



# Protocolo

*para la prevención de violencias  
basadas en género y discriminación en la  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*

## **Resolución N° SSPD-20241000046385 DEL 02/02/2024**

“Por la cual se adopta el Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”



# Créditos

**Dagoberto Quiroga Collazos**  
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

**Iván Alberto Ordóñez Vivas**  
Director de Talento Humano

Autora

**Andrea Katerine Reyes Botia**  
Contratista - Dirección de Talento Humano

Revisión Técnica:  
**Diana Marcela Cáceres Herrera**  
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

**María Margarita Oliveros González**  
Profesional Especializado - Oficina de Control Disciplinario Interno

**Adriana Patricia Rubio**  
Profesional Especializado - Dirección de Talento Humano

Diagramación y Diseño:  
**Andrea Katerine Reyes Botia**  
Contratista - Dirección de Talento Humano

# Tabla de contenidos

<b>Presentación .....</b>	<b>6</b>
<b>1. Objetivos.....</b>	<b>7</b>
1.1. Objetivo General .....	8
1.2. Objetivos Específicos.....	8
<b>2. Enfoques y principios .....</b>	<b>9</b>
2.1 Enfoques.....	10
2.2 Principios.....	12
<b>3. Alcance y ámbito de aplicación .....</b>	<b>13</b>
<b>4. Marco Normativo .....</b>	<b>15</b>
4.1 Marco internacional .....	16
4.2 Marco nacional.....	17
<b>5. Violencias basadas en género, violencia contra la mujer y actos de discriminación en el ámbito laboral y contractual: conceptos, tipologías, características y criterios de identificación. ....</b>	<b>20</b>
5.1 Violencias basadas en género y violencia contra la mujer.....	21
5.1.1. Tipos de violencias basadas en género y violencia contra la mujer.....	22
5.1.2 Elementos de las violencias basadas en género y violencia contra la mujer .....	24
5.1.3 Criterios para determinar si se está ante un caso de violencias basadas en género y violencia contra la mujer.....	25
5.2 Discriminación.....	27
5.2.1 Otras formas de discriminación.....	28
5.2.2 Elementos de los actos de discriminación .....	28
5.2.3 Criterios para identificar actos de discriminación.....	29
5.3 Acoso sexual laboral.....	30
5.3.1 Modalidades de acoso sexual.....	31
5.3.2 Carácter y direccionalidad del acoso sexual laboral.....	32

5.3.3	Acciones que pueden constituir acoso sexual .....	33
5.4	Acoso por razón del sexo y/o género.....	36
5.4.1	Acciones que pueden constituir acoso por razón del sexo y/o género.....	36
<b>6.</b>	<b>Derechos y deberes del personal vinculado a la SSPD en casos de violencia contra la mujer, basada en género y/o discriminación en el ámbito laboral y contractual.....</b>	<b>38</b>
6.1	Derechos de las víctimas .....	39
6.2	Derechos de las mujeres víctimas.....	40
6.2.1	Derechos de las mujeres víctimas en procesos disciplinarios .....	41
6.3	Derechos del sujeto activo.....	42
6.4	Deberes de los y las servidoras públicas.....	42
<b>7.</b>	<b>Medidas de Prevención.....</b>	<b>44</b>
<b>8.</b>	<b>Medidas de Protección.....</b>	<b>48</b>
<b>9.</b>	<b>Medidas de reparación y no repetición .....</b>	<b>51</b>
9.1	Obligación de implementar medidas de reparación y no repetición.....	52
<b>10.</b>	<b>Disposiciones generales y rutas de atención a las víctimas.....</b>	<b>53</b>
10.1	Deberes de las personas que desempeñan cargos directivos.....	54
10.2	Rutas de atención a víctimas .....	55
10.2.1	Rutas de atención en caso de queja contra servidoras y servidores públicos por acoso sexual, violencias de género y cualquier forma de discriminación.....	55
a.	Recepción de la queja y análisis de las pruebas.....	56
b.	Instrucción .....	59
10.2.2	Rutas de atención en caso de queja contra contratistas, pasantes, judicantes, practicantes u otros trabajadores de la entidad por acoso sexual, violencias de género y cualquier forma de discriminación. ....	64
10.2.3	Rutas de atención en caso de queja por acoso sexual, violencias de género y cualquier forma de discriminación cometidas por personal de la SSPD en contra de personas vinculada a partir de mecanismos de tercerización laboral.....	65
10.2.4	Rutas de atención externa .....	65
<b>11.</b>	<b>Sistema de información, registro, seguimiento y evaluación .....</b>	<b>67</b>
<b>12.</b>	<b>Referencias.....</b>	<b>69</b>

# Presentación

Dando cumplimiento a la Directiva Presidencial No. 01 emitida el 08 de marzo de 2023, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) presenta el Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad, y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual de la entidad.

Este protocolo constituye una herramienta importante para abordar y erradicar los estereotipos discriminatorios y la violencia de género en todos los lugares de trabajo de la SSPD, así como en las relaciones contractuales que esta celebre.

Para ello, se implementarán acciones institucionales dentro del marco del sistema de gestión de la entidad, asegurando la promoción, difusión y comprensión del protocolo. Estas medidas incluirán información detallada sobre las rutas de atención, prevención, reparación y no repetición, así como los deberes de los cargos directivos y los derechos de las víctimas de violencias contra la mujer, basadas en género y otras formas de discriminación prohibidas por la ley. Estas iniciativas parten del respeto a la dignidad humana, la debida diligencia, el debido proceso y la atención libre de estereotipos, contribuyendo de esta manera a la creación de un ambiente laboral y contractual libre de violencias.

Asimismo, incluye mecanismos de denuncia y medidas de protección en respuesta a todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género, así como a los actos de discriminación. Estos elementos constituyen herramientas fundamentales para promover la creación de una cultura institucional al interior de la SSPD de tolerancia cero frente a dichas conductas.



# 1

## Objetivos

## 1.1. Objetivo General

Emitir lineamientos para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de género, etnia, orientación sexual, expresión e identidad de género diversa, religión, nacionalidad, ideología política o filosofía y/o discapacidad en la entidad, que garanticen espacios seguros, inclusivos y libres de violencia para todas las personas vinculadas a la SSPD como servidoras y servidores públicos, contratistas, pasantes, judicantes y practicantes.

## 1.2 Objetivos Específicos

- Establecer un marco conceptual y operativo para la identificación y abordaje de las violencias contra las mujeres y basadas en género, así como actos de discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación, en el ámbito laboral y contractual.
- Promover la sensibilización y concienciación de todas las personas vinculadas a la SSPD como servidoras y servidores públicos, contratistas, pasantes, judicantes y practicantes, sobre la importancia de prevenir, proteger y atender la violencia contra las mujeres y basadas en género, así como las diferentes formas de discriminación.
- Transformar la cultura organizacional hacia la tolerancia cero frente a la violencia basada en género, la violencia contra las mujeres y las diversas manifestaciones de discriminación en el ámbito laboral y contractual de la entidad.
- Adoptar medidas para prevenir, atender, proteger y evitar la repetición de situaciones de violencia contra las mujeres y basadas en género, así como otras formas de discriminación en el entorno laboral y contractual.
- Crear un sistema de rutas internas que garanticen la atención integral para las víctimas de violencias contra las mujeres y basadas en género, así como de discriminación motivada por género, orientación sexual, etnia, nacionalidad y/o discapacidad.
- Fomentar en los servidores y las servidoras públicas, contratistas, pasantes, practicantes y judicantes de la SSPD el deber legal de denunciar ante las autoridades competentes los delitos y faltas disciplinarias relacionadas con violencia de género y actos de discriminación prohibidos por la ley, excepto en los casos previstos en el ordenamiento jurídico.
- Incorporar una cláusula en todos los contratos de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión, así como en los contratos de bienes y servicios suscritos por la entidad. Esta cláusula, incluida en el acápite de obligaciones generales, impondrá la obligación de NO ejercer ninguna forma de violencia contra las mujeres, ya sea basada en género o en actos de discriminación.
- Diseñar e implementar un sistema de información, registro, seguimiento y evaluación de eficacia de las medidas de prevención y atención de la violencia contra las mujeres, basada en género y/o actos de discriminación.





# 2

## Enfoques y principios

**El presente protocolo se rige por los siguientes:**

## 2.1 Enfoques

**Enfoque diferencial:** “el enfoque diferencial como desarrollo del principio de igualdad, en tanto trata diferencialmente a sujetos desiguales, busca proteger a las personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad o de debilidad manifiesta, de manera que se logre una verdadera igualdad real y efectiva, con los principios de equidad, participación social e inclusión. Dentro del enfoque diferencial, se encuentra el enfoque étnico, el cual tiene que ver con la diversidad étnica y cultural, de tal manera que teniendo en cuenta las particularidades especiales que caracterizan a determinados grupos étnicos y el multiculturalismo, se brinde una protección diferenciada basada en dichas situaciones específicas de vulnerabilidad que, en el caso de las comunidades étnicas, como lo son las comunidades indígenas, afro, negras, palanqueras, raizales y Rrom, se remontan a asimetrías históricas. Dicho principio, permite visibilizar las vulnerabilidades y vulneraciones específicas de grupos e individuos, por lo que partiendo del reconocimiento focalizado de la diferencia se pretenden garantizar los principios de igualdad, diversidad y equidad” (Corte Constitucional, Sentencia T 010, 2015).

**Enfoque interseccional:** “se fundamenta en evidenciar que la violencia se entrecruza con las diferentes formas de violencia por razones de sexo y género que afectan a grupos y personas que histórica y socialmente han sido discriminadas” (Decreto 1710, 2020).

**Enfoque de género:** “se fundamenta en evidenciar las desigualdades, inequidades y discriminaciones, que se generan a partir de roles, estereotipos, creencias, mitos, prácticas e imaginarios y relaciones de poder, por medio de los cuales se normaliza la violencia contra niñas, niños, adolescentes y mujeres. Desde este enfoque, las autoridades del Estado deben desarrollar acciones dirigidas a modificar patrones culturales, que se fundamentan en roles, estereotipos, prácticas e imaginarios, así como intervenir las relaciones asimétricas de poder que naturalizan la violencia por razones de sexo o género” (Decreto 1710, 2020).

**Enfoque de discapacidad:** “el enfoque de discapacidad parte de la necesidad de identificar y caracterizar a las personas con discapacidad y sus factores contextuales para contribuir en la visibilización de esta población y en la focalización de acciones afirmativas orientadas a la inclusión y garantía de sus derechos” (Presidencia de la República, directiva presidencial 01 de 2023).

**Enfoque étnico con perspectiva antirracial:** el enfoque étnico se basa en el reconocimiento que la Constitución Política de 1991 hace de Colombia como un país pluriétnico y multicultural, que protege los derechos fundamentales a la diversidad cultural y lingüística, la identidad, la participación, la autonomía y el gobierno propio de los pueblos étnicos. La aplicación del enfoque étnico-racial implica la realización de un análisis diferenciado de las situaciones de violencia basadas en género, dirigido a identificar si el mismo se ejerció en razón de la pertenencia a un determinado pueblo étnico-racial, de manera que pueda constituir discriminación racial, y a establecer medidas diferenciales de prevención y erradicación de estas conductas en el ámbito del trabajo. El enfoque étnico debe estar basado en “una perspectiva antirracista de manera participativa y plural” (Comisión de la verdad, S.F.).

**Enfoque de curso de vida:** “constituye una perspectiva que permite reconocer en los distintos momentos de vida, las trayectorias, sucesos, transiciones, ventanas de oportunidad y efectos acumulativos que inciden en la vida cotidiana de los sujetos, en el marco de sus relaciones y desarrollo. Este enfoque se orienta desde el reconocimiento del proceso continuo de desarrollo a lo largo de la vida. Desde este enfoque, se plantea que desarrollar atenciones oportunas en cada generación repercutirá en las siguientes y que el mayor beneficio de un momento vital puede derivarse de intervenciones hechas en un periodo anterior” (Decreto 1710, 2020).

