

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL INTERIOR		No. Consecutivo 2-SID-202411-00093799
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DEL INTERIOR Código TRD:2000	SERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 2000.27 /	

Bucaramanga, 21 de noviembre de 2024

Doctor  
**WILMAR ALFONSO PALACIO VERANO**  
Secretario General Concejo de Bucaramanga  
[secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co](mailto:secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co)  
[sistemas@concejodebucaramanga.gov.co](mailto:sistemas@concejodebucaramanga.gov.co)  
Concejo de Bucaramanga

**Asunto:** Respuesta proposición No. 113 Concejo Municipal de Bucaramanga.

Cordial saludo,

En virtud de la Proposición en mención y de acuerdo al texto de la misma, me permito dar respuesta conforme a las competencias y funciones asignadas a la Secretaría del Interior, en los siguientes términos:

#### CONOCIMIENTO DE LAS RUTAS DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN

1. ¿Cuáles son las rutas de atención existentes en su entidad para la atención de violencia basada en género?

La ruta de atención integral para víctimas de violencias de género es el conjunto de acciones articuladas para garantizar la protección de las víctimas, su recuperación y la restitución de derechos; materializando el derecho a recibir orientación e información en casos de violencia, así como la atención integral en salud física, mental, sexual y reproductiva.

Se cuenta con diferentes mecanismos de atención en las instituciones del Municipio y del País así:

#### Orden Nacional:

- Policía Nacional: línea atención de emergencias 123.
- Línea Nacional de violencia Contra la Mujer 155.
- Fiscalía General de la Nación: 122 y línea fija fijo 018000919748.
- ICBF: Línea De Atención A La Violencia Hacia La Niñez 141.

#### Orden Territorial:

- Centro Integral de la Mujer: Línea de WhatsApp 312-674-0066.  
Atención durante los 7 días de la semana en horario de 7 am a 6:00 pm.

#### ¿En dónde se recibe la protección?

- En el contexto familiar (Comisariías de familia):
  - La Joya: Tel 317-350-6345. Lunes a Domingo 24 horas.
  - Norte: Tel 310-287-4153. Lunes a Viernes de 6:00 a.m. a 2:00 p.m.
  - Oriente – Km 2 Vía Pamplona: Tel 320-485-1085. Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL INTERIOR		No. Consecutivo 2-SID-202411-00093799
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DEL INTERIOR Código TRD:2000	SERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 2000.27 /	

