FUNDACIÓN LA CASA DEL NIÑO

PROTOCOLO DE PROCESOS
CASA REFUGIO

2026

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO

OBJETIVO
Definir la ruta de atención de la mujer victima de violencia y personas a su cargo que es remitida a la modalidad Casa Refugio garantizando el cumplimiento de los lineamientos técnicos de la Secretaría de la Mujer para la equidad de género y la gestión social de la Gobernación de Bolívar y el gobierno nacional.
ALCANCE
Este procedimiento inicia con la recepción de la remisión de cupo dada por la Secretaría de la Mujer para la equidad de género y la gestión social de la Gobernación de Bolívar, quien ha formalizado su ingreso a la Casa Refugio a partir de la solicitud por parte de las autoridades competentes y finaliza con el egreso de ésta del programa.
RESPONSABLE
Coordinadora de la modalidad Casa Refugio de la Fundación la Casa del Niño
POLÍTICAS DE OPERACIÓN
1. Para el ingreso a Casa Refugio además de ser víctima de violencia y tener Medida de Protección emitida por la autoridad competente, la mujer deberá ser mayor de 18 años. Hombres mayores de 25 años no se acogen así estén dentro de la Medida de Protección por cuanto no corresponde al objetivo y misionalidad de la Casa Refugio para Mujeres Víctimas de Violencia. 2. Las mujeres víctimas de violencias conforme a la Ley 1257 de 2008 y sus decretos reglamentarios, son remitidas mediante una Medida de Protección emitida por un Comisario o Comisaria de Familia o un Juez de Familia o de Control de Garantías. 3. Ante una remisión para cupo por parte de la Secretaría de la Mujer para la equidad de género y la gestión social de la Gobernación de Bolívar, verificar la disponibilidad de cupos en la Casa Refugio, el cumplimiento del perfil estipulado y requisitos establecidos incluyendo el No. de la Medida de Protección. En caso de reingreso, confirmar igualmente que la mujer y/o personas a su cargo no hayan egresado por incumplimientos reiterados y graves al Manual de Convivencia. En el caso que la mujer no cumpla con el perfil y demás requisitos señalados en esté acápite, no se aceptará el cupo. 4. Si no se cuenta con disponibilidad de cupos en Casa Refugio, se informará tal situación a la Secretaría de la Mujer para la equidad de género y la gestión social de la Gobernación de Bolívar para que la mantenga en lista de espera o en su defecto, le defina otra medida de atención posible. 5. La Secretaría de la Mujer para la equidad de género y la gestión social de la Gobernación de Bolívar es el principal referente para las autoridades administrativas a la hora de éstas hacer entrega de una mujer y sus personas a cargo que ingresarán a Casa Refugio. Con la entrega deben presentar copia de la Medida de Protección y el oficio remisorio de la Secretaría. 6. Confirmada la voluntad de la mujer por asumir el proceso de acogida y protección en la Casa Refugio, se le podrá recibir únicamente con sus objetos personales (ropa y documentos de identidad, salud, entre otros). Cualquier otro objteto persoal será tomado en custodia. 7. En todas las actividades relacionadas con la atención a mujeres y sus sistemas familiares en ls Casa Refugio, el servicio se debe brindar teniendo en cuenta los lineamientos técnicos de la Secretaría de la Mujer para la equidad de género y la gestión social de la Gobernación de Bolívar

y el gobierno nacional, a fin de garantizar la adecuada implementación de los enfoques de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género, de acuerdo con la normatividad vigente.

8. Todo el proceso de atención en Casa Refugio de las mujeres, sus hijas e hijos y personas a su cargo, así como el plan de acción y seguimientos se deben registrar teniendo en cuenta los instrumentos propuestos por el Ministerio de Salud, la Secretaría de la Mujer para la equidad de género y la gestión social de la Gobernación de Bolívar y la gestión documental de la Fundación la Casa del Niño.

PRODUCTO O SERVICIO

Definición de los procedimientos que estructuran la ruta o proceso de atención de las mujeres y personas a su cargo en la Casa Refugio.