**Enfoque de derechos humanos:** “se fundamenta en la noción de ser humano y del reconocimiento de la dignidad e igualdad, a partir de la no discriminación por razones de sexo, género, orientación sexual, edad, pertenencia étnica, discapacidad, ideología política, estatus migratorio o procedencia geográfica. Requiere de la implementación de acciones de política pública para garantizar la igualdad de las personas y grupos de personas. Este enfoque, además, implica que en toda circunstancia las víctimas merecen credibilidad, y debe asegurarse la confidencialidad e intimidad, de manera que se respeten, promuevan, garanticen sus derechos humanos y los de su núcleo familiar y, en ningún momento, sean vulnerados” (Decreto 1710, 2020).

## 2.2. Principios

**Información y accesibilidad:** las rutas de atención, prevención y protección deben ser públicas y socializadas a todo el personal de la entidad. Este protocolo contará con formatos accesibles (documentos en lectura fácil, braille lengua de señas, entre otros) y con espacios físicos y digitales accesibles para una adecuada atención.

**Confidencialidad:** la información y actuaciones presentadas en virtud del presente protocolo, en lo que resulte procedente, serán confidenciales, de conformidad con las leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014 y demás disposiciones que resulten aplicables.

**Buena fe:** todas las personas que intervengan en el procedimiento deben actuar de buena fe.

**Imparcialidad e idoneidad:** las personas que participen en nombre de la entidad en las rutas de atención deben obrar de manera imparcial, ética y, estar capacitadas en enfoque de género y diferencial.

**Dignidad:** todas las personas involucradas en el proceso deben ser tratadas con dignidad y respeto.

**Debido proceso:** todas las actuaciones deben respetar las garantías procesales conforme a la Constitución y la ley.

**Debida diligencia:** la obligación de atender casos de violencia y/o discriminación de manera celeré y efectiva, desde el momento de la queja hasta el cierre de la ruta de atención.

**No discriminación:** todas las personas, con independencia de sus circunstancias personales, sociales o económicas, pertenencia étnica o raza, orientación sexual o identidad de género, procedencia rural o urbana, religión, discapacidad, nacionalidad, entre otras, serán atendidas de acuerdo con la ruta establecida por el presente protocolo.

**Principio de no revictimización:** las personas encargadas de la implementación de las rutas a las que se refiere el presente protocolo deberán prevenir, en todo momento, la revictimización, evitando exponer a las víctimas a situaciones como la confrontación con el ofensor/a o la reiteración del relato de los hechos, y absteniéndose de incurrir en cuestionamientos sobre la veracidad del relato de la víctima o la justificación del ofensor/a, particularmente cuando se trate de hechos constitutivos de violencia basada en género y violencias contra las mujeres.



# 3

## Alcance y ámbito de aplicación

**El presente protocolo es aplicable a todas las personas vinculadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) como servidoras y servidores públicos, contratistas, pasantes, judicantes y practicantes<sup>1</sup>, en el ejercicio de las funciones y/o actividades contractuales, que realicen en:**



Todas las sedes o lugares de trabajo, instalaciones o bienes de la entidad, inclusive en los espacios públicos y privados, cuando son un lugar de trabajo<sup>2</sup>;

- En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales o de formación relacionados con el ejercicio de sus funciones o con el cumplimiento de las obligaciones contractuales;
- En los lugares donde se paga al servidor o servidora pública o contratista, donde este toma su descanso o donde come, o en los que utiliza instalaciones sanitarias o de aseo y en los vestuarios<sup>3</sup>;
- En las tecnologías de la información y las comunicaciones, los espacios de interacción digital, y en general en el desarrollo digital de actividades propias del cargo o de las obligaciones contractuales.
- En los trayectos de desplazamiento entre el domicilio y el lugar de trabajo, considerando los diferentes medios que se utilicen para tal fin<sup>4</sup>.

Además, serán destinatarias de este protocolo las personas que desarrollan actividades en la entidad a través de mecanismos de tercerización laboral, las personas que se encuentran trabajando en comisión ante la entidad en calidad de víctimas y las personas que reciben servicios o atención directa de la SSPD.

<sup>1</sup> Las medidas que se tomen en cada caso dependerán del marco legal aplicable a su tipo de vinculación con la entidad.

<sup>2</sup> Artículo. 3o, inciso a) de la Convención 190 de la OIT.

<sup>3</sup> Artículo. 3o, inciso b) de la Convención 190 de la OIT.

<sup>4</sup> Artículo. 3o, inciso f) de la Convención 190 de la OIT.



# 4

## Marco normativo

## 4.1 Marco internacional

- Declaración Universal de Derechos Humanos -Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW).
- Recomendaciones Generales adoptadas por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer Recomendación N°19 violencia contra la mujer.
- Convención contra la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Declaración sobre la Eliminación de la violencia contra la Mujer.
- Declaración y Programa de Acción de Viena. Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la mujer (Convención Belém Do Pará).
- Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer: Resolución 048/104 20 de diciembre de 1993
- Convención Interamericana Contra Toda Forma de Discriminación e Intolerancia.
- Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género “Principios de Yogyakarta”.
- Declaración sobre Derechos Humanos, Orientación Sexual e Identidad de Género de la Asamblea General de las Naciones Unidas condena los actos de violencia y las violaciones de derechos humanos contra personas a causa de su orientación sexual e identidad de género, e insta a los Estados a prevenirlos, investigarlos y asegurar a las víctimas la debida protección judicial en condiciones de igualdad y que los responsables enfrenten las consecuencias ante la justicia.
- Convención Interamericana contra toda forma de discriminación e intolerancia.
- Convenio sobre la violencia y el acoso No. 190 de la Organización Internacional del Trabajo.
- Convenio 100 de la OIT, sobre igualdad de remuneración, aprobado por el Estado Colombiano mediante la Ley 54 de 1962, impone a los Estados la obligación de promover y garantizar la aplicación a todos los trabajadores del principio de igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor.
- Convenio 111 de la OIT sobre la discriminación.
- Plataforma de Acción de la IV Conferencia Mundial sobre la Mujer (Beijing) (1995) Establece dentro de sus objetivos la eliminación de la discriminación y de la violencia hacia la mujer.





## 4.2 Marco nacional

- Constitución Política de 1991.
- Ley 80 de 1993: por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 82 de 1993: expide normas destinadas a ofrecer apoyo estatal a la Mujer Cabeza de Familia.
- 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: por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996.
- Ley 581 de 2000: por la cual se reglamenta la adecuada y efectiva participación de la Mujer en los niveles decisorios de las diferentes ramas y órganos del Poder Público.
- Ley 679 de 2001: por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.
- Ley 731 de 2002: por la cual se dictan normas para favorecer a las mujeres rurales.
- Ley 750 de 2002: por la cual se expiden normas sobre el apoyo, especialmente en materia de prisión domiciliaria y trabajo comunitario a las mujeres cabeza de familia.
- Ley 800 de 2003: por la cual se aprueba la Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional y el Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente de mujeres y niños.
- Ley 823 de 2003: por la cual se dictan normas sobre igualdad de oportunidades para las mujeres.
- Ley 1009 de 2006: por la cual se crea con carácter permanente el Observatorio de asuntos de género.
- Ley 1023 de 2006: por la cual se vincula el núcleo familiar de las madres comunitarias al sistema de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1257 de 2008: por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de las formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los códigos de procedimiento penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones y sus respectivos decretos reglamentarios.
- Ley 1413 de 2010: por medio de la cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el sistema de cuentas nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país y como herramienta fundamental para la definición e implementación de políticas públicas.
- Ley 1475 de 2011: por la cual se adoptan reglas de organización y funcionamiento de los partidos y movimientos políticos, de los procesos electorales y se dictan otras disposiciones. Ley que ha permitido las cuotas en la conformación de listas a cargos de elección popular.
- Ley 1448 de 2011: por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Establece normas específicas para las mujeres en los artículos 1140 al 1180. En esta Ley se establece el Decreto 4635 de 2011 sobre comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palanqueras, el Decreto 4634 de 2011 sobre el pueblo gitano (Rrom) y el Decreto 4633 de 2011 sobre pueblos y comunidades indígenas.
- Ley 1474 de 2011: por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1482 de 2011: por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones.
- Ley 1496 de 2011: por medio de la cual se garantiza la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres, se establecen mecanismos para erradicar cualquier forma de discriminación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1542 de 2012: por la cual se reforma el artículo 74 de la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal.
- Ley 1622 del 2013: modifica el numeral 3 del Artículo 2 de la Ley 1010 de 2006, así: la discriminación laboral es “todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral”.
- Ley 1719 de 2014: por la cual se modifican algunos artículos de las Leyes 599 de 2000, 906 de 2004 y se adoptan medidas para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual, en especial la violencia sexual con ocasión del conflicto armado, y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1752 de 2015: tiene por objeto garantizar la protección de los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados a través de actos de racismo discriminación.
- Ley 1761 de 2015: por la cual se crea el tipo penal de feminicidio como delito autónomo y se dictan otras disposiciones. (Rosa Elvira Cely)”.  
Decreto 762 de 2018 del Ministerio del Interior, adoptó la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas a la que deben someterse las entidades nacionales.

- Ley 1952 de 2019: por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- Ley 1959 de 2019: por medio de la cual se modifican y adicionan artículos de la Ley 599 de 2000 y la Ley 906 de 2004 en relación con el delito de violencia intrafamiliar.
- Ley 2094 de 2021: por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones.
- La jurisprudencia de la Corte Constitucional, el Consejo de Estado y la Corte Suprema de Justicia, las recomendaciones y observaciones de los Comités de Naciones Unidas y los fallos de la Corte Interamericana de Derechos Humanos relacionados con los temas de violencias basadas en género y/o violencias sexuales.
- Que las Sentencias T-140 de 2021 de la Corte Constitucional y SP 124 de 2023 de la Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia, establecen lineamientos para abordar casos de violencia sexual y acoso sexual en el ámbito laboral.





# 5

**Violencias basadas en género, violencia contra la mujer y actos de discriminación en el ámbito laboral y contractual:** conceptos, tipologías, características y criterios de identificación

Este protocolo es aplicable a todas las personas vinculadas a la SSPD que desplieguen acciones u omisiones que constituyan violencia contra las mujeres, basada en género y/o de discriminación, según lo reconocido por la legislación nacional y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado.



## 5.1 Violencias basadas en género y violencia contra la mujer

La violencia basada en género refiere a toda acción de violencia causada por un ejercicio del poder, fundamentado en estereotipos sobre lo femenino y lo masculino y las relaciones desiguales entre hombres y mujeres en la sociedad. Está cimentada sobre referentes culturales que reproducen la valoración de lo masculino en detrimento de lo femenino y favorecen el ejercicio del poder a través de actos de agresión o coerción en contra de quienes no encajan en los parámetros de género y sexualidad dominantes, como las mujeres, personas transgénero, lesbianas, bisexuales y hombres gais (Defensoría del Pueblo, 2019:15) y que, en los entornos laborales son nutridas por la división sexual del trabajo, la concentración del poder económico y los estereotipos frente a capacidades y roles de mujeres y hombres en el espacio laboral (Cepal, 2018).

La Ley 1257 de 2008 define la violencia contra la mujer como “cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado”.

La forma más extrema de expresión de la violencia de género contra la mujer es el feminicidio, la muerte violenta de mujeres por razones de género, ya sea que tenga lugar dentro de la familia, en espacio público o laboral o en cualquier otra relación interpersonal, en la comunidad, por parte de cualquier persona, o que sea perpetrada o tolerada por el Estado y sus agentes, por acción u omisión.

Dicha violencia, configura también la máxima expresión de la discriminación y la desigualdad de las relaciones de poder entre hombres y mujeres y una violación flagrante a los derechos humanos (Comité CEDAW, 1992, núm. 6 y 7).

### 5.1.1. Tipos de violencias basadas en género y violencia contra la mujer

Las violencias basadas en género constituyen un fenómeno complejo que puede manifestarse de diversas formas. Las definiciones presentadas pueden no abarcar todas sus modalidades. Por ello, es importante ampliar estos conceptos, para incluir otros tipos, ya sea a través de la legislación o del bloque de constitucionalidad. Esto permitirá garantizar que todas las víctimas reciban la protección necesaria, garantizando espacios laborales y contractuales libres de cualquier forma de violencia y discriminación.