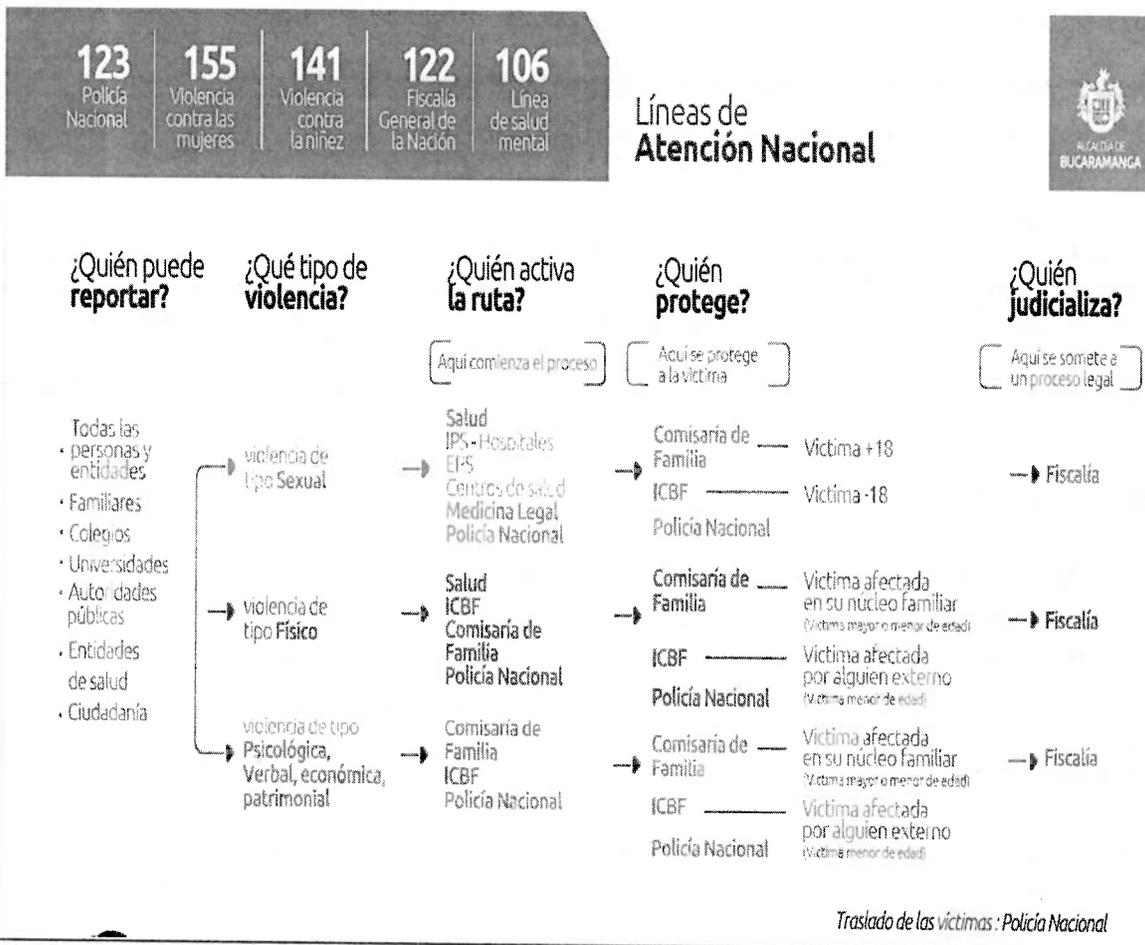
### Ámbito público

- **Patrulla Púrpura:** El número de marcación de la PDA Personal Digital Asistent corresponde al abonado 317 8404306, patrulla que labora en 2 turnos de 07 a 21 horas y de 21 a 07 horas.

### ¿En dónde se denuncia?

- En la Fiscalía General de la Nación – Santander: línea 122 desde celular y 018000919746 desde teléfono fijo. De forma virtual a través de la app ¡A Denunciar! o [fiscalia.gov.co](http://fiscalia.gov.co). 24 horas.

Adicionalmente, se cuenta con la siguiente pieza publicitaria que fue compartida a través de los medios de comunicación y redes sociales, para el conocimiento de la ciudadanía:



DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL INTERIOR		No. Consecutivo 2-SID-202411-00093799
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DEL INTERIOR Código TRD:2000	SERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 2000.27 /	

**Centro Integral de la Mujer**

Calle 34 No. 35-39  
Barrio Álvarez  
**312 674 0066**  
Línea de WhatsApp  
**607 635 1897**  
Línea de atención

Ruta de atención  
contra la violencia  
intrafamiliar y violencia  
basada en género



**Comisaría La Joya**  
Calle 39 No. 4-36  
Lunes a domingo  
Atención 24 horas  
Cel: 318 350 6345

**Comisaría Oriente**  
Km. 2 Vía Paraplona  
Lunes a viernes  
7:00 a.m. a 4:00 p.m.  
Cel: 320 485 1085

**Comisaría Norte**  
Calle 7N No. 19-19  
Barrio la Juventud  
6:00 a.m. a 2:00 p.m.  
Cel: 310 287 4153

**123**  
Policía  
Nacional

**155**  
Violencia  
contra las  
mujeres

**141**  
Violencia  
contra  
la niñez

**122**  
Fiscalía  
General de  
la Nación

**106**  
Línea  
de salud  
mental

Utiliza esta señal para pedir auxilio **sín alertar a tu agresor.**



1 Levanta la mano con la palma hacia afuera y dóbla el pulgar



2 Cierra los dedos sobre el pulgar



Escanea este código para más información  
[www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)



2. ¿Qué servicios específicos ofrece su entidad para la atención de víctimas de violencia basada en género?

La Secretaría del Interior a través de las Comisarías de Familia ofrece atención interdisciplinaria, con el fin de prevenir, proteger, restablecer, reparar y garantizar los derechos de quienes estén en riesgo, sean o hayan sido víctimas de violencia por razones de género y víctimas de otras violencias en el contexto familiar. (Ley 2126 del 2021. Capítulo I, artículo 1).

-Las Comisarías de Familia son entidades administrativas que emiten medidas de protección a favor de las víctimas de VBG en el contexto familiar.

