Bucaramanga, febrero 05 de 2024.

Señores
MESA DIRECTIVA
Concejo de Bucaramanga

Asunto: Respuesta cuestionario presentado PROPOSICIÓN N.°009 de fecha catorce (14) de enero de 2024.

Respetuoso Saludo,

En atención a la solitud allegada a este despacho procedente del Concejo Municipal, me permito dar respuesta a cada uno de los puntos enunciados a continuación:

PROPOSICIÓN 009 DEL 14 DE ENERO DEL 2024.

De conformidad con el Acuerdo No. 031 de 2018, reglamento interno del Concejo de Bucaramanga, de manera atenta solicito se sirva citar al Secretario del Interior, para que en el marco de sus facultades, competencias y funciones establecidas en la Ley y en el Manual de Funciones y de Competencias Laborales de la alcaldía de Bucaramanga, de respuesta al siguiente cuestionario respecto al funcionamiento de las Comisarías de Familia:

1. ***¿Con qué personal cuentan las Comisarias de Familia y cuál es el tipo de vinculación?***

Las Comisarias de Familia del Municipio de Bucaramanga cuentan con ocho (8) equipos interdisciplinarios, que lo integran 38 personas vinculadas a la nómina de la Alcaldía Municipal adscrita a la Secretaria del Interior; a continuación, me permito relacionar los cargos y tipo de vinculación:

ÍTEMS	DENOMINACIÓN DEL CARGO	TIPO DE VINCULACIÓN
8	COMISARIO DE FAMILIA	CARRERA ADMINISTRATIVA
8	PSICÓLOGAS	PROVISIONALIDAD
8	TRABAJADORAS SOCIALES	PROVISIONALIDAD
8	ABOGADOS	CARRERA ADMINISTRATIVA
6	AUXILIARES ADMINISTRATIVOS	CARRERA ADMINISTRATIVA

38	TOTAL, PERSONAL VINCULADO	

2. ***¿Cuántas Comisaría de Familia hay en la ciudad, ¿dónde están ubicadas y cuáles son sus canales de atención y el horario de funcionamiento?***

En cumplimiento de la Ley 2126 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",*** **en el Artículo 6 donde se refiere a la creación y reglamentación manifiesta que:** por cada 100.000 habitantes, en cada municipio o distrito deberá existir una comisaría de familia adicional, con su respectivo comisario o comisaria y equipo interdisciplinario; por lo anterior se identifica que el municipio de Bucaramanga de acuerdo al reporte del código DANE (2024) cuenta con 619.703, visibilizando la necesidad de contar mínimo con 6 comisarios de familia bajo lo establecido por la ley, no obstante, el Municipio de Bucaramanga cuenta con ocho (8) Comisarias de Familia con atención presencial, telefónica y virtual al correo electrónico comisarias@bucaramanga.gov.co, donde pueden realizar consultas, denuncias y solicitar diferentes documentos, y el sistema PQRSD, el cual tiene un canal destinado a las Comisarias de Familia; garantizando con ello la prestación del servicio 24/7 de conformidad con lo establecido en los lineamientos normativos; a continuación, relaciono ubicación, horario, número telefónico de atención a los usuarios y de funcionamiento.

- ✓ **Sede la Joya**, ubica en la calle 39 No. 4-36 del barrio la Joya, Tel 3183506345, la cual brinda su atención las 24 horas los siete días de la semana, **garantizando de esta manera el acceso al servicio de manera continua y permanente**. Es importante advertir que en esta sede funcionan **(4) turnos**, es decir, cuatro Comisarios, los cuales prestan servicios de doce (12) horas, turnándose el día y la noche de 6 a.m. a 6 p.m.

- ✓ **Sede Oriente**, se ubicada en el kilómetro 2 vía Pamplona, antiguo restaurante Corcovado, teléfono: 3102874153. Esta sede de comisaria de Familia cuenta con dos **(2) turnos de Comisarios de Familia** en el horario de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes, garantizando el acceso al servicio a los habitantes del sector y a la comunidad en general, inclusive la población con necesidades especiales de movilidad.