NORMATIVIDAD

Constitución Política Nacional, Art. 42

Ley 1257 de 2008. Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.

Decreto Nacional 2734 de 2012. Por el cual se reglamentan las medidas de atención a las mujeres víctimas de Violencia

Ley 2215 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.

DEFINICIONES

Acompañamiento: relación de intervención sujeto – sujeto, en el que no se podrá imponer procesos desde las diferentes áreas sino presentar opciones para que sean las mujeres desde su autonomía, quienes caminen en su proceso de emancipación. Las profesionales desde su quehacer las apoyarán, reconociendo sus saberes y promoviendo el fortalecimiento de acciones que les aporten a su autonomía y promuevan la transformación de mandatos de género socializados, maneras de posicionarse en las relaciones de poder y roles estereotipados aprehendidos que les inmoviliza en su situación de subordinación.

Ayuda Humanitaria: se establecen tres fases o etapas para la atención humanitaria de las víctimas de desplazamiento forzado: i) Atención Inmediata; ii) Atención Humanitaria de Emergencia; y, iii) Atención Humanitaria de Transición (artículo 62).

Enfoque de Derechos de las Mujeres: Se reconoce a toda persona como titular de un abanico de derechos inherentes a los seres humanos, siendo el Estado y la sociedad en general quien debe garantizar las condiciones necesarias para que las personas hagan uso pleno de sus derechos como ciudadanas-ciudadanos. En la intervención, esto se verá reflejado al colocar en el centro de la reflexión a cada mujer y sus necesidades lo que implicará direccionar las acciones hacía objetivos concretos o decidir conjuntamente la no acción. Hablar de derechos humanos de las mujeres implica, además, actuar sobre los determinantes políticos, jurídicos, culturales, sociales e identitarios que reproducen la desigualdad y la discriminación contra ellas, con el fin de lograr su estatus de personas humanas.

Enfoque Diferencial de Género: para reconocer, visibilizar y garantizar a través del proceso de acompañamiento la diversidad de las mujeres, las particularidades individuales y las singularidades propias de pertenecer a comunidades con cosmovisiones distintas, utilizando el

enfoque diferencial como categoría de análisis y actuación para la garantía de derechos individuales y colectivos en los procesos de restitución de derechos así como en el acompañamiento individual en el que se deben tener en cuenta las pluralidad y diversidad de cada mujer.

Entrega de Habitación y Kit de Aseo: Está relacionado con la asignación de la habitación, la entrega del Manual de Convivencia y de un kit de aseo personal, debidamente inventariado, mediante un acta suscrita por la Mujer y la Coordinadora Administrativa y/o Tecnico de apoyo administrativo.

Hechos Victimizantes: corresponde a las violaciones al DIH y DDHH ocurridas dentro del marco del artículo 3 de la Ley 1448; estas son: amenaza, atentado terrorista, desplazamiento forzado, minas antipersona, integridad sexual, tortura, desaparición forzada, homicidio, masacre, secuestro, vinculación, despojo y abandono

Manual de Convivencia: carta de navegación que establece pautas de convivencia de las personas que hacen parte de la Casa Refugio según Ley 1257/08, contribuyendo al fortalecimiento de las relaciones de vecindad basadas en el respeto de los derechos individuales y colectivos, la equidad y la sororidad desde el enfoque de género y derechos de las mujeres. Pautas que deben ser del conocimiento de todas las personas acogidas y profesionales del equipo interdisciplinario y operativo de la Casa, de tal modo que sean seguidas de manera constructiva y armónica, incorporándolas en las prácticas cotidianas que favorezcan y contribuyan a los procesos de acogida, acompañamiento, asesoría y orientación que se brindan en la Casa.

Psicosocial: parte de la comprensión de lo psicosocial como un enfoque en el que se entienden los sujetos y las sujetas dentro de un entramado social, que requiere realizar una lectura crítica de los diferentes contextos, desde una mirada emocional y relacional para implementar estrategias que permitan ayudar a reconstruir las redes sociales, aportar en la restitución de derechos y en la comprensión integral y compleja de los impactos, daños, afectaciones y traumas de los hechos victimizantes en los niveles individuales y sociales.

