

**ALCALDIA MUNICIPAL  
DE CANDELARIA**



**Sistema de Gestión de Calidad**

**PROCEDIMIENTO ATENCION Y  
ORIENTACION A USUARIOS DE LA  
COMISARIA DE FAMILIA**

**Versión 2**

**Código: 54-PCS-PD-013**

**Proceso: CONVIVENCIA Y SEGURIDAD – PCS**

**Junio 2014**

	<b>PROCEDIMIENTO ATENCION Y ORIENTACION A USUARIOS DE LA COMISARIA DE FAMILIA</b>	Código: 54-PCS-PD-13
		Fecha: 19-Junio-2014
		Versión: 2
		Página 2 de 9

## 1. OBJETIVO

La Comisaría de Familia es una entidad fundamental para facilitar a la comunidad Candelareña el derecho constitucional de acceso efectivo a la administración de justicia, con el objetivo de prevenir, orientar y tramitar asuntos relacionados con situaciones de conflicto o violencia al interior de la familia.

## 2. ALCANCE

Se constituyen en un espacio en el que se busca que los derechos de todos los miembros de la familia sean reconocidos y respetados, promoviendo la convivencia armónica, pacífica, la construcción de la unidad domestica y el ejercicio de relaciones democráticas dentro de la jurisdicción del municipio de Candelaria Valle.

## 3. NORMATIVIDAD

- **Ley 294 de 1996** Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.

- **Ley 575 de 2000** Toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico o síquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar, podrá pedir, sin perjuicio de las denuncias penales a que hubiere lugar, al Comisario de familia del lugar donde ocurrieren los hechos y a falta de éste, al Juez de Familia o Promiscuo Municipal, una medida de protección inmediata que ponga fin a la violencia, Maltrató o agresión o evite que ésta se realice cuando fuere inminente.

- **Ley 641 DE 2001**, Constitución Política. Tratados y convenios internacionales de Derechos Humanos ratificados por Colombia.

- **Ley 1098 de 2006** Restablecimiento de derechos de los Niños Niñas y Adolescentes (NNA).

## 4. DEFINICIONES

- **Daño moral, daño psíquico, daño psicológico o daño emocional.** Se entiende por daño moral o daño psíquico aquel que afecta a la víctima como consecuencia de haber experimentado una vivencia traumática que necesariamente no tiene porque acarrear consecuencias dolosas de carácter patrimonial o físicas (a la salud), afectando en mayor o en menor medida al desempeño de las actividades de la vida diaria –trabajo, relaciones sociales, ocio, relaciones familiares, etc.- que pueden verse afectadas hasta el punto que el sujeto se vea en la obligación de abandonarlas debido a la incapacidad que experimenta para llevarlas a cabo con éxito.

- **Degradación:** Esto ocurre cuando se utiliza un comportamiento ofensivo, como ridiculizar, apodar, imitar e infantilizar a la persona en cuestión. Su propósito es disminuir la dignidad y valor de la persona y afecta su sentido de identidad en una

	<b>PROCEDIMIENTO ATENCION Y ORIENTACION A USUARIOS DE LA COMISARIA DE FAMILIA</b>	Código: 54-PCS-PD-13
		Fecha: 19-Junio-2014
		Versión: 2
		Página 3 de 9

manera desfavorable. Algunos ejemplos son: gritar, usar palabras obscenas, humillar públicamente o etiquetar a la persona como estúpida, imitar alguna discapacidad o tratar a la persona como si fuera menor de lo que es y no dejarlos tomar decisiones normales para alguien de su edad. Ser objeto de uso sexual o rechazar inhumanamente cuando fuese a ocurrir el acto sexual, rechazar a la persona frente a sus familiares, amigos y/o compañeros, utilización del cuerpo y ser obligado a manipular otro cuerpo sexualmente.

- **Derechos y obligaciones familiares:** Es aquella que tiene cada uno de los integrantes de una pareja, uno frente al otro, frente a la familia, frente a la ley, frente a cada uno, es la misma que cobija al otro u otra. La igualdad en la pareja quiere decir que “donde uno da, el otro también da, donde uno recibe el otro también recibe, donde uno tiene derecho a pensar, decir, opinar, etc. el otro también.