- Ley 1257 de 2008: Capítulo V.
- Ley 2126 del 2021: Capítulo IV. artículo 1.

3. ¿Cómo se coordina la atención entre las diferentes entidades públicas, por ejemplo: Secretaría de Salud, Policía, ICBF, etc. en los casos de VBG?

Mediante Decreto Municipal 0374 de 2020, se creó el Comité Articulador para el abordaje integral de las violencias por razones de sexo o género, el cual tiene como objetivo "Coordinar las acciones del gobierno municipal, para la respuesta técnica, operativa y articulada dirigida a la promoción del derecho a una vida libre de violencias, la prevención, atención, protección y acceso a la justicia de niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia por razones de sexo o género, con miras al restablecimiento de sus derechos, garantías de no repetición y tránsito a una vida libre de violencias". El cual facilita la comunicación y colaboración Interinstitucional, asegurando una respuesta integral y oportuna a las víctimas de Violencia Basada en Género (VBG).

Igualmente, se cuenta con la atención a casos de Violencia Basada en Género (VBG) a través del "Código Rosa"; herramienta que se implementó en el mes de febrero del presente año, liderada por el comité articulador para el abordaje integral de las violencias por razones de sexo o género en el municipio de Bucaramanga.

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL INTERIOR		No. Consecutivo 2-SID-202411-00093799
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DEL INTERIOR Código TRD:2000	SERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 2000.27 /	

Esta campaña, liderada por la Administración Municipal, busca brindar un sistema de apoyo y respuesta rápida ante situaciones de peligro que enfrenten las mujeres en su entorno laboral o cotidiano.

El “Código Rosa” establece una señal de auxilio clara y universalmente reconocida, con el propósito de garantizar una intervención efectiva en momentos críticos, la cual se socializa de manera articulada en ejercicios de prevención en territorio.

4. ¿Cómo se asegura su entidad de que las víctimas VBG reciban atención integral (física, emocional, jurídica)?

Una vez la presunta víctima se encuentra en las sedes de las Comisarías de Familia de Bucaramanga habiendo llegado de manera voluntaria o remitida por otra Entidad:

- Se realiza llamado y articulación con Patrulla Púrpura o Policía de Infancia y Adolescencia GINAD, para garantizar el traslado de las víctimas a salud o medicina legal.
- Se remite a la Policía Nacional la notificación de las medidas de protección.
- Se compulsa copia del proceso a la Fiscalía General de la Nación.
- Se emite la medida de protección en la que se solicita tanto a la víctima como al victimario la realización de tratamiento terapéutico o reeducativo para así garantizar atención emocional.

Las Comisarías de Familia de Bucaramanga, cuentan con cursos terapéuticos y reeducativos para las víctimas, victimarios y las familias que se encuentran en Procesos Administrativos de Restablecimientos de Derechos PARD.

5. ¿Qué protocolos existen en su entidad para la atención de casos de VBG (especialmente en casos de violencia sexual, psicológica, obstétrica o intrafamiliar)?

El Municipio de Bucaramanga, a través de las comisarías de familia cuenta con la atención interdisciplinaria, para el abordaje de las VBG en el contexto familiar, en el cual existen dos procedimientos:

**-Cuando la presunta víctima es menor de edad:** se realiza verificación de derechos por parte del equipo psicosocial, una vez se evidencia que existe vulneración de derechos se informa al Comisario, quien apertura Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD) a favor del menor, posteriormente se brindan las medidas de protección estipuladas en el código de infancia y adolescencia (ley 1878 de 2018, por la cual se modificó algunos artículos de la Ley 1098 de 2006).

**-Cuando la presunta víctima es mayor de edad:** Se realiza valoración psicosocial y evaluación del riesgo (Danger Assesment) por parte del psicólogo o trabajador social, posteriormente la presunta víctima diligencia un formato de solicitud de medidas de protección, luego el Comisario emite medidas de protección; se compulsa copia del proceso a la Fiscalía General de la Nación.

6. ¿Existen procesos de capacitación continua para el personal encargado de atender estos casos dentro de su entidad?

En lo corrido del año en curso, el personal de las Comisarías de Familia ha tenido 5 eventos de capacitación en diferentes temas como:

- Aplicación de la ley 2126 del 2021, jornada de capacitación a cargo del Ministerio de Justicia.
- Inscripción y aplicación del Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) , jornada de capacitación dictada por el Ministerio de las TICS.

