



DEPENDENCIA: SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	No. Consecutivo 2- SdSyA-202411-00094357
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE Código TRD:7000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Dispositivas Código Serie/Subserie (TRD) 7000.14 / 7000.14.1

Bucaramanga 22 de noviembre de 2024

Señores:

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Dr. WILMAR ALFONSO PALACIO VERANO

Secretario General

sistemas@concejobucaramanga.gov.co

secretariageneral@concejobucaramanga.gov.co

Ciudad.

ASUNTO: Respuesta a **PROPOSICIÓN 113 APROBADA EL 17-11-2024, RUTA ATENCIÓN VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO.**

En atención a lo solicitado a través de la proposición 113, como secretaria de salud y ambiente me permito dar respuesta a los puntos formulados de conformidad a la normativa vigente, 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 víctimas de violencia basada en género?

La ruta de atención a víctimas de violencia basada en género (VBG) de la Secretaría de Salud y Ambiente de Bucaramanga es un conjunto de servicios y recursos destinados a brindar apoyo integral a la población que ha sido víctima de todos los tipos violencia de género (física, sexual, psicológica, verbal, económica, patrimonial).

En el contexto del sector salud la ruta es activada a través de las instituciones prestadoras de salud (IPS) del municipio, donde se identifica el caso, se realizan las atenciones en salud que sean pertinentes según el tipo de violencia, y se reporta en la plataforma SIVIGILA (Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública) del instituto Nacional de Salud (INS), para caracterización y seguimiento del caso por el ente territorial.

Posterior al reporte y activación de la ruta, se articula la continuidad de la atención por las otras instituciones de protección de víctimas según se requiera. Donde se cuenta con los siguientes mecanismos:

- Policía Nacional: línea atención de emergencias 123.
 - Línea nacional de violencia contra la Mujer 155.
 - Fiscalía General de la Nación: 122 y línea fija 018000919748.
 - ICBF: Línea de atención a la violencia hacia la niñez 141.
 - Centro Integral de la Mujer: Línea de WhatsApp 3126740066
 - Comisaria de Familia:
-
- La joya: 3173506345 (lunes a domingo 24 horas).
 - Norte: 3102874153 (lunes a viernes de 6:00 am a 2:00 pm)
 - Oriente – Km 2 vía Pamplona: 3204851085 (lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm)
 - Patrulla Purpura: al número 3178404306.

En caso de que se requiera iniciar un proceso legal, se hace contacto con la entidad encargada:

DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	No. Consecutivo 2- SdSyA-202411-00094357
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE Código TRD:7000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Dispositivas Código Serie/Subserie (TRD) 7000.14 / 7000.14.1

- Fiscalía General de la Nación – Santander: al número celular 122. Al teléfono fijo 018000919746. Y de forma virtual a través de la app ¡A Denunciar! o fiscalia.gov.co las 24 horas.

Se adjunta flujograma explicativo de la ruta, que se estableció de manera conjunta por toda la administración, el cual cuenta con los diferentes canales e información necesaria para su activación, orientación a las víctimas, atención integral en salud, medidas de protección y acceso a la justicia.

123
Policía Nacional

155
Violencia contra las mujeres

141
Violencia contra la niñez

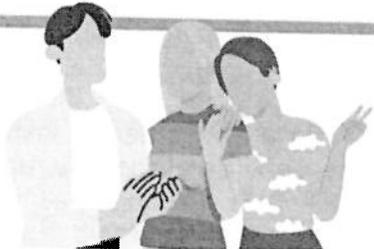
122
Fiscalía General de la Nación

106
Línea de salud mental

Líneas de Atención Nacional







Tratado de las víctimas - Policía Nacional

► Ruta de atención

Violencia intrafamiliar, violencia basada en género

vulneración de derechos niños, niñas y adolescentes

Código Rosa

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

Desde la Secretaría de Salud y Ambiente, se realiza la función de inspección y vigilancia, siendo garantes para que las EAPB e IPS del municipio, las cuales captan y reportan los casos, ejecuten las atenciones en salud requeridas por la víctima de violencia basada en género-VBG, realizando valoraciones integrales del estado de salud, con equipo interdisciplinario según lo requiera el caso, y realizando seguimientos a los casos, de manera que se prevengan consecuencias físicas y psicosociales derivadas del suceso. De igual manera se informa sobre el compromiso y responsabilidad de las IPS que captan el evento, en la activación de la ruta para articular la atención y el acompañamiento con los entes judiciales y de protección de sus derechos.