- **Rechazo:** Ocurre cuando se niega a reconocer la presencia o valor de una persona. Esto se logra comunicándole a la persona que él o ella son inferiores y devaluando sus pensamientos y sentimientos. Por ejemplo tratando a un hijo/a y/o esposo(a) de manera indiferente que al resto de sus familiares de alguna manera injusta o que denote desagrado por el hijo(a) y/o esposo(a) en cuestión.

- **Unidad Domestica:** La variedad de personas que por su parentesco de consanguinidad, civil o de afinidad, o simplemente por la existencia de una estrecha afección, comparten bajo un mismo techo la intimidad de la familia; donde la intimidad comprende el amor, el alimento y la solidaridad.

## 5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

La Comisaría de Familia es la puerta de entrada de la comunidad a la justicia, en busca de la garantía y el restablecimiento de los derechos vulnerados en el escenario familiar.

### 5.1 CONDICIONES GENERALES

- Garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de la familia propiciados por situaciones de Violencia Intrafamiliar.

-Atender y orientar a los niños (as) y demás familia en el ejerció y restablecimiento de sus derechos, cuando sufren degradación.

- Recibir denuncias y adoptar las medidas de emergencia y protección necesarias en casos de delitos contra los niños (as).

- Recibir denuncias y otorgar medidas de protección en casos de rechazo y violencia intrafamiliar.

- Definir provisionalmente sobre custodia y cuidado personal, cuota de alimentos, reglamentación de visitas, suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros permanentes, fijar cauciones de comportamientos conyugales por hechos generados por violencia intrafamiliar.

	<b>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS DE LA COMISARÍA DE FAMILIA</b>	Código: 54-PCS-PD-13
		Fecha: 19-Junio-2014
		Versión: 2
		Página 4 de 9

- Practicar rescates en que pueda encontrarse un niño (a) cuando se halle en situación de peligro.
- Desarrollar programas de prevención en materia de violencia intrafamiliar y delitos sexuales.
- Adoptar medidas de restablecimientos de derechos en caso de maltrato infantil y denunciar estos delitos.
- Aplicar las medidas policivas que correspondan en casos de conflictos familiares.
- Cualquier persona no importa edad, sexo o condición pueden acudir a denunciar ante la Comisaría de Familia cualquier acto que considere que esté afectando su integridad física, psicológica o moral.
- Además se presta asesoría jurídica y psicológica sin necesidad de iniciar proceso o investigación. Absoluta discreción.



# PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS DE LA COMISARÍA DE FAMILIA

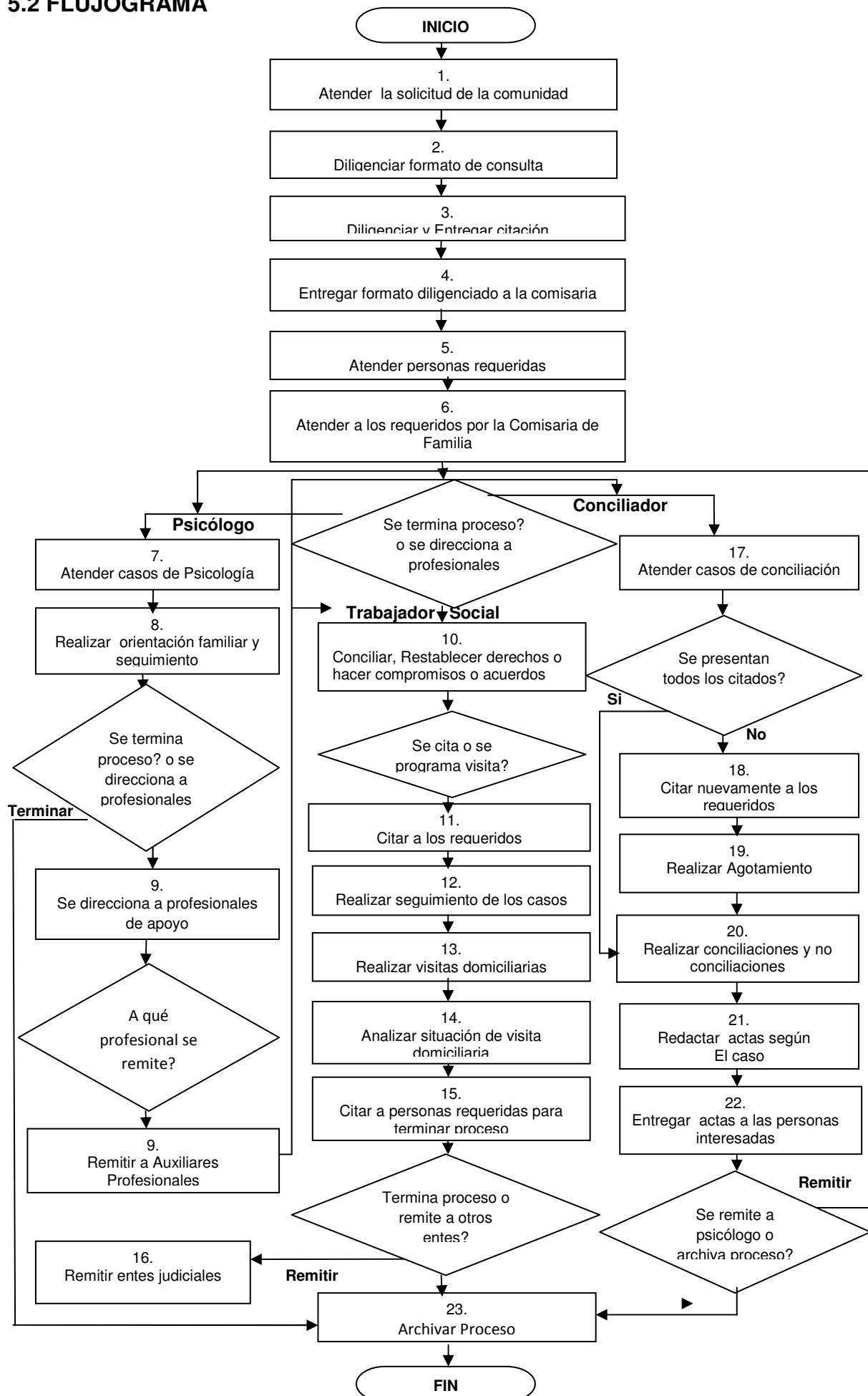
Código: 54-PCS-PD-13

Fecha: 19-Junio-2014

Versión: 2

Página 5 de 9

## 5.2 FLUJOGRAMA



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: 54-PCS-PD-13
	<b>ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS</b>	Fecha: 19-Junio-2014
	<b>DE LA COMISARIA DE FAMILIA</b>	Versión: 2
		Página 6 de 9

### 5.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	FRECUENCIA	PUNTO DE CONTROL
1. Atender la solicitud de la comunidad	Atender por orden de llegada, a las personas que solicitan el servicio donde se explica la metodología e informa los servicios que ofrece la Comisaría de familia.	Secretaria y Comisaria de Familia	Diario	54-PCS-198 Información al Peticionario
2. Diligenciar formato de consulta	Diligenciar el formato de consulta, donde se consigna el número consecutivo de la historia, datos personales de las personas interesadas, motivo de la Consulta.	Secretaria y Comisaria de Familia	Diario	54-PCS-198 Información al Peticionario
3. Entregar citación	Diligenciar y Entregar citación para las personas requeridas.	Secretaria y Comisaria de Familia	Diario	54-PCS-FT-209 Citación o Notificación Personal
4. Entregar formato diligenciado a comisaría	Se entrega el formato diligenciado a la comisaría para hacer seguimiento del caso.	Secretaria y Comisaria de Familia	Diario	54-PCS-198 Información al Peticionario
5. Atender personas requeridas	Se recibe la citación de las personas requeridas y se direcciona a la comisaría	Secretaria		54-PCS-FT-209 Citación o Notificación Personal
6. Atender a los requeridos por la Comisaría de Familia	La comisaría escucha a los requeridos a conciliar de los diferentes casos y si hay conciliación se archiva el proceso o si se requiere apoyo profesional se direcciona a los profesionales de apoyo, ya sea Conciliador, Psicólogo o Trabajador Social para ser Escuchados por el motivo solicitado.	Comisaria	Diario	54-PCS-FT-201 Acta de Audiencia de conciliación.  54-PCS-FT-205 Audiencia de no conciliación.
<b>Se termina proceso? o se direcciona a profesionales auxiliares?</b>	Ir a 7 Si se direcciona a Psicólogo.  Ir a 10 si se direcciona a Trabajador Social  Ir a 17 si se direcciona a Conciliador  Ir a 23 Si se Archiva proceso			
7. Atender casos de Psicología	Se realiza valoración Psicológica, donde se determina los pasos a seguir.	Psicólogo (a)	Diario	54-PCS-FT-204 Informe Psicológico
8. Realizar orientación familiar y seguimiento	Se da orientación familiar y se hace seguimiento según el caso, para realizar restablecimiento de derechos.	Psicólogo (a)	Diario	54-PCS-FT-204 Informe Psicológico  54-PCS-FT-207 Resumen de Casos de Abuso sexual
<b>Se continua el proceso?</b>	Si ir a 9 No ir a 23			
9. Remitir a Auxiliares Profesionales	Entregar procesos con sus respectivas actas firmadas por las personas remitidas al profesional, al cual sean direccionados para continuar con el proceso.	Psicólogo (a)	Diario	54-PCS-FT-201 Acta de Audiencia de conciliación.  54-PCS-FT-205 Audiencia de no conciliación.