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL INTERIOR		No. Consecutivo 2-SID-202411-00093799
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DEL INTERIOR Código TRD:2000	SERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 2000.27 /	

- Trabajo en Equipo y Comunicación Asertiva, jornada de capacitación dictada por la Oficina de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Alcaldía de Bucaramanga.
- Atención humanizada, jornada de capacitación dictada por la Corporación Corprodinco.
- Diplomado especializado en Derechos Humanos, Género y Nuevas Masculinidades, dictado por la Universidad Cooperativa de Colombia UCC. En este diplomado participaron 8 profesionales de las Comisarías de Familia.

## ACCESO Y DIFUSIÓN DE LAS RUTAS

### 7. ¿Qué mecanismos utiliza su entidad para informar a la comunidad sobre las rutas de atención disponibles para las víctimas de violencia basada en género?

Las Comisarías de familia cuentan con los siguientes canales de difusión a la comunidad sobre las rutas de atención disponibles así:

- Espacio radial “*FAMILIARMENTE*”, Desde el mes de mayo se dio inicio a una sección radial, donde cada viernes en una franja de intervención de 20 minutos iniciando a las 07:00 am en la Emisora la Cultural FM (100.7), se abordan temas importantes de atención a la violencia basada en género, violencia intrafamiliar, las rutas de atención y como prevenirlos. Este espacio es articulado entre Comisarías de Familia y el equipo de Prevención de Violencias de la Secretaría del Interior, con un total de 21 intervenciones.
- Estrategia comunicacional “*#MIERCOLESCONLACOMISARÍA*”, desde el 20 de noviembre del 2024, por medio de las redes sociales tanto de la Secretaría del Interior como las de “*BGA MUJER*” y la Alcaldía e Bucaramanga; cada miércoles se compartirán capsulas, en las que se busca informar y aclarar la atención que brindan las Comisarías y explicación de las rutas de atención ante los diferentes casos de violencias, este primer video conto con 64 reacciones y 7 veces compartido.

Desde la Secretaría del Interior (Proyecto de Prevención de Violencia Intrafamiliar) se utilizan diversas estrategias para informar sobre las rutas de atención, como talleres educativos y recreativos en comunidades (Escuela de Familia y Club Amigos de la Familia), capacitaciones dirigidas a la Policía Nacional para fortalecer su conocimiento sobre medidas de protección, y actividades en lugares públicos como plazas de mercado. Además, se realizan sesiones psicoeducativas y artísticas para promover la prevención de la violencia y resolver conflictos familiares.

### 8. ¿Las víctimas de VBG pueden acceder a las rutas de atención de manera anónima si así lo desean?

Las Comisarías de Familia no reciben denuncias anónimas de las víctimas, teniendo en cuenta que se requiere datos concretos y completos para otorgar las medidas de protección.

No obstante, la Secretaría del Interior cuenta con un proyecto de prevención de violencia intrafamiliar y violencia basadas en género, el cual se encuentra en actividades con comunidad donde se sensibiliza en la importancia de informar las situaciones de violencia que se evidencian en la misma comunidad, el cual sí puede ser de manera anónima.

### 9. ¿En su entidad existen recursos disponibles para garantizar la atención a víctimas de VBG en situación de vulnerabilidad (por ejemplo, personas en situación de desplazamiento, discapacidad, entre otras)?

La secretaria del interior no cuenta con un rubro propio para tal fin. No obstante, en aras de buscar garantías a las víctimas, frente a estos casos, se establece articulación y

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL INTERIOR		No. Consecutivo 2-SID-202411-00093799
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DEL INTERIOR Código TRD:2000	SERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 2000.27 /	

comunicación con las diferentes Secretarías, para materializar la atención de las necesidades de acuerdo a la competencia funcional de la situación detectada.

## COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

10. ¿Existe algún tipo de coordinación interinstitucional formal entre las diferentes entidades que intervienen en la atención a la VBG (por ejemplo, entre la Secretaría de Salud, Comisaría de Familia, Policía, ICBF, etc.)?

