Área de Orientación y Gestión en Servicios de Salud**: el personal de enfermería brindará a las mujeres acogidas, toda la información y orientación correspondiente a la gestión para el acceso a servicios en salud desde el enfoque de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad. A partir de la orientación que ofrece el área, las mujeres movilizarán acciones para acceder a rutas de servicios de salud, iniciar o dar continuidad de tratamientos que requieran sus hijos e hijas de acuerdo con su curso de vida y necesidades en salud. Desde el área también se orientará y acompañará en la administración segura de medicamentos.

vi) **Área de Nutrición**: ofrece acompañamiento y seguimiento al estado nutricional tanto de las mujeres como de sus hijas e hijos, promoviendo la adopción de hábitos de alimentación saludables. De igual forma, se podrá brindar acompañamiento durante los espacios y horarios de alimentación, con el fin de orientar en aquellos casos que así lo requieran, conforme a las necesidades identificadas. Asimismo, se establece articulación interinstitucional cuando se identifican casos de riesgo de desnutrición o de desnutrición aguda moderada o severa, de acuerdo con los lineamientos técnicos distritales y del Ministerio de Salud y Protección Social.

3. **Compromisos de las mujeres acogidas:**

a. *Cuidado, acompañamiento y supervisión*: Me comprometo a ejercer el cuidado y supervisión constante de mis hijos e hijas durante mi estancia en la Casa Refugio, acompañando su proceso de adaptación y acogida, incluyendo los tiempos de alimentación, higiene personal y demás actividades que se desarrollen durante mi permanencia.

b. *Participación activa*: Me comprometo a asumir un rol activo en el cuidado y garantía de los derechos de mis hijos e hijas, participando en las actividades que se programen desde cada una de las áreas de intervención y siguiendo las orientaciones que reciba para fortalecer mi rol de crianza, el relacionamiento y vinculación afectiva con mis hijas e hijos.

c. *Comunicación asertiva*: Mantendré una comunicación abierta, colaborativa y respetuosa con el equipo de profesionales de la Casa Refugio, compartiendo oportunamente las necesidades, inquietudes, avances u otros aspectos del proceso de acogida de mis hijos e hijas.

d. *Derecho a la educación*: Colaboraré en la gestión de acciones para garantizar el derecho a la educación de mis hijas e hijos y brindaré acompañamiento en la continuidad de sus procesos educativos y de formación, en coordinación con el equipo de la Casa Refugio y las autoridades educativas pertinentes.

- Si cuento con vinculación laboral y mis hijas e hijos se encuentran están en Aula refugio o con proceso de flexibilidad académica, estaré atenta al cumplimiento de sus deberes escolares y a la información que me brinden desde el área de pedagogía sobre el acompañamiento de la niña o el niño durante mi ausencia.

e. *Respeto a las Normas*: Me comprometo a acatar las normas y acuerdos de la Casa Refugio definidas en el Manual o Pacto de Convivencia u otras que me sean indicadas, contribuyendo al mantenimiento de un ambiente seguro y armonioso.

f. *Buen trato y protección integral*: Me comprometo a reconocer a mis hijas e hijos como sujetos de derechos, por lo tanto, mantendré un trato afectuoso y respetuoso, sin ejercer castigos o estrategias de disciplina haciendo uso de conductas violentas físicas o psicológicas u otras que vulneren su integridad, al igual que pondré en práctica los recursos y estrategias enseñadas por el equipo de la Casa Refugio para la resolución de conflictos y desafíos relacionados con la crianza.

- **Nota**: Cuando se tenga conocimiento de una situación de violencia por parte de la mujer hacia sus hijas e hijos u otros menores de edad acogidos en la Casa Refugio, el equipo de la Casa Refugio actuará de acuerdo con lo establecido en los lineamientos técnicos de Casas Refugio, poniendo en conocimiento de las autoridades competentes y se atenderán las medidas que se adopten atendiendo a la protección integral y al principio del interés superior.

- En caso de identificar una situación de presunta amenaza o vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes, desde el área jurídica de la Casa Refugio, se brindará orientación a la mujer para poner en conocimiento de las autoridades competentes o interponer denuncia cuando se constituya en un delito ante la autoridad que corresponda, resaltando su responsabilidad parental. Cuando la ciudadana manifieste que no interpondrá la respectiva denuncia, el equipo de la Casa Refugio debe cumplir con los principios de oficiosidad, debida diligencia y corresponsabilidad de acuerdo a los lineamientos técnicos.

g. *Apoyo en el cuidado de niños, niñas y adolescentes:* En caso de ingresar con vinculación laboral o acceder a un trabajo durante su permanencia, me comprometo a acordar con el equipo de la Casa Refugio los tiempos de apoyo en el cuidado de mis hijas e hijos, asumiendo esta responsabilidad una vez retorne a la Casa y durante los fines de semana y noches.

- También cumpliré con los horarios acordados para el apoyo en el cuidado de mis hijas e hijos, por motivos laborales u otras diligencias a las cuales no pueda llevarlos, encargándome de dejarlos en buenas condiciones de higiene y presentación personal, así como entregar los elementos necesarios que se requieran para su cuidado durante mi ausencia. Asimismo, me encargaré de la organización de su ropa u otras pertenencias, promoviendo buenas prácticas de autocuidado en niños, niñas y adolescentes.

- En los horarios laborales de la mañana, me comprometo a encargarme del baño de mi hijo (a) en la noche[5] y dejarle una muda completa de ropa (en una bolsa o maleta), en caso de que el menor asista al jardín dejarle los elementos necesarios para llevar.

- Posterior a mi jornada laboral y regreso a la Casa Refugio, debo pasar al área de pedagogía y recoger a mi **hijo (a)** para continuar con su cuidado.

  Nota: Se solicita a las mujeres seguir las recomendaciones para el fortalecimiento y el ejercicio corresponsable en la implementación de una crianza positiva con sus hijos e hijas, con el fin de que esto consolide los recursos necesarios para iniciar desde el área de Trabajo Social el proceso de fortalecimiento de la autonomía económica en el eje de postulación a vacantes para vinculación laboral, en los casos que esto haga parte del plan de acción que guía el proceso de atención con esta área.

h. *Gestiones en salud*: Informaré de manera oportuna, especialmente al personal de enfermería las novedades relacionadas con la salud de mis hijas e hijos que requieran atención en salud. Seguiré las orientaciones dadas por las profesionales en salud y adelantaré la gestión y las acciones necesarias para acceder a los servicios de salud que necesiten mis hijos e hijas según sus necesidades, tales como: citas de medicina general o por especialidades, hospitalización, programas de protección especifica (vacunación según la edad, salud oral) y detección temprana (Control de Crecimiento y Desarrollo, Control de adolescente), entre otras, que promuevan la salud integral y

bienestar de mis hijos e hijas. De igual forma, me comprometo a mantener adherencia a tratamiento(s) indicado(s) por el personal de salud de las IPS donde atiendan a mis hijos e hijas.

- En casos excepcionales y cuando por motivos ajenos a mi voluntad, no pueda realizar la gestión correspondiente informaré al personal de enfermería de la Casa Refugio, para acordar el apoyo que pueda tener por parte de las profesionales.

- Igualmente, me comprometo a planear y programar de acuerdo mi jornada laboral, las gestiones en salud y cumplimiento de citas médicas, terapias, entre otras. Cuando por motivos de salud, mis hijos e hijas deban ser llevados al servicio de urgencias será mi responsabilidad el acompañamiento y desplazamiento a la unidad de atención que me indiquen, por otra parte, cuando requiera atención de urgencias porque se compromete su salud y no me encuentre en la Casa Refugio, autorizo para que las profesionales lo o la trasladen a la entidad de salud correspondiente.

i. *Administración de medicamentos:* Cuando se indique la prescripción de medicamentos para mis personas a cargo, asumiré la administración de acuerdo con las indicaciones médicas y con la aceptación del consentimiento de acompañamiento y orientaciones en la administración segura de medicamentos que me brindará y dará a conocer el personal de enfermería de la Casa Refugio.

- Cuando cuente con vinculación laboral, y mis hijos e hijas requieran administración de medicamentos, me comprometo a informar a la coordinación técnica y al área de orientación en salud, para que se delegue la administración UNICAMENTE en casos especiales, como por ejemplo, medicamentos con tiempos cortos de administración (4 o 6 horas), sin embargo, serán las profesionales de enfermería las encargadas de suministrarlo contando con la autorización y consentimiento de la progenitora, de lo contrario acorde a la formula médica, las profesionales responsables organizarán los medicamentos para que puedan ser administrados por mí, en horarios posteriores a mi jornada laboral.

j. *Atención en salud mental:* Me comprometo a cumplir las citas de psicología, psiquiatría u otras especialidades en salud mental, cuando se requiera de esta atención para mis hijas e hijos y seguiré los tratamientos de atención especializada y/o indicaciones brindadas por el personal de salud. Informaré de manera oportuna al equipo de la Casa Refugio sobre cualquier situación, conducta de riesgo o señal de alarma que observe o me manifiesten mis hijos e hijas que esté afectando su estado emocional, desarrollo y bienestar integral, para recibir orientación de la situación y conocer las rutas que debo activar para que ellos/as reciban seguimiento y accedan a servicios de atención en salud mental especializada de acuerdo con las necesidades.

k. *Espacios y horarios de alimentación*: me comprometo a acompañar a mis hijas e hijos en todos los espacios de alimentación o en los cuales pueda estar (en el caso de que por motivos laborales u otros, me tenga que ausentar en algunos de estos espacios), cumpliendo los horarios establecidos en la Casa Refugio, siguiendo las orientaciones del área de nutrición, evitando el desperdicio de alimentos y el ejercicio de conductas (agresivas o violentas) de maltrato durante los tiempos de

comida. De igual forma, seguiré las orientaciones nutricionales y hábitos de alimentación para mantener un buen estado de salud propio y de mis personas a cargo.

- En caso de que alguno de mis hijos o hijas se encuentre en riesgo de desnutrición o presente desnutrición aguda, moderada o severa, me comprometo a asistir puntualmente a las citas médicas de seguimiento que sean programadas y a cumplir de manera responsable con el suministro del tratamiento de recuperación nutricional indicado por los profesionales de salud de la EAPB, así como con las orientaciones brindadas por la nutricionista de la Casa Refugio.

ANEXO 18. ORIENTACIONES PARA GESTIONAR EL ASEGURAMIENTO EN SALUD Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Introducción

Considerando algunas dificultades o barreras de acceso a servicios en salud, identificadas en el acompañamiento brindado a las mujeres acogidas en la Estrategia Casas Refugio y/o a sus personas a cargo, se presentan algunas orientaciones técnicas a desarrollar de manera articulada entre la Coordinadora Técnica y el equipo interdisciplinario de las Casas Refugio, dirigidas a brindar orientación y acompañamiento a las ciudadanas sobre las rutas de acceso y los mecanismos existentes para promover la garantía del derecho a la salud.

Cabe mencionar que en Colombia, el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) tiene como objetivo regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención, en consonancia con lo previsto en la Ley 100 de 1993[1] y en la Ley 1438 de 2011[2], y por lo tanto, a partir del ingreso de las mujeres y sus sistemas familiares así como, mediante las valoraciones iniciales, se identificarán las necesidades de atención en salud física y mental que deben movilizarse a través de las Empresas Prestadoras de Servicios en Salud en adelante EAPB, a las cuales se encuentran afiliadas, del mismo modo, se identificaran las acciones a realizar en el caso de las ciudadanas que no cuentan con afiliación o con inconsistencias que no le permiten acceder a los servicios.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) se accede a través del Régimen Contributivo y a través del Régimen Subsidiado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 157 de la Ley 100 de 1993, que define los tipos de participantes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Ahora bien, la Entidad Territorial deberá garantizar la atención de la población vulnerable no asegurada, con cargo a los recursos que recibe, entre otros, por transferencias del Sistema General de Participaciones –SGP–, en armonía con lo dispuesto en el Título III de la Ley 715 de 2001[3], así como sus normas y decretos complementarios aplicables a la materia.

De acuerdo con lo anterior, el acompañamiento y apoyo en la gestión para la vinculación al sistema de aseguramiento en salud y el acceso a los servicios, que se debe brindar a las mujeres acogidas en las Casas Refugio, incluye los siguientes propósitos:

- Verificar el estado actual de afiliación de la ciudadana y su sistema familiar en el Sistema de Seguridad Social en Salud (SGSSS) al ingreso y durante su permanencia.
- Establecer acciones articuladas que se deben desarrollar para que la población acogida cuente con aseguramiento en salud y prestación de servicios efectiva.
- Identificar las necesidades de atención en salud que la ciudadana y su sistema familiar requieren.
- Definir acciones articuladas para movilizar la gestión y atención de servicios que las mujeres o sus personas a cargo, requieran a cargo del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)
- Detectar e informar barreras de acceso a los servicios en salud, novedades en cuanto al estado de aseguramiento que se hayan observado durante el tiempo de permanencia y que requieran seguimiento o articulación entre las áreas de atención para su gestión en el Sistema General de

Seguridad Social en Salud (SGSSS), a través de los diferentes actores del mismo.

- Fortalecer la autonomía y agencia de las mujeres acogidas frente a la gestión de los servicios de salud física y mental, bajo el principio de corresponsabilidad que implica la responsabilidad compartida entre las profesionales que brindan la atención y las ciudadanas, en vía de adelantar todas las acciones necesarias para restablecer y garantizar su derecho al goce pleno de la salud.

Orientaciones específicas

a. Aseguramiento en salud/ Portabilidad

Acción	Área responsable	Evidencia de gestión
Al iniciar el proceso de ingreso se verificará el estado de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), a través del portal SAT (Sistema de Afiliación Transaccional)[4] y/o de otros disponibles y autorizados por la entidad competente, en este caso se debe crear el usuario de la ciudadana cuando se cuenta con información de los documentos requeridos. Cuando la mujer no cuenta con los documentos requeridos para crear el usuario en el SAT, la consulta se hará en el ADRES. Adicionalmente, se debe hacer verificación en el portal de cada EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud), igualmente, mediante creación de usuario cuando la ciudadana no lo tenga.	Orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud	Valoración inicial Soporte de consulta en SAT, EAPB y/o ADRES.
En la valoración inicial sociofamiliar, se verificará el estado de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), a través del portal ADRES.	Trabajo Social	Valoración inicial, Soporte de consulta en ADRES.
Cuando se identifiquen novedades en el estado de aseguramiento en salud (actualización de datos, portabilidad, traslado, afiliación o desafiliación, cambio de punto de atención, unificación o separación del núcleo familiar), se brindará orientación y acompañamiento sobre la gestión a adelantar, considerando también la etapa del proceso en la cual se encuentra la mujer (ingreso, permanencia, preparación para el egreso o seguimiento posegreso).	Orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud y Trabajo Social	Registro de Intervención individual en el Sistema de Información Misional Soporte físico emitido por la entidad ante la que se realice el trámite (en los casos que aplica).
En los casos en los cuales, pese a las acciones adelantadas las barreras persisten o no se resuelven las novedades de aseguramiento o solicitud de portabilidad, desde el área jurídica se debe apoyar brindando orientación y acompañamiento a las mujeres que requieran interponer recursos jurídicos (PQR, derechos de petición, tutela, entre otros) para su resolución y garantía del derecho a la salud.	Jurídica[5]	Documento jurídico Proyectado. Registro de seguimiento en el Sistema de Información Misional.

