

Recepción del caso y la entrevista, fase inicial en los servicios de atención en las comisarías de familia

Dentro las fases del servicio en las comisarías de familia, se encuentra la “**recepción del caso y entrevista**”, la cual está relacionada con la correcta recepción de los hechos de violencia en el contexto familiar. Se deberá suministrar a las personas que acuden a los despachos comisariales, información oportuna y clara sobre el tiempo de espera y el trámite de atención.

Ruta a desarrollar en la fase de recepción del caso y entrevista:

Descripción de la actividad

Registrar el ingreso del usuario:

Indicar quién solicita el servicio y orientarlo para que diligencie los datos personales en el libro “Minuta de registro de usuarios”.

1.

Nota: no es necesario preguntar el motivo por el que requiere los servicios de la comisaria, comisaría; es importante partir de que, está allí, es porque necesita orientación, seguramente para su protección.

Responsables: personal de seguridad.

Registro: minuta ingreso de usuarios a comisarías.

Registrar información básica del usuario:

Ingresar al sistema de información los datos personales de los/las usuarios/as

(nombre completo, edad, estado civil, género, sexo, nivel educativo, lugar de residencia, si tiene alguna discapacidad, si pertenece a algún grupo étnico y contexto social).

2.

Nota: en aquellos casos donde la Comisaría no tenga acceso al sistema de información, se debe diligenciar el formato registro de usuarios.

En caso que la Comisaría de Familia, no cuente con acceso al sistema de información, debe asignar el número de acuerdo al consecutivo que se maneje en cada despacho comisarial.

Responsables: profesional (psicólogo / trabajador social / profesional en desarrollo familiar) de recepción o auxiliar administrativo.

Registro: minuta ingreso de usuarios a comisarías.

3.

Indagar el motivo de consulta:

Preguntar el motivo de la consulta y si la persona acude por primera vez a la comisaría de familia o acudió a otras en el pasado, con el propósito de continuar el trámite iniciado previamente. Realizar la primera atención especializada.

En caso de crisis, realizar la correspondiente intervención (atención por parte del psicólogo / trabajador social / profesional en desarrollo familia). Si se trata de persona con discapacidad, deben determinarse los ajustes razonables y apoyos para la toma de decisiones que requiera durante todo el desarrollo del procedimiento y dar aplicación al Protocolo de Atención Inclusiva en el Acceso a la Justicia para Personas con Discapacidad.

¿El caso es competencia de la comisaría de familia donde se registra?

Sí: continúa en actividad 5.

No: continúa actividad 4 y FIN.

Punto de Control (C1):

Validar si la solicitud del servicio es competencia de la comisaría de familia.

Responsables: profesional (psicólogo / trabajador social / profesional en desarrollo familiar) de recepción o auxiliar administrativo.

Registro: sistema de información o registro de usuarios.

4.

Remitir a la persona mediante oficio o formato al ente competente:

Realizar análisis de competencia y redactar oficio remisorio a otra entidad, el cual debe estar firmado por el comisario(a) y dar las instrucciones a la persona para que se dirija al ente competente. Cerrar la solicitud en el sistema.

En aquellos eventos donde el comisario identifica que no tiene competencia para asumir el caso o que su competencia es compartida con otras entidades, lo remite a la autoridad competente con el fin de evitar la revictimización de la persona.

Para ello, activa la ruta de remisión en casos de violencia o de orientación según sea el caso, a los diferentes sectores del Estado, así:

- **Sector Justicia:** Fiscalía General de la Nación, Policía, jueces de familia, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
- **Sector Salud:** IPS y secretarías de salud municipales y departamentales.
- **Sector del Ministerio Público:** Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y personerías municipales.

Responsables: sustanciador (abogado) / comisario(a).

Registro: oficio remisorio. Sistema de información o registro de usuario.

5.

Realizar la valoración inicial psicológica y emocional:

Realizar la valoración inicial psicológica y emocional a la víctima, de sus hijos e hijas, si los tiene; y en caso de tener a cargo personas dependientes o en situación de vulnerabilidad se debe realizar la valoración a todas ellas.

Responsables: profesional (psicólogo / trabajador social / profesional en desarrollo familiar) de recepción o auxiliar administrativo.

Registro: Informe de valoración psicológica y emocional.

6.

Diligenciar identificación de riesgo:

- Realizar la identificación preliminar del riesgo, determinando la gravedad de afectación para la vida e integridad personal por violencias al interior de la familia, con el fin de orientar las acciones a desarrollar. El “Instrumento de valoración del riesgo para la vida y la integridad personal por violencias de género en el contexto familiar y otras violencias”, solo aplica cuando la violencia se soporta en temas asociados al sexo o género, no para violencias distintas a estas.

- Establecer el nivel del riesgo de vulneración de los derechos de las personas afectadas por la amenaza o concreción de la violencia en el contexto familiar.
- Elaborar los informes que establezcan el grado de vulneración de derechos, así como las recomendaciones técnicas al comisario/a de familia para que adopte las medidas de restablecimiento, protección, estabilización y atención que garanticen los derechos de las personas en riesgo o víctimas de violencia en el contexto familiar.

Responsables: profesional (psicólogo / trabajador social) de recepción.

Registro: Instrumento de valoración del riesgo para la vida y la integridad personal por violencias de género en el contexto familiar y otras violencias.

7.

Dar inicio a la solicitud de medida de protección:

Informar al usuario los derechos que le asisten, así como las acciones a seguir y los procedimientos legales pertinentes. La petición de medida de protección podrá ser presentada personalmente por la persona víctima de violencia en el contexto familiar, por cualquier otra persona que actúe en su nombre o por el defensor de familia cuando la víctima se halle en imposibilidad de hacerlo por sí misma.