Mediante Decreto Municipal 0374 de 2020, se creó el Comité Articulador para el abordaje integral de las violencias por razones de sexo o género, el cual tiene como objetivo *“Coordinar las acciones del gobierno municipal, para la respuesta técnica, operativa y articulada dirigida a la promoción del derecho a una vida libre de violencias, la prevención, atención, protección y acceso a la justicia de niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia por razones de sexo o género, con miras al restablecimiento de sus derechos, garantías de no repetición y tránsito a una vida libre de violencias”*. El cual facilita la comunicación y colaboración Interinstitucional, asegurando una respuesta integral y oportuna a las víctimas de Violencia Basada en Género (VBG).

Igualmente, se cuenta con la atención a casos de Violencia Basada en Género (VBG) a través del *“Código Rosa”*; herramienta que se implementó en el mes de febrero del presente año, liderada por el comité articulador para el abordaje integral de las violencias por razones de sexo o género en el municipio de Bucaramanga.

Esta campaña, liderada por la Administración Municipal, busca brindar un sistema de apoyo y respuesta rápida ante situaciones de peligro que enfrenten las mujeres en su entorno laboral o cotidiano.

El *“Código Rosa”* establece una señal de auxilio clara y universalmente reconocida, con el propósito de garantizar una intervención efectiva en momentos críticos.

11. ¿Las entidades involucradas en la atención de la VBG cuentan con mecanismos claros de derivación de casos entre ellas (por ejemplo, de la Secretaría de Salud a la Policía, o del ICBF a la Comisaría de Familia)?

- El *“Código Rosa”* es la principal herramienta de comunicación entre todas las entidades, desde allí se articula la atención que por parte de cada dependencia se le dará al respectivo caso.

12. ¿Cómo se realiza el seguimiento a los casos de violencia de género una vez que son derivados a las entidades correspondientes?

El Municipio de Bucaramanga a través de las Comisarías de familia cuenta con un Equipo de profesionales en psicología (4 psicólogas), quienes encargan de realizar seguimiento a los procesos.

Es así que, el equipo de Comisarios entrega los fallos y Procesos Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD), a las encargadas, quienes realizan el contacto de seguimiento por medio telefónico o presencial, lo cual se evidencia en un informe individual por cada proceso que regresa al Comisario de conocimiento, para que dicho informe haga parte del proceso. De igual manera, se cuenta con una base de datos que contiene la información general del proceso; de la víctima y su seguimiento.

DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL INTERIOR		No. Consecutivo 2-SID-202411-00093799
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DEL INTERIOR Código TRD:2000	SERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 2000.27 /	

13. ¿Cuáles son las principales barreras o dificultades que enfrenta su entidad para ofrecer una atención integral y coordinada en los casos de VBG?

Para las Comisarías de Familias las principales barreras a lo largo del del tiempo han sido:

- La debilidad en la adecuación de tecnología y equipos de cómputo: es por ello que esta Administración formuló el proyecto denominado "MEJORAMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS ADSCRITAS A LA SECRETARÍA DEL INTERIOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA", el cual está en etapa precontractual.
- En cuanto a la Infraestructura física: igualmente, para la vigencia 2025 se formuló el proyecto denominado "ADECUACIÓN Y DOTACION DE LAS COMISARIAS DE FAMILIA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA".
- Implementación de tecnologías de información, para obtener un sistema que permita la recolección de datos y la identificación de variables que permita caracterizar las víctimas y evitar el manejo de Excel como herramienta individual. Para lo cual, en el proceso de transformación y modernización se encuentran verificando los indicadores de proceso y la herramienta para su recolección a través del Observatorio de Seguridad Convivencia y Acceso a la Justicia\*

#### EVALUACIÓN DE LA EFICACIA Y SATISFACCIÓN CON LAS RUTAS

14. ¿Cómo evalúa su entidad la efectividad de las rutas de atención para víctimas de violencia basada en género?

Desde la Secretaria del Interior se está realizando una actualización de la caracterización de los procesos y procedimientos ajustados en calidad, en el marco de modernización de la entidad, con el fin de establecer indicadores que apunten a medición de indicadores de efectividad.

15. ¿Cuáles son los indicadores o herramientas utilizadas para medir la eficacia de las rutas de atención?

La Secretaria del interior no es la competente en medición de eficacia de la ruta, dado que si bien cuenta con programas de prevención y protección a víctimas, en virtud a que la ruta tiene diferentes instituciones, la medición que debería llevarse desde el comité articulador de violencias, quienes tienen indicadores de medición consecuentes a número de casos recepcionados / número de casos resueltos, sin embargo existe un subregistro porque todos los casos no ingresan por código rosa. Por medio del código Rosa se informaron un total de 36 casos a mujeres, de los cuales la Secretaría del Interior por medio de las Comisarías de Familia realizó seguimiento telefónico a 27 y se garantizó apertura de proceso a 9 de ellos.