Proceso: comprendido desde el enfoque diferencial y feminista, como la atención integral a las mujeres que reconoce la necesidad de articulación de acciones reparadoras a lo largo del tiempo para que la restitución de derechos y la consecución de la emancipación real se consiga, enfatizando en la necesidad de problematizar la socialización estereotipada en la que las mujeres han sido educadas y construidas.

Punto de Control: actividad para la revisión o verificación del cumplimiento de requisitos necesarios para el desarrollo del objetivo del procedimiento.

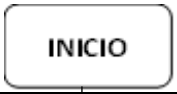
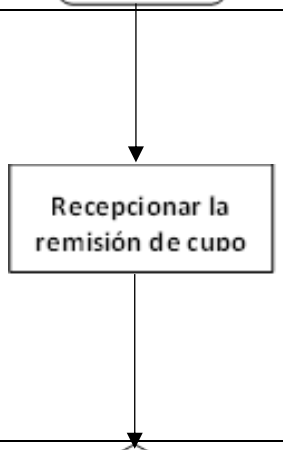
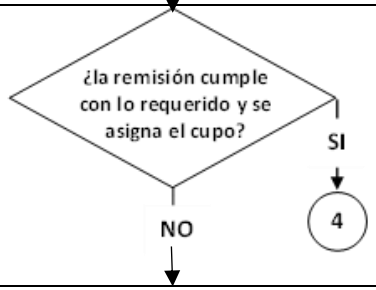
Reingreso: referido al trámite de solicitud e ingreso a Casa Refugio de una mujer que ya había estado acogida, retomándose y fortaleciéndose el proceso que se había adelantado con ella y las personas que a su cargo habían sido acogidas.

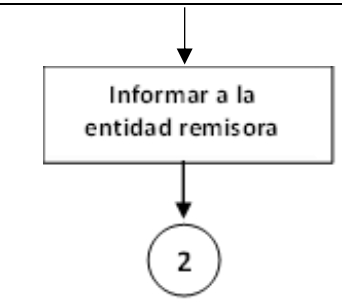
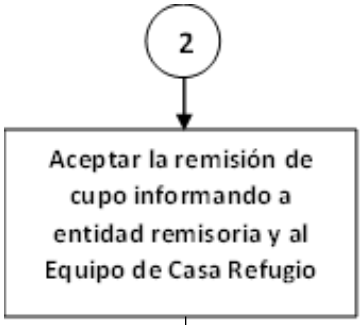
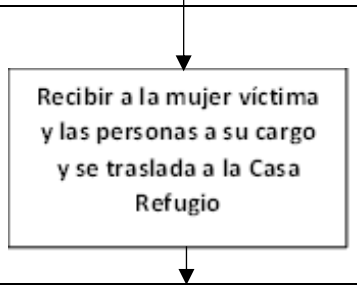
Sistema Familiar: este concepto enteniendo desde la realidad que deben enfrentar las mujeres en contextos de conflicto armado, los cuales genera cambios de roles en el hogar, debido a las responsabilidades que asumen en su rol de cuidadoras, proveedoras, no solamente con sus hijas e hijos, sino también de sus abuelas, madres tías, hermanas, sobrinas, nietas.

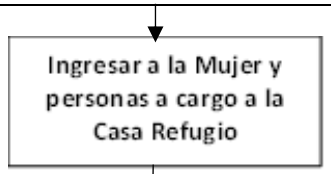
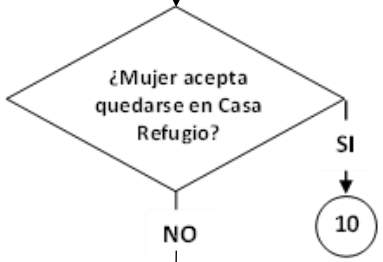
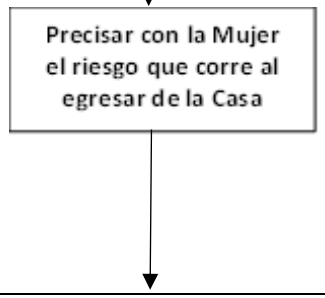
UARIV: Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas

