

**ATENCIÓN DIGNA, EFICIENTE Y OPORTUNA A LOS USUARIOS EN EL  
CENTRO DE ATENCIÓN E INVESTIGACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS  
DE DELITOS SEXUALES (CAIVAS) EN EL DEPARTAMENTO DEL  
QUINDÍO**

**Ensayo**

**PRESENTADO POR:**

**FREDY ALDEMAR CÓMBITA GUZMÁN**

**CÓDIGO: D0103872 - D4008726**



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FAEDIS)  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO EN ALTA GERENCIA  
BOGOTÁ D.C.**

**2014**

# **<sup>1</sup>ATENCIÓN DIGNA, EFICIENTE Y OPORTUNA A LOS USUARIOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN E INVESTIGACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES (CAIVAS) EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO**

*Fredy Aldemar Cómbita Guzmán<sup>2</sup>*

*d0103872*

*Karen Ballesteros González<sup>3</sup>*

## **1. Introducción**

La violencia sexual es una problemática mundial presente en la sociedad y en las últimas décadas ha cobrado mayor relevancia, toda vez que fue considerada como una violación de los derechos humanos, sexuales y reproductivos que vulnera la dignidad humana y se ha convertido en una problemática de salud pública por las consecuencias que ocasiona en las víctimas. Desde finales de la década de los noventa, en Colombia se han producido avances relevantes frente a la violencia sexual en materia legislativa, su reconocimiento como una problemática de salud pública, el establecimiento de los derechos de las víctimas y la adopción de guías y protocolos de atención. (Resolución 459 de 2012).

Colombia es un Estado Social de Derecho y así está consagrado en la Constitución Política en el Artículo 1, por lo tanto la protección de los derechos fundamentales de todos los ciudadanos y el resarcimiento integral a las víctimas debe ser la prioridad para los organismos públicos. Con mayor dedicación lo deben realizar cuando se trata de menores de edad, toda vez que siempre deben velar por el principio del interés superior del menor, pero en la realidad no se está adoptando el protocolo para proteger a las víctimas y por lo tanto es que se requiere una atención digna, eficiente y oportuna para los usuarios de los CAIVAS, especialmente en la población menor de edad en el Departamento del Quindío.

Se tiene como finalidad en este documento, analizar las problemáticas existentes en la aplicación de las metodologías de atención a las víctimas de delitos de abuso sexual, teniendo en cuenta que mediante la Resolución No. 459 del 06 de marzo 2012, se adoptó el protocolo y modelo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual, el cual según la citada norma es de obligatorio cumplimiento.

---

<sup>1</sup> Documento final del Diplomado en Gerencia a Distancia.

<sup>2</sup> Estudiante del Programa de Administración de Empresas a Distancia, Facultad de Estudios a Distancia (FAEDIS), Universidad Militar Nueva Granada. [d0103872@unimilitar.edu.co](mailto:d0103872@unimilitar.edu.co)

<sup>3</sup>Tutora de ensayo, Docente Universidad Militar Nueva Granada. [karen.ballesteros@unimilitar.edu.co](mailto:karen.ballesteros@unimilitar.edu.co)

Este ensayo es de tipo argumentativo y la metodología utilizada para el desarrollo del documento se fundamentó en tres etapas generales. En primer lugar se planteó una problemática percibida por experiencia laboral, segundo se analizaron documentos y artículos científicos referentes al tema a nivel nacional e internacional, de donde se extrajo los argumentos más relevantes para el documento y por último se plantearon las recomendaciones y conclusiones de acuerdo a la revisión realizada.

## **2. Conceptualización de Delito Sexual**

### **2.1. Problemática**

La violencia sexual en niños, ha sido un tema público presente en Colombia desde décadas atrás. Los niños abusados en el país son alrededor de 11.000 anualmente (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2014) generando una preocupación inminente para las entidades gubernamentales y en general para la sociedad, debido a que la mayoría de personas víctimas de este tipo de abuso, presentan problemas físicos como embarazos no deseados, contagio de enfermedades venéreas, entre otros, como también problemas emocionales y psicosociales producto de la estigmatización que la sociedad realiza.

Se entiende por delitos sexuales todos aquellos actos o situaciones que atentan contra la integridad, dignidad, libertad e identidad sexual de niños, niñas, adolescentes y adultos, y que vulneran sus derechos fundamentales, independientemente de su edad, estrato social, raza, etnia, sexo o nacionalidad (Fiscalía General de la Nación, 2014<sup>a</sup>; Ministerio Público de Chile, s.f.). En nuestro país, los índices de violencia sexual cada día van en aumento y se ha evidenciado que estas conductas punibles se cometen principalmente con los menores de edad, de acuerdo a las estadísticas de la revista Forensis para el año 2013 (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2014), debido a que por su inocencia son más susceptibles de ser engañados y manipulados. Los casos más frecuentes se presentan en abuso sexual, pornografía y explotación sexual, y estas conductas punibles generan en los menores y en todas las víctimas de estos delitos consecuencias físicas, sociales, familiares y emocionales, que son experimentadas en forma distinta en cada grupo social o familiar.