DEPENDENCIA: SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	No. Consecutivo 2- SdSyA-202411-00094357
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE Código TRD:7000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Dispositivas Código Serie/Subserie (TRD) 7000.14 / 7000.14.1

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

Teniendo en cuenta la ruta de atención establecida en el municipio, y dependiendo del tipo de violencia presentada, la entidad que capta el caso, debe realizar la activación y articular por medio de las líneas de atención con las otras entidades para lograr la protección de la víctima y la reivindicación de sus derechos.

Adicionalmente, se cuenta con el grupo del código rosa del municipio donde se reportan los casos atendidos por las diferentes entidades articuladoras, de manera que se realice la continuidad de la atención y el respectivo seguimiento del caso.

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

Realizando seguimiento a los casos por medio de la inspección y vigilancia a las EAPB e IPS del municipio, donde se verifican historias clínicas, y el cumplimiento de las atenciones en salud requeridas por la víctima de VBG.

Adicionalmente, se realiza seguimiento telefónico a los casos reportados en la plataforma SIVIGILA por parte de las IPS del municipio, y se verifica la activación de la ruta, y el seguimiento subsiguiente; en caso de presentarse algún retraso en la atención de las víctimas se reporta a la entidad responsable de la atención y al grupo del código rosa para priorizar el caso.

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

La Secretaría de Salud y Ambiente cuenta con el protocolo P-GSP-7200-170-056 VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y/O SEXUAL, que busca promocionar y socializar las rutas y el modelo de atención para la prevención de los casos de violencia intrafamiliar y/o sexual (se anexa protocolo).

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

Durante las visitas de asistencia técnica realizadas por la Secretaría de Salud y Ambiente a las IPS y EAPB del municipio, se socializa la ruta de atención a víctimas de violencia basada en género, y adicionalmente se corrobora la capacitación continua del talento humano en salud encargado de atender los casos presentados. Adicionalmente, se cuenta con el comité de vigilancia epidemiológica (COVE), donde participan representantes de las diferentes líneas de acción de la Secretaría de Salud y Ambiente, EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, anteriormente conocidas como EPS), e IPS del municipio, las cuales se sesionan mensualmente y donde se socializan las diferentes rutas de atención en salud, donde para el caso específico de la ruta de atención de violencia Basada en Género, se realiza socialización durante el comité del mes de Junio de 2024 y noviembre de 2024. (Se anexa acta).

De igual forma, se cuenta con los comités y subcomités articuladores de violencia basada en género, donde se socializa y se revisa la ruta de atención de VBG, con participación de las EAPB, IPS y entes involucrados, donde se evidencia en la última sesión del comité realizada el 31 de octubre de 2024, se socializa la ruta con los asistentes y se despejan dudas al respecto. (Se anexa ultima acta de Subcomité de atención de Violencia).



DEPENDENCIA: SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	No. Consecutivo 2- SdSyA-202411-00094357
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE Código TRD:7000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Dispositivas Código Serie/Subserie (TRD) 7000.14 / 7000.14.1

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?

En la Secretaría de Salud y Ambiente, utilizamos como mecanismos de difusión, las diferentes actividades comunitarias: “Nos vemos en el barrio”, “Parque te cuides”, otros eventos con la comunidad de todos los sectores de Bucaramanga, con instituciones educativas, y actividad de escuela de padres, donde se socializan los derechos de la población, se educa en la prevención de violencia de género, y junto con esto se socializan las rutas de atención y las líneas de contacto.

Por otra parte, con el fin de prevenir la violencia basada en género en el municipio, principalmente en el sector de bares y restaurantes de Cabecera (Cuadra Play), se realizó una campaña de medios, mediante redes sociales llamada **“Pide ayuda, yo te ayudo, hablemos”**, logrando impactar los diferentes locales de esta zona, educando sobre la prevención de la violencia e intolerancia, y socializando la señal internacional de auxilio de VBG.