**PROCEDIMIENTO  
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS  
DE LA COMISARIA DE FAMILIA**

Código: 54-PCS-PD-13

Fecha: 19-Junio-2014

Versión: 2

Página 7 de 9

<b>A qué profesional se remite?</b>	Trabajador social ir a 10 Conciliador ir a 12.			
10. Conciliar, Restablecer derechos o hacer compromisos o acuerdos.	El trabajador social lee la historia del proceso y se cita a los requeridos o programa visita domiciliaria si es el caso.	Trabajador Social	Diario	Formato 54-PCS-198 Información al Peticionario
<b>Se cita o se programa visita?</b>	Si se cita ir a 11. Si se programa visita ir a 15			
11. Citar a los requeridos	Se citan para dar la orientación requerida buscando una conciliación o restablecimiento de derechos.	Trabajador Social	Diario	54-PCS-FT-209 Citación o notificación personal.
12. Realizar seguimiento de los casos	Realiza orientación familiar, a los requeridos para restablecimiento de derechos, firmar actas de compromisos y acuerdos. si continua el proceso realiza visitas domiciliarias o direcciona a profesionales de apoyo.	Trabajador Social	Diario	54-PCS-FT-203 Acta de Compromiso y Acuerdo 54-PCS-FT-206 Resumen de Casos de Maltrato 54-PCS-FT-208 Resumen de Casos de Violencia Intrafamiliar.
13. Realizar visitas domiciliaria	Realiza visitas programadas o no programadas si amerita el caso para continuar con el desarrollo del proceso.			54-PCS-FT-199 Apertura de Investigación
14. Analizar situación de visita domiciliaria	Se analiza todas las situaciones observadas en la visita donde se concluye la situación del proceso.			54-PCS-FT-199 Apertura de Investigación
15. Citar a personas requeridas para terminar proceso	Se informa que con los resultados de lo observado en la visita domiciliaria se les da soluciones de conciliar, o se da a conocer que se remiten a entes Judiciales según el caso.			54-PCS-FT-209 Citación o Notificación Personal
<b>Termina proceso o remite a otros entes?</b>	Remite a entes ir a 16 Remite a profesional ir a 7. Archiva proceso ir a 23			
16. Remitir entes judiciales	Se adjunta copia de documentación del proceso y se remite a ente judicial según el caso y archiva proceso	Secretaria	Diario	54-PGQ-FT-55 Comunicaciones oficiales
17. Atender casos de conciliación	El conciliador lee la historia del proceso y atiende a los requeridos siempre y cuando se presentes todos los citados para continuar con el proceso.	Conciliador	Diario	54-PCS-198 Información al Peticionario
<b>Se presentan todos los citados?</b>	No ir a 18 Si ir a 20			
18. Citar nuevamente a los requeridos	Se cita hasta dos veces más a los requeridos	Conciliador	Diario	54-PCS-FT-209 Citación o Notificación Personal