### **2.2. Centros de Atención e Investigación Integral a las Víctimas de Delitos Sexuales (CAIVAS)**

Pensando en las víctimas y en las consecuencias que se generan después de un delito sexual, se crearon los Centros de Atención e Investigación Integral a las Víctimas de Delitos Sexuales (CAIVAS), con la intención de restablecer, organizar y reparar de manera inmediata y oportuna los derechos fundamentales que han sido vulnerados a una

persona víctima de un delito sexual, con el fin de concientizar, alertar y sentar precedentes para que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir en la víctima o en su entorno familiar o social (Fiscalía General de la Nación, 2014).

Los CAIVAS son considerados modelos de gestión o unidades especiales que fueron creadas para prestar un servicio oportuno y eficiente a las personas involucradas en los delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, en el marco del respeto por la dignidad humana, a través del trabajo de varias instituciones; con el fin de brindar una adecuada y oportuna atención en las áreas psicológica, social, jurídica, médico-legal e investigativa para promover la recuperación y se generen mecanismos de prevención del delito.

El objetivo primordial de estos centros es articular competencias que por mandato legal y constitucional cumplen las siguientes instituciones y hacen parte de los CAIVAS: Fiscalía General de la Nación, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, la Policía Nacional, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, Instituto Colombiano de Bienestar familiar, los Ministerios de la Protección Social, Educación, Interior y Justicia; para que a través de un trabajo interinstitucional se preste una atención integral a las víctimas de abuso sexual, contando con la participación activa y la colaboración conjunta para lograr la prevención, educación, asistencia, competencia legal y erradicación de la violencia sexual, teniendo en cuenta que las entidades citadas anteriormente tienen la obligación y el deber de brindar amparo y protección a las víctimas y a los integrantes de su núcleo familiar (Ministerio del Interior, 2013).

### **2.3. Revictimización**

Según el Ministerio de Protección Social (2011) y el Ministerio Público de la Republica de Honduras (2009), la revictimización se puede definir como *“toda situación que empeora el estado físico o psicológico de la persona víctima”*.

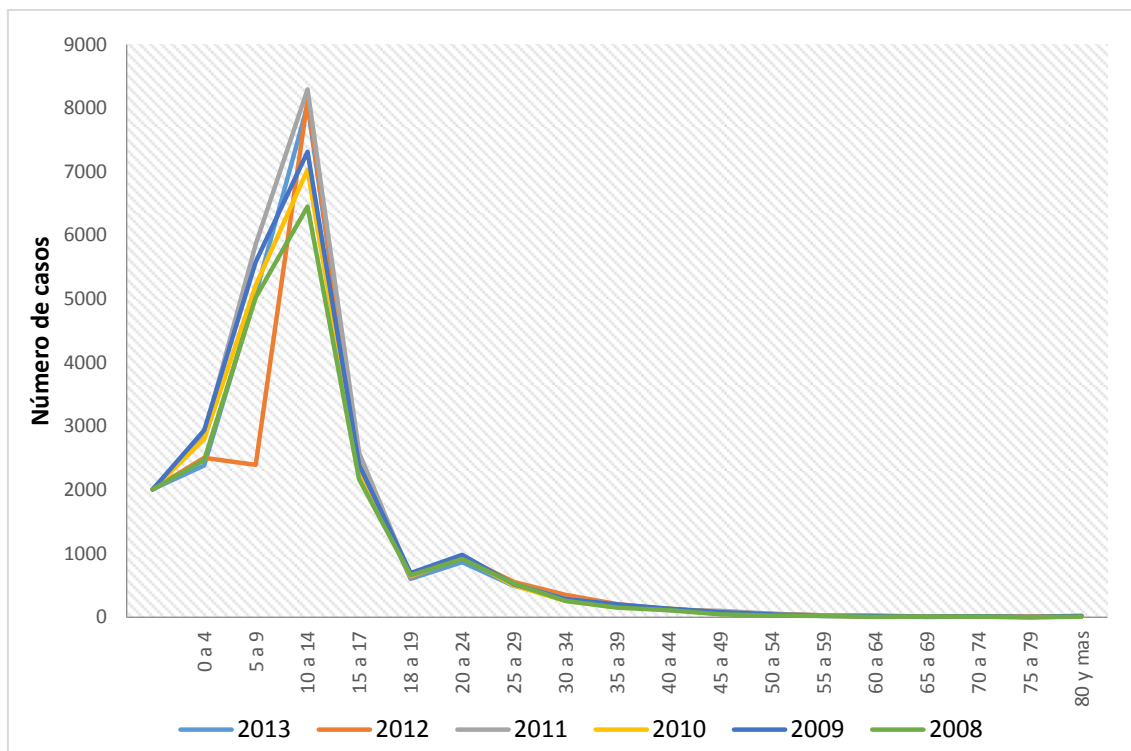
De acuerdo a esta definición, la revictimización, es una situación que se presenta frecuentemente en los centros de atención de delito sexual en el departamento del Quindío. Teniendo en cuenta que las víctimas son sometidas a interrogatorios, interpretaciones erróneas, comentarios inoportunos y cuestionamientos abusivos debido a la falta de capacitación de las personas que realizan esa función, lo cual genera que las víctimas se sientan maltratadas y duden en denunciar. Todo esto por la falta de capacitación y selección idónea del personal encargado de cumplir este rol en los CAIVAS.