Cuando no se logre garantizar el aseguramiento en salud a través de las acciones interdisciplinarias o recursos jurídicos, la Coordinadora Técnica informará esta novedad al correo casasrefugio@sdmujer.gov.co	Coordinadora Técnica	Correo electrónico.
En los casos donde sea necesario la gestión de comunicaciones por parte del equipo de apoyo a la supervisión, la Coordinadora Técnica lo solicitará vía correo electrónico enviando la comunicación proyectada al casasrefugio@sdmujer.gov.co	Coordinadora Técnica	Correo electrónico Proyección de la comunicación a enviar.
Las certificaciones de afiliación las expide la EPS o entidad de aseguramiento a la que esté vinculada la persona en el momento del ingreso, por lo tanto, de acuerdo a la gestión que se requiera (educación, empleabilidad, servicios sociales, entre otros), la consecución de esta será apoyada por la profesional del área que lo necesita para el proceso de atención en específico. Igualmente aplica para las solicitudes de certificaciones de acogida en Casas Refugio.	De acuerdo al área que la requiere	Registro de seguimiento en el Sistema de Información Misional.

Prestación de servicios en salud

Acción	Área responsable	Evidencia de gestión
Cuando se identifiquen barreras de acceso en la prestación de servicios en salud (fórmulas vencidas, oportunidad de agendamiento, no entrega de medicamentos ni de procedimientos o atenciones incluidos en el Plan Individual Beneficios (PIB), se brindará asesoría y acompañamiento de acuerdo a la necesidad del caso y la ruta a seguir, considerando también la etapa del proceso en la cual se encuentra la mujer (ingreso, permanencia, preparación para el egreso o seguimiento posegreso).	Orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud	Registro de seguimiento en el Sistema de Información Misional.
En los casos en los cuales, pese a las acciones adelantadas las barreras persisten en la prestación de servicios, desde el área jurídica se debe apoyar brindando orientación y acompañamiento a las mujeres que requieran interponer acciones legales (PQR, derechos de petición, tutela, entre otros) para su resolución y garantía del derecho a la salud.	Jurídica	Documento jurídico proyectado. Registro de seguimiento en el Sistema de Información Misional
En el servicio de hospitalización, se hará articulación con la oficina de trabajo social de la entidad de salud, con el fin de informar sobre la acogida de la mujer en Casas Refugio o de su persona a cargo[6], comunicar las redes de apoyo seguras y la medida de protección. Asimismo, se hará la gestión para la exoneración del pago de cuotas moderadoras y copagos.	Trabajo Social[7]	Registro de intervención individual en el Sistema de Información Misional.

Realizar gestión de exoneración de pagos por otros servicios diferentes a hospitalización (citas médicas generales, citas por especialistas, reclamación de medicamentos, citas prioritarias, exámenes de laboratorio, entre otros)[8].	Orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud	Registro de seguimiento en el Sistema de Información Misional.
En los casos de hospitalización prolongada, complejidad de la atención que requiere la ciudadana o sus personas a cargo, se establecerá articulación con el personal médico para contar con información sobre la evolución de la persona hospitalizada.	Orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud	Registro de seguimiento hospitalario en el Sistema de Información Misional.
Informar a la Comisaría de Familia competente, cuando la mujer deba ser hospitalizada por más de tres (3) días hábiles por cualquier alteración en su salud física y/o mental con copia al correo de casasrefugio@sdmujer.gov.co. En esta comunicación también se debe informar respecto a los hijos, hijas o personas a cargo dependientes del rol de cuidado de la mujer que se encuentran acogidos(as) en Casa Refugio, con el fin de alertar sobre las posibles acciones que deban tomarse en el marco de la garantía de sus derechos. Adicionalmente, cuando los niños, niñas o adolescentes acogidos en Casas Refugio sean hospitalizados y se identifique alguna alerta relacionada con posibles visitas por parte del presunto agresor al centro de salud, además de generar las alertas correspondientes ante el personal del centro de salud, el equipo de la Casa Refugio debe poner en conocimiento de la Comisaría de Familia competente la situación identificada.		Correo electrónico.
Informar a la Comisaría de Familia correspondiente cuando un hijo, hija o persona a cargo (menor de edad) de la mujer, es hospitalizado(a) y se autoriza visitas al progenitor (presunto agresor).	Orientación y asesoría en servicios de Salud proyectará la información del estado de salud de la mujer y Jurídica revisará y enviará el correo de comunicación en articulación con la Coordinadora Técnica.	Correo electrónico.

- **Barreras de acceso que pueden identificarse en la acogida de las mujeres y sus personas a cargo:**

- **Barreras geográficas**

Se definen como la imposibilidad de acercar los servicios por un problema geográfico o distancias en kilómetros.

- **Barreras económicas**

Se definen como la imposibilidad de acceso por motivos de falta de dinero, tanto para el transporte como otro acceso, y se incluye el tema de mora de pagos previo a la acogida.

- **Barreras administrativas**

Se definen como la dificultad que impone la organización misma de los servicios, por ejemplo, los horarios de atención o los turnos, no acceso a la autorización, inexistencia de un punto de atención, etc. En este tema se incluyen estos motivos más comunes en las Casas Refugio:

- Desafiliación
- No cuenta con SISBEN IV
- No tener documentos de identidad
- Estatus migratorio irregular dentro del país.
- No contar con aseguramiento

En estos casos se deben socializar la situación de la ciudadana o sus personas a cargo en los espacios de estudios de casos y definir conjuntamente las acciones necesarias para movilizar el acceso o la prestación de los servicios que se requieren.

- **Diligenciamiento de la Encuesta Sisbén IV**

Para presentar la solicitud es necesario cumplir con las siguientes condiciones: no habitar en lugares especiales de alojamiento tales como: albergues, instituciones de protección, incluida la Estrategia Casas Refugio. Por otra parte, la encuesta Sisbén también puede ser solicitada por personas extranjeras ante la oficina Sisbén del municipio en el cual reside la persona.

Una vez realizado el registro en la base de datos, esta genera el grupo de clasificación de las personas, el cual obedece a las condiciones de vida e ingresos del hogar.

Igualmente, considerando los ajustes que se vayan haciendo al proceso para solicitud de la encuesta del Sisbén, es necesario brindar orientación a las mujeres acogidas en las Casas Refugio sobre el proceso de solicitud de aplicación de la encuesta a través del sitio web del Sisbén dispuesto para realizar este trámite o de manera presencial a través de los Súper CADE de la ciudad de Bogotá, para lo cual podrán apoyarse en las siguientes indicaciones:

- **Orientaciones para solicitud de encuesta Sisbén:**

Esta acción estará a cargo principalmente del área de trabajo social, no obstante, en los casos en que la profesional del área no se encuentre en la Casa Refugio y deba brindarse la orientación, otra profesional o la Coordinadora Técnica podrán apoyar.
Si la solicitud de la aplicación de la encuesta es por primera vez, se debe recordar que esta solicitud la debe hacer un residente del hogar, mayor de 18 años, presentando su cédula de ciudadanía.

La aplicación de la encuesta NO TIENE COSTO. De acuerdo con la programación que tenga el municipio o ciudad, el encuestador aplicará la encuesta.

Recordar a las ciudadanas que la información que es suministrada y queda registrada, se aporta bajo gravedad de juramento y será utilizada para definir el grupo de clasificación.

Es importante que la Coordinadora Técnica organice un espacio de fortalecimiento técnico con apoyo de las profesionales de Orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud y trabajo social, en el cual socialicen los principales aspectos de la versión actualizada/vigente del Sisbén y se familiaricen con la plataforma (https://www.sisben.gov.co/Paginas/que-es-sisben.aspx) para que todas las profesionales del equipo interdisciplinario cuenten con la información y puedan brindar orientación a las mujeres que lo requieran.
Las mujeres acogidas en las Casas Refugio podrán hacer el proceso de solicitud de manera virtual, para lo cual se facilitará un computador con conexión a internet y se orientará para ingresar al link https://portalciudadano.sisben.gov.co/ en el cual se deben seguir las indicaciones para el trámite que se requiera, resaltando el acompañamiento que pueden necesitar algunas mujeres que no comprendan los pasos a seguir en la plataforma digital del Sisbén.

Las orientaciones podrán brindarse en cualquier etapa del proceso en la cual se encuentra la mujer (ingreso, permanencia, preparación para el egreso o seguimiento posegreso).

Igualmente, es importante sensibilizar a las ciudadanas en cuanto a la actualización de datos al ingreso periódicamente, más aún si hay cambios en los datos de contacto, residencia, tipo y número de documento, fecha de nacimientos y fallecimientos entre otros. Esto garantiza la asignación de la IPS más cercana al lugar de residencia y promueve la disminución de barreras de acceso en la prestación de los servicios de salud. Además de hacer al ingreso el proceso de actualización de datos, es importante revisar periódicamente y previo al egreso de la mujer y su sistema familiar.

- **Otras especificaciones para el trámite de portabilidad y traslados:**

La portabilidad, es la garantía que las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), les brinda a sus afiliados(as) para garantizar la accesibilidad a los servicios de salud mediante una Institución Prestadora de Servicios (en adelante IPS) en cualquier municipio del territorio nacional, cuando se requiera un cambio de municipio o ciudad de residencia por razones de estudio, laborales, salud o de otra índole. Los afiliados deberán informar la novedad de traslado en un punto de atención de su EAPB en el nuevo lugar de ubicación, con el fin de que se les garantice el acceso a los servicios básicos de salud en su nuevo lugar de residencia.

La portabilidad aplica cuando una persona afiliada y/o núcleo familiar cambie su sitio de residencia de manera ocasional: Cuando el periodo de traslado de ciudad o municipio donde habitualmente recibe servicios no es mayor a un (1) mes. En este caso, los beneficiarios podrán recibir atención de urgencias en cualquier hospital o clínica, así la EAPB no tenga convenio con ellos. La portabilidad temporal aplica cuando: el traslado de lugar de residencia se contempla por un periodo superior a un (1) mes e inferior a doce meses (12), por lo tanto, se debe asignar una IPS para la prestación de todos los servicios de salud.

El trámite de portabilidad se rige a partir del Decreto 1683 de 2013 del 03 de noviembre del 2013, que a su vez fue incorporado en el Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social., que rige desde el 06 de mayo de 2016.

Considerando el tiempo que requiere la gestión de portabilidad, es necesario que desde el área de trabajo social se informe a la ciudadana sobre las acciones a realizar y la temporalidad aproximada del proceso. En

la valoración inicial sociofamiliar se identifica el estado de afiliación al SGSSS y la necesidad de gestionar la portabilidad, lo cual, también se podrá consultar en los seguimientos que realicen las profesionales de trabajo social.

Para realizar trámites de portabilidad o traslados, es necesario contar con la voluntariedad de la ciudadana, lo cual debe quedar registrado en una acción de seguimiento en el Sistema de Información Misional.

En caso de que la ciudadana no manifieste su voluntad para realizar el trámite de portabilidad o traslado, la profesional de trabajo social u Orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud que identifique la situación, debe registrar un seguimiento en el Simisional, en el cual se describa que la mujer ha sido informada sobre las barreras de acceso a los servicios que pueden presentarse al no contar con asignación de IPS en Bogotá y no solicitar la portabilidad.
Posteriormente, en el primer seguimiento realizado al mes del ingreso de la mujer, se indagará sobre el proceso de portabilidad, si la mujer indica nuevamente que no desea solicitar la portabilidad, se le informará que en el momento que decida hacerlo, el área de trabajo social le indicará la gestión a realizar. Igualmente, en el seguimiento registrado en el Simisional, además de la información aportada por la mujer, nuevamente se debe hacer sensibilización frente a las consecuencias de no contar con punto de atención en salud en Bogotá, sensibilizando que en el caso de niños, niñas y adolescentes se debe garantizar el derecho a la salud.

Asimismo, se le debe orientar que en caso de presentar signos o síntomas de salud la mujer o sus personas a cargo, el personal de la Casa Refugio debe activar rutas de atención y trasladar al servicio de urgencia, cuando sea necesario. En este caso, la ciudadana deberá asumir el pago de medicamentos que le sean formulados, entre otros pagos que se deriven de la atención en salud mientras la portabilidad no se haya realizado por falta de la voluntariedad de la ciudadana.

De igual manera, cuando la mujer no haya tramitado la portabilidad y requiera atención de urgencias y se le prescriban medicamentos a ella o sus personas a cargo, desde el área de orientación en servicios de salud a través de la Coordinadora Técnica de la Casa Refugio, informará a la referente de apoyo a la supervisión, con la cual se revisará la situación particular y se acordará la gestión a realizar, señalando que el rubro "*Bolsa para atender emergencias*" establecido en el Anexo Técnico, debe ser utilizado cuando se hayan agotado los recursos necesarios y no se logre la entrega del medicamento no cubierto y se requiera con prioridad para mejorar o evitar que se agudice el estado de salud de la persona afectada, garantizando el derecho a la salud en corresponsabilidad con las ciudadanas.

Cuando se identifique demora en el trámite de portabilidad por parte de las EAPB, en primera instancia, se debe acudir al área de Atención al Ciudadano (Peticiones, Quejas y Reclamos) o a la Defensoría del Usuario o Servicio al Cliente de la respectiva EAPB y exponer la novedad y dificultades en el trámite. También se puede acudir a la Superintendencia Nacional de Salud, entidad encargada de la inspección, vigilancia y control de la prestación de servicios de salud o ante la Secretaría de Salud territorial correspondiente cuando se trate de EAPB de cualquier régimen, de no recibir respuesta a la solicitud, se debe brindar orientación y asesoría sobre los recursos jurídicos que podrá interponer la ciudadana.

En la etapa de preparación para el egreso, si la mujer presenta la carta de egreso de manera anticipada, se podrá brindar orientación sobre el trámite de portabilidad cuando proyecte trasladarse a un lugar de residencia fuera de Bogotá, si se debe gestionar una portabilidad ocasional o temporal, destacando que es un trámite necesario para que se le garantice la prestación de servicios de urgencias, ambulatorios u hospitalarios de cualquier nivel de complejidad en el nuevo lugar de residencia.