- ✓ **Sede Norte**, ubicada en la calle 7N # 19 – 19 Casa Justicia, barrió la Juventud, teléfono: 3204851085. Esta sede cuenta con dos **(2) turnos de Comisarios de Familia** en el horario de atención, de 6:00 a.m. a 2:00 p.m. de lunes a viernes, con el objetivo de brindar acceso a los habitantes del sector y a la comunidad en general.

3. ***Cuando llega un caso por violencia intrafamiliar, ¿cuál es el trámite que adelantan las Comisarías de Familia, cuáles son los términos legales y etapas que deben aplicarse dentro de todo el proceso?***

En un caso de violencia dentro del ámbito de lo familiar, el trámite que adelantan los Comisarios (a) de Familia es emitir Medidas de Protección, que la Ley 294 de 1996, modificada por la Ley 575 de 2000, establece el procedimiento:

- ✓ **Avocar Conocimiento por parte de la Comisaria de Familia**. El Comisario o el Juez, según el caso, recibirá y avocará en forma inmediata la petición, y si estuviere fundada en al menos indicios leves, podrá dictar, **dentro de las cuatro (4) horas hábiles siguientes**, medidas de protección en forma provisional tendientes a evitar la continuación de todo acto de violencia, agresión, maltrato, amenaza u ofensa contra la víctima, so pena de hacerse el agresor acreedor a las sanciones previstas en esta ley para el incumplimiento de las medidas de protección. Contra la medida **provisional de protección no procederá recurso alguno.**
- ✓ **Citación Audiencia:** Radicada la petición, el Comisario o el Juez, según el caso, citará al acusado para que comparezca a una audiencia que tendrá lugar entre los **cinco (5) y diez (10) días siguientes** a la presentación de la petición. A esta audiencia deberá concurrir la víctima.
- ✓ **Audiencia:** Antes de la audiencia y durante la misma, el Comisionario o el Juez, según el caso, deberá procurar por todos los medios legales a su alcance, fórmulas de solución al conflicto intrafamiliar entre el agresor y la víctima, a fin de garantizar la unidad y armonía de la familia, y especialmente que el agresor enmiende su comportamiento. En todos los casos, propiciará el acercamiento y el diálogo directo entre las partes para el logro de acuerdo sobre paz y la convivencia en familia. En la misma audiencia decretará y practicará las pruebas que soliciten las partes y las que de oficio estime conducentes". Si el agresor no compareciere a la audiencia, se entenderá que acepta los cargos formulados en su contra. No obstante, las partes podrán excusarse de la inasistencia por una sola vez antes de la audiencia o dentro de la misma, siempre que medie justa causa. El funcionario evaluará la excusa y, si la encuentra procedente, fijará fecha para celebrar la nueva audiencia dentro de los

cinco (5) días siguientes". Los términos para el caso de la Audiencia están sujetos a la práctica de pruebas, testimonios y valoraciones solicitadas durante el proceso.

- ✓ **Sentencia o Resolución de Fallo.** La resolución o sentencia se dictará al finalizar la audiencia y será notificada a las partes en estrados. Se entenderán surtidos los efectos de la notificación desde su pronunciamiento. Si alguna de las partes estuviere ausente, se le comunicará la decisión mediante aviso, telegrama o por cualquier otro medio idóneo. De la actuación se dejará constancia en acta, de la cual se entregará copia a cada una de las partes". Para proferir el fallo no cuenta con términos establecidos en la ley, dada la connotación de la denuncia se realizan con la celeridad y eficacia que el tema lo requiere.

4. ***¿Cómo se desarrollan las audiencias dentro de los procesos de violencia intrafamiliar y qué medios se utilizan para realizarlas?***

Las Comisarias de Familia, al igual que el juez constitucional, desarrollan las audiencias de conformidad con lo establecido en la Ley 294 de 1996, Ley 575 de 2000, y la Ley 1257 de 2008, Decreto 2126 de 2020, así como los mecanismos de restablecimiento establecidos en la Ley 1098 de 2006.

Las audiencias de los procesos de violencia intrafamiliar se realizan de manera presencial y virtual en las sedes de la Comisaria de Familia, donde se encuentre debidamente programada, y se ha convocado a las partes, cabe resaltar que la víctima no está obligada a comparecer a la misma.