Se puede afirmar que la revictimización genera impactos psicosociales en la víctima, cada vez que se vuelven a traer al presente aquellas situaciones traumáticas generadas al momento de violar su dignidad y sus derechos fundamentales. Es por eso que este

fenómeno debe ser erradicado de los centros de atención, se debe tener claro que la revictimización genera condiciones en la víctima que empeoran su situación.

#### **2.4. Estadísticas de abuso sexual en menores en Colombia y en el departamento del Quindío**

En Colombia, las cifras de violencia sexual reflejan la constante vulneración a los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, como se puede observar en la Figura 1, donde se evidencia claramente que la población más vulnerada en estos delitos, son los menores de edad entre los 5 y 14 años de edad, para el análisis de los datos de los seis años encontrados, el pico más alto de casos registrados es para esta población. Esta violencia se presenta en el marco de relaciones familiares, sociales, comerciales, de delincuencia común y en situaciones que aún no cesan en el país como el conflicto armado. En el año 2013 se realizaron un total de 20.739 exámenes medico legales y en relación con los delitos sexuales del total de casos, el 84,44% fueron mujeres y el 15,56% hombres y se confirmó que como principal agresor se encuentra algún familiar de la víctima con el 39,61% del total de registros; así mismo se evidenció que la violencia intrafamiliar obtuvo un 48,69% y según el escenario, se estableció que los hechos se presentaron principalmente en la vivienda de la víctima y del victimario con un 70,11% de la información; por lo anterior se evidencia que la violencia sexual afecta considerablemente el entorno familiar.



**Figura 1.** Estadística de número de víctimas de abuso sexual por grupo de edad, a nivel nacional.

Según las estadísticas de delito sexual de la revista Forensis para el año 2013, en el departamento del Quindío ocupa el tercer lugar con la tasa más alta de violencia sexual con un 75,14 (420 casos) después de Meta y Casanare con 86,93 (804 casos) y 82,86 (283 casos) respectivamente. En la Seccional de Fiscalías del Departamento del Quindío se puede evidenciar que las áreas psicológicas, social, jurídica, médico legal e investigativa de los CAIVAS no cumple con los principios de atención al ciudadano y que no existen en su totalidad y por lo tanto no promueve la recuperación de la víctima y no genera mecanismos que permitan al usuario sentirse satisfecho por la atención prestada.

Los sistemas de información del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses registran que de acuerdo al día en que ocurrieron los hechos, sucedieron en la mayoría dentro de los días hábiles de la semana, es decir, de lunes a viernes, en cambio los fines de semana las cifras disminuyeron. A simple vista se puede evidenciar que los victimarios escogen estos días para abusar de sus víctimas, por la ausencia de los padres o cuidadores en el hogar, debido a que por lo general se encuentran laborando o en actividades personales y por ende los menores quedan solos en el hogar y se vuelven “presa fácil”.

### **3. Interés superior de los niños, niñas y adolescentes**

Entendiendo como menor de edad según la Ley 1098 del 2006 como *“todas las personas menores de 18 años... clasificándolas en niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad”*. Así mismo el artículo 8 de la citada ley establece que existe un interés superior por los niños, niñas y adolescentes y por lo tanto esto es un imperativo que obliga a todas las personas a garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos sus derechos humanos, que vale la pena recordar son universales, prevalentes e interdependientes (Ley 1098 de 2006).

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando un niño, niña o adolescente es víctima de un delito sexual, debe recibir una atención que satisfaga las expectativas de sus padres o cuidadores pero principalmente que brinde una asesoría basada en el respeto, la solidaridad, el apoyo y la justicia. Todos los casos merecen importancia, sin importar la condición socioeconómica del menor, debe ser atendido en igualdad de condiciones. Nuestra Constitución Política Colombiana, es norma de normas y así como el Código de Infancia y Adolescencia, establecen el interés superior de los menores, y por eso debe cumplirse a cabalidad con lo allí establecido.

#### **3.1. Derechos de las víctimas de delitos sexuales**

Cuando una persona es víctima de delitos sexuales debe ser tratada bajo los principios de dignidad, respeto y privacidad, toda vez que ellas gozan de todos los derechos humanos y por tanto se les debe garantizar un tratamiento sensible, con apoyo y cuidado por parte de las personas que laboran en los distintos organismos y que son quienes están en la obligación de atenderlos profesionalmente.

La víctima siempre tiene derecho a ser escuchada, a expresar sus opiniones, necesidades y temores, por lo tanto el trato debe ser adecuado en cualquiera de los ámbitos en que se encuentre, ya sea el legal, el médico o de asistencia social. Es por esto que el acceso a los servicios de orientación y consejería debe ser brindado por personal calificado para cumplir ese rol. Así mismo es necesario que la persona conozca sus derechos, porque de ellos dependerá en gran medida que pueda acceder a cada uno de los exámenes y tratamientos para la prevención de infecciones y enfermedades de transmisión sexual incluido el VIH/Sida, así como examen y tratamiento para trauma físico y emocional y recopilación de evidencia médico legal (Profamilia, 2014).

Durante la atención es indispensable que se le permita a la víctima el acceso a un recurso legal que garantice la protección de sus derechos, así mismo que se le brinde un tratamiento respetuoso durante todo el proceso judicial y que se adopten medidas para evitar una segunda victimización, es por esto que la valoración se debe realizar dentro del contexto en que ocurrieron los hechos objeto de investigación para evitar una intromisión innecesaria o desproporcionada del derecho a la intimidad.