- **Orientaciones para la gestión de aseguramiento y prestación de servicios en salud para mujeres y sistemas familiares afiliados a Capital Salud.**

Aseguramiento
En casos de desafiliación por trámites administrativos como no tener encuesta SISBEN, por no tener datos actualizados, entre otros; la Coordinación Técnica debe reportar el caso y datos de la ciudadana a la referente de apoyo a la supervisión técnica del área de Orientación, gestión y seguimiento de servicios en salud, vía correo electrónico, con copia al correo casasrefugio@sdmujer.gov.co.
Posteriormente, la referente de apoyo a la supervisión establecerá articulación con el enlace de Capital Salud para solicitar apoyo en la gestión, trámite que podrá tomar alrededor de diez (10) días.
Cuando la gestión corresponda a novedades de la conformación del grupo familiar (unificaciones, separaciones), el trámite se debe realizar directamente en el Punto de Atención al Usuario-PAU de la calle 73 ubicado en la Carrera 30 No 73 – 26, los días martes y miércoles, punto y horarios facilitados por el enlace de Capital Salud parta la gestión de trámites de ciudadanas acogidas en la Estrategia Casas Refugio.

Prestación de servicios de salud
Para solicitar autorizaciones de cualquier servicio de salud se debe radicar los martes y jueves en el horario de 6:00 a.m. a 3:00 p.m. en los PAU del Tunal (Carrera 25A # 48 – 12 Sur), La Misericordia (Avenida Caracas # 1 C – 46) y Calle 73 (Carrera 30 No 73 - 26), referenciados para la atención de la población acogida en las Casas Refugio.

Para solicitud de medicamentos de igual forma se asignará por el chat un turno para la respectiva entrega que será asignado por el auxiliar del PAU al cual se acuda.

En aquellos casos en los cuales, pese a la gestión del equipo de la Casa Refugio se presenten dificultades o debido a las necesidades de salud de la mujer o sus personas a cargo se debe agilizar el trámite, la Coordinadora Técnica informará vía correo electrónico a la referente de apoyo a la supervisión del área de Orientación y asesoría en servicios de Salud, quien será la encargada de establecer articulación con el/la enlace de Capital Salud.

Es importante mencionar que los trámites a realizar en los PAU deben tener acompañamiento de las profesionales de la Casa Refugio y no directamente por la mujer, con el fin de evitar situaciones que afecten la articulación establecida con la referente de Capital Salud; en caso de que la mujer manifieste que hará la gestión personalmente, se recomienda no brindar datos personales del enlace. Asimismo, recomendarles a las ciudadanas que el apoyo ofrecido aplica solo para las mujeres acogidas en las Casas Refugio y no para sus redes de apoyo sociales y/o familiares, lo anterior, nuevamente con el fin de evitar situaciones que dificulten la articulación con Capital Salud.
En cuanto a la gestión de solicitudes de ciudadanas acogidas en el modelo intermedio, la profesional del área de Trabajo Social brindará orientación a las mujeres acogidas y gestionará las necesidades de atención con la referente de Capital Salud, sin ser necesario remitir a las mujeres a los PAU.

En todos los casos, se debe registrar seguimientos en el Sistema de Información Misional, como soporte de la gestión realizada.

ANEXO 19. ORIENTACIONES PARA EL ABORDAJE DEL FALLECIMIENTO DE PERSONAS ACOGIDAS EN LA ESTRATEGIA CASAS REFUGIO.

1. Objetivo

Establecer orientaciones institucionales para la gestión, orientación, activación de rutas interinstitucionales y seguimiento de las actuaciones a desarrollar ante el fallecimiento de una mujer o de un integrante del sistema familiar acogido en la Estrategia Casas Refugio, con el propósito de orientar una ruta de acción adecuada frente a esta situación, garantizando el respeto por la dignidad humana y la articulación con las entidades competentes.

2. Alcance y naturaleza del Anexo

Las Casas Refugio no constituyen servicios de salud ni cuentan con habilitación sanitaria. En consecuencia, el presente Anexo tiene carácter orientador, y no implica prestación de servicios de salud, actos médicos, diagnósticos, tratamientos, certificaciones ni atención prehospitalaria.

Las actuaciones aquí descritas se limitan a la gestión institucional, orientación, activación de rutas intersectoriales, acompañamiento psicosocial y seguimiento, en el marco de las competencias propias de la Estrategia Casas Refugio.

3. Marco conceptual y definiciones

Para efectos del presente Anexo, se adoptan las siguientes definiciones, con base en la normativa y lineamientos técnicos vigentes:

- Defunción no fetal: Cese permanente de todo signo de vida ocurrido después del nacimiento, correspondiente a la vida extrauterina, excluyendo las defunciones fetales (Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, 2022).
- Muerte natural: Aquella que ocurre como resultado de un proceso patológico, enfermedad o deterioro progresivo del organismo por envejecimiento, sin intervención de causa externa (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021).
- Muerte no natural: Aquella ocasionada por una causa externa, ya sea homicida, suicida, accidental o violenta por determinar, cuya investigación corresponde a las autoridades judiciales competentes (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021).
- Muerte indeterminada: Situación en la cual, posterior a los estudios forenses e investigación judicial, no es posible establecer la causa o las circunstancias del fallecimiento (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021).
- Cadáver: Cuerpo humano sin vida, cuyo deceso debe ser certificado por personal de salud competente, previo a su disposición final (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021).
- Atención postmortem: Conjunto de actuaciones posteriores al fallecimiento relacionadas con la certificación, entrega y disposición final del cuerpo, las cuales son responsabilidad de las entidades de salud, autoridades administrativas o judiciales y servicios funerarios (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021).

- Material contaminado: Material o elemento que ha estado en contacto con microorganismos o fluidos corporales y puede constituir un riesgo biológico (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021).
- Duelo: Reacción natural ante la pérdida de una persona, objeto o evento significativo; o, también, la reacción emocional y de comportamiento en forma de sufrimiento y aflicción cuando un vínculo afectivo se rompe. Incluye componentes psicológicos, físicos y sociales, con una intensidad y duración proporcionales a la dimensión y significado de la pérdida. El duelo no constituye una patología en sí misma y requiere acompañamiento psicosocial respetuoso del ritmo y las características de cada persona (Gómez-Sancho, 2004).

4. **Principios orientadores de actuación**

Las actuaciones frente a un fallecimiento en Casas Refugio se rigen por los siguientes principios:

- No prestación de servicios de salud.
- Activación oportuna de rutas institucionales.
- No manipulación del cadáver una vez confirmado el fallecimiento.
- Enfoque humanitario, diferencial y de derechos.
- Respeto por las creencias culturales, religiosas y espirituales.

5. **Criterios generales de actuación institucional**

Frente a un evento de fallecimiento en Casas Refugio, el equipo institucional deberá considerar los siguientes criterios generales:

- Actuar con calma, respeto y diligencia, priorizando la protección de la dignidad humana.
- Activar de manera inmediata las rutas institucionales y de emergencia correspondientes.
- Garantizar una comunicación oportuna, cuidadosa y respetuosa con la red de apoyo familiar de la persona fallecida, de acuerdo con la información disponible y las orientaciones de las autoridades competentes.
- Contar con directorios actualizados de entidades de atención de emergencias y redes de apoyo institucionales, a fin de facilitar la articulación intersectorial.
- Evitar la difusión de información no confirmada o no autorizada sobre las circunstancias del fallecimiento.

6. **Actuación inicial ante evento crítico de salud**

Cuando una persona acogida se encuentre inconsciente, no responda a estímulos o se presuma un evento grave de salud, el personal de la Casa Refugio deberá:

1. Activar de manera inmediata la Línea de Emergencias 123.
2. Suministrar información clara y suficiente al operador.
3. Seguir estrictamente las instrucciones impartidas por la línea de emergencias.

4. En el marco del deber de auxilio y de acuerdo con las capacidades y formación previa del personal, realizar maniobras básicas de apoyo vital, únicamente mientras llega el servicio de emergencias, sin que ello constituya prestación de servicios de salud ni acto médico.

La determinación del fallecimiento, la certificación de la causa de muerte y cualquier intervención clínica corresponden exclusivamente al personal de salud competente.

7. **Fallecimiento en Casa Refugio**

Se entenderá que ocurre un fallecimiento en Casa Refugio cuando, una vez activadas las rutas de emergencia y valorada la situación por personal de salud competente, se confirma la muerte de una persona acogida.

Confirmado el fallecimiento, el personal de la Casa Refugio deberá abstenerse de cualquier manipulación del cuerpo y proceder conforme a las orientaciones aquí establecidas.

8. **Tabla orientadora de acciones institucionales ante fallecimiento**

La siguiente tabla describe de manera orientadora las acciones de gestión, orientación, articulación interinstitucional y seguimiento que puede adelantar el equipo de Casas Refugio ante un fallecimiento, sin que ello implique prestación de servicios de salud, certificación médica, diagnóstico ni sustitución de las competencias de las entidades del sector salud, judiciales o administrativas.

Momento / Acción orientadora	Área responsable	Evidencia institucional
Activar de manera inmediata la Línea de Emergencias 123, una vez se presuma o confirme el evento por autoridad competente	Área de Gestión, Orientación y Seguimiento de Servicios en Salud / Coordinación Técnica	Registro de llamada en el Sistema de Información Misional
Gestionar la articulación con la EPS a la que se encuentre afiliada la persona fallecida o, en ausencia de esta, con la Secretaría Distrital de Salud	Área de Gestión, Orientación y Seguimiento de Servicios en Salud	Registro de gestión interinstitucional
Orientar a la familia o red de apoyo sobre los trámites posteriores al fallecimiento, de acuerdo con la información suministrada por las entidades competentes	Trabajo Social	Registro de orientación brindada
Comunicar el evento de fallecimiento a la red de apoyo familiar reportada por la mujer acogida	Equipo interdisciplinario	Registro de comunicación en el Sistema de Información Misional
Brindar acompañamiento psicosocial a la mujer y/o integrantes del sistema familiar, considerando el proceso de duelo	Psicología	Registro de atención psicosocial
Elaborar un informe institucional descriptivo del evento, con base en la información disponible y las actuaciones adelantadas	Coordinación Técnica	Informe del evento

Orientar sobre el registro de la defunción, términos y requisitos legales vigentes, sin asumir el trámite	Área Jurídica	Registro de orientación jurídica
Informar a la autoridad administrativa competente cuando se identifique ausencia de representante legal de niñas, niños o adolescentes	Equipo interdisciplinario	Correo electrónico / soporte
Facilitar prácticas religiosas o espirituales solicitadas, siempre que no afecten la integridad de las personas acogidas	Equipo interdisciplinario	Registro de acompañamiento
Coordinar la limpieza y desinfección del espacio donde ocurrió el fallecimiento, una vez retirado el cuerpo por la entidad competente	Coordinación Técnica	Registro de acciones realizadas

Nota: En ningún caso el personal de Casas Refugio deberá manipular el cuerpo de la persona fallecida. Las actuaciones relacionadas con la certificación de la defunción, determinación de la causa de muerte, levantamiento del cadáver, licencias sanitarias y disposición final corresponden exclusivamente a las entidades competentes del sector salud, judicial y funerario.

9. **Acciones por áreas**

Área de Gestión, Orientación y Seguimiento de Servicios en Salud (en articulación con la Coordinación Técnica)

- Activar las rutas institucionales correspondientes (Línea 123, EPS, Secretaría Distrital de Salud).
- Gestionar la articulación interinstitucional requerida.
- Realizar el reporte del evento en el Sistema de Información Misional.
- Elaborar informe descriptivo del evento, con base en la información disponible.
-

Trabajo Social

- Orientar a la mujer y/o red de apoyo familiar sobre los trámites y gestiones funerarias.
- Gestionar la articulación con apoyos funerarios institucionales cuando aplique.
- Registrar las actuaciones realizadas en el Sistema de Información Misional.
-

Psicología

- Brindar acompañamiento emocional individual y/o colectivo.
- Facilitar espacios de expresión emocional y afrontamiento, teniendo en cuenta el proceso de duelo.
- Registrar las actuaciones realizadas en el Sistema de Información Misional.
-

Área Jurídica

- Orientar sobre el registro de la defunción, términos y requisitos legales vigentes.

- Brindar orientación jurídica frente a barreras de acceso a servicios sociales o de salud.
- Registrar las actuaciones realizadas en el Sistema de Información Misional.
-

Equipo Interdisciplinario

- Comunicar el evento a la red de apoyo familiar reportada.
- Informar a autoridades administrativas competentes cuando exista ausencia de representante legal de niñas, niños o adolescentes.
- Facilitar prácticas religiosas o espirituales, cuando así se solicite, siempre que no afecten la integridad de las personas acogidas.

10. **Bioseguridad, limpieza y desinfección**

Las Casas Refugio aplicarán precauciones estándar propias de un contexto comunitario y no asistencial, conforme a las orientaciones del Ministerio de Salud y Protección Social y de la autoridad sanitaria territorial.

Estas incluyen:

- Higiene de manos y uso de guantes desechables.
- Uso de protección adicional cuando exista riesgo de contacto con fluidos corporales.
- Limpieza y desinfección de las áreas con productos de uso doméstico, siguiendo las instrucciones del fabricante.
- Disposición de residuos conforme al plan de gestión de residuos institucional.
-

Las acciones de limpieza y desinfección se realizarán únicamente después del retiro del cuerpo por la entidad competente.

11. **Consideraciones finales**
12.

El presente Anexo no sustituye las competencias de las entidades del sector salud, judiciales o administrativas, ni genera obligaciones de prestación de servicios de salud para las Casas Refugio. Su finalidad es orientar una actuación institucional articulada, respetuosa y jurídicamente adecuada frente a situaciones de fallecimiento.

Bibliografía

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. (2022). *Defunciones en Colombia*.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). *Orientaciones para el manejo, traslado y disposición final de cadáveres*.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2024–2025). *Proyecto de resolución por la cual se reglamenta el manejo y gestión integral del cadáver humano*.
- Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española – "Muerte"*.
- Gómez-Sancho, M. (2004). *La pérdida de un ser querido, el duelo y el luto*. Madrid: Arán Ediciones.

- Congreso de la República de Colombia. (1970). *Decreto 1260 de 1970 – Registro del Estado Civil de las Personas*.
- Registraduría Nacional del Estado Civil. *Circular Única de Registro Civil e Identificación (versión vigente)*.
- Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. (2022). *Protocolo para el traslado de personas fallecidas en Bogotá*.
- Secretaría Distrital de la Mujer. (2022). *Estrategia Casas Refugio – Acogida y protección gratuita*.