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: 54-PCS-PD-13
	<b>ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS</b>	Fecha: 19-Junio-2014
	<b>DE LA COMISARÍA DE FAMILIA</b>	Versión: 2
		Página 8 de 9

19. Realizar Agotamiento	Si no se presentan se elabora el Agotamiento y se remite a un ente judicial y se archiva proceso	Conciliador	Diario	54-PCS-FT-202 Agotamiento de Conciliación Judicial Previa Obligatoria en Derecho de Familia
20. Realizar conciliaciones y no conciliaciones	Realiza audiencia de conciliación, no conciliación referente alimentos, visitas, custodia, incremento, disminución y exoneración de cuota de alimentos, separación, restablecimiento de derechos, reconocimientos y realiza agotamiento cuando los requeridos no cumplen con las citaciones.	Secretaria	Diario	54-PCS-FT-200 Acta por Medio del Cual se Otorga Custodia y Cuidado Personal Provisional
21. Redactar actas según El caso	Redactar actas luego que la persona sea atendida y según reporte de las auxiliares de la comisaría, actas de conciliación. Actas de no conciliación, solicitud para médicos legistas, actas de compromiso, acuerdos y medidas de protección.	Conciliador Psicólogo Trabajador Social	Diario	54-PCS-201 Acta de Audiencia de Conciliación,  54-PCS-205 Audiencia de no Conciliación,  54-PCS-FT-203 Acta de compromiso y Acuerdos
22. Entregar actas a las personas interesadas	Según lo acordado o no, entregue acta a las personas interesadas para revisión y posterior firma de conocimiento de la misma o remitir a psicólogo si es el caso	Conciliador Psicólogo Trabajador Social	Diario	54-PCS-201 Acta de Audiencia de Conciliación  54-PCS-205 Audiencia de no Conciliación  54-PCS-FT-203 Acta de compromiso y Acuerdos
<b>Se remite a psicólogo o archiva proceso?</b>	Remite a psicólogo ir a 7.  Archivar `proceso ir a 23			
23. Archivar Proceso	Se adjunta toda la documentación del proceso y se archiva aplicando gestión documental	Secretaria	Diario	Carpeta archivada con gestión documental

## 6. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este procedimiento será revisado y actualizado por el líder del proceso y el Representante de la Dirección cuando se presenten inconsistencias en su uso, teniendo en cuenta los conceptos que sobre el mismo envíen los procesos que lo han utilizado.

## 7. FORMATOS

54-PCS-FT-198 Información al Peticionario

54-PCS-FT-199 Apertura de Investigación

54-PCS-FT-200 Acta por Medio del Cual se Otorga Custodia y Cuidado Personal Provisional



	<b>PROCEDIMIENTO ATENCION Y ORIENTACION A USUARIOS DE LA COMISARIA DE FAMILIA</b>	Código: 54-PCS-PD-13
		Fecha: 19-Junio-2014
		Versión: 2
		Página 9 de 9

54-PCS-FT-201 Acta de Audiencia de Conciliación.

54-PCS-FT-202 Agotamiento de Conciliación Judicial Previa Obligatoria en Derecho de Familia

54-PCS-FT-203 Acta de Compromiso y Acuerdo

54-PCS-FT-204 Informe Psicológico

54-PCS-FT-205 Audiencia de No Conciliación.

54-PCS-FT-206 Resumen de Casos de Maltrato

54-PCS-FT-207 Resumen de Casos de Abuso sexual

54-PCS-FT-208 Resumen de Casos de Violencia Intrafamiliar

54-PCS-FT-209 Citación o Notificación Personal

54-PCS-FT-323 Atención Diaria de Comisaria.

54-PCS-FT-324 Acta de Compromisos de Menores y Acudiente

54-PGQ-FT- 325 Consentimiento Informativo

PIE DE PAGINA				
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Autor	Carmela Mora G.	Secretaria		02/06/2014
Revisión	Héctor Carlos Rodríguez	Apoyo de Calidad		16/06/2014
Aprobación	Yonk Jairo Torres	Representante de la Dirección		19/06/2014

CONTROL DE LOS CAMBIOS			
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1	04/09/2008	Documento Original	Representante de la Dirección
2	09/06/2014	Se actualizaron actividades, formatos del procedimiento y normatividad vigente	Líder del Proceso