#### **4. Protocolo y modelo de atención integral para las víctimas de delitos sexuales**

Cuando una persona que ha sido víctima de un delito sexual y acude a los centros de atención, lo hace venciendo muchas barreras personales y sociales, toda vez que se encuentra en condiciones de vulnerabilidad por la violencia de la cual ha sido afectada, es por esto que una vez la persona acude a los órganos competentes, espera y necesita con urgencia un trato humano que le ayude a tomar nuevamente el control de sus emociones y recuperarse de esa situación dolorosa para tratar de recobrar su dignidad. Por eso la atención que le brinde el personal de los CAIVAS tiene que ser humana, digna y reparadora, basada en unos procedimientos estandarizados y que sean efectivos para controlar las consecuencias que el delito sexual pueda generar sobre su salud sexual, mental y su entorno familiar y social. (Ministerio de la Protección Social, 2011).

En Colombia, la atención integral a víctimas de violencia sexual constituye un importante reto para los profesionales de la salud y para las instituciones. El Ministerio de la Protección Social en el año 2000 se tomó el trabajo de desarrollar una Guía del Menor maltratado y de la Mujer Maltratada (Resolución 412 de 2000), las cuales a la fecha se encuentran con total vigencia y en ellas se indica las acciones que el sector salud debe realizar al momento de encontrarse frente a la atención de problemáticas de violencia intrafamiliar, sexual y de pareja, llevándolas a la práctica con protocolos individuales para cada institución involucrada en el asunto, pero a pesar de existir estas guías y a pesar de los procesos de capacitación que han realizado las instituciones del país, en muchos departamentos de Colombia no son aplicadas y peor aún son desconocidas por parte de las autoridades, es decir que no se ha dado un cumplimiento taxativo de la ley en mención, lo cual no ha permitido que se brinde una atención digna y eficiente a las víctimas de delitos sexuales.

En el proceso de atención de víctimas de abuso sexual, es importante tener en cuenta que, en primer lugar se deben desarrollar acciones para restablecer los derechos vulnerados y en segundo lugar la reparación judicial del daño causado (ICBF, 2007).

El 06 de marzo de 2012 mediante la Resolución 459 de 2012, el Ministerio de Salud y Protección Social, adopta el Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual, como marco de referencia en el seguimiento de la atención a personas víctimas de violencia sexual, con el objetivo de brindar a los equipos de salud una herramienta metodológica y conceptual con criterios básicos y fundamentales para el abordaje integral de las víctimas de violencia sexual que garanticen una atención con calidad y el restablecimiento de los derechos de las víctimas (Ministerio de Salud y Protección Social, 2012).



#### **4.1. Metodología para la atención integral en salud para víctimas de violencia sexual**

A través de la citada Resolución se establecen los 15 pasos que deben seguirse de forma coordinada para la atención a los usuarios del sector salud:

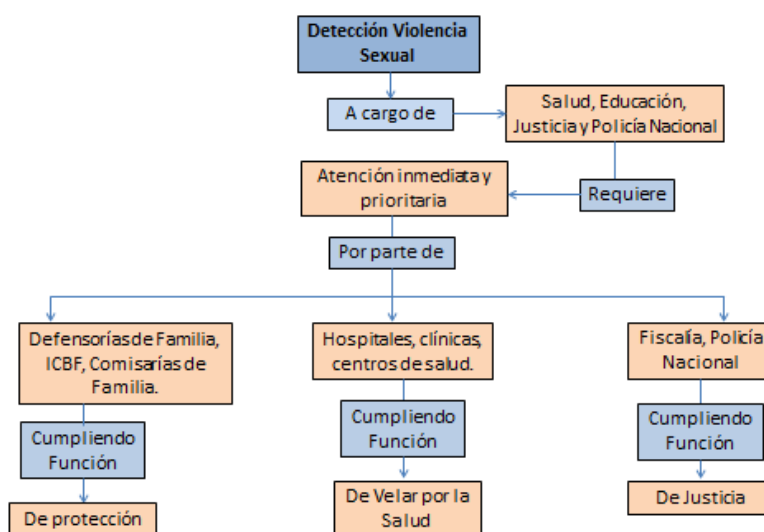
- a.** Preparar a la comunidad para acceder a los servicios integrales de salud dirigidos a víctimas de violencia sexual.
- b.** Verificar y mantener las condiciones mínimas necesarias para brindar una atención integral a la víctima de violencia sexual desde el sector salud.
- c.** Recepción inmediata de la víctima de violencia sexual en el servicio de urgencias médicas.
- d.** Realizar una completa valoración clínica inicial de la víctima a través de cuatro aspectos:
  - ✓ Parte A: La anamnesis de la víctima de violencia sexual
  - ✓ Parte B: El examen clínico general de la víctima de violencia sexual
  - ✓ Parte C: El examen clínico genital y anal de la víctima de violencia sexual
  - ✓ Parte D: Diagnósticos clínicos en la víctima de violencia sexual
- e.** Tomar las pruebas diagnósticas necesarias para explorar el estado de salud de la víctima en la evaluación inicial de acuerdo a la hora en que ocurrieron los hechos:
  - ✓ Solicitud de Pruebas Diagnósticas en víctimas que consultan en las primeras 72 horas, entre cuatro y cinco días, después de cinco días después de la agresión sexual.
  - ✓ Otras pruebas diagnósticas que pueden ser solicitadas durante la atención en salud de la víctima de violencia sexual.
- f.** Asegurar profilaxis sindromática para ITS durante la consulta inicial por salud
- g.** Asegurar profilaxis para VIH/Sida durante la consulta inicial por salud
- h.** Asegurar anticoncepción de emergencia y acceso a interrupción voluntaria del embarazo.
- i.** Asegurar una intervención terapéutica inicial especializada en salud mental para la víctima durante la primera consulta
  - ✓ Acciones no especializadas en salud mental para la víctima de violencia sexual en su consulta inicial a la institución de salud
  - ✓ Acciones especializadas en salud mental para la víctima de violencia sexual en su consulta inicial a la institución de salud
- j.** Planear los seguimientos clínicos requeridos por la víctima.
- k.** Derivar hacia otros profesionales de la salud requeridos para asegurar la atención integral de las víctimas de violencia sexual.
- l.** Derivar hacia otros sectores involucrados en la atención inicial del caso de violencia sexual.