ANEXO 20. ORIENTACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA AUTONOMÍA ECONÓMICA DE LAS MUJERES ACOGIDAS EN CASAS REFUGIO

Introducción

La autonomía económica es una de las dimensiones de la autonomía de las mujeres, que es identificada por la CEPAL para América Latina, como un factor estratégico para la superación de violencias y la discriminación que viven las mujeres. Desde su desarrollo conceptual, "la autonomía económica se refiere a la capacidad de las mujeres de acceder, generar y controlar ingresos propios, activos y recursos productivos, financieros y tecnológicos, así como el tiempo y la propiedad" (CEPAL, s.a.). Además, contempla en su análisis, el reconocimiento de las desigualdades históricas y estructurales que atraviesan la vida de las mujeres, que son producto de la división sexual del trabajo y generan un mayor deterioro y precarización de sus formas de vida, ya que no solo imponen la sobrecarga de trabajo generado por las labores de cuidado no remuneradas, sino que siguen perpetuando que las mujeres aún no tengan un acceso igualitario al mercado laboral (SISMA 2022, Mujer, p.3).

Esto permite evidenciar que, el trabajo de fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. El abordaje de esta dimensión del desarrollo de las mujeres no hace referencia exclusiva a que las mujeres obtengan ganancias o dinero por el desarrollo de una actividad productiva, sino que, debe apuntar a que la independencia económica de las mujeres logre transformar los escenarios y relaciones en las que históricamente estaban subordinadas, por lo que no bastará con la incursión de las mujeres en los mercados, sino que tendrá que propender por la eliminación de violencias que obstruyen la autonomía plena de las mujeres.

2. La autonomía económica de las mujeres implica renegociar las prácticas y formas de relacionamiento intrafamiliar y social, para lo que es indispensable redistribuir las actividades de cuidado no remuneradas, reconocer que las labores cotidianas de cuidado han sido predominantemente adjudicadas a las mujeres y niñas; visibilizar las dobles o triples jornadas que conlleva la realización de tareas productivas, reproductivas y comunitarias, y el valor simbólico y material del trabajo de cuidado (SISMA Mujer, 2022, p. 7).

Dicho esto, es importante considerar que, la autonomía económica solo "(…) ocurre de manera real y efectiva cuando las mujeres pueden ejercer su derecho a: "Controlar y beneficiarse de los recursos, bienes e ingresos, disponer de su propio tiempo, cuando tienen la capacidad de gestionar los riesgos y de mejorar su situación económica y su bienestar" (OXFAM, 2017, cp. SISMA Mujer, 2022, p. 6), así como, cuando se les permite tener acceso a herramientas y mecanismos para comprender la violencia basada en género y poder así irrumpir en los ciclos de violencia" (SISMA Mujer, 2022, p.6).

Líneas de acción para el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres acogidas en Casas Refugio

En aras de potenciar las oportunidades para la satisfacción de las necesidades y la garantía de los derechos de las mujeres y su sistema familiar, se busca promover su autonomía económica, entendida "como la posibilidad de obtener ingresos y recursos propios, así como de decidir su uso" (CONPES 14 de 2020). Por

lo tanto, desde esta mirada y acorde con la misionalidad de la Secretaría Distrital de la Mujer, el proceso de atención en Casas Refugio busca contrarrestar la feminización de la pobreza y transformar los ciclos de precarización, subordinación y subvaloración de las mujeres dentro de la sociedad, por medio de la gestión de condiciones que trasciendan en el tiempo y que deriven en la independencia económica, la mejora de la calidad de vida y la potenciación de las posibilidades de aprovechamiento de los diversos recursos con los que cuentan las mujeres.

Así, en la Estrategia de Casas Refugio la autonomía económica no solo pretende promover la búsqueda de opciones laborales dignas que le permita a las mujeres contar con ingresos para cubrir necesidades básicas, es decir que, el alcance no se limita a que las mujeres busquen una compensación monetaria y/o desarrollo de una actividad productiva, sino también, busca que durante la permanencia de las mujeres y su corresponsabilidad, reciban orientación que permita comprender las diferencias y desigualdades respecto a la participación de las mujeres en la economía como resultado de relaciones de género asimétricas, así como, fomentar la toma de decisiones financieras autónomas sin depender de otras personas, proyectarse respecto a un futuro económico estable y sostenible, que le permita la superación de situaciones de vulnerabilidad social, dependencia y agudización de violencias, especialmente la económica, mediante tres (3) líneas de acción: 1.) **Fomento de la empleabilidad, 2.) Cualificación y Formación en educación financiera y 3.) Fomento de los emprendimientos**.

De acuerdo con lo anterior, se presentan a continuación los procesos de las tres (3) líneas de acción para fortalecer la autonomía económica de las mujeres acogidas en las Casas Refugio, las cuales consideran los aportes de cada área integrante de la modalidad de atención y articula acciones de la Estrategia para la Autonomía Económica de las Mujeres de la Secretaría Distrital de la Mujer.

Gráfica No. 1. Líneas de acción para el fortalecimiento de la autonómica económica en articulación con la Estrategia de Autonomía Económica para las Mujeres de la Secretaría Distrital de la Mujer.



1. Fomento de la empleabilidad.

En este sentido, en el marco de la modalidad integral de Casas Refugio y desde el liderazgo del área de trabajo social, se realizan las siguientes acciones a nivel individual y/o colectivo considerando las necesidades y características de las mujeres, así como, el Plan de Acción:

1.1. *Fortalecimiento de perfil ocupacional:*

A partir de los aspectos explorados en la valoración inicial y en la permanencia de las mujeres, el área de trabajo social hace la identificación del perfil socio- ocupacional teniendo en cuenta las expectativas de las mujeres, sus experiencias previas y las áreas de desempeño laboral que son de su interés; brinda orientación para la elaboración de hoja de vida, acompaña en la reconstrucción de la historia laboral y apoya las gestiones para la consecución de los soportes de las experiencias laborales previas de las mujeres. Asimismo, el área de pedagogía apoya a las mujeres para la consecución de los soportes de los procesos formativos que sustentan su perfil ocupacional y las orienta frente al apoyo temporal en el cuidado de niños, niñas y adolescentes que se podrá ofrecer de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de Corresponsabilidad suscrito al ingreso (cuando aplique), igualmente, se orienta para la activación de redes de cuidado para sus hijos(as) u otras personas a cargo que también se encuentren acogidas.

Además, con el área de pedagogía también se articulan oportunidades de formación para el trabajo, con el fin de ampliar la experiencia y conocimientos de las mujeres y de mejorar las oportunidades para vinculación laboral o el desarrollo de emprendimientos.

Adicional a las acciones que realicen las profesionales de la Casa refugio, el área de trabajo social podrá articular con referentas técnicas de la Estrategia institucional para el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres, consultando la oferta de espacios individuales y/o colectivos en los cuales puedan participar las mujeres acogidas en Casas Refugio que complementen la gestión adelantada y el desarrollo de habilidades frente al perfil ocupacional.

1.2. *Consulta y postulación a vacantes:*

Luego de identificar y definir el perfil ocupacional, el área de trabajo social orienta a las mujeres sobre la búsqueda de vacantes u ofertas de trabajo en las cuales puede presentar hojas de vida en convocatorias presenciales y/o virtuales, a través de bolsas de empleo públicas y/o privadas, consulta de sitios web oficiales o en portales enfocados en la publicación de vacantes de diferentes empresas privadas, considerando las vacantes que pueden interesar y/o son acordes con el perfil de mujeres acogidas.

Adicional a la gestión que realizan las profesionales en la Casa Refugio, la consulta y postulación también se puede realizar por medio de la *Estrategia de Emprendimiento y Empleabilidad de la Secretaría Distrital de la Mujer*; que, además de promover el acceso de las mujeres de la ciudad a procesos formativos para desarrollar capacidades socioemocionales, técnicas y digitales, ha establecido con algunos aliados(as) estratégicos(as) acuerdos sobre requisitos flexibles para la postulación a vacantes de las mujeres que hacen parte de las diferentes estrategias de atención, en relación con aspectos como el nivel de estudios y/o de experiencia laboral certificada. Así, se espera facilitar los procesos de selección y contribuir con la implementación de acciones afirmativas dirigidas a las mujeres víctimas de violencias basadas en género; no obstante, estas alianzas no determinan una intermediación ni garantiza la vinculación laboral por cuanto, no está dentro de las

competencias de la Secretaría Distrital de la Mujer y el proceso de selección laboral a través de estos aliados depende de la total autonomía y discrecionalidad de cada empleador(a), razón por la que es importante informar a las mujeres que, la postulación al proceso no siempre implica la contratación de las participantes.

En otras ocasiones, las mujeres acogidas también pueden brindar información de ofertas de trabajo que conocen de manera independiente o a través de redes de apoyo; en estos casos, desde el área de trabajo social se hará un seguimiento con el propósito de pedir ampliación de la oferta o de la información que se tenga, con el fin de poder realizar la verificación correspondiente y de ser posible, establecer contacto y articulación directa con la empresa o entidad responsable de la convocatoria en aras de explorar las garantías y/o condiciones de la vacante laboral.

Por otra parte, en articulación con la Estrategia de Autonomía Económica para las Mujeres de la entidad, se podrá gestionar la participación de las mujeres en eventos colectivos que faciliten la consulta y postulación a vacantes sin que esto garantice una vinculación laboral.

Por otra parte, en los casos en donde los procesos de selección no son exitosos por el perfil socio-ocupacional de las mujeres, el estatus migratorio, las condiciones de la vacante o algún otro factor, se dará continuidad a la búsqueda de otras opciones y se brinda acompañamiento en la exploración de alternativas informales y/o autónomas, que le permitan a las mujeres la generación de ingresos, la adquisición de experiencia, el fortalecimiento de su independencia económica, y la consolidación de redes y recursos que puedan aportar en la proyección de un egreso seguro.

1.3. *Acompañamiento a procesos de selección:*

Mediante la articulación entre las áreas de psicología y trabajo social, se brinda a las mujeres orientación y herramientas para la preparación de las entrevistas de selección y, en algunos casos, se hace acompañamiento a la presentación de la entrevista, con el fin de apoyar a las mujeres en su desplazamiento a algunos lugares que no conocen dentro de la ciudad.

En el marco de este proceso, las áreas involucradas realizan intervenciones enfocadas en el fortalecimiento de habilidades sociales, herramientas discursivas, ejercicios situacionales y/o juegos de roles, que le permitan a las mujeres el fortalecimiento de sus capacidades y la identificación de retos y oportunidades que pueden presentarse en cualquier proceso de selección para una vacante laboral.

1.4. *Acompañamiento para la vinculación laboral:*

En el marco de este proceso el área de trabajo social hace la verificación del tipo de vinculación laboral ofrecida y sus condiciones, horarios y punto de trabajo; además, brinda asesoría para la firma del contrato y la negociación de las condiciones de vinculación desde un enfoque de derechos, contando con el apoyo del área jurídica cuando se requiera algún tipo de orientación en particular.

Igualmente, en este proceso, las profesionales de trabajo social en articulación con la coordinación técnica u otras áreas cuando se considere necesario, realizan la sensibilización ante posibles riesgos y socializan con las mujeres algunas estrategias de autoprotección ante las condiciones generales de seguridad de la ciudad, haciendo también énfasis, en las situaciones asociadas a los hechos de violencia denunciados y a la medida de protección otorgada por la autoridad competente, para lo

cual, en algunas ocasiones, pueden contar con el apoyo del área jurídica, que conoce con mayor precisión las especificidades para el manejo del caso en este aspecto.

Por otra parte, en articulación con el área de pedagogía se revisa en cada caso particular, los acuerdos para el apoyo en el cuidado de las hijas e hijos de la ciudadana u otras personas a cargo con las cuales haya ingresado a la Casa Refugio, verificando que durante la etapa de ingreso haya sido firmado, aceptado y comprendido por parte de la ciudadana lo establecido en el *"Acuerdo de corresponsabilidad para el cuidado de niños, niñas y adolescentes en Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer",* haciendo las precisiones y aclaraciones que sean necesarias antes de iniciar la vinculación laboral.

Adicionalmente, en la formulación de los compromisos para el cuidado de las hijas e hijos de la ciudadana, se vincula a las demás áreas del modelo de atención relacionadas con las necesidades de cuidado del grupo familiar, como puede ser el caso de las áreas de orientación y gestión de servicios en salud y nutrición. Es importante tener en cuenta que, los acuerdos establecidos en el momento de la vinculación laboral de la ciudadana podrán ser ajustados ante posibles situaciones que modifiquen las condiciones sobre las cuales fueron fijados inicialmente, con el fin de responder a las necesidades actuales del grupo familiar.

Finalmente, es de anotar que, las áreas de orientación y gestión de servicios en salud y nutrición establecerán con la ciudadana los compromisos que consideran necesarios, para garantizar, respectivamente, la continuidad de tratamientos médicos en curso y la prestación del servicio de alimentación[1], para la ciudadana y su sistema familiar, una vez se concrete su vinculación laboral. De igual manera, con el área de psicología, en aquellos casos de mujeres y/o personas a cargo que requieren atención por salud mental, se deben establecer compromisos frente a la continuidad en la gestión de servicios de atención, cumplimiento de citas médicas programadas y adherencia del tratamiento médico indicado.

1.5 Seguimiento a vinculaciones laborales activas:

El área de trabajo social hace la verificación y acompañamiento en el proceso de adaptación de la ciudadana en la nueva vinculación laboral, con el fin de reconocer los logros de las mujeres en su trabajo e identificar los retos que viven las mujeres durante su vinculación laboral; además, de identificar posibles dificultades de adaptación al ámbito laboral que, puedan ser abordadas en articulación con el área de psicología, con el fin de entregarle a la ciudadana herramientas que puedan facilitar su adherencia y desempeño en la esfera laboral.

De igual forma, en caso de ser necesario, mediante un estudio de caso se hará el seguimiento a los acuerdos y/o compromisos que se hayan establecido entre la mujer y el equipo interdisciplinario de la Casa refugio, previo a su vinculación laboral, en relación con los objetivos propuestos en los planes de acción de cada una de las áreas de atención y con lo estipulado en el "*Pacto de Convivencia de Casas Refugio".*

Adicionalmente, las profesionales de trabajo social en articulación con las coordinadoras técnica y administrativa de la Casa Refugio hacen la entrega del rubro asignado al operador para el servicio de transporte como forma de apoyo económico, hasta que la mujer reciba el primer pago mensual por parte del empleador(a)[2] o por un tiempo máximo de treinta (30) días, cuando las vinculaciones son de tipo informal. La entrega de este rubro es registrada por el área de Trabajo Social, en el

Sistema de Información Misional, especificando semanalmente, las fechas en que la ciudadana lo ha recibido, hasta que se complete el tiempo establecido para la entrega de este aporte.

