



INFOTEP
San Andrés y Providencia

RUTA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Para víctimas de violencias basadas en género y otros
casos de deterioro de la salud mental

www.infotepsai.edu.co



TABLA DE CONTENIDOS



- **INTRODUCCIÓN**
- **1.MARCO ORIENTADOR DE LA RUTA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL CON ENFOQUE DE DIFERENCIAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL INFOTEP**
 - A.MARCO JURÍDICO
 - B.ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL CON EL ENFOQUE DIFERENCIAL Y LOS PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN PSICOSOCIAL
 - C.POBLACIÓN OBJETIVO
 - D.ACTIVACIÓN DE LA RUTA
- **2.ESTRUCTURA DE LA RUTA**
- **3.PREVENCIÓN DE LA REVICTIMIZACIÓN**



INFOTEP
San Andrés y Providencia

INTRODUCCIÓN

www.infotepsai.edu.co



INFOTEP
San Andrés y Providencia

En el marco de la Política de Educación Inclusiva del Instituto Nacional de Formación Técnica y Profesional de San Andrés y Providencia – INFOTEP y el Protocolo Institucional para la Prevención, Detección Atención de Violencias Basadas en Género (VBG) y acoso sexual se presenta la siguiente ruta institucional de atención psicosocial a víctimas de violencias basadas en género con enfoque diferencial. El objetivo general de la ruta es brindar una atención integral, oportuna, confidencial y con enfoque diferencial a estudiantes, docentes y personal administrativo víctimas de violencias basadas en género (VBG) o de personas que presentan situaciones de deterioro en su salud mental, promoviendo su bienestar psicosocial y evitando la revictimización dentro del entorno educativo.

Es así como, esta ruta se integra de manera coherente con el marco normativo nacional e institucional vigente en la materia para fortalecer los procesos, procedimientos de la prevención y atención de violencias basadas en género y aportar al cumplimiento de la Política Nacional de Salud Mental con el fin de limitar toda acción institucional o externa que pueda poner a las víctimas en situaciones como la revictimización o la acción con daño.

Este documento establece las fases, etapas y pautas para la atención psicosocial de víctimas de violencias basadas en género o personas que presentan deterioro en su salud mental en el INFOTEP y articula la ruta institucional con los pasos específicos para la atención psicosocial. Los objetivos específicos de esta ruta son:

- 1.** Orientar a los miembros del Grupo de Atención de Casos de Violencia de Género del área de Bienestar del INFOTEP y a los y las psicólogas de la coordinación de bienestar.
- 2.** Orientar a la comunidad educativa en los distintos caminos que se pueden activar para garantizar el bienestar emocional de las personas que son víctimas de violencias basadas en género en la institución educativa y de otras situaciones que pueden deteriorar la salud mental.
- 3.** Establecer los mecanismos para la incorporación del enfoque psicosocial y diferencial en la prevención y atención de casos de violencias basadas en género en el contexto institucional.
- 4.** Definir la ruta integral, que se articula con la ruta institucional establecida, que orienta las acciones de los agentes institucionales y de la comunidad educativa en el marco de la Política de Educación Inclusiva.



INFOTEP
San Andrés y Providencia

1.Marco orientador de la ruta de atención psicosocial con enfoque de diferencial del Instituto Nacional de Formación Técnica y Profesional INFOTEP

www.infotepsai.edu.co

La Ruta de Atención Psicosocial con Enfoque Diferencial es una guía institucional que establece los pasos y procedimientos que deben seguirse para garantizar la atención integral de las víctimas de violencias basadas en género (VBG) dentro del INFOTEP y de otro tipo de situaciones que puedan deteriorar la salud mental. Esta ruta se encuentra articulada con el Protocolo Institucional para la Prevención, Detección y Atención de las Violencias Basadas en Género y el Acoso Sexual, de manera que ambas herramientas funcionen de forma complementaria y coherente. Su objetivo es orientar a la comunidad educativa sobre las acciones específicas que deben activarse para asegurar una atención oportuna, respetuosa y diferenciada, teniendo en cuenta las particularidades de cada caso.

En ese sentido, esta ruta está estrechamente vinculada con cada uno de los pasos contemplados en la Ruta de Atención de Violencias Basadas en Género, pero con un enfoque especializado en el acompañamiento psicosocial y en la atención con enfoque diferencial. Por ello, ambas deben operar en concordancia, guiadas por los principios de bienestar, respeto y debida diligencia hacia las víctimas y sobrevivientes.

A continuación, se presenta de manera resumida el marco jurídico y los principios orientadores que sustentan esta ruta y que conforman su base conceptual y operativa.

A.Marco jurídico

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) Asamblea General de las Naciones Unidas – integra en la declaración y el artículo 10 el aseguramiento de la salud y el bienestar. Ratificada en Colombia mediante la Ley 51 de 1980.

