



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FOR-BS-045

ATENCIÓN COMISARÍAS DE FAMILIA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Ruta de Atención Comisarías de Familia

Primer Nivel: Recepción inicial del usuario

1. Disponer un libro de registro de usuarios, a quienes se indicará que consignen su nombre, apellidos e identificación, en la fecha en que presentan una solicitud del servicio.
2. El/la servidor/a designado/a para realizar la atención ubicará en la sala de espera a la persona que solicita el servicio, llamándola por su nombre completo, precedido por el título de señor o señora.
3. El/la servidor/a se presentará con su nombre y cargo e informará al/la usuario/a que hará la atención inicial; preguntando enseguida los datos personales, motivo de consulta y demás que requiere la ficha SIRBE para dar el trámite que corresponda, consultando el SIRBE de Comisarías de Familia para conocer si la persona presenta atención previa en alguna Comisaría de Familia.
4. Si quien solicita el servicio se encuentra asociado a un RUG, se deberá verificar si la persona respecto de quien presenta la consulta es la misma, generando en este caso un nuevo trámite dentro del mismo RUG y actualizando toda la información consignada en el mismo. Si las partes involucradas no son las mismas, o si la persona no aparece asociada a un RUG, se asignará uno nuevo registrando la actuación que corresponda a su consulta. Si se trata de una situación de violencia intrafamiliar y existe medida de protección vigente se informará lo pertinente al trámite de incumplimiento y medidas de protección complementarias. Si existe medida de protección en otra Comisaría de Familia, se indicará lo pertinente en cuanto a la competencia relacionada con el trámite de incumplimiento, verificando antes la necesidad de acciones urgentes, que deberán tramitarse de inmediato.
5. En todos los casos se registrará la orden administrativa de solicitud de servicio en el SIRBE Comisarías de Familia, consignando el motivo de consulta, datos básicos y demás que requiere este sistema, registrando el resultado correspondiente.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FOR-BS-045

6. Si el motivo de consulta no es competencia de las Comisarías de Familia, registrada la orden administrativa de solicitud del servicio, se realizará remisión a la instancia correspondiente, mediante oficio o formato previsto, registrando esta actuación en el SIRBE conforme a las variables previstas.
7. Si el caso es competencia de la Comisaría de Familia, se remitirá al segundo nivel de atención. Siempre que trate de una situación de violencia intrafamiliar, maltrato infantil en el contexto de la VIF o fuera de éste, y/o delito sexual, aunque la competencia territorial corresponda a otra Comisaría de Familia, se remitirá el caso al segundo nivel de atención.

3.2. Segundo Nivel: Evaluación inicial del caso

1. El/la profesional indagará detalles sobre el motivo de consulta, de acuerdo con la situación expuesta por la persona. Si la situación tiene características de violencia intrafamiliar, se aplicará el “instrumento de identificación preliminar de riesgo para la vida y la integridad por violencia al interior de las familias”, con el fin de orientar la petición de protección.
2. Cuando la solicitud de servicio esté relacionada con un/a niño/a o adolescente, el/la profesional realizará la verificación de garantía de derechos, informando su resultado al/la Comisario/a de Familia, a efecto de que se determine de forma inmediata la actuación necesaria para su garantía y/o restablecimiento.
3. Identificado el asunto, se dará apertura a la orden administrativa correspondiente, registrándola en el SIRBE Comisarías de Familia y se informará a la persona sobre sus derechos, las acciones a seguir y procedimientos legales pertinentes.
4. De ser necesario y conforme con el motivo de consulta y la información que sobre el mismo se amplíe, así como teniendo en cuenta la necesidad de la persona, deberá brindarse atención en crisis emocional, tramitando las diligencias preliminares que se requieran dentro de la orden administrativa.
5. Cuando por competencia territorial el caso de violencia intrafamiliar, maltrato infantil y/o delito sexual corresponda a otra Comisaría de Familia, se dará trámite a las medidas provisionales y/o de urgencia definidas por el/la Comisario/a de Familia, trasladando al/la Secretario/a de Despacho para las diligencias pertinentes.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FOR-BS-045