Además, de forma particular, para los casos en los que ingresan a la Estrategia de Casas Refugio mujeres con vinculación laboral activa, el área de trabajo social ofrece el apoyo y orientación para la gestión de licencias remuneradas y/o no remuneradas con los(as) empleadores(as), con base en lo estipulado en la medida de protección provisional, los resultados de la valoración de riesgo realizada por el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses u otras afectaciones manifestadas por la mujer o identificadas a su ingreso que, dificulten el cumplimiento de sus actividades laborales o le genere riesgos.

Asimismo, en todos los casos las profesionales de esta área, realizan una sensibilización a la ciudadana que ingresa con vinculación laboral activa, con el objetivo de que pueda analizar la importancia de priorizar su seguridad y protección y, de brindarle elementos que le permitan considerar como una opción viable, la suspensión temporal de su vinculación laboral o tomar otras medidas relacionadas mientras se avanza en su proceso de acceso a la justicia y de estabilización de los riesgos que motivaron su ingreso a la Casa Refugio, ya que, si bien la Estrategia propende por el fortalecimiento de la independencia económica de las mujeres, su propósito central es salvaguardar su vida e integridad y la de su sistema familiar, siendo la gestión de oportunidades para la garantía de su autonomía económica un tema que se puede trabajar durante la ejecución de las acciones de su Plan de Atención Individual, mientras permanezcan acogidas en la Casa Refugio.

Por este motivo, cuando la ciudadana reporta su vinculación laboral al equipo interdisciplinario de la Casa Refugio donde se encuentra acogida, las profesionales del área de trabajo social, contando con la autorización y voluntariedad de la mujer, establecen comunicación telefónica y/o por correo electrónico con el/la jefe inmediato(a) o la oficina de talento humano de la empresa.

En esa comunicación, la profesional informa al empleador sobre la acogida en la Estrategia de Casas Refugio de la Secretaría Distrital de la Mujer como medida complementaria a la Medida de Protección (Ley 294/96- 575/2000- 1257/2008) otorgada por la Comisaría de Familia; además, puede enviar por correo electrónico o por un programa de mensajería instantánea la copia de la medida de protección y, en caso de que sea requerido, acordar la remisión posterior de la constancia de acogida expedida por la Secretaría Distrital de la Mujer. Es de resaltar que, toda la gestión realizada en este aspecto debe estar registrada en el Sistema de Información Misional.

Asimismo, la profesional en acuerdo con la mujer informará a la empresa o empleador(a) sobre el proceso de estabilización emocional y valoración interdisciplinaria que procede en el momento del ingreso de la ciudadana y su sistema familiar a la Estrategia. A su vez, solicitará al empleador(a) que se evalúe la situación, para que se le conceda a la mujer la posibilidad de ausentarse de su jornada laboral para atender la calamidad por la que atraviesa, como producto de las violencias y el posible riesgo de feminicidio, haciendo en los casos que es posible, un acuerdo respecto a una licencia remunerada y/o no remunerada, el cambio de punto de trabajo y horario, el cambio de modalidad presencial a virtual cuando es una posibilidad compatible con las actividades habituales de la mujer en su trabajo, y estableciendo entre la ciudadana y su empleador(a), un compromiso de mutuo acuerdo para el reintegro a las actividades laborales.

Es importante resaltar que, en los casos en que después de haber hecho la sensibilización con la ciudadana y las gestiones de comunicación con su empresa, ella mantiene su decisión voluntaria de continuar con la vinculación laboral, en las condiciones previas a su ingreso a la Estrategia, pese al

riesgo que se identifica contra su integridad y su vida, la de su sistema familiar y la de las demás personas acogidas en la Casa Refugio, debe registrarse en el Sistema de Información Misional que, la ciudadana de manera autónoma y con conocimiento de los posibles riesgos a los que se puede enfrentar en su contexto laboral o durante sus desplazamientos, acepta dar continuidad a su vinculación laboral asumiendo su responsabilidad y siguiendo orientaciones sobre las medidas de protección que puedan mitigar el riesgo.

1.6 Orientación para la desvinculación laboral:

En los casos en que la ciudadana manifieste su deseo de finalizar la vinculación laboral porque ésta no cumple con sus expectativas, presenta dificultades de adaptación, desea priorizar otros componentes de su plan de acción individual, finaliza el término de su vinculación, ha experimentado situaciones de riesgo o alerta en relación con los hechos que motivaron su ingreso a la Estrategia de Casas Refugio, entre otros motivos, el área de trabajo social se encarga de hacer la orientación para adelantar los trámites que se requieren ante su empleador(a) (elaboración de la carta de renuncia, entrega de la dotación, examen ocupacional de egreso, etc.) para hacer efectiva su desvinculación y acceder a los recursos económicos que le corresponden de acuerdo con el motivo de la terminación de su actividad laboral.

Asimismo, en los casos que se requiera, el área jurídica se encargará de orientar a las ciudadanas para adelantar los trámites que sean necesarios para garantizar sus derechos laborales y prevenir cualquier tipo de violencia económica por parte del empleador(a).

Formación en educación financiera.

En este proceso desde el área de trabajo social se establecen alianzas para fortalecer en las mujeres sus habilidades y capacidades para la toma de decisiones financieras, la administración del dinero, la vinculación bancaria, la adquisición de herramientas para afrontar los desafíos financieros y la implementación de planes eficientes que, les permitan proyectar sus expectativas, alcanzarlas y fortalecer su calidad de vida y la de su grupo familiar. Este tema se considera un aspecto primordial para el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres, puesto que muchas de ellas tienen poca o nula experiencia en la administración de recursos económicos y en el manejo, generación e inversión de ingresos, dado los ciclos de dependencia y violencia económica a los que habían estado expuestas.

El desarrollo de las acciones formativas en este tema podrá ser liderado por el área de trabajo social, gestionado a través de articulaciones interinstitucionales con actores especializados en el tema y/o por medio de la oferta de formación virtual/ presencial que ofrece la Secretaría Distrital de la Mujer, en donde para este caso se contará con el apoyo del área de pedagogía.

Fomento de los emprendimientos.

Desde el equipo interdisciplinario de atención, liderado por el área de pedagogía, se incentivará a las mujeres para continuar fortaleciendo su perfil socio- ocupacional a través de la capacitación, con el fin de que puedan adquirir capacidades para el desarrollo de proyectos de emprendimiento y; desde el área de trabajo social, se orientará a las ciudadanas para su activación en la Ruta de Emprendimiento de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico; además, de gestionar espacios formativos que les permitan a las mujeres adquirir herramientas para la formulación y/ o fortalecimiento de ideas de negocios que tengan en cuenta sus diferencias y diversidades.

Además, en los casos en que las mujeres acogidas ingresan con algún emprendimiento y/o idea de negocio en operación, se facilitarán las condiciones y recursos posibles (esto no incluye ningún tipo de apoyo económicos, dotación, insumos ni otros que involucren una destinación o afectación presupuestal), para que durante su acogida en Casa Refugio puedan continuar con su proyecto productivo, siempre y cuando pueda realizarse dentro del alcance del equipo de la Casa Refugio y no afecte su proceso de atención ni la dinámica y/o presupuesto para la operación de la Casa.

Recomendaciones generales para la implementación de las líneas de acción para el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres acogidas en Casa Refugio

1. Las líneas de acción y los procesos descritos anteriormente para el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres acogidas en la Estrategia de Casas Refugio no responden a un proceso lineal, ni aplican uniformemente para el plan de acción de todas las ciudadanas acogidas, ya que, la implementación de estos dependerá del análisis diferencial que se haga de cada caso y de las metas que se prioricen para la permanencia de la ciudadana dentro de la Estrategia.
2. Los procesos se implementarán según las necesidades, los intereses y las expectativas de las ciudadanas, teniendo como ruta central los objetivos y ejes priorizados en los Planes de Acción formulados por cada área en cada una de las Modalidades de Atención. Por lo cual, la implementación de cualquier línea de acción para el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres acogidas pasará por un proceso de evaluación por parte del equipo interdisciplinario durante la revisión de las historias de vida y/o estudios de caso, y no sólo por el concepto y determinación de las profesionales del área de Trabajo Social.
3. Las acciones y gestiones realizadas en cualquiera de las líneas de acción y procesos para fortalecer la autonomía económica de las mujeres acogidas en la Estrategia de Casas Refugio deben registrarse por el área que realizó la acción en los formatos establecidos por el equipo de apoyo a la supervisión, haciendo uso del tipo de gestión y atenciones correspondientes a la gestión para la autonomía económica, así como, en el Sistema de Información Misional de la Secretaría Distrital de la Mujer o en bases de datos implementadas ante posibles fallas del Simisional, y anexadas posteriormente, al expediente en físico de cada ciudadana.

Bibliografía

Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], s.a. "Autonomía económica". Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe. https://oig.cepal.org/es/autonomias/autonomia-economica

Congreso de Colombia, 2002, "Ley 731 de 2002".

Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital [CONPES D.C]. Documento CONPES 14 de 28 de diciembre de 2020: Política Pública de Mujeres y Equidad de Género 2020-2030. 27 de enero de 2021. Registro Distrital No. 7034.

Servicio Nacional de la Mujer [SERNAM] - Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura [FAO], 2002. "Mesa mujer rural. Una experiencia de participación (2000-2002). Santiago de Chile, Chile.

SISMA MUJER, 2022, “La autonomía económica de las mujeres como una apuesta feminista para la superación de las violencias basadas en género”. Embajada de la República Federal de Alemania. Bogotá.

ANEXO 21. ORIENTACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN DE LAS RUTINAS DIARIAS EN LAS CASAS REFUGIO

Las Casas Refugio, permiten el fortalecimiento de las mujeres y de su grupo familiar como seres sociales, entre tanto, su ingreso a la Estrategia implica la convivencia con personas que tienen diferencias sociales, culturales, económicas, religiosas, entre otras. En este sentido, la convivencia implica interacciones de interdependencia social que, requerirán que, las mujeres y las personas de su sistema familiar desarrollen y fortalezcan en su relacionamiento, la promoción de principios como el respeto, la responsabilidad, el compromiso, la igualdad, la solidaridad y la sororidad.

Como instrumento para guiar el proceso de adaptación, adherencia y convivencia de la ciudadana y su sistema familiar en la Casa Refugio, la Estrategia cuenta con el *Pacto de Convivencia*, como documento que contiene los derechos y compromisos que adquieren las mujeres al momento de ingresar a las Casas Refugio y las y los integrantes de sus sistemas familiares dependientes, en relación con el servicio prestado dentro de las Casas y las etapas del proceso de atención.

Asimismo, algunas dinámicas del día a día en las Casas Refugio implican para las mujeres y sus sistemas familiares procesos de organización y asignación de tareas, en aras de fomentar la sana convivencia y un proceso de adaptación exitoso, para lo cual se estructuran cronogramas de rutinas diarias. Para ello, se requiere del desarrollo de acciones articuladas entre las áreas del equipo interdisciplinario del modelo de atención, enfocadas en acompañar y orientar a mujeres y demás personas acogidas, para realizar actividades que hacen parte de sus rutinas diarias en la Casa Refugio, como: 1. Actividades de aseo e higiene personal; 2.) Aseo y mantenimiento de los espacios privados y compartidos, 3.) Horarios del servicio de alimentación y 4.) Ocupación del tiempo libre dentro de las Casas Refugio.

A continuación, se describen algunos de los aspectos más relevantes de cada una de estas rutinas y, el rol que cumplen las diferentes áreas del modelo de atención en su estructuración y/o seguimiento.

1. Aseo e higiene personal.

Uno de los compromisos de las ciudadanas acogidas en la Casa Refugio, se relaciona con mantener adecuadas condiciones de presentación e higiene personal, así como de sus personas a cargo. Para el cumplimiento de este compromiso, se les entrega un kit de higiene y de aseo personal al momento del ingreso a la Casa Refugio, tanto para las mujeres adultas como para las personas de su sistema familiar, de acuerdo con la edad y la clasificación de kits que establece el Anexo Técnico.

Asimismo, a cada mujer con su sistema familiar se les asigna un baño que puede ser compartido o independiente, y se les informa del cronograma dispuesto para la hora de la ducha y los tiempos de duración, manteniendo la asignación bajo el principio de equidad y promoviendo prácticas para el cuidado del agua. Igualmente, se establecerán turnos para el lavado de prendas de vestir y/o uso de lavadoras y secadoras. Es importante anotar que, la ciudadana será la encargada de hacer el aseo, organización y mantenimiento del baño que le sea asignado, al igual que, realizará el lavado y organización de su ropa.

Con estos recursos, se espera que la ciudadana y su sistema familiar puedan implementar hábitos y prácticas de aseo e higiene personal, por lo que, en ningún caso, la ciudadana o algún miembro del

sistema familiar podrán participar del servicio de alimentación u otras actividades en condiciones de presentación personal o higiene que puedan generar molestias o alterar la convivencia de la Casa Refugio.

La distribución de los baños y horarios para la ducha y el uso de lavadoras y secadoras debe ser liderada por la coordinación técnica y administrativa de la Casa Refugio, y el seguimiento al cumplimiento de estos será realizado por todas las profesionales del equipo interdisciplinario, según la organización de los **turnos de apoyo a las rutinas diarias**[154] que son distribuidos entre las diferentes profesionales del equipo. En ningún caso, las tareas de distribución y seguimiento a estas actividades de aseo e higiene personal podrán omitir el principio de equidad y las particularidades del proceso de atención de cada ciudadana, ni podrán ser delegadas a una sola área del modelo de atención, ya que se busca fomentar un ambiente en el que a través del refuerzo desde diferentes frentes, las mujeres y sus personas a cargo puedan fortalecer sus prácticas de cuidado y autocuidado, contribuyendo así al desarrollo de su autonomía y autoestima.

Para el caso del uso de lavadoras y secadoras, en todos los casos, las operarias de servicios generales deben brindar la orientación e instrucción previa a las mujeres sobre el uso adecuado de estos elementos, en aras de prevenir daños o averías, y de reportar cualquier anomalía que se presente a la coordinación administrativa, para que se puedan implementar los mantenimientos y/o reparaciones de manera oportuna, sin generar una afectación en la prestación del servicio. Antes de que las mujeres usen estos elementos, la operaria de servicios generales deberá verificar su correcto funcionamiento, para evitar contratiempos en la prestación del servicio. De igual forma, cuando se evidencie mal funcionamiento en los baños asignados a las mujeres, ellas deberán reportar a la profesional que esté en turno de apoyo a las rutinas diarias, para que se notifique a la coordinación administrativa y se tomen los correctivos necesarios.