Existen algunos casos especiales donde los usuarios manifiestan la necesidad que la audiencia se desarrolle de manera virtual, estás, son programadas en los horarios establecidos para la atención.

5. ***¿Cuál es la medida de tiempo que dura o tarda un proceso para llegar a fallo en la Comisaría de Familia?***

La Ley 294 de 1996, modificada por la Ley 575 de 2000, que establece el procedimiento: no estipula una medida de tiempo mínimo y máximo, o términos determinados legalmente, para llegar a un fallo dentro de un proceso por violencia en el contexto familiar adelantado en la Comisaria de Familia, porque los procesos adelantados, se deben surtir todas las etapas procesales, probatorias, valoraciones, testimonios, igualmente puede presentarse solicitud de apelación de la decisión y esta se tramita ante el Juzgado, lo que conllevaría tiempo adicional.

6. ***¿En la actualidad existe un contrato con empresas de mensajería para realizar notificaciones, especialmente notificaciones en las zonas rurales? Si la respuesta es no, ¿cómo se están realizando las notificaciones de audiencias y medidas de protección?***

El Municipio de Bucaramanga, cuenta con el servicio de la empresa de mensajería contratada es 4-72, que no presta el servicio de notificación o mensajería en el sector rural; una vez identificada la falencia, la Administración Municipal procedió tramitar la vinculación en el proyecto de las Comisarias de Familia vigencia 2024, de personal de apoyo a fin de realizar estas notificaciones en el sector rural, para el mejoramiento, eficacia y celeridad de los procesos.

7. ***¿Cuáles son las medidas de protección que más se imponen ante una denunciade violencia intrafamiliar y violencia basada en género?***

Las contempladas en el Art 5 de la Ley 294 de 1999, que fue Modificado **por el Art. 2 de la Ley 575 de 2000, Modificado por el art. 17, Ley 1257 de 2008, Modificado por el Art. 17 de la Ley 2126 de 2021** sin embargo, las más otorgadas en las Comisarias de Familia de Bucaramanga son las siguientes:

- ✓ Abstenerse de cualquier agresión.
- ✓ Restricción de Acercamiento
- ✓ Rondas Policiales
- ✓ Otorgamiento de Desalojos
- ✓ Custodias
- ✓ Establecimiento de Alimentos

8. ***¿Cómo se realiza la notificación a las entidades de protección sobre la interposición de una medida de protección?***

Las medidas de protección son remitidas al Comando de Policía Metropolitano, Comandantes de Estación, Centro, Sur y Norte; a través del correo certificado con la empresa de mensajería 4-72, estas se deben realizar de forma inmediata por celeridad y eficacia del proceso. Es importante resaltar que atiendo las sugerencias realizadas por los Comisarios de Familia, se procederá a la vinculación de personal de apoyo para todo el proceso de notificaciones en las Comisarias de Familia; igualmente se desarrollo mesa articuladora, con las entidades concernidas a la ruta de atención en temas de violencia intrafamiliar para la celeridad de estos casos.

Es de resaltar que la Secretaria del Interior, solicitó a la Secretaria Administrativa, la formalización inmediata del servicio de mensajería certificada, para las Comisarias de Familia, atendiendo que a la fecha aun no se cuenta con este servicio.

9. ***¿Qué acciones realizan las Comisarías de Familia para cumplir con el principio de coordinación con otras entidades como El ICBF, FISCALÍA o Policía?***