3.2.1. Acción de Protección en Violencia Intrafamiliar y Trámite de incumplimiento

1. El/la profesional tramitará la solicitud de medida de protección o solicitud de trámite de incumplimiento a la medida de protección, ya sea indicando a la persona el diligenciamiento del formato correspondiente y/o diligenciando personalmente la solicitud, si la persona no puede o no sabe hacerlo. Así mismo, informará el procedimiento que corresponda a la solicitud, su trámite y alternativas de resultado. Cuando se trate de un trámite de incumplimiento a la medida de protección, informará a la persona interesada sobre la necesidad de petición expresa de las medidas de protección complementarias, en caso de que se observe la necesidad de éstas.
2. Una vez diligenciado el formato de solicitud de medida de protección o de trámite de incumplimiento a la medida de protección, el/la Secretario/a verificará los requisitos y conforme a instrucciones del/la Comisario/a de Familia proyectará auto que avoca conocimiento de la actuación, incluyendo medidas de protección provisionales o complementarias, indicará fecha para audiencia y elaborará los oficios necesarios, presentando el expediente al/la Comisario/a de Familia, para que disponga lo pertinente.
3. El/la Comisario/a de Familia revisará, ajustará y firmará las diligencias.
4. El/la Secretario/a de Despacho elaborará las notificaciones que se deriven de la actuación, organizará, foliará y rotulará el expediente y lo entregará al/la servidor/a de archivo.
5. El/la Secretario/a de Despacho hará entrega de las notificaciones y oficios al/la notificador/a, quien se encargará de notificar a las partes, así como de elaborar y presentar los informes.
6. El/la Secretario/a de Despacho verificará oportunamente que la notificación y el informe se hayan realizado conforme a la Ley, para garantizar la realización de la audiencia; foliará y agregará al expediente las diligencias de notificación y oficios que se hayan entregado.
7. Cuando por competencia territorial el caso corresponda a otra Comisaría de Familia, tramitadas las medidas provisionales y/o de urgencia, al día hábil

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FOR-BS-045

siguiente el/la Secretario/a de Despacho remitirá las actuaciones a la Comisaría de Familia correspondiente.

3.2.2. Atención de violencia con enfoque de género en el contexto familiar

1. Dentro del trámite de una medida de protección en una comisaria de familia por violencia de género en el contexto familiar, se realiza una sensibilización y se ofrece casa refugio para la mujer y sus hijos e hijas, en articulación con la Secretaría Distrital de la Mujer.
2. En este despacho también se le da a conocer a la denunciante el derecho que le asiste de no ser confrontada con el agresor en cualquiera de los espacios de atención y en los procedimientos administrativos, literal (k), Artículo 8º de la Ley 1257 de 2008.
3. Adicional se le entregan unas recomendaciones sobre APOYO POLICIVO ante la ESTACIÓN DE POLICIA DE LA LOCALIDAD DONDE VIVA O TRABAJE y en el CAI más cercano lo antes posible para que pueda recibir orientaciones para su autoprotección y se informe a la POLICIA debidamente, sobre la Medida de Protección que se brinda en esta Comisaría de Familia, además se le manifiesta las redes de apoyo institucional para mujeres a las que puede acudir o usar.

3.3. Tercer Nivel: Intervención de caso

1. El/la auxiliar de archivo hará entrega de los expedientes a cada profesional, un (1) día antes de la audiencia, previo registro en el libro de control de expedientes, con sus respectivos antecedentes y revisión física y del SIRBE.
2. El/la profesional programado/a para atender la audiencia será responsable de la recepción de las personas citadas. Para el efecto, a la hora citada se acercará a la sala de espera y verificará su comparecencia, procediendo a su llamado en forma puntual y por su nombre, precedido del apelativo señor/a.
3. El/la profesional, en caso de no poder atender a tiempo la audiencia, personalmente presentará excusa verbal a las personas citadas y les advertirá el tiempo promedio de espera para su atención.
4. Si las partes citadas no se han presentado luego de quince (15) minutos de la hora

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FOR-BS-045

programada, según sea la orden administrativa y su procedimiento legal, el/la profesional dispondrá el cierre de la audiencia o la reprogramación de la misma, realizando anotaciones en SIRBE Comisaría de Familia, procediendo a levantar la respectiva constancia, verificando previamente si alguna de las partes presentó excusa o justificación, para dar el trámite correspondiente. Esto cuando no se trate de Medida de Protección, trámite de incumplimiento o Proceso administrativo de Restablecimiento de Derechos, que tienen procedimiento especial.