**Violencia física:** la Ley 1257 de 2008, en su artículo 3º, define el daño o sufrimiento físico en las violencias contra las mujeres como “el riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona”.

**Violencia psicológica:** la Ley 1257 de 2008, en su artículo 3º, define el daño psicológico en la violencia contra las mujeres como “las consecuencias que provienen de la acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo personal”.

**Violencia patrimonial:** la Ley 1257 de 2008, en su artículo 3º, define el daño patrimonial en la violencia contra las mujeres como cualquier “pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer”.

**Violencia económica:** la Ley 1257 de 2008, en su artículo 2º, define la violencia económica como “cualquier acción u omisión orientada al abuso económico, el control abusivo de las finanzas, recompensas o castigos monetarios a las mujeres por razón de su condición social, económica o política. Esta forma de violencia puede consolidarse en las relaciones de pareja, familiares, en las laborales o en las económicas”.

**Violencia simbólica:** todas aquellas representaciones del lenguaje y prácticas sociales que buscan mantener la violencia estructural y directa a través de relaciones de dominación y sometimiento frente a ciertas poblaciones, particularmente las mujeres. (Defensoría del Pueblo, 2019:15).

**Violencia por prejuicio:** forma de violencia de género impulsada por el deseo de castigar a quienes se considera que desafían las normas sociales de género y de sexualidad, por lo tanto, es una violencia que se da en razón a la orientación sexual e identidad de género de las personas (Defensoría del Pueblo, 2019:14).

**Violencia Institucional:** analiza la forma como las instituciones contribuyen a fomentar, profundizar y legitimar los prejuicios y la violencia contra algunos sectores sociales, entre ellos las mujeres. Analiza las acciones institucionales que, en el desarrollo concreto de sus funciones, por acción o por omisión, causan o permiten que la violencia se reproduzca, no la previenen, la fomentan o la omiten, amenazando la materialización de los derechos humanos y la debida diligencia (Defensoría del Pueblo, 2019:15).

**Violencia sexual:** la Ley 1257 de 2008, en su artículo 3º, define el daño o sufrimiento sexual en las violencias contra las mujeres como “las consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. Igualmente, se considerará daño o sufrimiento sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas”. Por lo tanto, siguiendo la definición de la ley 1257, la violencia sexual en el ámbito de este protocolo incluye los delitos sexuales tipificados en el título IV del Código Penal (Ley 599 de 2000) entre ellos el acoso sexual, pero no se limita solo a estos.

**Feminicidio:** el artículo 104A del Código Penal tipifica el feminicidio como “la acción de causar muerte a una mujer, por su condición de ser mujer o por motivos de su identidad de género o en donde haya concurrido o antecedido cualquiera de las siguientes circunstancias: a) Tener o haber tenido una relación familiar, íntima o, de convivencia con la víctima, de amistad, de compañerismo o de trabajo y ser perpetrador de un ciclo de violencia física, sexual, psicológica o patrimonial que antecedió el crimen contra ella; b) Ejercer sobre el cuerpo y la vida de la mujer actos de instrumentalización de género o sexual o acciones de opresión y dominio sobre sus decisiones vitales y su sexualidad; c) Cometer el delito en aprovechamiento de las relaciones de poder ejercidas sobre la mujer, expresado en la jerarquización personal, económica, sexual, militar, política o sociocultural; d) Cometer el delito para generar terror o humillación a quien se considere enemigo; e)

Que existan antecedentes o indicios de cualquier tipo de violencia o amenaza en el ámbito doméstico, familiar, laboral o escolar por parte del sujeto activo en contra de la víctima o de violencia de género cometida por el autor contra la víctima, independientemente de que el hecho haya sido denunciado o no; f) Que la víctima haya sido incomunicada o privada de su libertad de locomoción, cualquiera que sea el tiempo previo a la muerte de aquella” (Código Penal, 2000).



**Acoso laboral en razón de género:** de acuerdo con el artículo 2° de la Ley 1010 de 2006, se define como "(...) toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador o contratista por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo".



Según el artículo 1° del Convenio 190 de la OIT, constituye violencia o acoso en razón de género todo acto de " violencia y acoso dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, incluyendo el acoso sexual".

### 5.1.2 Elementos de las violencias basadas en género y violencia contra la mujer

- La violencia de género en el ámbito laboral puede ser horizontal o vertical. Es horizontal cuando ocurre entre compañeros y/o compañeras de trabajo; mientras que la vertical sucede entre personas de diferentes jerarquías, donde el agresor ostenta una posición de poder sobre la víctima (OAVL, 2017).
- La violencia de género y contra la mujer en el ámbito laboral no se inicia normalmente con agresiones físicas, sino con comportamientos de control, dominio y abuso, sin que, en muchas ocasiones, la persona que las padece tenga conciencia de estar sufriendo esa violencia.
- La violencia de género puede manifestarse de manera horizontal cuando la persona que desempeña actividades como contratista experimenta maltrato y/o se vulneran sus derechos fundamentales por parte de otras personas con quienes debe interactuar en el contexto de la prestación del servicio profesional.



NOTA



\*La violencia de género no se limita exclusivamente a relaciones jerárquicas, sino que puede manifestarse de manera transversal, afectando las interacciones entre colegas o colaboradores, independientemente del tipo de vinculación y/o la posición que ocupen en la estructura organizativa o institucional.

- La violencia de género contra personas vinculadas a través de contratos de prestación de servicios, comúnmente, inicia a través de conductas simbólicas y/o psicológicas en reuniones de equipo o presentación de productos y avances de actividades. Estas formas de violencia suelen ser sutiles, lo que puede dificultar que la persona afectada las identifique de inmediato.
- La violencia de género puede manifestarse de diversas formas, ya sea psicológica, física o sexual, y puede variar en intensidad desde la discriminación hasta el acoso sexual o la violación (OAVL, 2017).

### 5.1.3. Criterios para determinar si se está ante un caso de violencia basada en género y violencia contra la mujer

Es importante considerar ciertos criterios que faciliten la conexión entre los eventos, el género y los derechos vulnerados de la persona afectada, con el fin de determinar si nos enfrentamos a una situación de violencia basada en género. En este sentido, se recomienda tomar en consideración los siguientes aspectos:

- **Identificar quiénes son las personas involucradas en el hecho: Es importante determinar, en cada caso, quién o quiénes consideran sus derechos vulnerados y quién es señalado como responsable. En este sentido, se debe establecer:**
  - El género de las personas involucradas, ya que la violencia de género es una forma de discriminación que afecta principalmente a las mujeres.
  - La condición de subordinación, analizando si se encuentran en una relación de poder desigual, lo que puede hacer a las mujeres más vulnerables a la violencia de género.
  - Patrones de comportamiento discriminatorio que puedan dar lugar a situaciones que impliquen restricciones, obstáculos y/o limitaciones injustificadas en la supervisión formal y material de los contratos de prestación de servicios<sup>5</sup>.

- **La agresión hacia una mujer puede ser un indicador potencial de violencia de género, ya que podría marcar el comienzo de un patrón de agresiones recurrentes.**
  - Analizar las dinámicas presentes en las relaciones contractuales: Evaluar si, durante la ejecución de actividades y la supervisión de las obligaciones de las personas vinculadas por contratos de prestación de servicios y/o apoyo a la gestión, han surgido obstáculos o prácticas que limitan o condicionan el desarrollo del contrato basándose en estereotipos de género, y si esto ha afectado el adecuado cumplimiento de las obligaciones consagradas en el contrato. Por ejemplo:
    - Trato diferencial, excluyente o despectivo basado en estereotipos de género que pueda afectar desproporcionadamente a la persona contratada.
    - Restricciones o limitaciones impuestas a la persona contratada por su género, orientación sexual y/o identidad de género, que no estén justificadas por las exigencias reales del contrato.
    - Imposición de requisitos adicionales no necesarios para la ejecución del contrato, con posibles sesgos de género.
    - Obstáculos o prácticas que limitan o condicionan la aprobación de productos o cumplimiento de actividades contractuales basadas en prejuicios de género, que terminen afectando el pago de oportuno de las cuentas de cobro tramitadas por la persona contratada.
- **Analizar las dinámicas de poder en el entorno laboral: Evaluar si, se presenta algún tipo de subordinación o jerarquía de manera sexista o discriminatoria. Para ello, se puede analizar lo siguiente:**
  - Uso de estereotipos de género que se refleja en la percepción de que las mujeres son menos competentes o capaces que los hombres, o que deben cumplir con roles tradicionales de género.
  - Lenguaje sexista, evidenciado, por ejemplo, en la utilización de expresiones que devalúen a las mujeres o que reproduzcan estereotipos de género.

<sup>5</sup>La función de supervisión del contrato es una actividad administrativa que se deriva de los deberes propios de la Entidad con el contratista, tal como lo establece el Artículo 4 de la Ley 80 de 1993, al referirse a los derechos y deberes de las Entidades, establece: ARTÍCULO 4o. De los Derechos y Deberes de las Entidades Estatales. Para la consecución de los fines de que trata el Artículo anterior, las entidades estatales: 1o. Exigirán del contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado. Igual exigencia podrá hacer al garante. [...]

- **Incorporar una perspectiva de género: Analizar el hecho considerando el impacto diferencial que la violencia tiene en la salud física y mental de las mujeres, así como en su participación al interior de la entidad, desarrollo profesional y las desigualdades estructurales que la generan. Para identificar el impacto diferencial de la violencia en el ambiente laboral y contractual, se deben considerar factores como:**
  - Las características de la violencia, como el tipo, la gravedad y la frecuencia.
  - La situación de la persona a la que se le han vulnerado sus derechos, incluyendo la edad, salud, situación económica, social, familiar, etc.
  - La naturaleza del empleo o tipo de vinculación, abordando las condiciones laborales, así como el tipo de trabajo o la clase de actividades contractuales por desarrollar.



## 5.2 Discriminación

La discriminación está definida en el Convenio núm. 111 de la OIT como cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social (entre otras características), "que tenga por efecto anular o menoscabar la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo" u ocupación". La discriminación puede perpetuar la pobreza, sofocar el desarrollo, la productividad y la competitividad, y provocar inestabilidad política.

### 5.2.1 Otras formas de discriminación

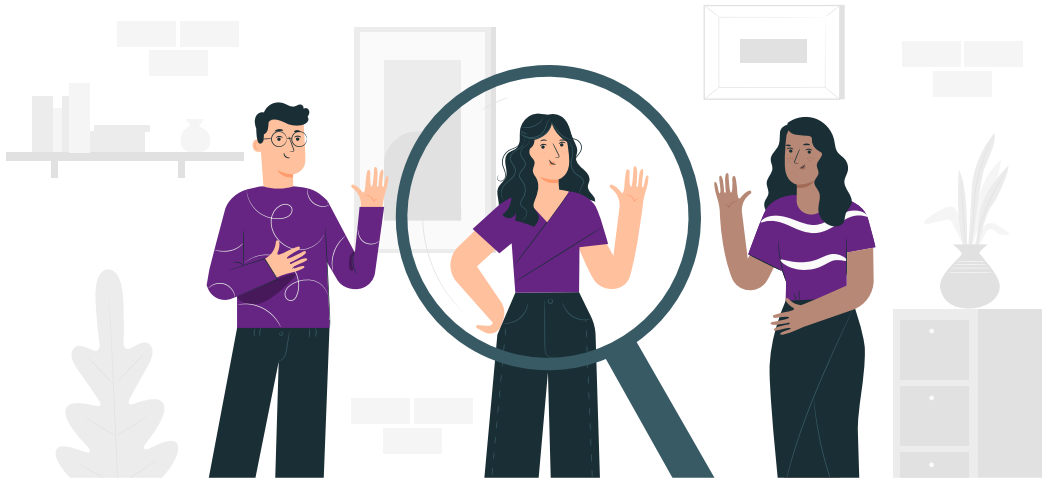
- **Actos de discriminación:** el artículo 3° de la Ley 1752 de 2015, que modifica el artículo 134 A del código penal, tipifica como actos de discriminación cualquier acción que “arbitrariamente impida, obstruya o restrinja el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación”.
- **Hostigamiento por razones de discriminación:** el artículo 4° de la Ley 1752 de 2015, que modifica el artículo 134B del Código Penal, cualquier actuación que “promueva o instigue actos, conductas o comportamientos constitutivos de hostigamiento, orientados a causarle daño físico o moral a una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, por razón de su raza, pertenencia étnica, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación”.
- **Discriminación como acoso laboral:** la ley 1010 de 2006 reconoce como una modalidad de acoso laboral la discriminación cuando se trata de “todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral”.