- ✓ Sobre el rol diferencial de psicólogas y psicólogos pertenecientes a diversos sectores implicados en de la atención integral de la víctima de violencia sexual.
- m. Efectuar los procedimientos de vigilancia en salud pública de la violencia sexual que correspondan.
- n. Realizar los seguimientos rutinarios que requiere una víctima de violencia sexual atendida por el sector salud.
- o. Efectuar un adecuado cierre de caso.

Según el Ministerio de la Protección Social (2012), el Protocolo fue diseñado para ser utilizado por todos los profesionales de la salud y por parte de equipos interdisciplinarios, capacitados y comprometidos con la restitución de los derechos que le han sido vulnerados a los niños. Estos equipos deben estar debidamente entrenados en el manejo de víctimas de violencia sexual en las diferentes IPS en todo el país y por lo tanto contiene los procesos y los procedimientos contemplados en la normatividad vigente. Así mismo como se trata de un trabajo en equipo que deben realizar todos los organismos competentes, este protocolo ofrece a los sectores de protección, justicia y educación, información valiosa sobre los procesos de articulación intersectorial, que deben contemplarse en la atención integral de víctimas de violencia sexual.

En la siguiente gráfica se muestra como debe ser el trabajo intersectorial de los diferentes organismos del estado para velar por los derechos de las víctimas:

**Gráfico 1.** Sectores involucrados en la atención inicial del caso de violencia sexual.



**Fuente:** Tomado y modificado de la Resolución No. 459 del 2012, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

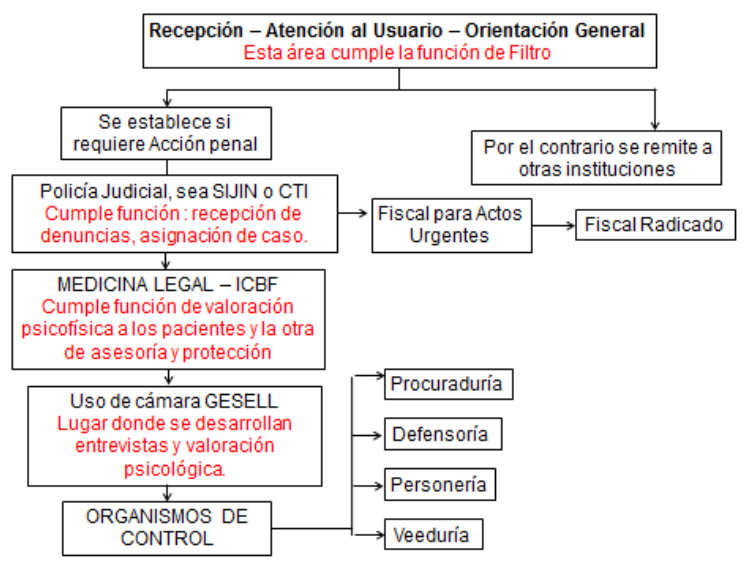
Es importante precisar que el orden de ubicación en el mapa no quiere decir que así debe cumplirse el protocolo, toda vez que el primer organismo que tenga conocimiento de la ocurrencia de la realización de una conducta punible o para ser más claros de la existencia de un delito sexual, debe dar aviso a los demás entes para brindar una atención digna y eficiente a la víctima.

#### **4.2. Metodología para la atención a usuarios de los CAIVAS en la fiscalía**

La Fiscalía General de la Nación cuenta con una gran variedad de normatividad en el ámbito del marco legal, como lo son el Manual de Procedimientos en el Sistema Penal Acusatorio, Manual de Gestión Integral, con un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, con Direccionamiento Estratégico con el procedimiento FGN-50000-P-04 Procedimiento Investigaciones Sistema Penal Acusatorio, los lineamientos para la atención del acto urgente, y con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, pero la Seccional de Fiscalías del Quindío no cuenta con un manual y protocolo para la atención y servicio al ciudadano víctima de delitos sexuales con el fin de evitar el maltrato institucional o la revictimización, especialmente con los niños, niñas, adolescentes y mujeres víctimas de estos delitos. En el Quindío esta institución cuenta con un proceso de atención al usuario pero generalizado y como se expresó anteriormente, una persona víctima de delitos sexuales requiere toda la atención de las instituciones del Estado y un trato especial.