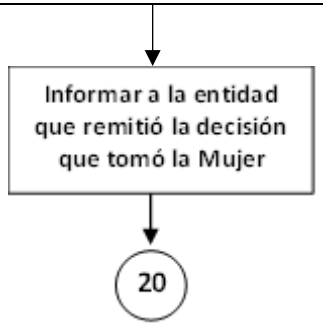
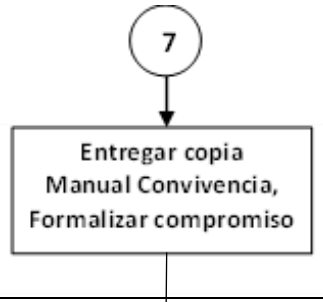
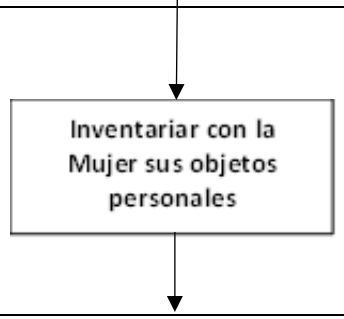
Violencia Contra las Mujeres: Ley 1257 de 2008. Cualquier acción u omisión que le cause la muerte, daño o sufrimiento en su salud física, sexual, psicológica, económica o patrimonial por su condición de mujer o las amenazas y violencias ocultas que causen este daño en el espacio público o privado (Art. 2, Ley 1257). Dispositivo que tiene como objetivo ejercer control, quitar poder y despojar a las mujeres de sus deseos y decisiones, lograr su sumisión y dependencia psicológica venciendo su resistencia; lo anterior, a través de estrategias básicas como producir miedo, culpa, subordinación y dependencia, al tiempo que destruir su autoestima y equilibrio psicológico. Opera de forma gradual y progresiva. Se puede manifestar con diferentes tipos de violencias simultáneas (psicológica, física, económica o patrimonial y sexual) y estar presentes en el ámbito privado, público e íntimo durante los diferentes momentos del ciclo vital (continuum de la violencia).

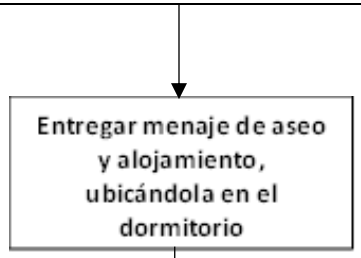
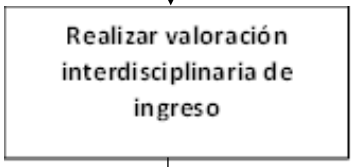
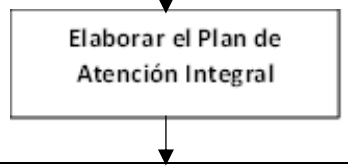
DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo	Punto de Control	Responsable y Dependencia	Registro
						
1		Recibir por correo electrónico o en medio físico, la remisión de cupo para la mujer y su grupo familiar por parte de la Secretaría de la Mujer para la equidad de género y la gestión social de la Gobernación de Bolívar en la que indique la información pertinente a los requisitos establecidos para el ingreso a Casa Refugio incluyendo la Medida de Protección emitida por la autoridad competente.	Permanente	Verificar el cumplimiento del perfil y requisitos establecidos	Coordinadora de la Casa Refugio	Correos electrónicos
2		¿la remisión cumple con lo requerido y se asigna el cupo a la mujer y las personas a su cargo? • Si la respuesta es NO se continua con la actividad siguiente (3) • Si es SI se sigue con la actividad 4	Permanente		Coordinadora de la Casa Refugio	Correos electrónicos