### 5.2.2 Elementos de los actos de discriminación

La Corte Constitucional, en Sentencia T-141 de 2017, ha señalado que el acto discriminatorio presenta los siguientes elementos:

- La intención, la consciencia o la inconsciencia de la conducta no incide en la configuración del acto discriminatorio. Este se entiende realizado independientemente de la voluntad de quien lo realiza.
- El acto discriminatorio conlleva una actuación violenta en contra del sujeto receptor de la conducta, ya sea de tipo simbólica, física, psicológica, emocional, económica, entre otras.
- El acto discriminatorio se puede identificar a través de los criterios sospechosos<sup>6</sup> de discriminación, entre ellos: el sexo, la orientación sexual, la raza, el origen familiar o nacional, la religión, la lengua, la opinión política, entre otros.

<sup>6</sup> Artículo 13 de la Constitución Política de 1991.



### 5.2.3 Criterios para identificar actos de discriminación

Para determinar si una situación es discriminatoria, es necesario analizar la relación entre los hechos ocurridos, las motivaciones de las personas involucradas y los derechos vulnerados. Para ello, se pueden tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **La víctima:** es importante determinar la identidad de la persona que ha sido discriminada, teniendo en cuenta su género, identidad de género u orientación sexual diversa, discapacidad, pertenencia étnica (afrodescendiente o indígena), entre otros.
- **La concurrencia de categorías sospechosas:** se debe evaluar si en el hecho confluyen dos o más categorías sospechosas de discriminación, lo que puede implicar una doble discriminación. Por ejemplo, una mujer indígena discriminada por su etnia y su género.
- **El contexto:** es importante examinar el entorno en el cual se ha manifestado la discriminación, teniendo en cuenta la presencia de relaciones desiguales de poder en ambientes laborales, o interacciones diferenciales denigrantes, incluso en contextos donde no hay una estructura jerárquica marcada, como en los contratos de prestación de servicios profesionales. Para llevar a cabo este análisis, se pueden explorar los siguientes aspectos:
  - Patrones de comportamiento discriminatorio, como comentarios inapropiados, chistes ofensivos, mensajes de exclusión asociados al género, orientación sexual, etnia, etc.
  - Diferencias significativas en el trato, las oportunidades laborales o contractuales, la promoción, la compensación y/o el reconocimiento asociado al género, orientación sexual, etnia, etc.

- **Las motivaciones discriminatorias:** determinar si existen patrones de exclusión o marginalización en equipos de trabajo, actividades contractuales, participación, desarrollo laboral y /o profesional. Para lograrlo, se puede:
  - Evaluar si existen prejuicios asociados a la identidad de la persona dentro del entorno laboral y contractual, afectando su capacidad para desempeñarse o avanzar profesionalmente.
  - Identificar posibles disparidades en la evaluación de desempeño, o certificado de cumplimiento de actividades contractuales por motivos de género, orientación sexual, discapacidad, edad u otras
  - Validar la percepción del personal vinculado a la SSPD respecto al ambiente laboral o contractual que pudiera ser considerado hostil o intimidatorio hacia personas por motivos de etnia, género, orientación sexual, discapacidad, edad u otras.

## NOTA



\*Es relevante reconocer que, aunque la desigualdad de poder es un factor común en muchos casos de discriminación, también pueden existir situaciones en las que la discriminación se manifieste sin una relación jerárquica. La discriminación puede surgir en diversos contextos y formas, y la conciencia de estas dinámicas es crucial para abordar eficazmente estas situaciones.

## 5.3 Acoso sexual laboral

En el marco normativo colombiano, el acoso sexual constituye un delito que afecta la libertad, la integridad y la formación sexual. El artículo 210A<sup>7</sup> del Código Penal de Colombia lo define como cualquier conducta realizada por una persona que, “en beneficio suyo o de un tercero y valiéndose de su superioridad manifiesta o relaciones de autoridad o de poder, edad, sexo, posición laboral, social, familiar o económica, acose, persiga, hostigue o asedie física o verbalmente, con fines sexuales no consentidos, a otra persona” (Código Penal, 2000).

<sup>7</sup> Este delito fue incluido al Código Penal en virtud de la Ley 1257 de 2008, mediante la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres y para cumplir con los compromisos internacionales adquiridos por el Estado en ese sentido, la descripción del sujeto pasivo como “a otra persona”, significa que el acoso sexual puede ser cometido contra cualquier ser humano, sin distinción de género, edad, raza, nacionalidad, posición social o económica.



Cuando el acoso sexual ocurre en el ámbito laboral público y está vinculado con la función del empleo, ya sea en razón, con ocasión o como consecuencia de este, constituye una falta disciplinaria según lo establecido en el Código General Disciplinario. Esto, sin perjuicio de la acción penal que pueda emprender la Fiscalía General de la Nación.

La Corte Suprema de Justicia sostiene que el delito de acoso sexual se agrava cuando el acosador es un funcionario público o posee una posición jerárquica superior a la víctima. La persona que detenta una posición superior, ya sea por rango, edad, sexo o posición laboral, abusa del poder conferido por estas características para obtener satisfacción sexual, ya sea para sí mismo o para otra persona, sin el consentimiento o aceptación de la víctima, a quien se acosa con el propósito de doblegar su voluntad. La intención de obtener satisfacción sexual puede manifestarse de diversas maneras, tales como el lenguaje empleado, el tono en que se expresan las palabras, los gestos, las miradas, los ademanes, el contexto y el uso o la costumbre socialmente atribuida a ciertas imágenes o frases.

### 5.3.1 Modalidades del acoso sexual laboral

El acoso sexual se manifiesta como una expresión de violencia basada en género, a través de conductas que buscan imponer poder y control, principalmente sobre las mujeres, y puede acarrear consecuencias físicas, psicológicas y emocionales significativas. Diversas expresiones o formas de este fenómeno se evidencian a través de comportamientos físicos, verbales y no verbales, como se detalla a continuación:

**Acoso sexual laboral físico:** manoseos, pellizcos, palmaditas, apretones, roces deliberados, miradas lascivas o concupiscentes, comentarios homófobos, gestos con connotación sexual, guiños, emails, SMS no deseados, chistes sexualmente implícitos por la intranet, tocamientos, contacto físico innecesario, agresión física, acoso sexual Laboral verbal, acoso sexual laboral no verbal, otros tipos de acoso sexual laboral (Secretaría Distrital de la Mujer, 2018:15).

**Acoso sexual laboral verbal:** comentarios o insinuaciones sexuales, proposiciones o presión para mantener relaciones sexuales, chistes de carácter sexual, preguntar sobre fantasías eróticas,



comentarios homófobos, insultos basados en el sexo de otra persona, o calificando su sexualidad, transformar discusiones de trabajo en conversaciones sobre sexo, favores sexuales con fines de promoción o ascenso (Secretaría Distrital de la Mujer, 2018:15).

**Acoso sexual no verbal:** exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, calendarios, fondos de pantalla en los ordenadores o computadores, u otro material sexualmente explícito o envío de cartas anónimas. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral (OIT, 2006:20).

Otros tipos de acoso sexual: obligar a las personas a desempeñar sus funciones o cumplir sus obligaciones fuera de los horarios normales con alguna finalidad sexual, inventiva o represiva de comportamientos (Secretaría Distrital de la Mujer, 2018:15).

**Comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la persona en el lugar de trabajo:** conducta de carácter sexual que denigra, es intimidante o es físicamente abusiva, que incluye insultos que están relacionados con el sexo y/o comentarios ofensivos sobre su aspecto o su vestimenta (OIT, 2006:20).

**Entorno de trabajo hostil:** comprende las conductas que crean un ambiente de trabajo desagradable y ofensivo para la víctima. Abarca la serie de comportamientos de acoso sexual que no implican chantaje sexual: comentarios basados en el sexo, comentarios despectivos sobre el sexo de la víctima, insinuaciones y la exhibición de material sexualmente sugestivo o explícito, entre otros (OIT, 2020A).

**Chantaje sexual:** es una forma de acoso sexual en la que el acosador condiciona el acceso al empleo, aumento de salarial, ascenso o incluso la continuidad del empleo a la realización de un acto de contenido sexual. Este tipo de acoso se considera particularmente reprobable, ya que supone una violación de la confianza y un abuso de poder (OIT, 2006:19).

### 5.3.2 Carácter y direccionalidad del acoso sexual laboral

Dentro de la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el acoso sexual en el ámbito laboral es una conducta prohibida que, puede manifestarse de diversas maneras y dirigirse en distintas direcciones, dependiendo de quién lo ejerza y hacia quién esté dirigido:

**Vertical descendente:** desde la jefatura hacia un subordinado o subordinada. Esta es la dirección más común del acoso, y si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse solo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad o con el silencio de sus pares (Programa Regional de la Iniciativa Spotlight para América Latina, PNUD, AECID, 2021:22).



**Vertical ascendente:** desde los y las subordinadas hacia la jefatura. En este caso, ya que siempre se requiere de poder para acosar, suelen ser grupos de subordinados y subordinadas confabuladas para hostigar a la jefatura; solo así alcanzan a que se inviertan las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional (Programa Regional de la Iniciativa Spotlight para América Latina, PNUD, AECID, 2021:22).

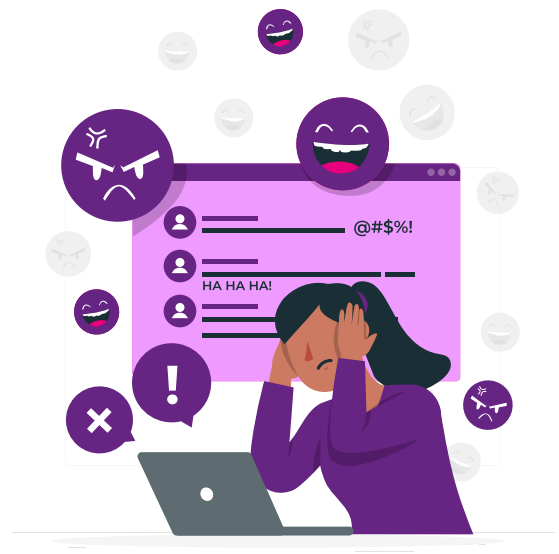
**Horizontal:** es una conducta abusiva entre compañeros y compañeras de trabajo. Es el menos frecuente de los acosos, porque al no haber asimetría de poder, el hostigamiento puede ser reconocido y detenido a tiempo, y, además, sus efectos suelen no alcanzar el mismo grado de nocividad (Programa Regional de la Iniciativa Spotlight para América Latina, PNUD, AECID, 2021:22).

### 5.3.3 Acciones que pueden constituir acoso sexual

El Protocolo contra el Acoso Sexual en el ámbito del trabajo de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS, 2019) enumera una serie de comportamientos que, de forma directa o en combinación con otros, pueden constituir acoso sexual.

Las siguientes conductas son ejemplos, entre otros, de actuaciones que pueden ser constitutivas de violencias basadas en género y +acoso en el ámbito laboral y, por tanto, comportamientos que las personas sujetas de este protocolo **NO deben realizar**:

- Comentarios, burlas, humillaciones o chistes con doble sentido sexual o que reproduzcan estereotipos o prejuicios de género, racistas, transfóbicos u homofóbicos, o asociadas al aspecto físico.
- Observaciones denigrantes u obscenas o manifestaciones excesivamente cariñosas de dirigirse a una persona, por ejemplo “mamita, mamacita, linda, o lindo, mi amor”.
- Bromas sexuales.