- ✓ Participación activa en el Comité Articulador para el abordaje integral de las violencias por razones de sexo o género en el Municipio de Bucaramanga – Decreto No. 0374 de 2020, donde se desarrolla las estrategias, coordinación y articulación con las entidades, que en el marco de sus competencias esta la atención de violencia en el entorno familiar.
- ✓ Contacto directo y en tiempo real con los enlaces de las entidades ICBF, Policía y Fiscalía, en aras de realizar, protección y traslados de las víctimas a fin de garantizar de la protección y salvaguarda de la integridad.
- ✓ Durante la vigencia 2023, se desarrolló un Convenio Interadministrativo con la Fiscalía General de la Nación a fin de: *Aunar esfuerzos entre el municipio de Bucaramanga y la Fiscalía General de la Nación –seccional- Santander, con el fin de fortalecer la atención oportuna y diferencial a los casos de: violencia Intrafamiliar, violencia basada en Género y Sexual, para lograr la protección de los Derechos de las Mujeres y Niñas víctimas en el municipio de Bucaramanga, priorizando las denuncias con alto riesgo de feminicidio en la atención y protección oportuna de nuestras Mujeres*; el cual se dará continuidad en la vigencia 2024.
- ✓ Es importante resaltar que la Administración Municipal convocó por a través de la Secretaria del Interior a los enlaces de: Fiscalía, ICBF, Policía Nacional y Comisarias de Familia, a desarrollar una Mesa de Trabajo, para articulación institucional; que tiene como objetivo la construcción conjunta de estrategias, que nos permitan aunar esfuerzos para la atención a la población víctima de violencia en el contexto familiar; jornada que se llevara a cabo el Jueves primero (1) de febrero de 2024, a partir de las 2:00 p.m. en las instalaciones de la Alcaldía Municipal

10. ¿Cómo están realizando el seguimiento a las medidas de protección que interponen las Comisarías de Familia, especialmente a las del acompañamiento policial?

La Secretaria del Interior a través de las Comisarias de Familia y el grupo de protección a la infancia y la adolescencia de la Policía Nacional, mantienen comunicación constante y realizan coordinación **debido a que** la atención a víctimas de violencia por razones de género en el contexto familiar y víctimas de otras violencias en el contexto familiar, deberán ser asistidas de manera integral e inmediata con la debida activación de la ruta. **Las órdenes dirigidas por las Comisarias de Familia a otras instituciones para la protección y restablecimiento de derechos de las víctimas, deben ser acatadas de forma diligente y oportuna,** es por esto que en los últimos años se ha fortalecido la comunicación con todas las entidades participantes de la ruta de atención con el único propósito de brindar una atención optima y oportuna.

Igualmente atendiendo lo dispuesto en la Ley 2126 de 2021, el Comisario de Familia, dispone que un equipo interdisciplinario de la Comisaria de Familia que realice el seguimiento a las medidas de protección en el contexto familiar, este equipo verifica a través de visitas, llamadas o citaciones, donde se realiza una entrevista con el fin de identificar si existen nuevos hechos de violencia o las condiciones de la víctima.

Es de precisar que las Comisarias de Familia, hacen parte el Sistema Nacional de Justicia Familiar, y su competencia es de autoridad administrativa en temas de violencia en el contexto familiar; y la Policía Nacional y Fiscalía General de la Nación, deben presentar informes a la Comisaria de Familia o Juez Constitucional si es el caso, del cumplimiento de estas medidas de protección, donde se establezca un cronograma de actividades concreto para materializar las acciones de protección respectiva a las víctimas.

11. ¿Las notificaciones que se realizan a presuntos(as) victimarios(as) realmente cumplen con el derecho a la no confrontación de la víctima? ¿Qué acciones realizan para cumplir con el derecho a la no confrontación de la víctima en las audiencias y diversas diligencias en su entidad?

De conformidad con la Ley 294 de 1996 Art 12, modificado por el Art. 7 de la Ley 575 de 2000, párrafo segundo dice: *La notificación de citación a la audiencia se hará personalmente o por aviso fijado a la entrada de la residencia del agresor.*

Respecto a las acciones realizadas para cumplir con el derecho a la no confrontación de la víctima, una vez interpuesta la denuncia se le informa a la misma (víctima), que

no está obligada a comparecer en la audiencia. Sin embargo, una vez la víctima no comparece a la audiencia y/o diligencia, posterior a esta audiencia se le envía copia y en caso que lo requiera puede aportar pruebas, solicitar testimonios, valoraciones, garantizando el debido proceso como una de las partes, es de anotar que se cumple con todas las etapas y se garantiza el conocimiento de todo el proceso y sus etapas hasta la notificación de fallo.

En casos aislados, donde la víctima no cuenta con la información precisa de la ubicación del victimario, la misma, solicita acompañamiento para la notificación a través del CAI más cercano.

12. ¿La administración ha realizado ajustes necesarios en planta física y a nivel de capacitación del personal para atender casos de violencia intrafamiliar o VBG de personas con discapacidad?