2. Aseo y mantenimiento de los espacios privados y compartidos.

En el momento del ingreso a la Casa Refugio se ubicará a cada ciudadana y a su sistema familiar en un dormitorio, con la dotación de mobiliario y de elementos especificada en el Anexo Técnico. El dormitorio podrá ser compartido entre diferentes grupos familiares, y en algunos casos, será ocupado solo por un sistema familiar, dependiendo del número de integrantes. En ningún caso, las ciudadanas podrán estar en los dormitorios que no les han sido asignados, tal como se regula en el Pacto de Convivencia y sin excepción alguna, serán las encargadas del aseo, cuidado y organización de estos espacios, al igual que, de los elementos de dotación asignados a estos espacios.

La ubicación en el dormitorio tendrá rotación de una (1) vez al mes, con el fin de fomentar espacios de interacción entre las diferentes personas acogidas y minimizar las tensiones que se pueden presentar por la convivencia. No obstante, esta rotación podrá presentarse con mayor frecuencia, si es necesaria la reubicación para organizar a los sistemas familiares que siguen ingresando a la Casa Refugio o cuando se requiera la intervención de dinámicas que puedan afectar la convivencia. Asimismo, en algunos casos la rotación no será viable, si la ciudadana o alguna persona de su sistema familiar presenta alguna situación de discapacidad que requiere de un espacio con infraestructura que facilite la atención con enfoque diferencial, o se identifican condiciones de salud y adaptación que requieren de un acompañamiento más cercano por parte del equipo interdisciplinario.

Cuando la ciudadana ingresa a la Casa Refugio también se le dan a conocer las áreas compartidas, con el fin de que identifique los espacios en los que podrá interactuar con las demás personas acogidas, y será incluida en los cronogramas de aseo y mantenimiento de estos lugares como parte de sus deberes.

La distribución de horarios la liderará la coordinación técnica y administrativa de la Casa Refugio, y el seguimiento lo harán todas las profesionales del equipo interdisciplinario, según la organización de los turnos de apoyo a las rutinas diarias.

Esta organización de los cronogramas se realizará con base en el principio de equidad y considerará las capacidades y/o particularidades del proceso de atención de cada ciudadana, llegando a acuerdos para cumplir con estas tareas, sin dejar de desarrollar y cumplir con las acciones y objetivos propuestos en sus planes de acción con cada área del modelo de atención.

Por último, se aclara que, la realización de algunas tareas domésticas por parte de las mujeres adultas acogidas, tienen el propósito de favorecer el orden, aseo e higiene de todos los espacios de la Casa Refugio, no suple la labor de aseo, organización e higiene a cargo del personal de servicios generales y operarias de cocina vinculadas por el operador de la Casa Refugio.

3. Horarios del servicio de alimentación.

Los horarios del servicio de alimentación están definidos en el numeral 3.6 del Pacto de Convivencia, no obstante, es importante destacar que, uno de los principales compromisos de las ciudadanas respecto a esta actividad diaria es acatar los horarios de alimentación y presentarse en el área designada para tal efecto, manteniendo una convivencia pacífica durante el tiempo de alimentación. Igualmente, otro de sus deberes es participar de este servicio en condiciones de presentación e higiene personal, que propicien un buen ambiente para la interacción con las demás personas acogidas.

Los horarios del servicio de alimentación contarán con el seguimiento de la profesional o el área que tenga a cargo el turno de apoyo a las rutinas diarias, con el fin de identificar si se presenta alguna novedad respecto a la calidad y/o consumo de los alimentos servidos, evitar el desperdicio y/o intercambio de comida entre las personas acogidas, prevenir el almacenamiento de comida para un momento posterior al designado, promover un trato respetuoso y cordial a las operarias de cocina y entre todas las personas que participan del horario de alimentación y hacer seguimiento a las prácticas que utilizan las mujeres para fomentar en sus hijos e hijas el consumo de los alimentos.

Se anota que, si hay irregularidades respecto a la calidad del servicio de alimentación y/o sobre el consumo de los alimentos, se reportará al área de nutrición y a la coordinación técnica y administrativa, para que tomen los correctivos necesarios respecto a los planes de alimentación de la ciudadana y su sistema familiar y/o con relación a los insumos, los proveedores o el servicio de preparación.

Por último, desde la coordinación técnica se establecerán los cronogramas para la distribución del aseo y organización del área del comedor por parte de las mujeres, y la profesional y/o el área encargada del turno de apoyo a las rutinas diarias, hará el seguimiento al cumplimiento de estas tareas y el reajuste de estos horarios, cuando por alguna eventualidad la ciudadana designada no pueda cumplir con su realización.

4. Ocupación del tiempo libre.

El modelo de atención de la Estrategia de Casas Refugio contempla intervenciones individuales, interdisciplinarias y colectivas dentro de cada plan de acción de las diferentes áreas. Sin embargo, las mujeres y las personas de su grupo familiar también cuentan con algunos tiempos libres, durante los cuales pueden realizar actividades al interior de la Casa, que estén enfocadas en sus propios gustos e

intereses, las cuales podrán ser formuladas por ellas desde su autonomía o sugeridas desde el equipo interdisciplinario.

Para optimizar el uso del tiempo libre de las mujeres y de los sistemas familiares, los equipos interdisciplinares liderados por la coordinación técnica podrán implementar articulaciones interinstitucionales con aliados del sector público y privado, que deberán ser acordes a los lineamientos y orientaciones impartidas por la Secretaría Distrital de la Mujer. Estas articulaciones tendrán como objetivo, fomentar la creación de espacios que contribuyan al desarrollo integral de las personas acogidas. Cabe mencionar que, estos espacios son complementarios y no buscan sustituir la atención psicosocial especializada que ya se ofrece en las Casas Refugio. En este sentido, se deben priorizar articulaciones que prioricen las actividades lúdicas, artístico-creativas, educativas, de formación y/o capacitación profesional, todas diseñadas para fortalecer los procesos colectivos e individuales de la población, asegurando así una atención más holística y efectiva.

La coordinación técnica junto con las profesionales que integran el equipo interdisciplinario establecerá un horario para estos tiempos y lo dará a conocer a las ciudadanas, al igual que los compromisos y las características de las actividades que podrán realizar, con el fin de que las actividades de ocupación del tiempo libre mantengan y promuevan la convivencia pacífica y fomenten el cumplimiento de los diferentes lineamientos para la permanencia en Casa Refugio.

De esto modo, es importante considerar que si bien estos espacios le otorgan cierta libertad a las mujeres que se encuentran acogidas, las profesionales del equipo interdisciplinario podrán hacer algunas recomendaciones y/o proponer algunas actividades; además, del seguimiento, con el fin de facilitar algunos recursos y promover el cumplimiento de los compromisos adquiridos para la permanencia en Casa Refugio.

ANEXO 22. ORIENTACIONES PARA LA TOMA DE CONTRAMUESTRAS EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTOS DE LA ESTRATEGIA CASA REFUGIO

Las contramuestras, en el contexto de los servicios de alimentos, son porciones representativas de los platos servidos que se envían a laboratorios o se conservan con el propósito de realizar pruebas que permitan verificar la seguridad alimentaria, nutricional y la calidad de los productos, así como el cumplimiento de las normativas sanitarias.

Su objetivo principal es garantizar que los productos sean seguros y de calidad. Esto incluye comprobar que los alimentos no contengan contaminantes, tales como bacterias, virus, productos químicos o alérgenos, que puedan representar un riesgo para la salud del consumidor. Además, las contramuestras juegan un papel clave en la identificación de áreas de mejora en los procesos de producción, almacenamiento y distribución de los alimentos, lo que contribuye a optimizar tanto la calidad como la seguridad de las preparaciones servidas.

Marco normativo:

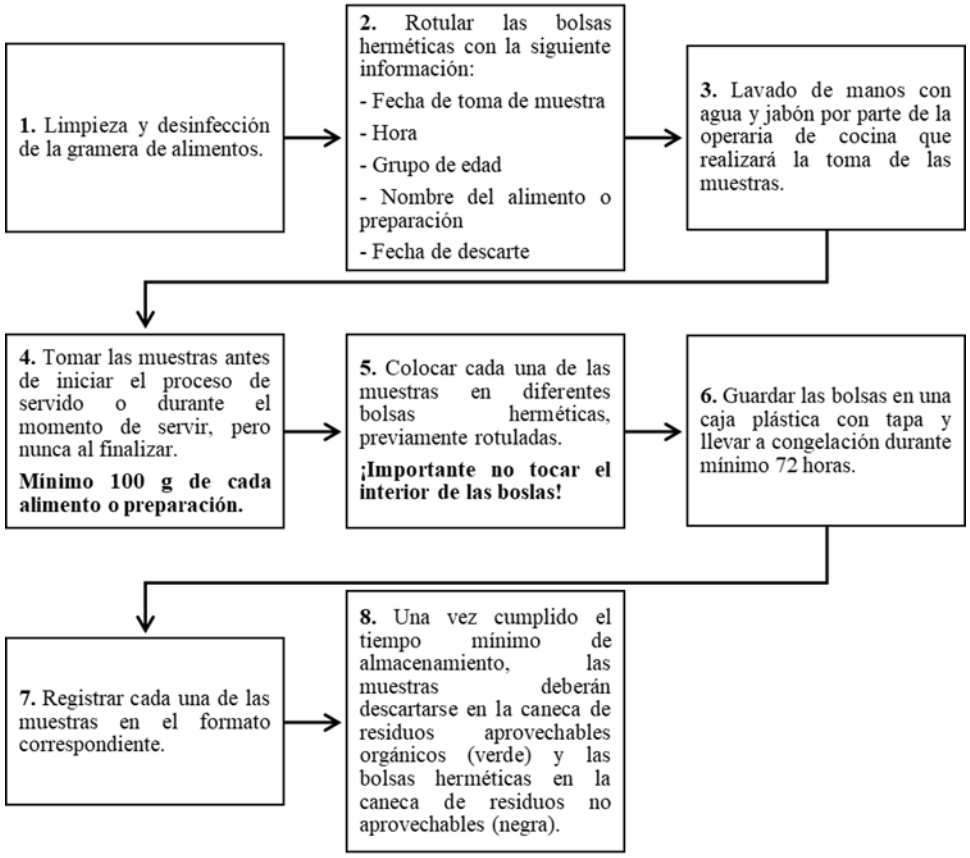
- **Resolución 2674 de 2013:** *"establecer los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y los requisitos para la notificación, permiso o registro sanitario de los alimentos, según el riesgo en salud pública, con el fin de proteger la vida y la salud de las personas."* (MSPS, 2013)

- **Resolución 719 de 2015:** *"establecer la clasificación de alimentos para consumo humano de acuerdo con el riesgo en salud pública."* (MSPS, 2015)

- **Resolución 1407 de 2022:** *"establecer los criterios microbiológicos que deben cumplir los alimentos y bebidas para consumo humano, con el fin de proteger la salud humana."* (MSPS, 2022)

Pasos para seguir en la toma de muestras de alimentos:

Responsables: Operarias de cocina y Nutricionista.



Fuente: elaboración propia.

Nota 1: estos pasos han sido previamente informados a las operarias en un taller o capacitación, y deben ser supervisados por la nutricionista para garantizar un proceso adecuado.
Nota 2: el nombre del grupo de edad corresponderá a: 6 a 8 meses, 9 a 11 meses y personas mayores de un año.
Nota 3: las bolsas herméticas no podrán ser reutilizadas bajo ningún motivo.
Nota 4: las muestras también pueden ser refrigeradas (entre 0°C y 4°C); sin embargo, la congelación preserva mejor las características iniciales del alimento o preparación.

Alimentos o preparaciones a los cuales se debe tomar muestra: se deberá tomar muestra de todo alimento o preparación que haya sido elaborada y/o manipulada en el servicio de alimentos de la Casa Refugio y que represente un alto riesgo para la salud pública, según lo establecido en la Resolución 719 de 2015, tales como:

- Leche y derivados: yogurt, kumis, quesos, mantequilla, arequipe, leche condensada, crema de leche, entre otros, así como preparaciones que contengan estos alimentos.
- Frutas frescas refrigeradas o congeladas, con o sin cáscara y/o cortadas.
- Hortalizas y otros vegetales: incluidos hongos, setas, raíces, tubérculos, plátanos, legumbres y leguminosas, nueces y semillas, pelados, cortados o desmenuzados y/o con o sin tratamiento térmico.
- Pastas alimenticias con o sin huevo.

- Carne de res, pollo, pescado, cerdo, huevo (incluido el cocido) y preparaciones con estos alimentos.
- Preparaciones con salsas o vinagretas.
- Alimentos fritos con excepción de fritos de alimentos procesados.
- Alimentos para complementarios para bebés o bebas, como compotas, papillas, cremas, entre otros.
- Alimentos compuestos: tamales, lechona, empanadas, arepas rellenas, entre otros.
- Postres y helados.

Materiales: los siguientes utensilios o materiales son necesarios para garantizar un proceso adecuado en la toma de las contramuestras:

Nombre	Uso
Caja de plástico con tapa	Se utilizará para almacenar las muestras de los diferentes alimentos o preparaciones de cada tiempo de comida y día. Su función es garantizar la conservación adecuada de las muestras y evitar la contaminación. La caja debe tener tapa para asegurar que se mantenga cerrada en todo momento. Además, debe ser de un tamaño mediano a grande, apropiada para almacenar varias bolsas con muestras.
Bolsas herméticas de plástico	Se usarán para guardar los alimentos o preparaciones de los cuales se han tomado las muestras. Deben contar con un sello hermético y ser de tamaño mediano, lo suficientemente amplias como para contener al menos 100 g de muestra. Es importante que no sean reutilizables.
Marcador indeleble	Se empleará para marcar cada una de las bolsas herméticas con los datos solicitados. Esto puede hacerse directamente sobre la bolsa o sobre un rótulo adherido a la misma.

REFERENCIAS:

MSPS, Ministerio de Salud y Protección Social. (22 de 07 de 2013). Diario Oficial No. 48862 del 25 de julio de 2013. Recuperado el 2025, de Resolución 2674 de 2013: https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=54030
MSPS, Ministerio de Salud y Protección Social. (11 de 03 de 2015). Resolución Número 719 de 2015. Recuperado el 2025, de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-0719-de-2015.pdf
MSPS, Ministerio de Salud y Protección Social. (05 de 08 de 2022). Resolución Número 1407 de 2022. Recuperado el 2025, de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201407%20de%202022.pdf

ANEXO 23. ORIENTACIONES PARA LA GESTIÓN DE DONACIONES EN ESPECIE A OPERADORES DE CASAS REFUGIO

La Secretaría Distrital de la Mujer, en el marco de sus competencias ha implementado la Estrategia Casas Refugio como espacios de protección y acogida a las mujeres víctimas de violencias en el ámbito familiar y en el marco del conflicto armado, junto con los miembros de sus sistemas familiares.