En el CAIVAS de la Fiscalía Seccional Bogotá, elaboraron una ruta de atención integral a través de la cual se evidencian los pasos que deben seguir los funcionarios para la atención a usuarios y en ella se destaca lo siguiente:

**Gráfico 2.** Ruta de Atención Integral CAIVAS, Fiscalía de Bogotá.



**Fuente:** Tomado y modificado de Procedimiento para la Atención a Víctimas de Delito Sexual. Fiscalía General de la Nación, Seccional Bogotá (2013).

Cada uno de los organismos anteriormente citados cumple con unas funciones específicas, por ejemplo el grupo de Policía Judicial Especializada, además de recibir denuncias y asignar el caso, realizan entrevistas forenses a víctimas, testigos e interrogatorios a los indiciados, recaudan información sobre hechos delictivos y recolectan elementos materiales probatorios (Fiscalía General de la Nación, 2013). En Bogotá el CAIVAS, está compuesto por el siguiente personal:

- Medicina Legal: una médico forense y una auxiliar administrativa, apoyado por las áreas de laboratorios de biología, genética y toxicología, psiquiatría y psicología forenses.
- El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF): dos defensoras de familia, dos psicólogos y dos trabajadoras sociales.
- Alcaldía Mayor de Bogotá: Una psicóloga, trabajadora social y auxiliar administrativa, apoyado a través de las comisarías de familia.
- Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría de la Mujer: Una abogada
- Procuraduría General de la Nación y Personería de Bogotá: Ministerio Público.

#### 4.3. Problemática en el departamento del Quindío en el CAIVAS

En el Departamento del Quindío, solo existe un Centro de Atención e Investigación Integral a Víctimas de Abuso Sexual, el cual queda ubicado en la Unidad de Reacción

Inmediata de la Fiscalía Seccional Quindío. Lo cual quiere decir que los demás municipios del departamento no cuentan con la atención que brinda el personal que integra un CAIVAS como el de la Ciudad de Bogotá.

Una vez creados estos centros, se pensaba que las víctimas de delitos sexuales recibirían un trato y atención de acuerdo a las circunstancias vulnerables en las que se encontraban, pero el objetivo para el cual fueron creados los CAIVAS, no ha sido cumplido a cabalidad por la Fiscalía General de la Nación Seccional Quindío, ya que ni siquiera las instalaciones cuentan con la infraestructura y oficinas que se requieren para la atención adecuada de los usuarios, debido a que en la misma zona donde se encuentran las personas que presuntamente cometieron un hecho punible, están también sus víctimas, toda vez que no existe una cámara de GESELL y tienen que recurrir a las instalaciones del Palacio de Justicia para utilizar la de esa entidad y que incluso no está en las mejores condiciones.

Por lo anterior, los usuarios se ven revictimizados al encontrarse nuevamente cara a cara con quien vulneró sus derechos y afectó su tranquilidad. Estas situaciones que se presentan frecuentemente en el desarrollo de estos casos, generan una sensación de malestar e inconformidad para los usuarios, debido a que consideran que son atendidos de forma poco digna. Así mismo, se puede evidenciar que el personal que integra estas unidades no está siendo efectivamente capacitado y en algunos casos no es idóneo para cumplir el rol que se necesita, ya que no cuentan con la capacitación adecuada para atender estos casos, por ejemplo, al llegar un usuario que ha sido abusado sexualmente, y el “profesional” que está a cargo de la atención, lo afecta emocionalmente al indagarlo repetidas ocasiones sobre la forma como sucedieron los hechos, haciéndole revivir una vez más el doloroso momento, le preguntan sobre las circunstancias de modo, tiempo y lugar, sin la presencia de personal con la preparación pertinente para la atención de estas personas y sin la metodología adecuada para abordar estas temáticas. Así mismo cuando son atendidos por INMLYCF, el ICBF y Defensoría de Familia, los vuelven a indagar sobre los hechos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera que estos centros deben ser reestructurados, desde su documentación y procedimientos hasta los requerimientos de formación profesional de las personas encargadas de atender a los usuarios con el fin primordial de que se cumpla lo que está contemplado en la ley. Se debe asegurar que el personal que integra estas unidades asesore con empatía y tenga claro la importancia de siempre brindar un trato integral al ciudadano que requiere la prestación de este servicio y más aún cuando este ha sido ofendido en su ser y necesita con urgencia que restablezcan sus derechos

#### **4.4. Beneficios y políticas de una atención al usuario con calidad**

Uno de los objetivos más preciados para las entidades públicas y privadas debe ser garantizar la calidad en los productos y/o servicios que se ofrecen, para que estos constituyan el eje del desarrollo general y que la entidad se afiance en la sociedad como una institución esencial (Policía Nacional de Colombia, s.f.). Es por esto que para lograr ese objetivo, es necesario que al interior de la organización se practiquen las siguientes políticas:

- ✓ Se Comprendan las verdaderas necesidades y las expectativas del usuario
- ✓ Se asegure que los objetivos de los CAIVAS están vinculados y acorde con las necesidades y expectativas de las personas víctimas de delitos sexuales.
- ✓ Comunicación de las necesidades y derechos vulnerados de la víctima a los demás organismos competentes para lograr un trabajo interinstitucional.
- ✓ Se determine la satisfacción del usuario en los servicios prestados de acuerdo a los resultados logrados.
- ✓ Asegurar un enfoque equilibrado brindando a los usuarios una asesoría oportuna y eficaz.
- ✓ Aumentar la credibilidad y confianza ciudadana, teniendo como pilar la rápida respuesta de los CAIVAS a las necesidades que el usuario requiera.
- ✓ Aumentar la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción de los usuarios.