16. ¿En su entidad se han identificado fallos o vacíos en el proceso de atención a las víctimas de VBG? Si es así, ¿Cuáles son?

Desde la Secretaria del Interior se está realizando una actualización de la caracterización de los procesos y procedimientos ajustados en calidad, adscritos en el marco de

<b>DEPENDENCIA: SECRETARIA DEL INTERIOR</b>		<b>No. Consecutivo</b> 2-SID-202411-00093799
<b>OFICINA PRODUCTORA:</b> <b>SECRETARÍA DEL INTERIOR</b> Código TRD:2000	<b>SERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN /</b> Código Serie/Subserie (TRD) 2000.27 /	

modernización de la entidad, con el fin de establecer y actualizar los protocolos, procesos y guías documentadas por ley ya que los existentes requieren actualización.

17. ¿Las víctimas de VBG reciben seguimiento una vez que su caso ha sido resuelto o cerrado?

El Municipio de Bucaramanga a través de las Comisarías de familia cuenta con un Equipo de profesionales en psicología (4 psicólogas), que se encargan de realizar los seguimientos a los procesos. Estos seguimientos se realizan de manera telefónica o presencial, con citación en la Comisaría o visitas por parte del equipo psicosocial a la persona. Las psicólogas, posterior a los seguimientos realizan unos informes que son entregados a los Comisarios de Familia, para anexar en los procesos, los cuales obrarán dentro de los mismos.

18. ¿Cómo mide su entidad el grado de satisfacción de las víctimas con respecto a la atención recibida?

A la fecha no se cuenta con la medición de este indicador de impacto.

19. ¿Cuántas víctimas de VBG han atendido?

Las Comisarías de Familia de Bucaramanga, en el marco de las atenciones de VBG en el contexto familiar, han brindado 968 casos y medidas de protección a mujeres y 8 medidas de protección a población con orientación sexual e identidad de género diversa - OSIGD en el periodo comprendido entre el mes de enero a octubre del 2024. **Fuente de los datos** Informe del REDCAP del Observatorio de Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia.

20. ¿Se cuenta con un registro que evidencie la cantidad de casos de VBG reportados por barrios?

No se cuenta con registro discriminado por barrios de las atenciones a casos de VBG en el contexto familiar. No obstante, se cuenta con la cantidad de casos atendidos en cada una de las sedes (joya, oriente y norte) en el periodo comprendido entre enero a octubre del 2024; el registro de atenciones por sedes y las comunas comprendidas en la competencia territorial de las atenciones de cada una de estas sedes, de acuerdo a lo establecido en la circular 20. Reparto y jurisdicción Comisarías de Familia, se evidencian a continuación:

- **Sede joya**

Comunas	Corregimientos	Cantidad de casos VBG
3,4,5,6,7,8,9,10,11,15,17		530 mujeres – 5 LGTBIQ+

- **Sede Oriente**

Comunas	Corregimientos	Cantidad de casos VBG
9,12,13,14,16	2	81 mujeres

- **Sede Norte**

Comunas	Corregimientos	Cantidad de casos VBG
1,2	1,3	357 mujeres, 2 LGTBIQ+



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DEL INTERIOR		No. Consecutivo 2-SID-202411-00093799
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DEL INTERIOR Código TRD:2000	SERIE/Subserie: DERECHOS DE PETICIÓN / Código Serie/Subserie (TRD) 2000.27 /	

Finalmente, me permito reiterar el compromiso de la Secretaría del Interior, con el orden, la seguridad y el cumplimiento de la Ley, que desde luego se logra con la ayuda mancomunada de las diferentes dependencias de la administración y las entidades estatales.

Cordialmente,



**GILDARDO RAYO RINCÓN**  
Secretario de Despacho  
Secretaría del Interior

Preparó/ Nidia Virviescas C – Contratista CPS  
Proyectó/ María Camila Córdoba – Contratista CPS  
Revisó/ Francy Luna Galvis – Contratista CPS  
Revisó/ Silvia Alejandra Barco Ramírez – Profesional Especializada  
Revisó/ Magda Patricia Suarez Carvajal – Subsecretaria del Interior