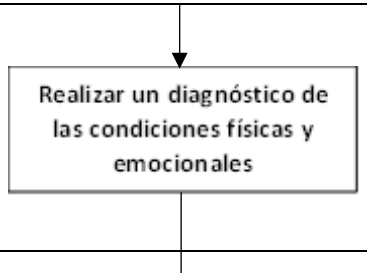
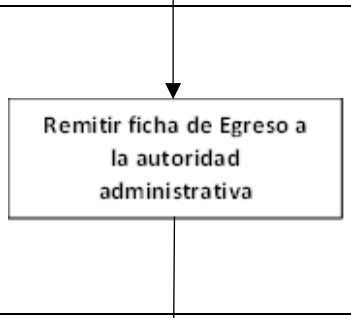
No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo	Punto de Control	Responsable y Dependencia	Registro
3		Informar por medio de correo electrónico a la Secretaría de la Mujer para la equidad de género y la gestión social de la Gobernación de Bolívar, las razones por la que que no se concede el cupo. Se solicita el cumplimiento de requisitos en la solicitud. Vuelve a la actividad 2	Permanente	Verificar que existe clarida y fundamentos técnicos y legales en la respuesta dada.	Coordinadora de la Casa Refugio	Correos electrónicos
4		Aceptar el/los cupo(s), informando tanto a la entidad remisoria como al Equipo Interdisciplinario de la Casa Refugio, para que se disponga lo necesario respecto a la acogida de la mujer víctima y las personas a su cargo.	Permanente, 4 horas x caso	Verificar que las personas de turno en la Casa Refugio sean informadas de la aceptación de cupo para que preparen la acogida y bienvendida.	Coordinadora de la Casa Refugio	Correos electrónicos, Mensajes por whatsapp
5		Se recibe a la mujer víctima y las personas a su cargo de parte de una o un profesional del equipo de la Comisaría de Familia o Juzgado en el lugar acordado y se realiza su traslado a la Casa Refugio.	1 hora	Verificar que la mujer llegue con la Medida de Protección y oficio remisorio.	Coordinadora y/o Profesional de área de la Casa Refugio designada.	Copia medida de protección, Oficio remisorio, Correos electrónicos

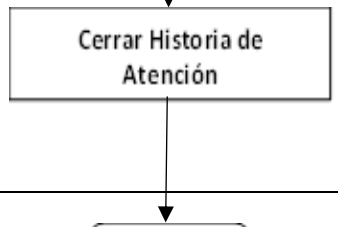
No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo	Punto de Control	Responsable y Dependencia	Registro
6		Ingresar a la mujer y personas a cargo en la Casa Refugio y dar la bienvenida	1 hora		Coordinadora y/o Profesional de área que se halle de turno en la Casa Refugio	Formato de Ingreso
7		¿La Mujer acepta quedarse en la Casa Refugio? • Cuando la mujer SI acepta quedarse en la Casa Refugio, continua en la actividad 10 • Cuando la mujer NO acepta quedarse en la Casa Refugio, continúa en el punto la siguiente actividad (8).	5 dias hábiles		Coordinadora y/o Profesional de área que se halle de turno en la Casa Refugio	
8		Cuando la mujer NO acepta quedarse en la Casa, precisar con ella el riesgo que corre al egresar de Casa, dejando constancia del egreso voluntario de la mujer y sus datos de contacto	1 hora	Verificar que la mujer tiene conocimiento sobre los riesgos a los que se enfrenta de egresar de la Casa Refugio	Coordinadora y/o Profesional de área que se halle de turno en la Casa Refugio	Formato de Renuncia de Medida