En estos espacios se brinda atención integral que incluye acompañamiento psicosocial, orientación, asesoría y representación jurídica, promoción de sus procesos educativos y formativos, así como, orientación y gestión para el acceso a servicios de salud y nutrición. De igual forma, se garantizan los servicios de alimentación, alojamiento, transporte, elementos de aseo e higiene personal y prendas de vestuario básicas, con el propósito de promover el ejercicio pleno de derechos, la autonomía y el fortalecimiento de capacidades.

Estos servicios se ofrecen de manera gratuita en la Estrategia Casas Refugio, a través operadores y contratistas que cumplen con los lineamientos técnicos y requisitos definidos para la operación de la estrategia seleccionados mediante procesos de contratación.

1. **Gestión de vestuario básico y articulación con redes de apoyo familiares, sociales y/o institucionales.**

Para la entrega de prendas básicas de vestir, luego del ingreso de las mujeres y personas a cargo, las profesionales del área de coordinación deben revisar el inventario de pertenencias diligenciado con la mujer a su ingreso y verificar con qué prendas contaba la mujer y personas del sistema familiar, así como, las necesidades que se deben gestionar desde la Casa Refugio de acuerdo con lo establecido en el ítem de *Vestuario Básico para Mujeres Acogidas y sus Sistemas Familiares Reconocido a Demanda de la Casa Refugio* del Anexo técnico de cada una de las modalidades de atención (integral, rural e intermedia).

Igualmente, teniendo en cuenta el alcance de la Estrategia, en el marco del proceso de atención, posterior al ingreso de la ciudadana y la realización del inventario, previo a la solicitud de autorización para la entrega de prendas de *vestir complementarias*, el contratista a través del equipo interdisciplinario específicamente el área de trabajo social, deberá adelantar las gestiones necesarias para que la ciudadana pueda acceder a sus prendas de vestir y elementos personales que se requieran para ella y sus hijos e hijas, a través de la articulación con redes de apoyo familiares, sociales o institucionales.

De igual manera, con el apoyo del área jurídica, se debe solicitar a la Comisaría de Familia que otorgó la Medida de Protección, el oficio ordenando la "recuperación de pertenencias" con acompañamiento policivo para la mujer, al igual que apoyar a la ciudadana en la realización de dicho trámite. Es decir que, el área de trabajo social podrá articularse con el área jurídica con el propósito de que la mujer reciba información clara y suficiente que le permita gestionar, por sus propios medios, el acompañamiento policivo, otorgado por la Comisaría de Familia, requerido para la recuperación de sus pertenencias, sin que ello implique el desplazamiento del talento humano de la Casa Refugio al lugar donde estas se encuentren.

Previo a la materialización de la diligencia, se deberá verificar el contenido del oficio expedido por la Comisaría de Familia, con el fin de corroborar que los datos consignados correspondan de manera adecuada a la mujer y a la información del caso. En caso de evidenciar inconsistencias, se deberán adelantar las gestiones pertinentes ante el Despacho correspondiente para la realización de los ajustes a que haya lugar.

Así mismo, se deberá explicar a la mujer la información necesaria para que pueda hacer efectivo el acompañamiento policivo en la recuperación de sus pertenencias. En aquellos eventos en los que se identifiquen barreras para el acceso o desarrollo de la diligencia, se deberán adelantar las acciones correspondientes, dentro del alcance del acompañamiento sociojurídico que se brinda en la Estrategia Casa Refugio, orientadas a su superación.

Entretanto, considerando que dentro de la población acogida en las Casas Refugio especialmente en la modalidad rural, se podrán atender mujeres y/o sistemas familiares con pertenencia étnica, el contratista a través del equipo interdisciplinario deberá articular acciones con redes familiares, autoridades tradicionales u organizaciones de grupos étnicos que faciliten la recuperación de prendas de vestir tradicionales con el fin de promover sus usos y costumbres, igualmente preservando la integridad de la mujer y/o sus personas a cargo.

Adicional a la gestión de redes de apoyo y de acuerdo con las necesidades identificadas sobre elementos de vestuario, el contratista de la Casa Refugio deberá suministrar a la mujer y a su sistema familiar, las prendas de vestir que requieran y que se contemplen en el Anexo técnico del contrato correspondiente. Del mismo modo, en los casos donde las personas no cuenten con prendas de vestir adicionales a las que usen en el momento del ingreso, se debe entregar vestuario básico de acuerdo con la necesidad identificada, que puede incluir ropa interior nueva (top, pantis, entre otros) y ropa exterior, calzado y/o pijama.

De igual forma, como parte de la gestión de redes de apoyo realizada al ingreso de la mujer y su sistema familiar, podrá adelantarse la articulación necesaria para facilitar el acceso a los útiles e insumos escolares que se requieran para la continuidad de las actividades académicas y/o de formación tanto para la mujer como para sus hijos e hijas. Esta articulación se realizará en coordinación con el área de pedagogía, atendiendo al alcance de las Casas Refugio y la importancia de resolver necesidades prioritarias.

2. **Propósitos de las donaciones en especie en el contexto de la operación de Casas Refugio**.

Además de las acciones anteriormente descritas, de manera complementaria el operador dentro de su autonomía y acciones de articulación promoverá la gestionar donaciones en especie (en estado nuevo o usado en buenas condiciones) de prendas de vestir (ropa, zapatos, pijamas, etc.), juguetes, materiales didácticos-pedagógicos, entre otros[138], para las personas acogidas en la Casa Refugio, con el propósito de ayudar a solventar las necesidades de vestuario que se identifiquen en el ingreso o durante la permanencia; apoyar, complementar o promover los procesos de la población acogida; así como, favorecer su bienestar y la percepción de las Casas Refugio como espacios de protección amables y comprensivos con sus necesidades.

Las gestiones anteriormente mencionadas, tendrán un carácter exclusivamente facilitador en cabeza del operador dentro de su autonomía técnica y financiera y no constituirán, en ningún caso, una obligación contractual de resultado, tampoco generarán compromisos económicos, jurídicos o administrativos para la Secretaría Distrital de la Mujer.

La gestión para la recepción de donaciones por parte del operador se sustenta en la habilitación legal dispuesta para ello en el Acuerdo Distrital 959 de 2024, así como el fortalecimiento de circularidad en la

[138] Exceptuando los elementos prohibidos especificados en el punto 3 del presente Anexo.

cadena textil - confección del Distrito Capital y los ejercicios de 'Ropero solidario' adelantados por distintas entidades del Distrito con el fin de fomentar el acceso a prendas de vestir, en condición nueva o usada, para el reúso y aprovechamiento de ropa, en beneficio de la población en condición de pobreza, vulnerabilidad o en situación de emergencia.

Cabe destacar que, en el contexto de la operación de Casas Refugio, las donaciones en especie se entienden como un acto por medio del cual personas o entidades (donantes) entregan voluntaria y gratuitamente al contratista elementos tales como ropa, calzado, juguetes, libros, entre otros objetos que se encuentran en buenas condiciones de uso, con el fin de contribuir al bienestar de las mujeres víctimas de violencias y sus personas a cargo, sin contraprestación ni recibir nada a cambio. Por su parte, los operadores contratistas responsables de la operación de las Casas Refugio gestionan y reciben de manera autónoma las donaciones con el propósito de apoyar el cubrimiento de las necesidades particulares de cada mujer.

Por tanto, la gestión de donaciones no sustituye ni modifica las obligaciones a cargo del contratista establecidas en el contrato, ni afecta su equilibrio económico. Estas además de contribuir en los procesos de atención integral de la población vulnerable acogida en las Casas Refugio, se contemplan como una acción complementaria para responder a necesidades emergentes de las personas acogidas, al igual que promover prácticas de sostenibilidad mediante la reutilización responsable y la reducción del impacto ambiental, al extender la vida útil de la ropa, calzado, material pedagógico, entre otros elementos que se reciben en donación.

De igual forma, la entrega de elementos gestionados mediante donaciones aporta en la resignificación de experiencias asociadas a violencias económicas y/o patrimoniales, mediante las cuales los agresores ejercen control de la autonomía de las mujeres en cuanto a formas de vestir, capacidad de adquisición de ropa e inclusive destrucción de sus pertenencias como acto violento en su contra lo que conlleva también malestar emocional. Por lo tanto, habilitando esta posibilidad se busca movilizar redes y recursos que fomenten el bienestar de las personas en ambientes más acogedores y dignificantes.

3. **Elementos que se pueden recibir en donación para contribuir a los procesos de atención**.

Considerando los servicios ofrecidos y los procesos de atención que se adelantan en sus distintas modalidades de atención, desde la Estrategia Casas Refugio se determinó que es posible recibir en calidad de donación los siguientes elementos en estado nuevo o usado:

- Ropa exterior: Camisas, camisetas, pantalones, leguis, sudaderas, sacos, pijamas, chaquetas, vestidos, shorts, ropa materna, ropa para recién nacido(a), entre otras prendas de cualquier talla y estilo, que se encuentren en condiciones adecuadas de uso.
- Ropa interior: Ropa interior inferior (cucos, panties, calzoncillos, boxers u otros) y ropa interior superior (sujetadores, brasieres, bralettes, tops, acostumbradores, entre otros), la cual **únicamente podrá ser en estado nuevo** ya que se trata prendas de uso íntimo.
- Calzado: Zapatos y calzado en diferentes tallas y estilos, incluyendo chancletas y pantuflas.
- Juguetes: Elementos de juguetería para diferentes edades. No se recibirán en calidad de donación juguetes bélicos como réplicas de armas de fuego, espadas o cuchillos, balineras, pistolas de dardos, u otros que comúnmente se asocien a prácticas de violencia en la sociedad.
- Elementos didácticos: Juegos de mesa, juegos de habilidades, juegos para el desarrollo de motricidad, entre otros que fomenten procesos de aprendizaje.

- Instrumentos musicales: Elementos que sean didácticos y en tamaños que puedan ser ubicados en el área correspondiente de la Casa Refugio.
- Libros: Cuentos infantiles, textos escolares, literatura juvenil, diccionarios, libros de lectura recreativa, bibliografía feminista, entre otros.
- Elementos deportivos y artísticos: Balones, aros, patines, cintas, entre otros, y materiales de arte no contemplados en los elementos de dotación especificados en el Anexo técnico.

Nota: Todos los elementos recibidos en donación y dispuestos para su uso en la Casa Refugio, deberán estar debidamente diferenciados de aquellos relacionados y dispuestos por el operador en cumplimiento al Anexo Técnico del contrato, para lo cual podrá hacer uso de etiquetas, marcaciones y ubicación específica dentro del inmueble.

No podrán ser recibidos por parte del operador:

- Medicamentos incluyendo formula láctea.
- Alimentos de cualquier tipo.
- Muebles y enceres.
- Dinero.
- Otros elementos que no correspondan al propósito de las donaciones o elementos que por su tamaño o características no puedan ser almacenados en las Casas Refugio[1].

4. **Gestión de las donaciones**

Los elementos que provengan de donaciones en especie deberán someterse a procesos de verificación, limpieza y desinfección, previo a su entrega a las personas acogidas, con el fin de garantizar condiciones adecuadas de higiene y reducir riesgos para la salud. Asimismo, deberán conservarse de manera organizada en espacios o muebles limpios, secos y en condiciones que aseguren su adecuada conservación.
En este sentido, el operador deberá tener en cuenta los siguientes aspectos para la gestión de las donaciones:

1.1. **Recepción y verificación:**

- Revisar el estado físico de los elementos recibidos. Al igual que las condiciones de limpieza, funcionalidad y uso.
- Identificar la presencia de suciedad visible, humedad, olores fuertes, manchas o deterioro que puedan representar un riesgo para la salud.
- No recibir o disponer para descarte aquellos elementos que no cumplan con condiciones mínimas de higiene o que no sea posible recuperar mediante procesos de limpieza.

1.2. **Clasificación:**

- Seleccionar y organizar los elementos recibidos (ropa, calzado, juguetes, elementos pedagógicos o didácticos, entre otros).
- Clasificar por talla y grupos etarios.
- Separar los elementos según su tipo de material y características (lavables, no lavables, porosos, textiles, entre otros), con el fin de definir el proceso adecuado de limpieza y desinfección.

1.3. **Lavado, desinfección y secado:**

- Todos los elementos deben ser sometidos a un proceso de limpieza previo a su entrega a la población acogida.
- Realizar el lavado de forma separada según su tipo (ropa, calzado, juguetes, elementos pedagógicos o didácticos, etc.) evitando la contaminación cruzada.
- No utilizar productos que puedan deteriorar los elementos o generar riesgos para la salud.
- Secar completamente todos los elementos, posterior a su lavado o desinfección, utilizando secadora o exposición al sol según corresponda.
- Verificar que los elementos se encuentren completamente secos antes de su almacenamiento, evitando humedad, malos olores o proliferación de hongos.
- Descartar aquellos elementos que, posterior al proceso de limpieza, mantengan suciedad, deterioro o condiciones que representen riesgo sanitario.
- El personal encargado deberá realizar estos procesos en condiciones de higiene, utilizando elementos de protección básicos cuando se requiera.

Para prendas de vestir y textiles:

- Lavar con agua y detergente líquido.
- Cuando el material lo permita, aplicar desinfección con productos adecuados (por ejemplo, soluciones a base de hipoclorito de sodio o desinfectantes comerciales), siguiendo las recomendaciones del fabricante.

Para calzado:

- Limpiar con agua y detergente o jabón de barra.
- Desinfectar superficies externas e internas con productos compatibles con el material.

Para juguetes, elementos didácticos, instrumentos musicales, libros y elementos deportivos y artísticos:

- Lavar con agua y jabón.
- Desinfectar aquellos que sean lavables y no porosos.
- Para elementos no lavables (ej. libros), realizar limpieza en seco con paño limpio y verificar su buen estado.
- Estos elementos recibidos mediante donaciones y que coincidan con algunos de los incluidos en la lista de elementos de papelería y pedagógicos definidos en el Anexo técnico, deberán ser marcados para tener claridad sobre la procedencia de estos.

1.4. **Organización y almacenamiento:**

- Los elementos que provengan de donaciones en especie deberán conservarse de manera organizada en un espacio o mueble limpio, seco y protegido de la humedad.
- Clasificar por categoría los elementos recibidos en donación.
- Garantizar que los elementos almacenados se encuentren limpios, secos y en condiciones adecuadas de conservación.
- Implementar un sistema de rotación, entregando en lo posible en orden de ingreso o recepción.
- Evitar el contacto directo con el piso y mantener condiciones que prevengan contaminación, humedad o deterioro de los elementos.