Convención de Belem do Pará (1994) – introduce el termino de debida diligencia para la atención de casos de violencias contra las mujeres. También, reconoce la violencia psicológica como una de las formas de este tipo de violencia. Ratificada en Colombia mediante la ley 248 de 1995.

Protocolo de Estambul de las Naciones Unidas (2001) – establece los lineamientos para la investigación de la tortura y otras penas crueles, inhumanas y degradantes, entre estas las que tienen afectación en la integridad de la salud mental.

Ley 1257 de 2008 – la ley en contra de la violencia contra la mujer establece y reconoce el tipo de daño psicológico y por lo tanto obliga su reparación y rehabilitación.

Decreto 4796 de 2011 – Reglamenta algunos artículos de la ley 1257 de 2008.

Resolución 459 de 2012 – Se crea y adopta el protocolo y modelo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual.

Ley 1616 de 2013 (modificada mediante la ley 2460 de 2025) – se actualiza la Política Nacional de Salud Mental y se integra el enfoque de género y de diversidad.

Ley 1448 de 2011 – Integra la salud mental como un componente para la atención y asistencia integral de las víctimas del conflicto armado.

Ley 1719 de 2014 – integra el peritaje psicológico para la atención de víctimas de violencia sexual, en el espacio la violencia sexual en ocasión del conflicto armado.

Ley 2126 de 2021 – Crea las comisarías de familia, reconoce la atención al daño psicológico y procura por la preservación de la salud mental de los servidores que atienden casos de violencias basadas en género.

Política Nacional de Salud Mental (2024 – 2033). La política pública del nivel nacional que orienta y da lineamientos para la prevención, atención y rehabilitación de la salud mental.

B. Articulación de la atención psicosocial con el enfoque diferencial y los principios de la atención psicosocial

Tanto la Política de Educación Inclusiva como el protocolo de violencias basadas en género del INFOTEP contienen unos principios y enfoques que orientan estos lineamientos e instrumentos. Para efectos de esta ruta, se mencionan las consideraciones clave que se deben tener en cuenta para cada uno de los enfoques y principios para garantizar una atención psicosocial con enfoque diferencial. En las siguientes tablas se desarrolla una descripción guía para cada uno de los enfoques y principios.





ENFOQUE	CONSIDERACIONES CLAVE
Género	Reconocer desigualdades estructurales y relaciones de poder basadas en el género.
Edad	Atención diferenciada a niñas/ niños, adolescentes, adultas/ adultos y mayores. Cada grupo etario tiene necesidades psicológicas diferenciadas que dependen de factores como los antecedentes, situaciones previas y momentos de su vida.
Étnico y cultural	Respeto por cosmovisiones y tradiciones propias en los encuentros de atención psicosocial promoviendo el cuidado, el equilibrio y sobre todo, garantizando la confianza de las personas atendidas.
Raza	Identificar posibles comportamientos, rasgos, lenguaje u otras acciones que puedan ser discriminación racial, remediarlas y evitarlas durante los procesos de atención psicológica.
Orientación sexual e identidad de género	El reconocimiento de las personas con orientaciones sexuales o identidades de género diversa debe estar mediada como una forma para identificar las motivaciones de la violencia o discriminación sufrida, sin embargo, la atención debe estar garantizada por el trato digno y no discriminatorio a personas LGBTIQ+ en todos los niveles.
Discapacidad	Garantizar accesibilidad física, cognitiva y comunicativa. En estos casos, la atención psicosocial debe estar alineada con medidas institucionales que permitan la atención integral. Esto se hace mediante los ajustes razonables.
Territorial	La atención psicosocial se debe articular con redes locales de atención y servicios de salud mental.



PRINCIPIO	CONSIDERACIONES CLAVE
Interculturalidad	Reconocer la diversidad de culturas que conviven en la institución mediante el reconocimiento de la diversidad integral las diferentes culturas existentes.
Equidad	Garantizar los mismos derechos y oportunidades para todos los miembros de la comunidad.
Accesibilidad	Todos los miembros de la comunidad deben tener acceso en igualdad de condiciones para acceder a los servicios de atención psicosocial.
Prevención	La institución debe garantizar acciones orientadas a la prevención y el cuidado de la salud mental, así como, promover una cultura de respeto de los derechos humanos de todos los miembros, con especial atención a los agentes encargados de la atención psicosocial.
Presunción de inocencia	En todas las actuaciones institucionales se respetará el derecho fundamental a la presunción de inocencia y al respeto del debido proceso hasta que no haya decisión de una autoridad judicial competente. Esto no implica que deba no deba darse credibilidad a la víctima.
Debida diligencia	La debida diligencia, establecida en la convención Belem Do Para, obliga a todos los agentes del Estado a garantizar de manera eficiente la atención y acompañamiento a víctimas de todo tipo de violencia basada en género; esto se une al principio de acción sin daño del ordenamiento jurídico colombiano, la cual obliga a atender toda situación evitando al máximo daños colaterales; y a la obligación de denuncia de todos los funcionarios públicos cuando conocen de casos que puedan atentar contra la ley, entre ellos todas las violencias basadas en género.