La Administración Municipal durante la vigencia 2023, realizó adecuaciones en la infraestructura física de las instalaciones donde funcionan las Comisarias de Familia ubicadas en el barrio la Joya; es de observar que dentro de estas adecuaciones no se observa fácil acceso para la atención de personas en condición de discapacidad, razón por la cual, se estableció atención en el primer piso, para esta población. En las otras sedes, como la Comisaria Oriente y Norte, si se cuenta con acceso adecuado para la atención a la población en condición de discapacidad.

Es de acotar que el personal de planta no solo de la Comisaría de Familia, sino de la Administración Municipal, contó con capacitación en lenguaje de señas en la vigencia 2023. Igualmente, a través de la Subsecretaria del Interior se llevará a cabo una actividad de reinducción, a partir del día quince (15) de febrero de 2024, a todo el equipo interdisciplinario de las Comisarias de Familia donde se hará énfasis en la atención a la población en condición de discapacidad.

13. ¿En la actualidad, existe un contrato vigente para cumplir con medidas de atención como casa refugio, hospedaje? Si la respuesta es no, o si existe un proyecto ¿Cuáles son las condiciones que se proponen para el contratista? Y ¿Cuál es el rubro que se propone diariamente por persona?

En la actualidad la Administración Municipal, a través de la Secretaria de Desarrollo Social está realizando la formulación del proyecto para la contratación de este

servicio de Casa Refugio, a la población víctima de violencia intrafamiliar - en Bucaramanga.

14. ¿En la actualidad existe articulación con entidades como el SENA, IMEBU, CAMARA DE COMERCIO, para ejecutar medidas de estabilización que realmente propicien atmosferas seguras para salir de los ciclos de violencia?

En la actualidad la Secretaria del Interior con el acompañamiento de la Asesora de Mujer y Género, y la Gestora Social, se está realizando la articulación con las entidades como el SENA, IMEBU, CAMARA DE COMERCIO, para la formulación de estrategias que nos permitan aunar esfuerzos y desarrollar proyectos para el manejo adecuado de estos ciclos de violencia.

Igualmente es importante resaltar que, a partir de las mesas de trabajo para la formulación del plan de desarrollo, se trabajará para proporcionar con las entidades respectivas, la articulación necesaria para desarrollar estrategias, programas y ofertas encaminadas a propiciar atmosferas seguras, espacios seguros y coadyuvar en el manejo emocional de los ciclos de violencia a las víctimas y su entorno.

15. ¿En la actualidad existe una caracterización de los casos de violencia intrafamiliar?, de ser así, ¿en qué comuna y barrios de la ciudad se presentan la mayor cantidad de casos de violencia?

Para la información de la caracterización de los casos de violencia intrafamiliar por comunas, la Secretaria del Interior se apoya en la información suministrada por la Policía Nacional, que para este caso cuenta con información actualizada de la vigencia 2024, la base de Datos de la Policía Nacional de SIEDCO2 (*datos sujetos a variación*) con fecha de extracción 28012024, indica que: Comuna Uno (1) presenta nueve (9) casos, comuna dos (2) seis (6) casos y la comuna cuatro (4) seis (6) casos.

16. ¿Qué acciones y estrategias se han desarrollado e implementado para la identificación, denuncia y atención a casos de violencias?

Las Comisarias de Familia de Bucaramanga respondieron a las siguientes líneas estratégicas del PLAN DE DESARROLLO 2020-2023 con el fin de garantizar los derechos y prevenir las violencias en contra de las Mujeres:

- ✓ **Línea estratégica 4. Bucaramanga ciudad vital: la vida es sagrada**

- **Bucaramanga segura**
- **Bajo el componente de Prevención del Delito.**

Tiene como finalidad disminuir los índices de criminalidad y aumentar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas, por medio de acciones multidisciplinarias orientadas a modificar las condiciones físicas y las dinámicas sociales de las zonas más vulnerables a la criminalidad y los comportamientos contrarios a la convivencia del territorio Municipal; para que, de esta manera, estos lugares se transformen en espacios más seguros para las comunidades que residen y laboran ahí.