2. **Estrategias para la entrega de donaciones en especie.**

En cuanto a la distribución o entrega de los elementos se recomienda implementar metodologías pedagógicas que promuevan el enfoque de género, la dignidad, la autonomía de las mujeres y la convivencia armónica, sugiriendo algunas que se pueden implementar:

- Ropero de Casas Refugio: Espacio organizado donde las mujeres y sus personas a cargo pueden elegir las prendas de acuerdo con las necesidades identificadas a su ingreso.
- Entrega personalizada: Las prendas de vestir, calzado, elementos pedagógicos, entre otros serán entregados por la profesional designada para atender necesidades específicas.
- Bonos simbólicos: entrega de *bonos tarjetas* (no representativos en dinero) con ocasión a cumpleaños u otros logros personales a las mujeres y/o personas a cargo, para entrega de prendas del ropero creado con vestuario de donación.
- Fechas conmemorativas: Entrega en actividades colectivas con enfoque pedagógico.
- Procesos de vinculación laboral: entrega de ropa o calzado cuando las mujeres inician vinculación laboral o deban presentar entrevistas en convocatorias de empleo.

Nota: Para la implementación de estrategias de entrega se debe tener en cuenta las características de las mujeres acogidas y de sus personas a cargo, el enfoque de género, evitar expresiones que puedan generar malestar, no hacer comparaciones ni generar situaciones que afecten la convivencia.

3. **Registro de la información.**

- La entrega de vestuario, calzado, elementos pedagógicos/ didácticos entre otros elementos (nuevos o usados) deberá ser informada previamente a las ciudadanas, especificando que provienen de donaciones en especie.
- Se deberá contar con la aceptación voluntaria de las mujeres para recibir los elementos.
- Toda entrega debe registrarse en el formato dispuesto por la Entidad Código: PVAIM-FO-149 *Elementos recibidos de Donación entregados a demanda a las personas acogidas de la Estrategia Casas Refugio* (versión vigente).

4. **Gestión de Aliados:**

Se podrán gestionar donaciones en especie a través de:

- Personas naturales
- Entidades públicas
- Empresas privadas
- Organizaciones de mujeres
- Organizaciones sociales

Notas: en todos los casos, se debe aclarar con los donantes los siguientes aspectos:

- Las donaciones en especie se reciben como un acto solidario de acuerdo con los propósitos descritos en el punto 2 del presente documento.
- No generan ningún tipo de contraprestación.
- No habilitan para que se comparta información de las mujeres acogidas, ni de los procesos de atención.

- No excluye la prohibición de tomar registro fotográfico de la mujer y/o de sus personas a cargo.
- Entregar elementos en donación a las Casas Refugio no genera un compromiso por parte del operador o de la Secretaría Distrital de la Mujer frente a los elementos recibidos.

Por último, respecto del seguimiento el equipo de apoyo a la supervisión de la Secretaría Distrital de la Mujer podrá verificar, en ejercicio de apoyo a las funciones de supervisión, las condiciones de almacenamiento, organización y manejo de los elementos provenientes de donaciones que el contratista reciba o gestione de manera voluntaria. Esta verificación tendrá un carácter exclusivamente preventivo y de vigilancia, sin que ello implique para la entidad responsabilidad alguna sobre dichos bienes, ni genere obligaciones adicionales para el contratista distintas a las previstas en el contrato.

ANEXO 24. ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DE ENCUENTROS FAMILIARES DE MUJERES ACOGIDAS EN CASAS REFUGIO

1. Objetivo

Establecer lineamientos técnicos, operativos y éticos para la planeación, desarrollo y seguimiento de encuentros familiares de mujeres acogidas en Casas Refugio, garantizando la protección integral, la seguridad y el fortalecimiento de redes de apoyo.

2. Principios orientadores

- Enfoque de derechos humanos
- Enfoque de género
- Enfoque diferencial
- Acción sin daño
- Interés superior de niños, niñas y adolescentes
- Confidencialidad y seguridad

3. Definición de encuentros familiares

Son espacios planificados y acompañados que permiten el contacto de la mujer y sus personas a cargo con su red familiar o social, en condiciones de seguridad, como parte de su proceso de atención.

4. Propósito de los Encuentros Familiares

a. Todos los encuentros familiares deben realizarse por motivos propios del proceso de atención.
b. Los propósitos de los encuentros familiares pueden responder a solicitudes de las mujeres cuando desean ver a sus redes de apoyo con las cuales tienen un fuerte vínculo afectivo y las consideran como seguras y de ayuda para su egreso. Por lo tanto, el objetivo corresponde al fortalecimiento de vínculos afectivos.
c. Solicitudes de las autoridades competentes como lo son las Comisarías de Familia, Defensorías de Familia del ICBF en el marco de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos o de fijación de custodias, visitas y alimentos. En este caso se programan como un cumplimiento a lo ordenado por la autoridad y registrado en un Auto.
d. En otras situaciones son solicitados para acompañar temas familiares o eventualidades especificas por motivos de salud, muerte u otra calamidad familiar.
e. Asimismo, algunas mujeres pueden pedir un encuentro familiar cuando un familiar que reside fuera de Bogotá visita la ciudad y desean encontrarse porque ya lo tenían programado o lo deciden en la permanencia.
f. Se recomiendan que todas las solicitudes de encuentro puedan hacerse de manera escrita por parte de las mujeres, sobre lo cual se genera el espacio de seguimiento o atención para ahondar más sobre la intención de la mujer y definir el propósito, excepto, cuando los encuentros familiares corresponden a una medida adoptada por una autoridad administrativa competente.
g. Por eventos festivos u otros programados previamente al ingreso de la mujer, se podrán autorizar revisando el propósito de este, y la no existencia de factores de riesgo.
h. Toda solicitud de autoridades administrativas debe ser respondidas vía correo electrónico para dejar trazabilidad de las acciones a realizar por la Casa Refugio.
i. Cuando se programe la entrega de pertenencias de la mujer (ropa, medicamentos, documentos) a las cuales puede asistir solamente una profesional y hacerlo en una estación de Transmilenio no se gestionará como un encuentro familiar sino como, una activación de red familiar o red social, dependiendo del caso, esto considerando que no corresponde a los propósitos que guardan los encuentros familiares.

De acuerdo con los propósitos se pueden definir los siguientes tipos de encuentros:

- Por fortalecimiento de vínculos
- Por orden de autoridad administrativa
- Por situaciones excepcionales (calamidad, salud)
- Por visitas ocasionales de redes de apoyo

2. Criterios de viabilidad

- Voluntariedad de la mujer
- Evaluación del nivel de riesgo u otros que se puedan generar durante el encuentro
- Validación de la red de apoyo
- Condiciones de seguridad del lugar
- Existencia de medidas de protección

3. Acciones para la preparación

- Verificación del propósito del encuentro y Recepción formal de la solicitud
- Análisis interdisciplinario: Verificación de la información de la red de apoyo familiar con la cual la mujer plantea el encuentro, así como validación de la situación familiar particular por la cual se programará el encuentro o de la eventualidad o calamidad familiar.
- Revisión de la ubicación del lugar y fecha programada para el encuentro. En ningún caso se hará en el mismo barrio donde se encuentra ubicada la Casa Refugio.
- De acuerdo con la verificación de información inicial que se realiza hacer retroalimentación con la mujer y determinar la viabilidad del encuentro haciendo sensibilización de los riesgos que puede representar.
- Cuando el encuentro haya sido ordenado por una Comisaría o Defensoría de Familia se debe verificar el auto del trámite y que se especifique como se llevaran a cabo los encuentros, si será virtual o presencial, periodicidad, resaltando la importancia de verificar que la información quede consignada en la documentación que entregue el despacho a la ciudadana.
- Realizar sensibilización con la mujer y sus personas a cargo cuando se trate de menores de edad haciendo énfasis en la confidencialidad de la información.
- Solicitar a la Comisaría de Familia que el accionado asuma gastos de recargo de datos para realizar las videollamadas cuando sean encuentros virtuales, haciendo uso del celular de la mujer si ella manifiesta su voluntad.
- En los casos de encuentros familiares programados por eventos o calamidades familiares, se deben brindar espacios de gestión de emociones para lo cual se debe hacer articulación con el área de psicología.
- En ocasiones, las mujeres pueden solicitar un egreso por su afectación emocional y deseos de estar con su familia, frente a lo cual, es importante realizar validación de sentimientos y sensibilización frente a las acciones que puede hacer y la importancia de dar continuidad al proceso de atención en la Casa Refugio.

4. Acciones para el desarrollo

- Gestionar rubro de transporte y los soportes para su reconocimiento.
- Cuando los encuentros se determinen por videollamada se recomienda realizarlo en horario diferente a la jornada escolar para no interferir en las actividades académicas.

- Cuando se realice a través de llamada telefónica, se recomienda que, el tiempo de la llamada sean de máximo 15 minutos y mínimo de acuerdo con el diálogo que entablen los niños y niñas, teniendo en cuenta que en ocasiones sostienen diálogos cortos.
- Acompañamiento profesional según necesidad: Junto con la coordinadora técnica podrán definir qué profesionales harán el acompañamiento, destacando que, aunque es una actividad organizada y apoyada desde el área de trabajo social principalmente, se identifica una necesidad de acompañamiento por parte del área de psicología especialmente cuando son encuentros ordenados por una autoridad administrativa competente teniendo en cuenta que, pueden presentarse situaciones que requieran apoyo psicológico y la observación del relacionamiento entre los menores de edad y los adultos con los cuales se haga el encuentro familiar.
- Cuando se brinde acompañamiento, se debe estar atentas a hechos de violencia que puedan ejercerse hacia la mujer durante el encuentro lo que requiere aplicación de protocolos de seguridad y activación de rutas de atención.
- Si se decide que, la mujer realizará el desplazamiento sola, se hará seguimiento mediante contacto telefónico para corroborar que haya llegado al lugar a donde se trasladaría en buenas condiciones.
- En la llamada o encuentro estar atentas a que los menores de edad o las mujeres no brinden datos de ubicación de la Casa Refugio ni información confidencial del proceso de atención propio ni de otras mujeres acogidas.
- Dirigirse al punto de encuentro haciendo uso de transporte público individual tomando medidas de autocuidado, igualmente al retorno a la Casa Refugio. En este punto, se recomienda que, los encuentros ordenados por las Comisaría de Familia o Defensorías del ICBF se realicen en un punto de atención oficial de la entidad.
- Además del acompañamiento que brindan las profesionales de las Casas Refugio, se debe recomendar a la autoridad que, desde el despacho o la Defensoría de Familia también se designe profesionales que hagan acompañamiento considerando el alcance y competencias de cada entidad.
- Si durante el encuentro se corrobora una situación de riesgo para la mujer o para sus personas a cargo o por el talento humano, se informará inmediatamente a la autoridad cuando hayan sido ordenados o a la Coordinadora Técnica en otros casos, para informar que el encuentro se debe suspender para proteger la integridad.
- Identificar en el lugar del encuentro rutas de evacuación, presencia de entidades a las cuales puedan acudir en caso de presentarse alguna situación de riesgo.
- En el caso de encuentros familiares para acompañar a una red de apoyo que se encuentra hospitalizada o en tratamiento médico, es necesario aclarar expectativas frente al acompañamiento, es decir que se trata de un encuentro pero que, la mujer acogida no debe ofrecer un acompañamiento permanente porque interfiere con el proceso de atención.
- El tiempo de duración del encuentro debe contemplar los tiempos de desplazamiento.
- En los encuentros familiares solo deben participar la(s) persona(s) que informó la mujer y que de las cuales se haya hecho verificación, si al llegar se identifica presencia de otras personas, se suspenderá y se hará retorno a la Casa Refugio.
- En los encuentros donde participará la mujer, se apoyará el cuidado de niños, niñas y adolescentes hasta por cuatro (4) horas, por lo tanto, se debe acordar su duración previamente.
- Los encuentros por calamidad familiar o visita de un familiar que reside fuera de Bogotá no requieren continuidad.
- Se debe portar la medida de protección como recurso de autocuidado.

- Antes de salir o al iniciar el encuentro es importante retomar los acuerdos y compromisos con la mujer y la red de apoyo, destacando la importancia de dar cumplimiento para que se puedan seguir realizando.
- Ningún encuentro familiar podrá ser programado en horario nocturno.
- No se recomienda determinar varios encuentros de manera anticipada, excepto en los casos de lo ordenado por autoridades competentes, en los demás casos se acordará con la mujer que se hará uno inicial y de acuerdo con los resultados se evaluará la posibilidad de prologarlo nuevamente.

5. Acciones de seguimiento

- Espacios de diálogo reflexivo: Luego de realizar el encuentro familiar, se debe hacer seguimiento con la mujer o con el sistema familiar para ahondar sobre aspectos positivos, dificultades o aspectos por mejorar que se hayan presentado en su desarrollo. De esta acción se debe dejar registro en el formato de atenciones y en Sistema de Información Misional o sistema de registros indicados por la Secretaría de la Mujer ante fallas del Simisional.
- Evaluación del encuentro: Igualmente, cuando en el seguimiento se identifique una situación de riesgo que afecte la integridad de las mujeres o sus personas a cargo, se pondrá en conocimiento de la autoridad administrativa y/o de la Coordinadora técnica para realizar el análisis respectivo y determinar la continuidad de los encuentros.
- Entablar dialogo reflexivo con los niños, niñas y adolescentes que permita la expresión y validación de sentimientos, aclaración de inquietudes que puedan surgir luego del encuentro, entre otros aspectos que se consideren importantes socializar.
- Ante eventos o situaciones de calamidad familiar es importante que luego del encuentro se brinde espacios de gestión emocional y ofrecer apoyo ante gestiones que tal vez requiera realizar la mujer.
- Dialogar sobre sus sentimientos y su intención de programar un próximo encuentro.
- Las profesionales de la Casa Refugio podrán responder inquietudes de la red de apoyo preservando la confidencialidad de la información o brindar orientación cuando se trate de situaciones de calamidad familiar.
- En el seguimiento se debe indagar si la mujer considera que la red de apoyo con la cual se realizó el encuentro le puede bridar ayuda a su egreso y tipo de soportes ofrecidos (emocional, económico, habitacional), asimismo, indagar por otras redes de apoyo que haya podido identificar o indagar durante el encuentro.
- Si el encuentro se realizó con una red social padre de uno de los hijos e hijas de la mujer que no sea el agresor, se debe determinar la pertinencia de continuarlo previniendo situaciones de riesgo y se hará articulación con el área jurídica para que se le brinde orientación sobre la ruta de solicitud de custodia, visita y alimentos, para que, en caso de ser necesario los encuentros se hagan en el marco de una proceso que inicie una autoridad administrativa competente en materia de derechos de niños, niñas y adolescentes.