5. En el evento en que las partes o una de ellas se presenten luego de transcurrido el tiempo total previsto para su atención en audiencia, el trámite de reprogramación de cita se hará por el primer nivel de recepción, dejando constancia para lo pertinente.
1. Al iniciar la intervención el/la profesional, quien atenderá la audiencia, se presentará con su nombre completo y rol que cumple dentro de la Comisaría de Familia, explicando los términos en que se adelantará la diligencia. Solo se permitirá el acceso de las personas citadas, a menos que exista una condición especial que amerite el acompañamiento o las partes estén representadas por apoderado. El/la Comisario/a de Familia, en todos los casos, instalará las audiencias de trámite, indicando lo pertinente a las partes y permaneciendo al tanto de su desarrollo, para adoptar al final las decisiones que en derecho correspondan, con apoyo en el/la profesional designado/a.
2. El/la profesional en gestión de la audiencia aplicará el procedimiento correspondiente a la orden administrativa en trámite.
3. Al término de la intervención, el/la profesional ingresará la respectiva información en el SIRBE, actualizará datos, foliará y anexará los documentos, diligenciando la hoja de control de expedientes y entregará expediente al/la auxiliar de archivo.

3.4. Cuarto Nivel: Acciones de Seguimiento

1. El/la auxiliar de archivo hará entrega de los expedientes al profesional de seguimiento un (1) día antes de la audiencia, previo registro en el libro de control de expedientes, con sus respectivos antecedentes y revisión física y del SIRBE.
2. El/la profesional encargado de la atención de la diligencia aplicará el “instructivo de desarrollo y cierre de seguimiento a Medidas de Protección”, que se aplica dentro

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FOR-BS-045

de las órdenes administrativas de Medida de Protección, Restablecimiento de Derechos, Maltrato Infantil y Denuncia por presunto delito sexual.

3. Al término de la intervención, cada profesional responsable de la misma deberá ingresar la respectiva información en el SIRBE, actualizar datos, foliar y anexar los documentos a que haya lugar, diligenciar la hoja de control de expedientes y devolver el expediente al/la auxiliar de archivo.

Ley 2126 de 2021 – Competencias de Comisarías de Familia

- ARTÍCULO 2. OBJETO MISIONAL DE LAS COMISARÍAS DE FAMILIA. Las Comisarías de Familia son las dependencias o entidades encargadas de brindar atención especializada e interdisciplinaria para prevenir, proteger, restablecer, reparar y garantizar los derechos de quienes estén en riesgo, sean o hayan sido víctimas de violencia por razones de género en el contexto familiar y/o víctimas de otras violencias en el contexto familiar, según lo establecido en la presente ley.
- ARTÍCULO 4. PRINCIPIOS RECTORES. Toda actuación del personal de las Comisarías de Familia deberá orientarse por los siguientes principios:
 - 10. Atención diferenciada e interseccional: Las ..Comisarías de Familia garantizarán la aplicación del enfoque diferencial e interseccional, considerando las necesidades y situaciones particulares de los territorios y de los grupos más vulnerables, sujetos de especial protección o personas especialmente afectadas por el conflicto armado, los niños, niñas y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres, población rural, líderes sociales, defensores de derechos humanos, indígenas, población afrocolombiana, negra, palenquera, raizal, Rrom, y personas con orientación sexual o identidad de género diversas, migrantes, entre otros
 - 11. Enfoque de género: Las Comisarías de Familia reconocerán la existencia de relaciones de poder, subordinación, inequidad, roles

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

FOR-BS-045

diferenciados según parámetros de lo masculino y femenino que puedan llegar a vulnerar derechos de cualquier integrante de la familia. Asimismo, tendrán en cuenta que las experiencias de las mujeres, los hombres, y las personas con orientación sexual o identidad de género diversas son distintas, y que la violencia contra la mujer y contra las personas con orientación sexual o identidad de género diversas es una forma de discriminación en razón del género. Las decisiones que se adopten en casos de violencia por razón de género en el contexto familiar, deben propender por erradicar las limitaciones que históricamente han dejado a las mujeres y a las personas con orientación sexual o identidad de género diversas en desventaja.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311