- Preguntas, descripciones o comentarios sobre fantasías, preferencias y habilidades/capacidades sexuales.
- Exclamaciones con alusión a prácticas eróticas y sexuales; ruidos, gestos obscenos, silbidos con connotación sexual.
- Arrinconar o buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.
- Contacto físico no solicitado ni consentido, o acercamiento físico innecesario con connotaciones sexuales.
- Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales o lúdicas, aunque la persona objeto de estas haya dejado claro que resultan no deseadas e inoportunas.
- Invitaciones o presiones para concertar citas o encuentros sexuales.
- Demandas o peticiones de favores sexuales, relacionadas o no, de manera directa o indirecta, a la carrera profesional, la mejora de las condiciones de trabajo o a la conservación del puesto de trabajo.
- Comunicaciones o envío de mensajes por cualquier medio, físico o virtuales de carácter sexual y ofensivo no solicitados ni consentidos.
- Usar, compartir y/o mostrar imágenes, gráficos, viñetas, fotografías o dibujos de contenido sexualmente explícito o sugestivo no solicitados o no consentidos.
- Difusión de rumores sobre la vida sexual de las personas.
- Manifestar preferencias indebidas con base al interés sexual hacia una persona.
- Obligar a la realización de actividades que no competen a funciones laborales u otras medidas disciplinarias por rechazar proposiciones de carácter sexual.
- Agresiones físicas de carácter sexual.
- Mostrar partes genitales directamente, por videos, mensajes digitales o fotos sin consentimiento.  
Observación clandestina de personas en lugares reservados como baños.

- La amenaza o condicionamiento del acceso al empleo o contratación, de la recepción de beneficios laborales o contractuales, o del mantenimiento del empleo o el contrato a la aceptación, por la persona denunciante, de un favor de contenido sexual.
- Miradas morbosas o gestos sugestivos e incómodos con connotación sexual no consensuados.

Las conductas mencionadas anteriormente son solo un ejemplo de los comportamientos que pueden constituir acoso sexual, por lo que es importante evaluar cada caso en particular.



## 5.4 Acoso por razón del sexo y/o género

De acuerdo con el artículo 2° de la Ley 1010 de 2006, el acoso por razón del sexo y/o género refiere a “(...) toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador o contratista por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”.

Según el artículo 1° del Convenio 190 de la OIT, refiere a la “violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual”, las razones sobre las cuales se sustenta el acoso tienen que ver con el sexo de la persona o con identidades y expresiones de género diversas, que “se salen de la norma” y, por tanto, cuestionan el sistema de dominación prevaleciente en el entorno laboral (Instituto Nacional de las Mujeres, S.F.). En algunos casos, el acoso por motivo de género puede presentar conductas de carácter sexual (PNUD, 2011).

### 5.4.1 Acciones que pueden constituir acoso por razón del sexo y/o género

- Las descalificaciones públicas y reiteradas sobre la persona y su trabajo basadas en estereotipos de género.
- Uso de formas denigrantes u ofensivas para dirigirse a personas de un determinado sexo o género.
- Los comentarios continuos y vejatorios sobre el aspecto físico, la identidad de género u orientación sexual.
- Utilizar humor sexista.
- Impartir órdenes vejatorias o contradictorias en función del sexo o la identidad de género u orientación sexual de la persona.
- Evaluar el trabajo o actividades de las personas con menosprecio, de manera injusta o de forma sesgada, en función de su género u orientación sexual.
- Asignar tareas o trabajos por debajo de la capacidad profesional o competencias de la persona en función de su sexo, identidad de género u orientación sexual.
- Impedir deliberadamente el acceso a los medios adecuados para realizar su trabajo (información, documentos, equipamiento, entre otros) a una persona en función de su género u orientación sexual.

- Trato desfavorable por razón de embarazo, maternidad o paternidad. Denegar a causa del sexo, identidad de género u orientación sexual de una persona, permisos o licencias a las que tiene derecho.
- Las actitudes que comporten vigilancia extrema y continua hacia una persona en función de su sexo, identidad de género u orientación sexual
- Aislar e incomunicar a una persona en función de su sexo, identidad de género u orientación sexual.
- Obligar a efectuar actividades que no competen a las funciones propias del cargo o del contrato de prestación de servicios, basado en prejuicios sexistas.





# 6

**Derechos y deberes del personal vinculado a la SSPD en casos de violencia contra la mujer, basada en género y/o discriminación en el ámbito laboral y contractual.**

**Comprender los derechos y responsabilidades de las partes involucradas en situaciones de violencias basadas en género, violencia contra la mujer y discriminación, es esencial para la construcción de escenarios laborales y contractuales más equitativos, inclusivos y respetuosos.**

## 6.1 Derechos de las víctimas

De conformidad con la normativa legal, las víctimas de violencia contra la mujer y de violencia basada en género y/o discriminación, tendrán los siguientes derechos, que serán garantizados por la SSPD en función de sus competencias misionales.

- Recibir medidas de prevención, atención y protección para evitar un daño irremediable a través de la activación de las rutas contenidas en este protocolo.
- Derecho a que la queja presentada no afecte su estabilidad laboral o contractual en la entidad, y a que no se tomen represalias en su contra.
- A que se dé credibilidad a su relato, bajo el principio de buena fe, y a que este sea escuchado y atendido de manera objetiva y libre de prejuicios o estereotipos de género.
- El derecho a no ser revictimizada mediante juicios de valor sobre su queja.
- Derecho a recibir asistencia y acompañamiento permanente por parte de la entidad, incluyendo asistencia técnica legal y psicosocial.
- Ser atendida por personas formadas en derechos humanos, y enfoque de género y diferencial.
- Pedir traslado del área de trabajo o lugar de trabajo, o presentar una solicitud para trabajar de manera remota mientras se resuelve la queja.
- Solicitar al superior que se tomen medidas para no tener que realizar labores que impliquen interacción o acercamiento con el sujeto activo de la conducta hasta que no se resuelva la queja.
- Recibir información durante toda la ruta de atención desde la presentación de la queja.
- Todas las demás medidas que sean necesarias para garantizar la protección y garantías de no repetición de los hechos. Derechos de las mujeres víctimas.

## 6.2 Derechos de las mujeres víctimas

De conformidad con el artículo 8° de la Ley 1257 de 2008, las mujeres víctimas de los diferentes tipos de violencia contempladas en este protocolo tienen derecho a:



- Recibir atención integral a través de servicios con cobertura suficiente, accesible y de la calidad.
- Recibir orientación, asesoramiento jurídico y asistencia técnica legal con carácter gratuito, inmediato y especializado desde el momento en que el hecho constitutivo de violencia se ponga en conocimiento de la autoridad. Se podrá ordenar que el agresor asuma los costos de esta atención y asistencia; para tales efectos se acudirá a la Defensoría Pública. Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con sus derechos y con los mecanismos y procedimientos contemplados en la presente ley y demás normas concordantes.
- Dar su consentimiento informado para los exámenes médico-legales en los casos de violencia sexual y escoger el sexo del facultativo para la práctica de estos dentro de las posibilidades ofrecidas por el servicio. Las entidades promotoras y prestadoras de servicios de salud promoverán la existencia de facultativos de ambos sexos para la atención de víctimas de violencia.
- Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con la salud sexual y reproductiva.
- Ser tratada con reserva de identidad al recibir la asistencia médica, legal, o asistencia social respecto de sus datos personales, los de sus descendientes o los de cualquier otra persona que esté bajo su guarda o custodia.
- Recibir asistencia médica, psicológica, psiquiátrica y forense especializada e integral en los términos y condiciones establecidos en el ordenamiento jurídico para ellas y sus hijos e hijas.
- Acceder a los mecanismos de protección y atención para ellas, sus hijos e hijas.
- La verdad, la justicia, la reparación y garantías de no repetición frente a los hechos constitutivos de violencia.
- La estabilización de su situación conforme a los términos previstos en la Ley 1257 de 2008.



- A decidir voluntariamente si puede ser confrontada con el agresor en cualquiera de los espacios de atención y en los procedimientos administrativos, judiciales o de otro tipo.
- Adicionalmente, visibilizar o comunicar públicamente todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género de las que fue víctima, como parte de su libertad de expresión, respetando los datos privados o semiprivados del presunto agresor, conforme a lo señalado en las Sentencias T-275 de 2021 y T-061 de 2022 de la Corte Constitucional.

### 6.2.1 Derechos de las mujeres víctimas en procesos disciplinarios

A través de la Sentencia T-126 del 2018, la Corte Constitucional dispone que las autoridades deben reevaluar el uso del lenguaje en procesos relacionados con la violencia contra la mujer. Además, establece ciertas garantías para las víctimas, las cuales deben ser consideradas tanto por la Procuraduría General de la Nación en sus investigaciones disciplinarias como por los funcionarios y funcionarias encargadas de adelantar acciones disciplinarias en entidades estatales o aquellas cuyo propósito sea la prestación de servicios públicos, entre ellas se encuentran:

- Conocer la totalidad de los hechos que se presentaron en la queja y las pruebas aportadas hasta el momento.
- El derecho a que se valore el contexto en el que ocurrieron los hechos.
- El derecho a que no se imponga una tarifa probatoria a la credibilidad de la víctima.
- El derecho a que se aprecie y valore el testimonio de la víctima, teniendo en cuenta el modus operandi de estos delitos.
- El derecho a que se les garantice una protección especial durante todo el proceso de investigación y que esta se adelante con la mayor seriedad y dando alcance al deber de la debida diligencia.
- El derecho a ser tratadas con la mayor consideración y respeto por parte de los funcionarios y funcionarias que hagan parte de las distintas etapas del proceso.

## 6.3 Derechos del sujeto activo

La persona o personas contra quienes se formula la queja se les respetarán sus derechos legales y constitucionales, entre ellos:

- Conocer la totalidad de los hechos que se presentaron en la queja y las pruebas aportadas hasta el momento.
- Derecho a la defensa, y en caso de que lo considere necesario a la defensa técnica.
- Reconocer la responsabilidad total de los hechos que se presentaron en la queja.
- Negar la responsabilidad total de los hechos que se presentaron en la queja, presentar pruebas y testimonios que fundamenten su defensa y solicitar pruebas adicionales.
- Derecho al debido proceso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Constitución Política.

## 6.4 Deberes de los y las servidoras públicas

Todas las personas que ostenten cargos de dirección, supervisión de contratos o que ejerzan roles de coordinación o dirección, tienen la obligación de:

- Activar las rutas internas de atención cuando hayan tenido conocimiento de un caso de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación.
- Remitir manera inmediata y confidencial a la OCDI los correos, chats o cualquier otra comunicación escrita o verbal que evidencie el conocimiento de situaciones de violencia contra la mujer, basada en género o cualquier forma de discriminación. La información deberá enviarse únicamente a la OCDI. No se podrá compartir ni comentar esta información con ninguna otra persona, ya sea a nivel interno o externo de la entidad.





- No propiciar espacios o situaciones de riesgo o revictimización en las que la víctima sea obligada a interactuar con el agresor.
- Promover espacios para la transformación cultural dentro de la entidad, y focalizar acciones encaminadas a la prevención.
- En aquellos casos en que la víctima no quiera denunciar los hechos y estos puedan constituir un delito, contravenciones y faltas disciplinarias, los servidores públicos que tengan conocimiento de estos tienen el deber legal de presentar la denuncia ante la autoridad competente (Ley 1952, 2019. art. 25, núm. 38)
- Abstenerse de sugerir, inducir o intentar resolver casos de acoso sexual mediante acuerdos conciliatorios. El acoso sexual es un delito No conciliable, que constituye una forma de violencia basada en género y discriminación que puede tener un impacto negativo y significativo en la víctima. Este tipo de acuerdos son perjudiciales para estas, ya que puede persuadirlas a no continuar con la denuncia, obligarlas a renunciar a sus derechos y/o normalizar una situación que las pone en riesgo.

El incumplimiento de estos deberes dará lugar a la acción y sanción disciplinaria conforme las disposiciones del Código General Disciplinario.



# 7

## Medidas de prevención

Las medidas preventivas constituyen una intervención anticipada para evitar casos de violencia contra la mujer, violencia basada en género y/o discriminación en razón a la etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, género, orientación sexual, discapacidad. Su objetivo es reducir los riesgos asociados con estas conductas, promover la cultura de tolerancia cero ante estas situaciones y asegurar que los hechos no se repitan.