El trabajo articulado entre la Alcaldía, la comunidad, la Policía Nacional y la Secretaría del Interior generará soluciones conjuntas a los problemas de seguridad de estas zonas más vulnerables, que se traduzcan en planes de trabajo que estén orientados a hacer modificaciones específicas en estos espacios vulnerables. Aunado a esto, se requiere conformar un equipo psicosocial multidisciplinario, se pretenden realizar actividades didácticas, informativas y de sensibilización para cambiar las dinámicas sociales de violencia en los espacios públicos más afectados, y generar un ambiente pacífico que les permita a las diferentes comunidades, que viven y trabajan cerca a éstos, apropiarse de los mismos, desplazando la violencia que allí se vive.

ODS	METAS DE PRODUCTO	LÍNEA BASE	INDICADORES DE PRODUCTO
5, 10	Formular e implementar 1 estrategia orientada a erradicar la violencia y fortalecer la protección en niños, niñas y adolescentes, mujeres, líderes sociales y personas mayores en entornos de violencia.	0	Número de estrategias formuladas e implementadas orientadas a erradicar la violencia y fortalecer la protección en niños, niñas y adolescentes, mujeres, líderes sociales y personas mayores en entornos de violencia.

Esta estrategia ha permitido que el equipo de las Comisarias de Familia esté en el territorio Bumangués trabajando continuamente con las Mujeres en la prevención, protección, restablecimiento y garantiza de los derechos de las Mujeres bajo las actividades mencionadas.

A continuación, se relaciona el acercamiento de la oferta de servicios de la Comisaria de Familia en las diferentes comunas de la ciudad de Bucaramanga:

- **¨Comisarias en territorio¨**

Dentro del enfoque preventivo con todas las familias se desarrolla e implementan la actividad ¨Feria institucional¨ la cual busca ofrecer la oferta institucional directamente

en los barrios de Bucaramanga, brindando orientación psicológica, atención jurídica y realizando actividades de prevención de todo tipo de violencias, psicoeducación sobre violencia basada en género, prevención de violencia sexual es niños, niñas y adolescentes y violentómetro.

Se han impactado 17 barrios entre ellos:

- ✓ María Paz, Comuna 1.
- ✓ Colorados, Comuna 1.
- ✓ Campo Madrid, Comuna 1.
- ✓ Villa Rosa, Comuna 1.
- ✓ Kennedy, Comuna 1.
- ✓ Villa Lina, Corregimiento 1.
- ✓ El Tejar, Comuna 2.
- ✓ Villa Mercedes, Comuna 2.
- ✓ Regaderos, Comuna 2.
- ✓ San Cristóbal, Comuna 2.
- ✓ Cristo Rey, Comuna 3.
- ✓ Santander, Comuna 4.
- ✓ Girardot, Comuna 5.
- ✓ La Joya, Comuna 5.
- ✓ Cancha Alfonso López, Comuna 5.
- ✓ Girardot, Comuna 5.
- ✓ Ricaurte, Comuna 6.
- ✓ Parque las Cigarras Comuna 7.
- ✓ La Libertad, Comuna 9.
- ✓ Cancha Quebrada la Iglesia, Comuna 9.
- ✓ San Martin, Comuna 9.
- ✓ Cristal Bajo, Comuna 10.
- ✓ Cristal Alto, Comuna 10.
- ✓ Viveros de Provenza, Comuna 10.
- ✓ Cristal Alto, Comuna 10.
- ✓ El Roció, Comuna 11.
- ✓ Porvenir, Comuna 11.
- ✓ Estoraques, Comuna 17.
- ✓ Cabecera, Comuna 12.
- ✓ Ciclovía, carrera 27 Comuna 13.
- ✓ Unidad materna infantil Santa Teresita, Comuna 13.

- ✓ Parque Morrorico, Comuna 14.
- ✓ Plaza Central, Comuna 15.
- ✓ Estoraques, Comuna 17.
- ✓ San Expedito, Comuna 17.
- ✓ Hacienda San Juan, Comuna 17.
- ✓ Parque las Nacumas, Comuna 17.
- ✓ Estoraques, Comuna 17.