#### **4.5. Importancia de la tecnología en la atención a las víctimas en los CAIVAS**

Varios departamentos en el país, ya cuentan con alta tecnología para atender a las víctimas de violencia sexual con el propósito de ofrecer atención especializada a niños, niñas y adolescentes que han sufrido agresión sexual. Es por esto que se toma como ejemplo la labor realizada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Seccional Cauca, en el cual viene operando la Cámara de Gesell en el Centro de Atención Integral a Víctimas de la Violencia Sexual (CAIVAS), y funciona en las instalaciones de la Unidad de Reacción Inmediata de la Fiscalía en Popayán. Esta Cámara consta de dos salas: una para los investigadores y otra para los entrevistados. Cada una se encuentra dotada con mobiliario y equipos de alta tecnología para la realización y grabación de entrevistas, procedimiento que se constituye en el único testimonio durante el proceso de investigación para evitar que el niño, niña o adolescente sea re-victimizado (ICBF, 2014).

Esta tecnología que está utilizando este CAIVAS debe ser implementada en todos los municipios del Departamento del Quindío, toda vez que se debe evitar al 100% que los niños sean revictimizados, así mismo el personal que integra estos centros debe ofrecer asistencia legal, psicosocial y terapéutica a los niños, niñas y adolescentes abusados

sexualmente, con el apoyo de equipos de profesionales integrados por trabajadores sociales, psicólogos y defensores de familia y personal idóneo en las demás áreas de los centros, para así poder adelantar correctamente los procesos de restablecimiento de derechos.

#### **4.6. Afianzar la cultura de la calidad y servicio al ciudadano en los servidores**

Todos los servidores deben mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se brindan al ciudadano mediante la adopción de un modelo de Gestión de Servicio para lograr el objetivo principal de toda organización, el cual es mejorar la confianza y garantizar un buen servicio para la satisfacción del Ciudadano en sus instituciones.

Cada uno de los organismos que hacen parte de los CAIVAS, debe establecer un plan de capacitaciones, retroalimentaciones y asesorías para los funcionarios, con el fin de tener personal idóneo para los roles que cumplen en estas instituciones públicas, y así mismo se brinde una atención digna y eficiente a las víctimas.

Por ejemplo la Escuela de Estudios Criminalísticos y Ciencias Forenses de la Fiscalía, bajo el liderazgo de la Dirección Nacional de Apoyo a la Gestión, es la encargada de establecer el plan de capacitaciones en esta institución, pero este plan se formula anualmente y contempla las necesidades que fueron cubiertas según la disponibilidad presupuestal, dejando a un lado lo concerniente en capacitar a los funcionarios sobre las políticas de calidad, y sobre los avances que surgen en la marcha en la atención al ciudadano.

Los CAIVAS deben procurar por realizar convenios con otras entidades del país o con organismos internacionales para satisfacer las necesidades de capacitaciones que existen en estos centros en el departamento del Quindío, toda vez que a través de esta cooperación se pueden lograr propósitos académicos e intercambio de experiencia y conocimiento en temas de víctimas y usuarios, con agencias que tengan un excelente desempeño en esta temática.

### **5. Recomendaciones**

Es Menester que las diferentes instituciones comprometan sus respectivas unidades de control interno, para que supervisen periódicamente el cumplimiento de la resolución emanada por el ministerio de protección social; así mismo las entidades de control como procuraduría y contraloría deberían ser comprometidas igualmente para realizar auditorías a las instituciones en lo que respecta a los diferentes protocolos y procedimientos que deben ser cumplidos a cabalidad por los funcionarios relacionados con la temática.

Es necesario que la Fiscalía Seccional Quindío elabore un manual y protocolo (flujograma) para la atención y servicio a las víctimas de delitos sexuales que requieren atención en el CAIVAS, en el cual se establezcan los principales dogmas que se consideren deben ser asimilados por la totalidad de los funcionarios, así como los procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con el objetivo principal de brindar un servicio y atención de calidad a los ciudadanos.

En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Fiscalía General de la Nación, actualizado a Junio de 2014, se evidencia en el componente número 4, que este ente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Por lo tanto en el desarrollo institucional la Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios junto con la Dirección Nacional de Comunicaciones, Prensa y Protocolo manifiesta que adelantará la elaboración y publicación del portafolio de servicios en su diseño, y contenidos en atención a las necesidades expresadas por los ciudadanos (Fiscalía, 2014).

Teniendo en cuenta lo anterior, se verificó el plan de trabajo de la Subdirección Nacional de Atención a Víctimas Usuario para el año 2014 y las mejoras en la atención para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, pero están proyectadas para los meses de noviembre y diciembre de 2014. Hasta la fecha de elaboración del presente ensayo, no se ha evidenciado que lo planificado para el mes de noviembre se haya cumplido.