Las profesionales designadas por la Oficina de Control Disciplinario Interno, con apoyo de la Dirección de Talento Humano de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, desarrollarán, en el marco de sus capacidades y recursos disponibles, acciones formativas, pedagógicas, jornadas de capacitación y concienciación, campañas de sensibilización y difusión de este Protocolo a nivel nacional y territorial con todas las personas que trabajan en la entidad, independientemente de su tipo de vinculación. Estas acciones comprenderán, como mínimo, los siguientes aspectos:



## Medidas señaladas en la directiva presidencial 001 de 2023

## Medidas por desarrollar en la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios

Interiorización de los enfoques diferenciales, principios y las definiciones de las diferentes formas de violencia contra las mujeres y basadas en género, y/o la discriminación por sexo, género, orientación sexual, raza, pertenencia étnica, nacionalidad y discapacidad en el ámbito laboral y contractual.

Facilitar espacios de "Diálogo de perspectivas": en el que se desarrollen sesiones donde se compartan las percepciones sobre los enfoques diferenciales, principios y definiciones relacionadas con la violencia de género y la discriminación en el ámbito laboral, fomentando el intercambio de experiencias y opiniones para construir un entendimiento colectivo.

Difundir y sensibilizar a todas las personas que laboren o presten sus servicios en la entidad en el conocimiento de las leyes, los convenios, tratados, acuerdos, normas y estándares internacionales y nacionales que protegen a la mujer y demás sectores poblacionales históricamente discriminados.

Organizar "Jornadas de concienciación legal" sobre las normas nacionales e internacionales que protegen a grupos históricamente discriminados y sancionan las conductas que se ejercen en contra de estos en el ámbito laboral. Las jornadas se desarrollarán a través de presentaciones, casos prácticos y material didáctico que faciliten la comprensión de los temas abordados.

Identificación de las conductas constitutivas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por sexo, género, orientación sexual, raza, pertenencia étnica, nacionalidad y discapacidad en el ámbito laboral y contractual

Adelantar herramientas pedagógicas sobre las consecuencias administrativas y judiciales: "Mentorías Jurídicas", con profesionales en la materia en el que se presenten instrumentos analíticos sobre la violencia de género y discriminación en el ámbito laboral, sus repercusiones administrativas y judiciales e ilustrar las consecuencias legales, fomentando la comprensión de su gravedad.

Conocimiento y difusión de las rutas de atención de quejas o denuncias

Diseñar y difundir material informativo sobre las rutas de atención, en formatos accesibles y sencillos, a través de los canales de comunicación interna de la SSPD, como intranet, redes sociales, boletines informativos u otros.

Formar y capacitar a todas las personas que laboren o presten sus servicios personales en la entidad especialmente a las que hacen parte del personal que receptionan o atienden casos de VBG o discriminación, para que conozcan e implementen el enfoque diferencial, de género, discapacidad, y étnico-territorial el cual debe ser incluido en todas las etapas de formulación e implementación de la política pública.

Formular una estrategia de formación: de carácter obligatorio "Fortaleciendo competencias para espacios laborales libres de violencia y discriminación" dirigida al personal encargado de las rutas de atención de casos de VBG y/o discriminación, con el objetivo de desarrollar competencias y conocimientos necesarios para brindar una atención adecuada, sensible y efectiva, aplicando los enfoques específicos de este protocolo.

Promover campañas pedagógicas y de comunicación sobre el reconocimiento social y económico del trabajo de las mujeres.

Adelantar campañas pedagógicas y de comunicación: "Resaltando el Trabajo de Todas" en las que se destaque los logros y contribuciones de las mujeres en la SSPD.

Publicar en un lugar visible de la entidad, así como en su página web institucional o intranet, la ruta de atención integral contenida en el protocolo.

Publicar y difundir la Ruta de Atención Integral a través de materiales visuales atractivos y accesibles, en lugares de alto tráfico dentro de las sedes de la entidad como pasillos, áreas comunes y en la página web institucional e intranet de la entidad, en la que se proporcionen enlaces directos que faciliten su consulta.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de la Oficina de Control Disciplinario Interno y la Dirección de Talento Humano, revisará cada dos (2) años el presente Protocolo, con el objetivo de mantenerlo actualizado y ajustado a las necesidades que se vayan presentando en la entidad. El análisis consistirá en determinar si el Protocolo está logrando prevenir y atender adecuadamente los casos de violencias basadas en género, violencia contra la mujer y/o discriminación, y si se está promoviendo la denuncia y sanción ante las autoridades competentes y la denuncia al interior de la entidad de estos hechos. En caso de que no se estén logrando los objetivos mencionados, se establecerán las modificaciones necesarias para lograrlo.

La Dirección de Administrativa de la SSPD incorporará una cláusula contractual. A partir de la entrada en vigor de este Protocolo, para todos los contratos de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión, así como los de bienes y servicios suscritos por la entidad, en los que se incluirá lo siguiente dentro del acápite de obligaciones generales:

Él (la) contratista, en virtud de la presente relación contractual, se compromete a cumplir con lo establecido en el "Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género, así como la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo, orientación sexual o discapacidad".

Asimismo, él (la) contratista se obliga a no ejercer violencia contra las mujeres y/o basada en género y/o discriminación en razón al sexo, la etnia, la discapacidad o de cualquier otro tipo de discriminación en el ámbito contractual.

Estas disposiciones buscan garantizar un ambiente laboral y contractual seguro, respetuoso y libre de conductas inapropiadas, reforzando así el compromiso conjunto de las partes contratantes en la prevención y erradicación de estas conductas.

## NOTAS



- \* Durante todas las actuaciones relacionadas con la prevención, del acoso sexual y/o discriminación se debe privilegiar la seguridad y la integridad de la víctima, haciendo uso de los estándares de protección, los enfoques de género e interseccional, derechos humanos y demás relacionados en este protocolo.
- \* La renuncia al cargo o la terminación del contrato o vinculación con la entidad no extingue la obligación de la entidad de dar continuidad a la ruta de prevención.

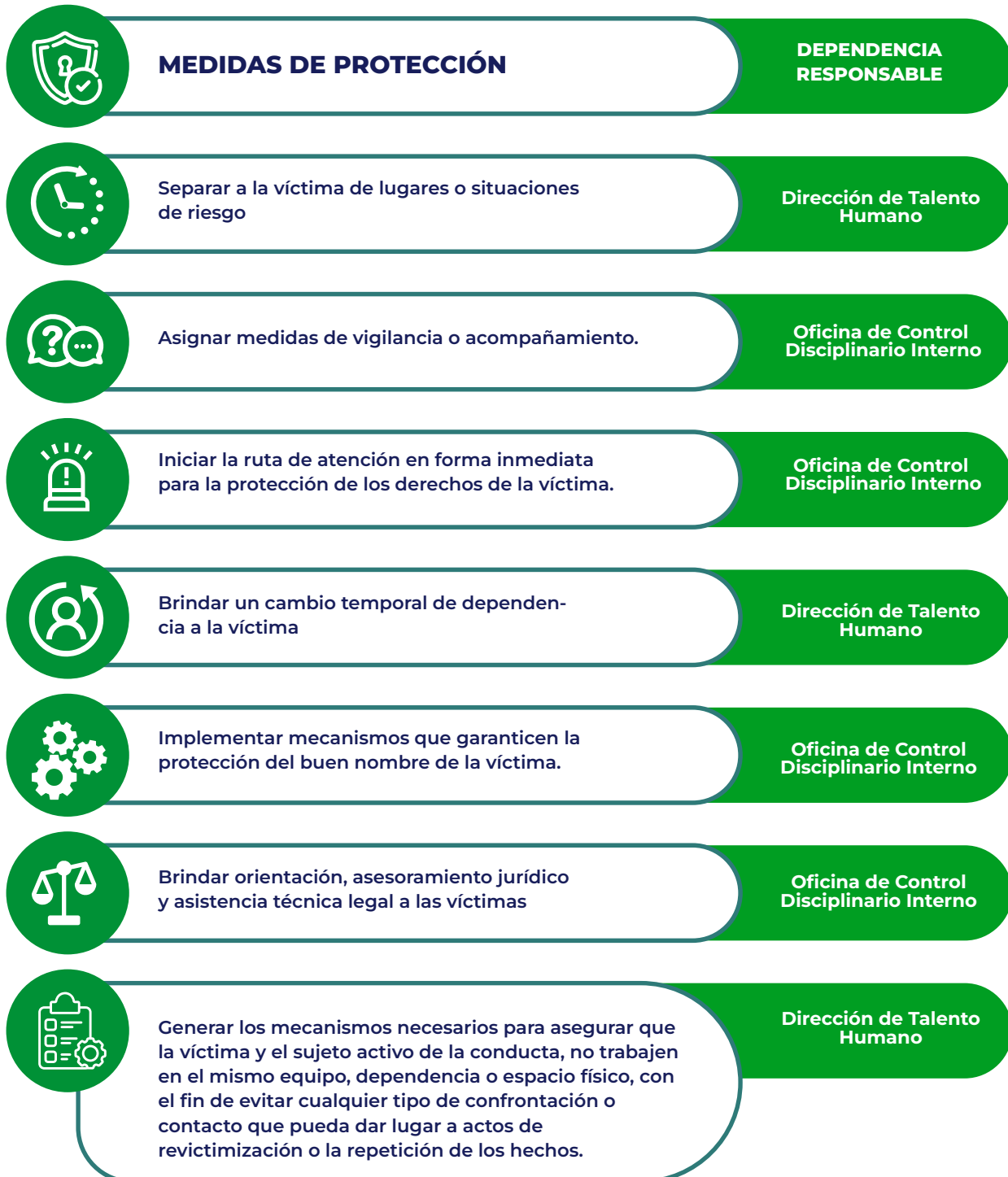


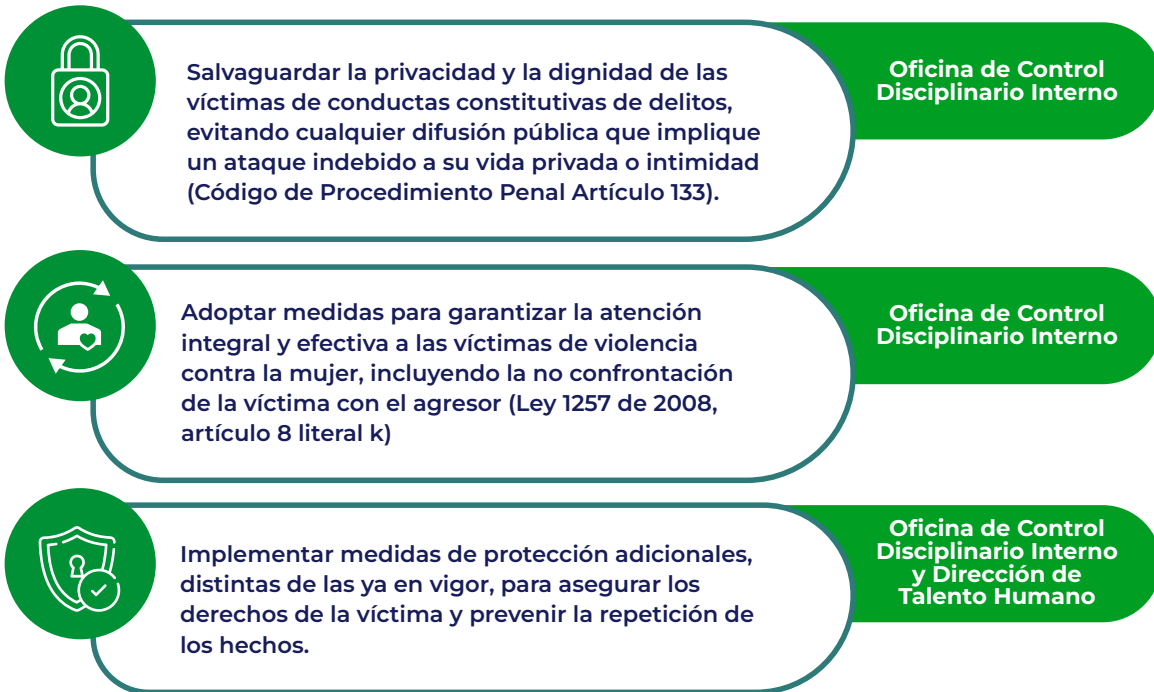
# 8

## Medidas de protección



La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por medio de la Dirección de Talento Humano junto con la Oficina de Control Disciplinario Interno, adoptará las siguientes medidas de protección para las víctimas de acoso sexual, por razones de género y/o por discriminación, en el marco de sus capacidades y recursos disponibles:





De igual manera, como parte de las medidas de protección, la SSPD brindará atención psicológica inicial y enrutará a la víctima hacia la ARL para recibir asistencia continua en este ámbito. Además, ofrecerá orientación jurídica a través de la persona designada en el área de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien informará a la víctima sobre sus derechos y los procedimientos legales disponibles para acceder a la justicia.