Referente a las presentes intervenciones se ha realizado articulación con diferente organización, programas y dependencias con el propósito de trabajar interinstitucionalmente y mancomunadamente en la prevención de violencias en contra de las Mujeres del territorio, lográndose impactar cerca de 850 Mujeres.

Objetivos alcanzados

- Las Mujeres conocieron la tipología de violencias y los diferentes factores que se asocian a cada violencia.
- Las Mujeres conocieron la oferta de las Comisarias de Familia, como la ubicación, teléfonos y correos de atención.
- Las mujeres aprendieron a reconocer las acciones negativas que están viviendo dentro de su contexto familiar identificando si están en riesgo de violencia.
- Las Mujeres recibieron atención psicológica y jurídica por parte del equipo interdisciplinario de las Comisarias de Familia.

✓ **Línea estratégica 4. Bucaramanga ciudad vital: la vida es sagrada**

- **Bucaramanga segura**
- **Bajo el componente de la Promoción de los Métodos de Resolución de Conflictos, Acceso a la Justicia y Aplicación de la Justicia Restaurativa**

Tiene como finalidad promover la resolución pacífica de conflictos a través de la difusión, implementación y articulación de los métodos de resolución de conflictos, y de estrategias dirigidas a superar las barreras que impiden el acceso a la justicia. Con esto se aumentará el número de conflictos resueltos pacíficamente, y se disminuirán los indicadores de violencia.

ODS	METAS DE PRODUCTO	LÍNEA BASE	INDICADORES DE PRODUCTO
16, 10	Mantener y fortalecer la prestación integral del servicio en las 3 comisarías de familia para prevenir la violencia intrafamiliar.	3	Número de comisarías de familia mantenidas con la prestación integral del servicio para prevenir la violencia intrafamiliar.

Desde la secretaria del Interior las Comisarías de Familia de Bucaramanga han venido trabajando de manera comprometida, visibilizando la atención integral y protección a todas las usuarias, garantizando, reestableciendo y reparando los derechos de las mismas por consecuencias de la Violencia Intrafamiliar y/o la Violencia Basada en Género, garantizando el funcionamiento de las 3 Comisarías de Familia de Bucaramanga con sus 8 turnos de Comisarios.

Se destaca la prestación del servicio de la Comisaria de Familia la Joya la cual brinda atención las 24 horas los siete días de la semana garantizando el acceso a la justicia de todas las mujeres. Igualmente realizamos articulación con cooperantes, ONG, entidades, entre otras, enfocadas a la atención de migrantes ratificando el compromiso sin barreras.

A continuación, se relacionan los 3 enfoques para un abordaje integral:

- **Prevención:** la intervención desde el enfoque de prevención debe ir dirigida a campañas de visibilizarían de la violencia, campañas del empoderamiento en derechos a las Mujeres. además de campañas de enseñanza en estilos y pautas de crianza saludable, basadas en el respeto y no en el miedo, que incluya el abordaje en fenómenos como visibilizarían de la violencia, promoción de relaciones afectivas saludables, y pautas de crianza basadas en el respeto.
- **Atención y articulación:** para la atención de las violencias es necesario brindar mecanismos de respuesta oportunos, en los procesos de la recepción de las denuncias, además de la coordinación y articulación de las instituciones intervinientes como, (Entidades de salud, Policía Nacional, Fiscalía General de la Nación, Medicina Legal.) Así mismo, la ampliación de los canales en los cuales las víctimas pueda poner en conocimiento y denunciar los hechos. Así mismo, realizar enlace con organizaciones que orienten en la construcción de la etapa productiva posterior a la violencia, las mujeres víctimas de violencia

en su gran mayoría son dependientes económicamente de sus victimarios, no solo basta con atender la violencia si no también, a las víctimas se les debe capacitar con enlaces y herramientas que les fortalezcan sus habilidades en la autogestión de sus recursos, desarrollando estrategias de oportunidades laborales, que les permitan desarrollar habilidades para la autogestión de sus propios recursos, desde lo económico, pero así mismo, de sus recursos psicológicos para desarrollar actitudes de resiliencia.