Por lo tanto se recomienda que se cumplan con las fechas establecidas, toda vez que se requiere con urgencia. Así mismo se recomienda que las instalaciones del CAIVAS del Quindío funcione las 24 horas del día y todos los fines de semana, toda vez que en la actualidad solo laboran de lunes a viernes y en horario de oficina.

## **6. Conclusiones**

Para que la revictimización no se siga presentado es necesario que se realice un trabajo sectorial e intersectorial con todos los órganos competentes para atender estas situaciones, como son Policía, ICBF, Fiscalía, y el sector salud, entre otros. Debido a que se debe garantizar que la persona víctima de violencia sexual reciba una atención de calidad que le permita restablecer sus derechos y dignidad y que le aporte a su recuperación física, psicológica y emocional y así mismo se proteja a la víctima para que no se vuelva a repetir este hecho violento. Lo fundamental es brindar al ciudadano una atención con ética, sensibilidad y solidaridad, toda vez que el personal de CAIVAS debe estar capacitado para manejo de crisis, poseer habilidades de comunicación y ofrecer un buen servicio de consejería y apoyo.



La premisa de estos centros debe ser: hacer lo correcto genera bienestar y atender de forma digna, eficiente y oportuna genera en los usuarios satisfacción por la atención prestada y por lograr la verdad, justicia, reparación y garantía de no repetición.

## 7. Referencias Bibliográficas

Estimativo del Instituto Nacional de Ciencias Forenses y Medicina Legal (2005). *Estado actual del abuso y la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes: el caso Colombia*. Informe técnico final, Estudio mundial sobre la violencia contra los niños y las niñas, Naciones Unidas.

Fiscalía General de la Nación. (2013). *Procedimiento para la atención a víctimas de delito sexual en los CAIVAS*. Tomado de: [http://www.educacionbogota.edu.co/archivos/Temas%20estrategicos/Acercando\\_realidades/7\\_DELITOS\\_CONTRA\\_LA\\_LIBERTAD\\_INTEGRIDAD\\_Y\\_FOMACION\\_SEXUAL\\_-\\_FICALIA.pdf](http://www.educacionbogota.edu.co/archivos/Temas%20estrategicos/Acercando_realidades/7_DELITOS_CONTRA_LA_LIBERTAD_INTEGRIDAD_Y_FOMACION_SEXUAL_-_FICALIA.pdf)

Fiscalía General de la Nación. (2014a). *Modelos de Gestión CAIVAS*. Extraído el 02 de Septiembre de 2014 de: <http://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/centros-de-atencion-ciudadana/>.

Fiscalía General de la Nación. (2014b). *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*. Extraído el 10 de Septiembre de 2014 de: <http://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/actualizacion-a-junio2014-anticorrupcion.pdf>.

ICBF (s.f.). Centro Virtual de Noticias del Ministerio de Educación, Con Alta Tecnología ICBF atiende a víctimas de violencia sexual, Extraído el 15 de Septiembre de 2014 de: <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-189963.html>

ICBF. (2007). *Guía de atención para niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual*. Extraído el 01 de Octubre de 2014 de: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (2014). *Exámenes médico legales por presunto delito sexual, Colombia, 2013*. Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia. Revista Forensis.

Ministerio público de Chile. (s.f.). *Áreas de Persecución Delitos Sexuales*. Extraído el 02 de Septiembre de 2014 de: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/areas/sexuales.jsp>

Ministerio de la Protección Social. (2011). *Modelo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual*.

- Ministerio del Interior. (2013). *Sistema Nacional de Atención y Reparación de integral a las Víctimas, informe del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas a las comisiones primeras de Senado y Cámara*. Bogotá D.C. Extraído el 09 de octubre de 2014 de: [http://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/noticias/informe\\_al\\_congreso\\_final.pdf](http://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/noticias/informe_al_congreso_final.pdf)
- MP, (2009). *Guía práctica para la eficaz atención de víctimas de delitos sexuales, de explotación sexual comercial y su investigación*. Ministerio Publico de la Republica de Honduras, Honduras.
- Policía Nacional de Colombia. (s.f.). *Manual y Protocolo para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Policía Nacional*. Extraído el 15 de octubre de 2014 de: [http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/CONTACTENOS/Escribale\\_al\\_director/Manual%20y%20Protocolo%20para%20la%20atenci%F3n%20y%20Servicio%20al%20Ciudad.pdf](http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/CONTACTENOS/Escribale_al_director/Manual%20y%20Protocolo%20para%20la%20atenci%F3n%20y%20Servicio%20al%20Ciudad.pdf)
- Profamilia. (s.f.). *Programa de Atención Integral a la Violencia Sexual, derechos de las víctimas de delitos sexuales*, Extraído el 13 de noviembre de 2014 de : <http://www.profamilia.org.co/avise/derechos.php>
- Universidad de Antioquia. (s.f.). *Formación Ciudadana y Constitucional, Colombia es un Estado Social de Derecho, extraído el 13 de noviembre de 2014 de:* [http://docencia.udea.edu.co/derecho/constitucion/estado\\_social\\_derecho.html](http://docencia.udea.edu.co/derecho/constitucion/estado_social_derecho.html)