Todas las medidas de protección aquí señaladas se deberán adoptar en lo posible las primeras setenta y dos (72) horas contadas a partir de la presentación de la queja o denuncia, con el fin de proteger los derechos de las víctimas de todas las formas de violencia contra las mujeres, violencias basadas en género y/o discriminación.

## NOTAS



- \* De ninguna manera las medidas de protección pueden desmejorar la situación o condición laboral o contractual de la víctima.
- \* La renuncia al cargo o la terminación del contrato o vinculación con la entidad no extingue la obligación de la entidad de dar plena aplicación a la ruta de protección integral.



# 9

## Medidas de reparación y no repetición

## 9.1 Obligación de implementar medidas de reparación y no repetición

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios adoptará las medidas para garantizar un proceso de atención idóneo e integral, ajustado a las particularidades de cada caso, enfocado siempre en el respeto, transparencia e integridad. Se evitarán a toda costa las acciones que configuren una victimización secundaria en cualquier etapa del proceso. Las dependencias que hacen parte de las rutas internas establecidas en este protocolo buscarán en la medida de sus posibilidades, a lo largo del proceso, llegar a un acuerdo con la víctima frente a la implementación de medidas de reparación institucionales e individuales pertinentes que cumplan con las obligaciones del Estado en materia de derechos humanos.

Las medidas de reparación y no repetición serán adaptadas a las necesidades específicas de cada caso. Las víctimas participarán activamente en el proceso de diseño e implementación de estas medidas.





# 10

## Disposiciones generales y rutas de atención a las víctimas

## 10.1 Deberes de las personas que desempeñan cargos directivos

Todas las personas que ostenten una posición de superioridad jerárquica, especialmente cargos de dirección, supervisión de contratos y/o roles de coordinación o dirección, tienen la obligación de:

- ✓ Activar las rutas internas de atención cuando hayan tenido conocimiento de un caso de violencia contra las mujeres y basadas en género o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación.
- ✓ Remitir manera inmediata y confidencial a delegada de la OCDI los correos, chats o cualquier otra comunicación escrita o verbal que evidencie el conocimiento de situaciones de violencia contra la mujer, basada en género o cualquier forma de discriminación. La información deberá enviarse únicamente a la delegada de la OCDI para estos temas. No se podrá compartir ni comentar esta información con ninguna otra persona, ya sea a nivel interno o externo de la entidad.
- ✓ Evitar que la víctima se vea expuesta a espacios o situaciones que puedan ponerla en riesgo o revictimizarla, como obligarla a interactuar o confrontar al agresor, presionarla para desistir de la denuncia o queja, o trasladar la responsabilidad de los hechos sobre quienes han experimentado la violencia.
- ✓ Abordar los hechos manifestados por la víctima con respeto, sensibilidad y empatía, guiando todas sus acciones hacia la comprensión de las necesidades de la víctima. Esto implica promover un entorno de confianza donde se facilite la toma de decisiones informadas y libres de presiones indebidas.
- ✓ Promover espacios para la transformación cultural dentro de la entidad, y focalizar acciones encaminadas a la prevención de todo tipo de violencia basada en género y/o discriminación.

El incumplimiento de este deber dará lugar a la acción disciplinaria conforme a los numerales 25 y 26 del artículo 38 y 242 de la Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario, cuya falta disciplinaria puede ser calificada como grave conforme a los criterios establecidos en el artículo 47 de la misma ley.

## 10.2 Rutas de atención a víctimas

Este protocolo incorpora tres rutas de atención diseñadas para proporcionar a las víctimas información detallada sobre el procedimiento a seguir en casos de acoso sexual laboral, violencias de género y cualquier forma de discriminación en el ámbito laboral y contractual.

### 10.2.1 Rutas de atención en caso de queja contra servidoras y servidores públicos por acoso sexual, violencias de género y cualquier forma de discriminación.

Las quejas de acoso sexual laboral, violencia basada en el género, así como las diversas formas de discriminación en el entorno laboral serán gestionadas conforme a los principios, enfoques y derechos reconocidos en este protocolo y en las reglas de procedimiento establecidas en las leyes 1952 de 2019 y 2094 de 2021.

En el trámite de las quejas, se dará prioridad al derecho sustancial sobre lo formal<sup>8</sup>, interpretando las normas procesales a la luz de los estándares nacionales e internacionales de protección de los derechos de las víctimas de violencias basadas en género y discriminación.

A su vez, se deberá garantizar la gestión reservada, confidencial, imparcial y eficaz de la información a lo largo de todo el proceso. Se respetará en todo momento los derechos de todas las partes involucradas, y se brindará medidas de protección a la persona afectada, de acuerdo con las normas vigentes y aplicables a este tipo de conductas.



<sup>8</sup> Esta regla ha sido reconocida por la jurisprudencia constitucional, en sentencias como la SU-061 de 2018, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

## A). Recepción de la queja y análisis de las pruebas.

La recepción de una queja por acoso sexual laboral, violencia basada en el género, así como las diversas formas de discriminación, es el primer paso para el proceso de investigación y sanción de los responsables. Es esencial que este proceso se realice de manera adecuada, asegurando la confidencialidad y evitando la revictimización de la persona afectada. A continuación, se describen aspectos vinculados a la formulación de la queja, su recepción y el análisis de pruebas, entre otros puntos relevantes.

### ¿Quiénes pueden interponer quejas?

- ✓ Las personas vinculadas a la SSPD que sean víctimas de violencia de género o discriminación por parte de servidoras o servidores públicos de la entidad.
- ✓ Las servidoras y servidores públicos que tengan conocimiento de un caso de acoso sexual, violencia de género y de cualquier forma de discriminación.

### ¿Cuáles son las formas dispuestas para presentar queja?

Las quejas podrán presentarse de manera escrita o verbal ante la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad o a través de los siguientes canales de atención:



Correo electrónico:  
[asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co](mailto:asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co)



Oficina de Control Disciplinario Interno  
Diagonal 92 # 17 a - 42 piso 3



### ¿Cuáles son los pasos para presentar una queja de forma escrita, ya sea de forma presencial, mediante correspondencia o a través de correo electrónico?

#### Paso 1. Elaboración de la queja

- **Por correo electrónico:** acceda a la plataforma de la SSPD y diligencie el formato de queja VBG y/o discriminación. Una vez termine de diligenciarlo, haga clic en el botón "Descargar" para guardarlo en su computador.
- **De forma presencial:** acceda a la plataforma de la SSPD y diligencie el formato de queja VBG y/o discriminación. Una vez termine de diligenciarlo, haga clic en el botón "Descargar" para guardarlo en su computador e imprimirlo.



- ✓ Información a diligenciarse en el formato de queja: la persona que sea víctima de violencia de género o discriminación o quien conozca estas conductas y presente queja, deberá precisar en el formato la siguiente información:
  - Datos personales: nombre, número de identificación, dirección, teléfono y correo electrónico.
  - Relato de los hechos: elabore una descripción de las conductas de las que fue o está siendo objeto, señalando circunstancias, de tiempo, modo y lugar.
  - Datos personales de persona que cometió o está cometiendo los actos de VBG y/o discriminación: nombre, cargo y cualquier otra información que pueda ayudar a identificar a la persona reportada.

## Paso 2. Radicación de la queja:

- **Por correo electrónico:** envíe el formulario de queja al correo electrónico [asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co](mailto:asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co).

Adjunte los elementos probatorios, en caso de contar con ellos, como documentos, declaración de testigos, grabaciones, correos electrónicos, mensajes de texto, chat de WhatsApp, fotografías, conversaciones en redes sociales, etc., y cualquier otro medio de prueba.

En el asunto del correo, escriba “Queja VBG y/o discriminación” seguido de su nombre y apellido.

- **De forma presencial:** imprima el formato de queja previamente diligenciado, junto con los elementos probatorios disponibles, como documentos, declaración de testigos, grabaciones, correos electrónicos, mensajes de texto, chat de WhatsApp, fotografías, conversaciones en redes sociales, etc., y cualquier otro medio de prueba.

Acérquese personalmente si le es posible a las instalaciones de la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

También, puede enviar la queja y los soportes probatorios por correspondencia en sobre sellado a la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI), ubicada en la diagonal 92 #17a-42 piso 3 Bogotá.

<sup>9</sup> Se deberá delegar cada año mínimo dos funcionarias que cuenten con capacitación y/o formación académica en violencias basadas en género y/o perspectiva interseccional y Derechos Humanos

## ¿Qué hacer después de presentar la queja ante la OCDI?

- ✔ Permanezca atenta(o) de cualquier comunicación relacionada con su queja que pueda recibir de la OCDI.
- ✔ Revise su correo electrónico y mensajes regularmente para asegurar que no se pierda información relevante.
- ✔ Atienda y siga todas las indicaciones proporcionadas por las funcionarias de la OCDI.
- ✔ Responda a solicitudes o requerimientos de información de manera oportuna y completa.

## ¿Qué sucede una vez es presentada la queja?

Una vez presentada la queja de forma escrita o verbal, las profesionales designadas<sup>9</sup> por quien dirija la Oficina de Control Disciplinario Interno deberán:



### a. En los casos en que no sea necesario llevar a cabo una entrevista:

- Contactar a la víctima respecto al trámite que seguirá su queja y las medidas de prevención y protección aplicables a su caso y, que han sido establecidas en este Protocolo.
- Brindar información sobre las posibilidades que tiene la víctima en el ámbito administrativo y judicial respecto a los procesos de queja y denuncia.
- Activar las medidas de prevención y protección previstas en este protocolo. Se le consultará a la persona afectada si desea ser reubicada como medida de protección o si considera que la reubicación debería aplicarse a la persona denunciada.
- Informar a la persona afectada que la SSPD proporcionará orientación jurídica y apoyo psicosocial, si así lo requiere. En caso de que la persona acepte el apoyo psicosocial, se coordinará el acompañamiento psicológico y de salud a través del personal especializado de la ARL10 y la EPS.

- Orientar a la persona sobre las rutas externas de atención y protección disponibles en estos casos (Fiscalía, Secretaría de la Mujer, Defensoría del Pueblo).
- Documentar toda la información en el sistema de registro y seguimiento de quejas y denuncias dispuesto por la SSPD.
- Iniciar a la investigación disciplinaria si es procedente.

**b. En los casos en que sea necesario llevar a cabo una entrevista:**

- Evaluar la necesidad de programar una entrevista con la víctima con el fin de recopilar información o pruebas adicionales a las proporcionadas en la queja. En caso de confirmarse la necesidad, la entrevista se llevará a cabo de la siguiente manera:
  - ✓ Tomar medidas para garantizar la no-revictimización, entre ellas citar en un espacio seguro (presencial o virtual), no hacer pruebas o preguntas repetitivas, no preguntar por información que constituya una intromisión innecesaria o desproporcionada al derecho a la intimidad de la víctima o que ya haya sido consignada en la queja.
  - ✓ Se consultará a la persona afectada si desea contar con el acompañamiento de una psicóloga durante la entrevista. En caso afirmativo, la OCDI gestionará su presencia. Antes de iniciar, la víctima deberá firmar un consentimiento informado. Este documento contendrá los derechos de la persona afectada, los objetivos de la entrevista y el manejo que se le dará a la información proporcionada.
  - ✓ Identificar durante la entrevista cualquier situación de urgencia, es decir, que la víctima precisa atención inmediata debido a una situación crítica de peligro evidente para la vida y/o la seguridad, en caso afirmativo, la psicóloga que la OCDI designe deberá remitir y acompañar al centro de salud más cercano y/o medicina legal.
  - ✓ Identificar si la persona afectada se encuentra en crisis, en caso afirmativo, se debe brindar atención primaria por parte de la psicóloga que la OCDI designe.
  - ✓ En casos de violencia sexual, informar a la persona sobre el Modelo de Atención en Salud que debe aplicarse y remitirla a las instituciones que hacen parte de la ruta externa para estos casos.