- **Protección:** las Comisarías de Familia se capacitan en brindar una atención de calidad basada en el enfoque diferencial de derechos y también que este sea basado en el enfoque de género, garantizando el acceso a la justicia de todas las Mujeres y brindando las respectivas medidas de protección con el fin de garantizar sus derechos.

Ahora bien, es importante visibilizar las funciones y canales de acceso con el fin de que las Mujeres puedan acudir a ellos en cualquier momento, incentivando a las mujeres a denunciar de manera oportuna contribuyendo a su seguridad e integridad.

- La Comisaria de Familia la Joya cuenta con una línea telefónica que funciona 24 horas, los 7 los siete días de la semana sin ninguna restricción, donde pueden llamar y realizar sus consultas, en caso de estar en riesgo inmediatamente articulares con Policía Nacional para realizar su traslado y proteger su vida, cabe resaltar que la línea es visibilizada en folletos y en las redes sociales para mayor alcance.
- Las Comisarias de Familia brindan orientaciones psicológicas según el requerimiento y articulamos con el Centro Integral de la Mujer para que puedan brindar un acompañamiento psicológico a través del tiempo según sea necesario.
- Las Comisarias de Familia articulan con el Centro Integral de la Mujer para incentivar a las Mujeres a realizar cursos que allí se brindan totalmente gratis e iniciar emprendimientos propios que ayuden con su independencia económica.
- La coordinación de las Comisarias de Familia se encuentra activa en el CODIGO ALERTA donde se cuenta con todas las instituciones encargadas de brindar atención en la ruta de atención a nuestras Mujeres de manera priorizada, articulando inmediatamente en la protección de los casos de allí se mencionan.

- La coordinación de las Comisarias de Familia se encuentra activa en la ruta y atención de la línea telefónica 24 horas de la estrategia PREGUNTA POR ANGELA contribuyendo a la prevención de la VBG.
- Las Comisarias de Familia dirige el subcomité de cualificación y acceso a la justicia con entidades como fiscalía general de la Nación, Procuraduría, Defensoría, Personería y Desarrollo Social con el fin de garantizar el acceso a la justicia de nuestras mujeres y población sexualmente diversa.
- Por medio del Convenio Interadministrativo No. 271 del 13 de octubre de 2021 se estableció el convenio de la Alcaldía de Bucaramanga con la Fiscalía General de la Nación, donde el principal objetivo es: Aunar esfuerzos entre el municipio de Bucaramanga y la Fiscalía General de la Nación –seccional-Santander, con el fin de fortalecer la atención oportuna y diferencial a los casos de: violencia Intrafamiliar, violencia basada en Género y Sexual, para lograr la protección de los Derechos de las Mujeres y Niñas víctimas en el municipio de Bucaramanga, priorizando las denuncias con alto riesgo de feminicidio en la atención y protección oportuna de nuestras Mujeres.
- Las Comisarias de Familia garantizan las Redes de apoyo seguras: en acompañamiento pleno a las víctimas se revisa minuciosamente las redes de apoyo con las que cuentan para realizar el debido traslado, en caso de ser fuera de la ciudad se articula con ONG para garantizar el transporte seguro a su lugar de destino, igualmente para las mujeres migrantes que desean retornar a su país de origen.

17. ¿Cuáles son los retos más grandes que existen en este momento en la Comisaría de Familia?

- ✓ Fortalecer la articulación interinstitucional, para la atención a la población víctima de la violencia en el contexto familiar-genero, que cada una de las entidades concernidas en el marco de sus competencias realice atención en oportunidad y efectividad a la ciudadanía.
- ✓ Fortalecer las competencias funcionales y comportamentales, de los equipos interdisciplinarios de las Comisarias de Familia con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios a los usuarios.
- ✓ Realizar las adecuaciones administrativas identificadas, para el mejoramiento de trámites y servicios a fin de mejorar atención a los usuarios.

- ✓ Desarrollar estrategias e iniciativas desde la Administración Municipal, a fin de realizar proyectos encaminados a la prevención de violencia intrafamiliar-genero, que nos permitan coadyuvar con la disminución de los índices de violencia a nivel regional.
- ✓ Acercar las Comisarias de Familia al ciudadano.

Cordialmente,

GILDARDO RAYO RINCON
Secretario del Interior Bucaramanga