¡No estás sola!
Si vives situaciones de violencia por razón de sexo o género, llámanos.
Líneas de atención
607 635 1897
Lunes a Viernes
8:00 a.m. - 12:00 p.m.
2:00 p.m. - 5:00 p.m.
Horario de atención
Centro Integral de la Mujer

Comisaría La Joya Calle 39 No. 4-36 Lunes a domingo Atención 24 horas Cel. 318 350 6345	Comisaría Oriente r.m. 2 Vía Pamplona Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Cel. 320 485 1085	Comisaría Norte Calle 7N # 19-19 Barrio la Juventud 6:00 a.m. a 2:00 p.m. Cel. 310 287 4153
--	--	--

Centro Integral de la Mujer
Calle 34 No. 4 - 38 A. Avenida
312 674 0066
La Joya Pamplona

123	155	141	122
123	155	141	122

JAIME ANDRÉS BELTRAN MARTINEZ

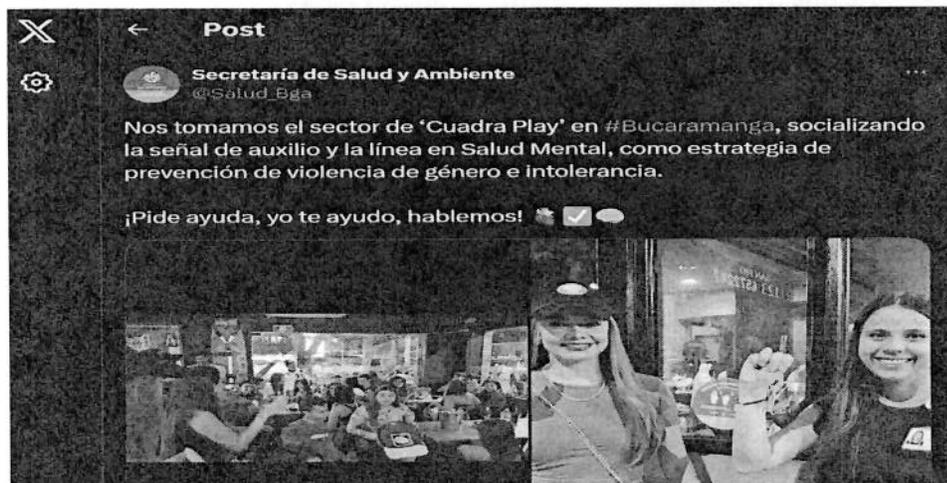
Contra la violencia de género
Señal de auxilio
Utilizo esta señal para pedir auxilio sin alertar a tu agresor.

- Levanta la mano con la palma hacia afuera y dobla el pulgar
- Cierra los dedos sobre el pulgar

Escanea este código para más información

Comisarias de familias:
Joya: 318 350 6345
Oriente: 320 485 1085
Norte: 310 287 4153

123	155	141	122
123	155	141	122



Actividad “Pide ayuda, yo te ayudo, hablemos”, cuadra play, 18 de mayo de 2024.



DEPENDENCIA: SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	No. Consecutivo 2- SdSyA-202411-00094357
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE Código TRD:7000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Dispositivas Código Serie/Subserie (TRD) 7000.14 / 7000.14.1



Taller de Padres, colegio INEM 26 septiembre 2024



Actividad Institución educativa Hogar Infantil Acomunal 17 de octubre 2024



Actividad con la comunidad parque de los niños, 15 de septiembre de 2024



Actividad socialización de ruta con líderes y lideresas, abril 2024.



DEPENDENCIA: SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	No. Consecutivo 2- SdSyA-202411-00094357
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE Código TRD:7000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Dispositivas Código Serie/Subserie (TRD) 7000.14 / 7000.14.1



Actividad con comunidad socialización ruta de violencia café Madrid, 2024



Socialización de ruta con ASOBARES Bucaramanga, 30 octubre 2024

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

El acceso de la ruta de atención de manera anónima, depende del tipo de violencia que se presente, como en los casos de violencia psicológica, donde la Secretaría de Salud y Ambiente ofrece mediante la línea amiga de Bucaramanga (3229643755), atención de profesionales en psicología las 24 horas del día, para recibir atención, y en el caso que se requiera activar la ruta se debe contar con los datos concretos de la víctima. De igual forma en el municipio de Bucaramanga se cuenta con la línea #155, para orientación a mujeres víctimas de violencia; y para violencia contra la niñez se cuenta con la línea #141 del ICBF.



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 Secretaría de Salud y Ambiente realiza inspección y vigilancia a las EAPB e IPS para asegurar la atención de todas las víctimas de VBG que se encuentren aseguradas y regularizadas, recibiendo atención integral incluyendo su situación de vulnerabilidad (Discapacidad, miembro de la comunidad LGBTIQ, etc.), adicionalmente cuenta con aliados estratégicos, como las organizaciones de base



DEPENDENCIA: SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	No. Consecutivo 2- SdSyA-202411-00094357
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE Código TRD:7000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Dispositivas Código Serie/Subserie (TRD) 7000.14 / 7000.14.1

comunitaria, OIM (Organización Internacional para las Migraciones) quienes dan apoyo en la atención y la captación de víctimas no aseguradas, refiriendo según se requiera a la red de salud pública.