Diligenciar el formato de solicitud de medida de protección o formato de solicitud de trámite de incumplimiento a la medida de protección, a partir de la información que suministre el usuario.

La petición de una medida de protección puede formularse por escrito, en forma oral o por cualquier medio idóneo para poner en conocimiento del funcionario competente los hechos de violencia en el contexto familiar. En la situación que la denuncia sea presentada de forma oral se debe diligenciar el formato de solicitud de medida de protección o formato de solicitud de trámite de incumplimiento a la medida de protección, a partir de la información que suministre la persona.

Responsables: profesional (psicólogo / trabajador social / profesional en desarrollo familiar) de recepción o auxiliar administrativo.

Registro: sistema de información o registro de usuarios. Solicitud medida de protección. Orientación y recomendaciones a las mujeres víctimas de violencia en el contexto familiar.

¿la víctima es niño, niña o adolescente?

Si: Continúa en actividad 10.

No: Continúa en actividad 11.

8.

Punto de Control (C2): Identificar si la víctima de violencia en el contexto de la familia es un niño, niña o adolescente.

Responsables: profesional (psicólogo / trabajador social / profesional en desarrollo familiar) de recepción.

Registro: n/a

Realizar verificación de derechos:

Realizar la verificación de derechos al tenor del art. 52 de la Ley 1098 de 2006 donde se deberán realizar:

9.

A. Valoración inicial psicológica y emocional se deberá consultar los formatos que se encuentran estandarizados en la página del ICBF y diligenciar el “formato solicitud de consentimiento a los representantes legales de los niños, niñas y adolescentes”.

B. Verificación de nutrición y revisión del esquema de vacunación, allegados por el representante legal.

C. Valoración inicial del entorno familiar, redes vinculares e identificación de elementos protectores y de riesgo para la garantía de los derechos.

D. Verificación de la inscripción en el registro civil de nacimiento.

E. Verificación de la vinculación al sistema de salud y seguridad social.

F. Verificación a la vinculación al sistema educativo.

El comisario(a) de familia determinará la necesidad de remitir al niño, niña o adolescente, al sector salud para verificar el estado nutricional.

Responsables: profesional (psicólogo / trabajador social / profesional en desarrollo familiar de recepción).

Registro: sistema de información o registro de usuarios. Acta de verificación de derechos. Formato solicitud de consentimiento a los representantes legales de los niños, niñas y adolescentes.

10.

Dar apertura en el sistema al proceso de medida de protección o trámite de incumplimiento según sea el caso:

Ingresar al sistema la totalidad de los datos aportados por el accionante con el fin de dar apertura al trámite en el sistema, el cual puede ser imposición de medidas de protección por primera vez o trámite de incumplimiento a las medidas otorgadas con anterioridad.

Responsables: profesional (psicólogo / trabajador social / profesional en desarrollo familiar de recepción) / secretario del despacho.

Registro: sistema de información.

11.

Contextualizar sobre el procedimiento durante la entrevista:

Especificar el motivo de la entrevista. Indicar los antecedentes importantes del proceso y la situación actual del entrevistado. Indicar el procedimiento y la metodología que se utilizará para la entrevista. Realizar un relato de los hechos manifestados por el entrevistado. Solicitar el consentimiento informado para entrevista psicológica con niños, niñas y adolescentes.

¿Representantes legales otorgan consentimiento para efectuar entrevista?

Sí: continúa en actividad 14.

No: continúa en actividad 13.

Punto de Control (C3):

Validar si los representantes otorgan en consentimiento informado para efectuar la entrevista.

Responsables: profesional (psicólogo / trabajador social / profesional en desarrollo familiar de recepción).

Registro: formato solicitud de consentimiento a los representantes legales de los niños, niñas y adolescentes.

12. Ordenar intervención por parte del comisario(a) de familia:

En caso que los representantes legales no accedan a otorgar el consentimiento informado para la realización de la entrevista, la intervención deberá ser ordenada por el comisario(a) de familia.

Responsables: profesional (psicólogo / trabajador social / profesional en desarrollo familiar de recepción).
Registro: instrumento de valoración del riesgo para la vida y la integridad personal por violencias de género en el contexto familiar y otras violencias.

13. Verificar el nivel del riesgo:

Una vez analizada la información recolectada, se deben indicar los resultados arrojados en el diligenciamiento y realizar las recomendaciones de acuerdo al nivel del riesgo que se logre establecer.

Responsables: profesional (psicólogo / trabajador social / profesional en desarrollo familiar de recepción).
Registro: instrumento de valoración del riesgo para la vida y la integridad personal por violencias de género en el contexto familiar y otras violencias.

14. Elaborar informe de la entrevista:

Realizar informe de la entrevista y archivarla en el expediente.

Responsables: profesional (psicólogo / trabajador social / profesional en desarrollo familiar de recepción).
Registro: informe de entrevista psicológica y emocional.

15. Continúan acciones para la solicitud de medidas de protección provisionales.

Responsables: n/a
Registro: n/a

Fuente: El contenido elaborado en esta pieza ha sido tomado de los “Lineamientos para el servicio de atención en comisarías de familia” del Ministerio de Justicia y del Derecho. Tabla 2. Actividades de la fase 1, páginas 17 a la 22. Para ampliar la información, consulta los Lineamientos para el servicio de atención en comisarías de familia mediante el enlace: <https://www.minjusticia.gov.co/programas/conexion-justicia/lineamientos-guias-documentos>