PRINCIPIO	CONSIDERACIONES CLAVE
Confidencialidad	El principio de confidencialidad garantiza que la víctima sea el único agente que puede decidir los niveles de publicidad de su caso. Este principio debe ponderarse a la luz del principio de debida diligencia. Cuando se es funcionario público prevalece la obligación de denunciar sobre la confidencialidad. Sin embargo, esto debe estar mediado por el principio de acción sin daño.
Justicia	Se debe garantizar la imparcialidad, los derechos humanos e integrar, siempre que sea necesario el enfoque diferencial para remediar posibles casos de desigualdad para el acceso a la justicia y sus medios.
Respeto	Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas sin importar cualquier condición.

C. Población objetivo

Esta ruta está dirigida a todas las personas que integran la comunidad educativa del INFOTEP, estudiantes, docentes, administrativos, colaboradores y egresados, y tiene su **ámbito de aplicación** en todos los niveles, áreas académicas y administrativas y actores de la comunidad educativa, incluyendo aquellos que prestan sus servicios a través de distintas formas contractuales y a quienes circulen en el campus del INFOTEP.

D. Activación de la ruta

Esta ruta se puede activar en las siguientes situaciones:

A. Cuando una víctima de violencia basada en género ya ha activado la Ruta Institucional del INFOTEP de violencias basadas en género y ha decidido ser acompañada por una atención psicosocial con enfoque diferencial.

B. Cuando una víctima de violencia basada en género ya ha activado la Ruta Institucional del INFOTEP de violencias basadas en género y ha decidido ser acompañada por una atención psicosocial con enfoque diferencial.

C. Cuando cualquier persona de la institución, sin ser víctima de algún tipo de violencia basada en género, ha decidido activar la ruta de atención psicosocial con enfoque diferencial por cualquier otro motivo que este deteriorando su salud mental.

En cualquiera de los casos, la atención deberá considerar el enfoque diferencial para determinar las formas adecuadas de abordar cada uno de los casos. Si una persona se acerca a los equipos psicológicos de la coordinación de bienestar sin tener clara la razón de activación, se deberá usar el **formato A anexo** para determinar el tipo de atención requerida.



INFOTEP
San Andrés y Providencia

2. Estructura de la Ruta

www.infotepsai.edu.co

ETAPA 1: Detección y reporte del caso

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ACTORES RESPONSABLES	TIEMPO DE RESPUESTA Y LUGAR	PRINCIPIOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL	FORMATO
<p>La etapa 1 puede saltarse cuando quien acude está en una crisis emocional. Entonces, se inicia con la etapa 2 y la 1 se pospone hasta no hacer la debida contención emocional.</p> <p>Identificación inicial del hecho de violencia, ya sea por denuncia directa de la víctima (definido por el formulario A) o por remisión del Grupo de Atención de Violencia Basada en Género para activación de la ruta de atención psicosocial; por observación o reporte de terceros.</p> <p>Activación del protocolo interno de confidencialidad y protección (se le pregunta a la víctima cómo quiere que se proceda).</p>	<p>Remite (si aplica) el Grupo de Atención de Casos de Violencia Basada en Género del Área de Bienestar.</p> <p>Equipo de atención psicológica del INFOTEP – Coordinación de Bienestar.</p>	<p>Inmediata de manera presencial, videollamada, correo electrónico o por el formulario del micrositio.</p>	<p>Reconocimiento de género, edad, orientación sexual, etnia y discapacidad si es información que la víctima dispone y se considera pertinente anotar durante la atención del caso.</p>	<p>Formato A (Cuando se active la ruta directamente con el equipo de atención psicológica del INFOTEP).</p>

ETAPA 2: Atención inmediata, contención emocional – primeros auxilios emocionales

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ACTORES RESPONSABLES	TIEMPO DE RESPUESTA Y LUGAR	PRINCIPIOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL	FORMATO
<p>Intervención psicosocial de emergencia (primeros auxilios psicológicos), garantizando privacidad, escucha activa y respeto a la autonomía de la víctima.</p> <p>Se hace una apertura de caso en el sistema y se recomienda programar una cita de seguimiento telefónica o de manera presencial. Se agenda en la misma sesión.</p> <p>Si la contención emocional no es posible, se activa la ruta externa con centro médico con servicios de atención psicológica.</p> <p>Cuando hay signos de alarma se activa la ruta de prevención del suicidio y posversión del INFOTEP.</p> <p>Si el caso fue activado mediante la ruta de atención a violencias basadas en género se envía al GAVBG el plan de acompañamiento y el consentimiento informado para anexar a la carpeta del caso y hacer el seguimiento</p>	Equipo de atención psicológica del INFOTEP – Coordinación de Bienestar.	Inmediata de manera presencial, videollamada o llamada telefónica.	Empatía, respeto, consentimiento informado.	Consentimiento informado y plan de acompañamiento integral.