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.)

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 0374 de 2020 "Por medio del cual se crea el comité articulador para el abordaje integral de las violencias por razones de sexo o género en el municipio de Bucaramanga", contamos con la coordinación interinstitucional, para el abordaje integral de las violencias por razones de sexo o género en el municipio, donde participan los representantes de la Alcaldía Municipal, Secretaría de Salud y Ambiente, Secretaría de Desarrollo Social, Oficina para la Mujer y la Equidad de Género, Secretaría de Educación, Secretaría Técnica, ICBF, Policía Nacional, Comisaría de Familia, Fiscalía General de la Nación, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, Migración Colombia, Instituto de Salud de Bucaramanga ISABU, Delegado Comité Técnico LGBTIQ y SENA.

Adicionalmente se establecen los diferentes subcomités para la articulación: Subcomité de Promoción y Prevención, Subcomité de Atención Integral, Subcomité de Protección, Cualificación y Acceso a la justicia; y Subcomité de Sistemas de Información.

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)?

Para esta articulación se cuenta en el municipio con el "Código Rosa", una herramienta que se implementó en el mes de febrero de 2024, liderada por el comité articulador para el abordaje integral de las violencias por razones de sexo o género en el municipio de Bucaramanga (Decreto 0374 de 2020), que permite una articulación constante, ágil y eficiente de las entidades que actúan en la ruta de atención. Cada entidad desempeña roles específicos en la atención y protección de las víctimas.

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

Desde la Secretaría de Salud y Ambiente se realizan visitas de inspección y vigilancia a las EAPB e IPS del municipio, así como también, seguimiento telefónico a los casos de violencia basada en género, con el objetivo de verificar que se cumpla la ruta desde las EAPB e IPS de atención, con la frecuencia de las intervenciones en salud que requiera la víctima, y corroborando que esta atención se preste sin barreras. Durante el año 2024 se han realizado 1116 seguimientos telefónicos a los casos de VBG.

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

Desde la Secretaría de Salud y Ambiente se realizan actividades de inspección y vigilancia a EAPB e IPS del municipio, donde se han detectado las siguientes dificultades para ofrecer la atención integral en los casos de VBG:



DEPENDENCIA: SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	No. Consecutivo 2- SdSyA-202411-00094357
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE Código TRD:7000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Dispositivas Código Serie/Subserie (TRD) 7000.14 / 7000.14.1

- Talento Humano con alta rotación en los servicios de urgencia de las IPS, sin las rutas de atención clara, que retrasa la activación de la misma, así como los seguimientos médicos necesarios.
- Algunas IPS han presentado desviaciones de la oportunidad en las valoraciones médicas y de profesionales del equipo interdisciplinario, como consultas de psicología y trabajo social, donde para los seguimientos no se cuenta con la disponibilidad en el rango de tiempo requerido.
- En los casos que requieran valoración por el servicio de urgencias, desde las IPS ambulatorias, se realiza el proceso de referencia del caso con tiempo de espera para el traslado del paciente prolongados.

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 Secretaría de Salud y Ambiente se realizan visitas de inspección y vigilancia de la ruta de atención de violencia basada en género, donde se verifica que desde las EAPB e IPS del municipio, las cuales captan y reportan el caso, ejecuten las atenciones en salud requeridas por la víctima de VBG, realizando valoraciones integrales del estado de salud, con equipo interdisciplinario según lo requiera el caso, y los seguimientos a los casos, de manera que se prevengan consecuencias físicas y psicosociales derivadas del suceso. De igual forma la responsabilidad de las IPS que captan el evento, de activar la ruta y articular la atención y acompañamiento con los entes judiciales y de protección de sus derechos.

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

Durante las visitas de inspección y vigilancia realizadas desde la Secretaría de Salud y Ambiente a las EAPB e IPS del municipio encargadas de la atención de los casos, se verifica la ejecución de la ruta de atención según el tipo de violencia, y de la misma forma de los seguimientos, indicando el número de casos reportados por la entidad, y cuantos de estos casos recibieron las atenciones en salud requeridas y se logró la articulación con los otros entes participantes en la ruta. Por otra parte, en el plan de auditoría para el mejoramiento de la calidad PAMEC, se cuenta con el indicador de Efectividad en el seguimiento a los eventos de violencia sexual de acceso carnal violento notificados: *Número de casos de violencia sexual de Acceso carnal violento notificados con seguimiento al 100%* 100 / Número de casos de violencia sexual de Acceso Carnal violento notificados.*

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?