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo	Punto de Control	Responsable y Dependencia	Registro
9		Informar de manera inmediata a la entidad que remitió, la decisión de egresar que tomó la mujer, señalando los datos o información que haya entregado al momento de su egreso. Continúa en el procedimiento de Egreso (20)	según el caso, 1 hora		Coordinadora y/o Profesional de área que se halle de turno en la Casa Refugio	
10		Viene del condicional SI de la actividad 7, cuando la mujer acepta quedarse en la Casa, entregar a la mujer y personas a su cargo copia del Manual de Convivencia de la Casa Refugio, formalizar compromiso de permanencia y consentimiento informado dejando constancia.	1 hora	Verificar que el documento entregado sea legible y que la mujer y las personas a su cargo puedan leerlo.	Coordinadora y/o Profesional de área que se halle de turno en la Casa Refugio	Formato de inicio de medidas Formato Aceptación condiciones Modalidad A
11		Inventariar con la mujer sus objetos personales con los cuales ingresa la mujer y su grupo familiar a la Casa. Se guardan en custodia aquellos definidos por el Manual de Convivencia tales como celulares, joyas, elementos cortopunzantes, entre otros.	1 hora	Verificar que la mujer y las personas a su cargo informen sobre el total de elementos personales y estos puedan ser inventariados y controlados.	Coordinadora y/o Profesional de área que se halle de turno en la Casa Refugio	Ingreso de Objetos Personales

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo	Punto de Control	Responsable y Dependencia	Registro
12		Entregar a la mujer y personas a cargo, el menaje de aseo y alojamiento, ubicándola en el dormitorio asignado (puede ser acomodación por sistema familiar o compartido) y baño que tendrá para su uso permanente. Informar a la mujer y grupo familiar sobre su responsabilidad del lavado de su ropa, aseo e higiene de la habitación y baño durante su estadía, además del apoyo que deberá dar en el aseo de áreas sociales	1 hora	Verificar que los elementos entregados se ajusten a la necesidad de la mujer y personas a su cargo.	Apoyo administrativo de la Casa Refugio	Acta de dotación básica (Inmobiliario y Lencería) Acta de dotación personal Acta de dotación de aseo
13		Se realiza valoración interdisciplinaria para evaluar las condiciones de ingreso de la mujer y personas a su cargo.	Dentro de los 5 primeros días hábiles después del ingreso	Verificar las condiciones de salud física y mental de la mujer y personas a su cargo.	Psicóloga Trabajo Social Enfermera Abogada Nutricionista Pedagoga	Formatos de valoración de cada área.
14		Se elabora el Plan de Atención Integral teniendo como base las valoraciones interdisciplinarias realizadas a la mujer y personas a su cargo.	Dentro de los 15 primeros días hábiles después del ingreso	Verificar que el Plan responda a las necesidades de la mujer y personas a su cargo, estableciendo	Coordinadora Psicóloga Trabajo Social Enfermera Abogada Nutricionista Pedagoga	Formato de Plan de Atención Integral

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo	Punto de Control	Responsable y Dependencia	Registro
				objetivos, acciones y tiempos para su desarrollo.		
15	Implementar el Plan de Atención Integral	Se implementa el Plan de Atención Integral por cada mujer beneficiaria, a través de los diferentes ejes de acompañamiento: Transformación del Ser, Empoderamiento Jurídico, Pedagógico, Nutricional e Intersectorial	De acuerdo al establecido en la medida de protección.	Verificar que las acciones desarrolldas correspondan a las establecidas en el Plan	Coordinadora Psicóloga Trabajo Social Enfermera Abogada Nutricionista Pedagoga	Soportes de evidencias por áreas en la Historia de Atención
16	Realizar seguimiento al Plan de Atención Integral	Se realiza seguimiento al Plan de Atención Integral, con lo cual se evalúa los resultados de los objetivos y a partir de allí se pueden definir otros, o replantear nuevas acciones que permitan alcanzar los objetivos iniciales.	De acuerdo a la periodicidad establecida en el Plan de Atención	Verificar, además de logros y desarrollos de la mujer y las personas a su cargo, la pertinencia de los objetivos y metas	Coordinadora Psicóloga Trabajo Social Enfermera Abogada Nutricionista Pedagoga	Formato de seguimiento al Plan de Atención Integral
17	Verificar los criterios de egreso	Verificar los criterios de egreso de la mujer y las personas a su cargo, ya sea por cumplimiento de los objetivos del proceso o del plan de atención integral	De acuerdo al plazo de la medida de protección y/o del plan de atención integral	Verificar que existan las condiciones favorables de egreso que garanticen la integridad de la mujer y las personas a su cargo.	Coordinadora Psicóloga Trabajo Social Enfermera Abogada Nutricionista Pedagoga	Formato de verificación de criterios de Egreso