ETAPA 3: Activación de rutas institucionales y externas e identificación de riesgos

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ACTORES RESPONSABLES	TIEMPO DE RESPUESTA Y LUGAR	PRINCIPIOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL	FORMATO
<p>Si el caso no es remitido por el Grupo de Atención a Violencias Basadas en Género y después de evaluar la naturaleza del caso se pueden tomar (3) vías:</p> <p>1. Si la atención está relacionada con una violencia basadas en género se remite el caso al GAVBG para la activación de ruta.</p> <p>2. Si en la atención se identifica un signo de alarma por autolesión o alusión al suicidio se activa la ruta de prevención y postvención del suicidio del INFOTEP.</p> <p>3. Si en el caso se identifican patrones por abuso o violencia sexual, se remite al GAVBG para anexar a la carpeta del caso y activar la ruta externa del Ministerio de Salud.</p>	<p>Equipo de atención psicológica del INFOTEP – Coordinación de Bienestar.</p> <p>Si comente se remite al Grupo de Atención de Casos de Violencia Basada en Género del Área de Bienestar.</p>	<p>Inmediata de manera presencial, videollamada o llamada telefónica.</p>	<p>Accesibilidad cultural y territorial; acompañamiento continuo.</p>	<p>Formato A.</p>



ETAPA 4: Seguimiento psicosocial

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ACTORES RESPONSABLES	TIEMPO DE RESPUESTA Y LUGAR	PRINCIPIOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL	FORMATO
<p>Se hace seguimiento al plan de atención individual con apoyo terapéutico, asesoría jurídica y seguimiento académico de acuerdo con cada caso:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se hace efectiva la cita de seguimiento que se agendo en el paso 2.2. Se hace una carta de exposición de la situación del estudiante/ colaborador para que este la presente a sus profesores o jefes directos si es necesario para realizar ajustes razonables.3. Se realiza asesoría jurídica si existen una causal o motivación judicial identificada en el caso.	Equipo de atención psicológica del INFOTEP – Coordinación de Bienestar.	3 días hábiles para realizar los pasos del seguimiento.	Ajustes razonables, asesoría constante y evaluación de riesgos asociados.	Plan de acompañamiento integral.



ETAPA 5: Fortalecimiento emocional y cierre del proceso

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ACTORES RESPONSABLES	TIEMPO DE RESPUESTA Y LUGAR	PRINCIPIOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL	FORMATO
<p>Una vez realizada la atención primaria y la activación de rutas, se invita al estudiante a participar en talleres y espacios colectivos ofrecidos por la coordinación y la universidad para el fortalecimiento emocional. Asimismo, se hace cierre del caso así:</p> <p>1. Cuando el caso es remitido por el GAVBG se notifica a este grupo el cierre de la atención psicosocial y se compulsan copias del historial.</p> <p>2. Cuando el caso no tiene relación con violencias basadas en género se hace cierre al plan de atención integral.</p>	Equipo de atención psicológica del INFOTEP – Coordinación de Bienestar.	El cierre se debe hacer de acuerdo con la valoración psicológica del profesional que atiende.	Reparación, participación y memoria institucional del caso.	Plan de acompañamiento integral.



INFOTEP
San Andrés y Providencia

3. Prevención de la Revictimización

www.infotepsai.edu.co



INFOTEP
San Andrés y Providencia



La institución garantizará que ninguna persona víctima de violencia basada en género sea expuesta nuevamente a daño, culpa o exposición innecesaria. Asimismo, se garantizará que las personas que acuden por razones relacionadas con el deterioro de la salud mental no sufran de ninguna discriminación o menosprecian de su situación. Se implementarán las siguientes estrategias:

- 1.**Confidencialidad absoluta.
- 2.**Evitar múltiples relatos del hecho y mantener un archivo conjunto del caso mediante la interoperabilidad de los actores responsables.
- 3.**Acompañamiento constante por un profesional designado.
- 4.**Trato digno y empático.
- 5.**Protección frente a represalias.
- 6.**Flexibilidad académica o laboral cuando la evaluación psicológica determina que existen barreras.
- 7.**Formación institucional continua en prevención de VBG y atención psicosocial con enfoque diferencial.



INFOTEP
San Andrés y Providencia

www.infotepsai.edu.co