En la Secretaría de Salud y Ambiente, con el fin de evitar fallos y vacíos en el proceso de atención a las víctimas de Violencia Basada en Género, se está trabajando en la educación y socialización de la ruta de atención con toda la población en general, para evitar también retrasos en la activación de la misma; buscando también desmitificar algunas practicas o creencias populares normalizadas, que perpetúen la Violencia Basada en Género.



DEPENDENCIA: SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE	No. Consecutivo 2- SdSyA-202411-00094357
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE Código TRD:7000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Dispositivas Código Serie/Subserie (TRD) 7000.14 / 7000.14.1

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

Una vez el caso de las víctimas de VBG ha sido resuelto, se da cumplimiento a la Resolución 459 de 2012 del ministerio de salud y protección social, donde se establece el seguimiento a las víctimas de violencia basada en género, para el sector salud de la siguiente forma:

- Seguimiento a las 2 semanas, a las 4 semanas, a los 3 meses, a los 6 meses y a los 12 meses.
- De igual forma, si algún miembro del equipo multidisciplinario de salud encargados del caso, corrobora que se requieren nuevos controles, con frecuencia diferente o posterior al cierre del caso, debe dejar registro en historia clínica y se continuará con los controles necesarios que amerite.
- Al cierre del caso, la víctima de VBG se remite para continuar con las valoraciones de las rutas de promoción y mantenimiento de la salud según su curso de vida, en donde se realiza valoración integral, educación en salud, hábitos de vida saludable, prevención de violencia basada en género y salud mental.

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

Desde la Secretaría de Salud y Ambiente se realiza seguimiento telefónico a los casos de violencia, donde se busca verificar que se cumpla la ruta desde las EAPB e IPS de atención, con la frecuencia de las intervenciones en salud, y confirmando que esta atención se preste sin barreras; de igual forma, se indaga con el usuario sobre dificultades en la atención, y si sus necesidades en cuanto a salud fueron resueltas por la IPS encargada.

19. ¿Cuántas víctimas de VBG han atendido?

Desde la Secretaría de Salud y Ambiente se realiza la inspección y vigilancia de los casos atendidos a través de las EAPB e IPS del municipio, y reportados en el aplicativo SIVIGILA, donde a corte de 31 de octubre de 2024, se encuentra que se han atendido 1890 casos de violencia de género, en la población residente en Bucaramanga únicamente, resaltando que en Bucaramanga confluyen casos de los municipios del área metropolitana. En cuanto a los tipos de violencia, se reportaron 647 casos de violencia física, 645 casos de violencia sexual, 469 casos de negligencia y abandono, y 129 casos de violencia psicológica.

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

Efectivamente, la Secretaría de Salud y Ambiente del Municipio de Bucaramanga reporta la información correspondiente a través del aplicativo SIVIGILA del Instituto Nacional de Salud INS, en el cual las unidades primarias generadoras de datos (UPGD), correspondientes a las IPS públicas y privadas del municipio, registran los casos captados de VBG desde su institución de salud, porque son los sitios de atención inicial, caracterizándolos por tipo de violencia, con la dirección y barrio de ocurrencia del caso, para la respectiva validación y seguimiento desde los entes territoriales.



DEPENDENCIA: SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	No. Consecutivo 2- SdSyA-202411-00094357
OFICINA PRODUCTORA: SECRETARÍA DE SALUD Y AMBIENTE Código TRD:7000	SERIE/Subserie: CIRCULARES / Circulares Dispositivas Código Serie/Subserie (TRD) 7000.14 / 7000.14.1

Agradezco su amable atención a la presente comunicación.

Atentamente,

CLAUDIA MERCEDES AMAYA AYALA
Secretaria de Salud y Ambiente
Alcaldía de Bucaramanga

Proyectó: Henry Alexer Valero Duran CPS – Subsecretaría Salud Pública
Aprobó y revisó: Jersson Luis Granados Cuao – Subsecretario de Salud Pública
Revisó: María Alejandra Silva Martínez CPS – Asesora Jurídica Despacho
Revisó: María Fernanda Rincón Giraldo – Profesional Especializado SSyA