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo	Punto de Control	Responsable y Dependencia	Registro
18		Se realiza un diagnóstico de las condiciones físicas y emocionales de la mujer víctima de violencia y el grupo familiar con el que haya ingresado en la Casa Refugio	5 días antes del egreso	Verificar que el diagnóstico es completo y objetivo a partir de la valoración realizada de forma interdisciplinaria.	Psicóloga Trabajo Social Enfermera Abogada Nutricionista Pedagoga	Formato de Egreso
19		Se remite ficha de Egreso a la autoridad administrativa que otorgó el ingreso, a los fines que curse en el expediente administrativo del caso de violencia que dio lugar al ingreso de la mujer	Dentro de los 5 días antes del Egreso.	Verificar que la ficha de egreso se encuentre diligenciada con criterio de calidad y que sea remitida en el tiempo a la autoridad administrativa.	Coordinadora de la Casa Refugio	Correo electrónico
20		Se continúa con los procedimientos según el caso, articulando con la autoridad administrtaiva responsable para toda la logística relacionada con la salida de la Casa Refugio de la mujer y las personas a su cargo. Si el Egreso es por salida voluntaria, interrumpiendo el proceso, continúa con la actividad 22, de lo contrario continua con la siguiente (21).	1 dia	Verificar el cumplimiento de todos los requisitos legales y administrativos para el Egreso	Coordinadora de la Casa Refugio	Correo electrónico

No.	Actividad	Descripción de la Actividad	Tiempo	Punto de Control	Responsable y Dependencia	Registro
21		Se realiza seguimiento a la mujer después de su Egreso de la Casa Refugio. Esto se realizará con la mujer que haya cumplido el proceso de atención completo, es decir que no haya sido interrumpido por salida voluntaria del programa Casa Refugio.	un primer seguimiento a los 15 días, un segundo a 1 mes, un tercero a los 3 meses, un cuarto a los 6 meses y un ultimo al año después de su egreso.	Verificar que la mujer no esté siendo víctima de violencia	Psicóloga	Formato de seguimiento después del Egreso
22		Se cierra la Historia de Atención de la mujer, ya sea por renuncia a la medida o por cumplimiento del proceso de seguimiento después del Egreso.	De acuerdo a cada caso	Verificar que la Historia de Atención contenga toda la documentación soporte del proceso adelantado.	Coordinadora de la Casa Refugio y Apoyo Administrativo.	Carpeta de Historia de Atención
						

DOCUMENTOS RELACIONADOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	DOCUMENTO	VERSIÓN-FECHA
1	Formato de Ingreso	V1 (20/02/2023)
2	Formato de Renuncia de Medida	V1 (20/02/2023)
3	Formato de inicio de medidas	V1 (20/02/2023)
4	Formato Aceptación condiciones Modalidad A	V1 (20/02/2023)
5	Manual de Convivencia Casa Refugio	V1 (20/02/2023)
6	Acta entrega de dotación básica (Inmobiliario y Lencería)	V1 (20/02/2023)
7	Acta entrega de dotación personal	V1 (20/02/2023)
8	Acta entrega de dotación de aseo	V1 (20/02/2023)
9	Formato de valoración (por área)	V1 (20/02/2023)
10	Formato de Plan de Atención Integral	V1 (20/02/2023)
11	Formato de seguimiento al Plan de Atención Integral	V1 (20/02/2023)
12	Formato de verificación de criterios de Egreso	V1 (20/02/2023)
13	Formato de Egreso	V1 (20/02/2023)
14	Formato de seguimiento después del Egreso	V1 (20/02/2023)

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN MODIFICADA	NOMBRE DEL ITEM MODIFICADO	PÁGINA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
- V1 (20/02/2023)	Logo y Razón social del operador	**N/A**	Debido a una actualización del logo y razón social del operador