### Al concluir la entrevista, las funcionarias de la OCDI:

- ✓ Pondrán en marcha las medidas de prevención y protección previstas en este protocolo y consultarán a la persona afectada si desea ser reubicada, o si prefiere que sea reubicada la persona reportada.
- ✓ Proporcionarán orientación jurídica y apoyo psicosocial, si así lo requiere la persona afectada. En caso de que la persona acepte el apoyo psicosocial, se coordinará el acompañamiento psicológico y de salud a través del personal especializado de la ARL<sup>11</sup> y la EPS.
- ✓ Brindarán información sobre las rutas externas de atención y protección a nivel nacional o territorial según el caso (Fiscalía, Secretaría de la Mujer, Defensoría del Pueblo, etc.).
- ✓ Documentarán toda la información en el sistema de registro y seguimiento de quejas y denuncias dispuesto por la SSPD.
- ✓ Iniciarán la investigación disciplinaria.

## B. Instrucción

### ¿Qué sucede en la etapa de instrucción?

Con la información recolectada en la queja y/o entrevista se inicia la investigación disciplinaria por parte de la OCDI, así:

- ✓ Se emite auto de apertura de investigación en un plazo de 10 días hábiles siguientes al conocimiento del hecho reportado. Este auto debe notificarse de manera personal tanto al investigado como a la persona afectada.
- ✓ En el auto que ordena la apertura de investigación se decretan pruebas, tales como testimoniales y documentales, las cuales serán practicadas por un funcionario de la OCDI en un término de seis meses contados a partir de la notificación del auto. Los testimonios que se decreten podrán ser recogidos de manera virtual o presencial.



<sup>11</sup> La ARL será la encargada de adelantar el acompañamiento psicosocial en el ámbito laboral y de realizar seguimiento a los casos conforme a lo consagrado en la Ley 1257 de 2008- artículo 12, numeral 3, validando que la víctima acceda a las medidas de salud, protección, acceso a la justicia y que se haya proferido sanción respectiva.

- ✓ Las partes vinculadas a la investigación pueden aportar pruebas durante el mismo período de seis meses contados desde la notificación del auto. Este material probatorio puede consistir en declaraciones extrajudiciales, dictámenes periciales, historias clínicas, entre otros. Estas pruebas documentales pueden remitirse al correo **asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co**.
- ✓ Se podrán solicitar declaraciones a aquellas personas que posean conocimiento de los hechos, así como requerir una inspección disciplinaria de acuerdo con el artículo 185 del CGD. Además, se permitirá el envío de pruebas documentales a través del correo electrónico **asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co**.
- ✓ Valorar las pruebas que hayan sido aportadas para determinar la configuración de acoso sexual laboral, violencia basada en el género y/o discriminación reportados, dando alcance a lo previsto en la ley 1952 de 2019, y demás normas aplicables al proceso, así:
  - En los casos de violencia basada en género o acoso sexual, se deberá tener en cuenta los siguientes criterios establecidos por la Corte Constitucional<sup>12</sup> para el análisis de pruebas:
    - i. No valorar evidencia sobre el pasado sexual de la víctima o sobre su comportamiento posterior a los hechos.
    - ii. Considerar de manera restrictiva los elementos probatorios sobre el consentimiento de la víctima.
    - iii. No desestimar los testimonios de las víctimas por presentar contradicciones, pues estas son frecuentes en eventos traumáticos como la violencia o acoso sexual.
    - iv. No desestimar los testimonios de las víctimas por no haber sido obtenidos en las primeras comunicaciones o entrevistas, pues dicha omisión puede deberse, entre otras razones, a temores por razones de seguridad.
    - v. Abstenerse de desestimar una acusación de violencia sexual por no existir evidencia física de “penetración”, ya que la violencia sexual no se limita a los eventos de acceso carnal.

<sup>12</sup> Corte Constitucional, Auto 009 de 2015, M.P. Luís Ernesto Vargas Silva; Sentencia T 126 de 2018, M.P. Cristina Pardo Schlesinger.

**vi.** Apreciar en conjunto la evidencia teniendo en cuenta el contexto en el que se presentó la violencia sexual.

**vii.** Apreciar en conjunto la evidencia teniendo en cuenta el contexto en el que se presentó la violencia sexual.

**viii.** Prestar especial atención al testimonio de la víctima, teniendo en cuenta que en la mayoría de los eventos de violencia sexual no hay otros testigos, razón por la cual el testimonio de la víctima debe valorarse como un indicio de la ocurrencia del delito.

NOTA



- \* El acoso sexual constituye una conducta grave e ilegal, por lo que **NO** es conciliable. En consecuencia, el Comité de Convivencia Laboral no tendrá competencia para conocer estos casos. Así mismo, ningún servidor o servidora pública tiene la facultad de sugerir, inducir o intentar resolver este tipo de situaciones mediante acuerdos conciliatorios.
- \* Los medios de prueba de delitos de violencia sexual pueden ser obtenidos de una amplia gama de fuentes, no solo de la víctima.

➤ En los casos de discriminación, se deberán tener en cuenta los siguientes criterios establecidos por la Corte Constitucional<sup>13</sup> durante el análisis probatorio:

**i.** La demostración de un acto discriminatorio puede ser compleja. Los y las afectadas en muchas ocasiones no cuentan con los medios suficientes para probar la existencia de un acto discriminatorio.

**ii.** En casos de discriminación, opera una presunción de discriminación. De tal manera que quien es señalado de incurrir en esta conducta tiene la carga de presentar de forma efectiva la prueba en contrario respectiva.

<sup>13</sup> Corte Constitucional, Sentencias T 098 de 1994, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; T 741 de 2004. M.P. Manuel José Cepeda Espinosa; T-909 de 2011. M.P. Juan Carlos Henao Pérez; T 291 de 2016. M.P. Alberto Rojas Ríos; T 335 de 2019. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado; y T 068 de 2021, M.P. Diana Fajardo Rivera.

- iii. Aplicar el concepto de “carga dinámica de la prueba”, con la cual se traslada la obligación de probar la ausencia de discriminación a la parte accionada, quien, al encontrarse en una situación de superioridad, tiene una mayor capacidad para aportar los medios probatorios que demuestren que su proceder no constituyó un acto discriminatorio, por lo que resulta insuficiente para el juez la simple negación de los hechos por parte de quien se presume que los ejecuta.
- Una vez finalizado el periodo de investigación, se toma la decisión de cerrar la etapa de investigación, lo que implica el cierre de la etapa probatoria y el traslado para alegatos pre-calificatorios.
  - La persona investigada tiene un plazo de 10 días hábiles para contestar los alegatos pre-calificatorios. Cumplidos esos 10 días hábiles, la OCDI tiene otros 10 días hábiles para evaluar el proceso. En esta etapa pueden ocurrir dos cosas: a) se puede archivar el proceso (Artículo 90 CGD). La decisión de archivo puede ser apelada, desde la fecha de la decisión y dentro de los cinco días siguientes a la notificación de esta; b) la formulación de pliego de cargos (artículo 223 CGD), sobre el cual no procede ningún recurso.
  - Una vez notificado se remite a la Oficina Asesora Jurídica, la cual asume el conocimiento y fija la etapa de juzgamiento, dependiendo del tipo de procedimiento que se vaya a aplicar (ordinario o verbal).

## ¿Quién es el competente para investigar y juzgar los hechos enunciados en la queja?

La Oficina de Control Disciplinario Interno de la SSPD es la dependencia competente para investigar las faltas disciplinarias originadas en quejas e informes relacionados con violencia contra las mujeres y basada en género y/o discriminación, cometidas por servidores públicos, conforme a lo establecido en la Ley 1952 de 2019 y la Ley 2094 de 2021.

Sin embargo, la Oficina de Control Disciplinario Interno no será competente cuando la Procuraduría General de la Nación ejerza su competencia preferente o especial. En estos casos, la Oficina de Control Disciplinario Interno remitirá la queja o informe al competente en el menor tiempo posible y dará cumplimiento a lo establecido para la ruta externa, dejando registro de la queja o informe en el sistema de información contemplado en este protocolo.

La Oficina de Control Disciplinario Interno y la Oficina Asesora Jurídica son las dependencias encargadas de realizar el proceso de instrucción, juzgamiento y sanción disciplinaria en las instancias respectivas, en virtud de lo dispuesto en el Decreto 1369 de 2020, modificado por el artículo 2o del Decreto 1547 del 2022, así:

**Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno – OCDI:** adelantar la etapa de instrucción en primera instancia de los procesos disciplinarios que se tramiten por conductas en que incurran los servidores y ex servidores de la Superintendencia conforme a la normatividad disciplinaria vigente (Artículo 14).

**Jefe Oficina Asesora:** adelantar la etapa de juzgamiento en primera instancia de los procesos disciplinarios que se tramitan por conductas en que incurran los servidores y ex servidores de la Superintendencia, conforme a la normatividad disciplinaria vigente (Artículo 11).

**Superintendente:** adelantar y resolver en segunda instancia los procesos disciplinarios respecto de aquellas conductas en que incurran los servidores y ex servidores de la Superintendencia (Artículo 8, numeral. 22).

### 10.2.2 Rutas de atención en caso de queja contra contratistas, pasantes, judicantes, practicantes u otros trabajadores de la entidad por acoso sexual, violencias de género y cualquier forma de discriminación.

En caso de que la queja presentada sea contra un/una contratista o judicante:

- La persona afectada puede remitir sus quejas por los mismos medios establecidos en la ruta anterior.
- Las funcionarias de la OCDI deberán realizar la atención inicial a la víctima, tal y como se dispuso anteriormente, realizando el reporte de la queja en el sistema de registro y seguimiento dispuesto por la entidad.
- Las funcionarias de la OCDI remitirán a la víctima a apoyo psicosocial y jurídico si esta lo requiere.
- Las funcionarias de la OCDI analizarán si el caso posee las características de un delito, en caso de que aplique, este se remitirá a la Fiscalía General de la Nación para que esta entidad inicie la investigación correspondiente, de ser procedente.
- Así mismo, las funcionarias de la OCDI informarán a quien supervise el contrato de la persona señalada de cometer la conducta, sobre los comportamientos de la o él contratista y este último elaborará un reporte de incumplimiento de la cláusula contractual relacionada en el presente protocolo.





En el caso de pasantes y practicantes, en caso de ser procedente la queja en su contra, la OCDI en conjunto con la persona supervisora, enviará a través de los medios dispuestos por la SSPD una comunicación a la institución a la cual pertenece, informando sobre las acciones de acoso sexual, violencia de género o cualquier forma de discriminación cometidas.

### 10.2.3 Rutas de atención en caso de queja por acoso sexual, violencias de género y cualquier forma de discriminación cometidas por personal de la SSPD en contra de personas vinculadas a partir de mecanismos de tercerización laboral

El proceso a seguir es el siguiente:

- Recepción de la queja al correo **asuntosdisciplinarios@superservicios.gov.co**.
- La queja se reportará en el sistema de registro y seguimiento dispuesto por la SSPD.
- Las funcionarias de la OCDI establecerán contacto con la persona afectada con el objetivo de determinar si la situación de acoso sexual, violencia o discriminación tuvo lugar durante el desempeño de sus funciones o actividades contractuales. Una vez concluida esta fase, se le proporcionará información sobre las vías externas de atención disponibles a la víctima.
- Las profesionales de la OCDI determinarán las acciones a seguir en el marco del Código General Disciplinario y demás normas que lo modifiquen o adicionen, en caso de que la persona denunciada sea un servidor o una servidora pública o un contratista de la entidad. En caso contrario, y si la conducta posee las características de un delito, se remitirá a la Fiscalía General de la Nación para que esta entidad inicie la investigación correspondiente, de ser procedente.

### 10.2.4 Rutas de atención externa

Las personas que hayan sido víctima de acoso sexual, discriminación u otras formas de violencia basada en género pueden dirigirse a las siguientes entidades o hacer uso de líneas de atención institucionales o de organizaciones, quienes brindarán orientación sobre los pasos a seguir en cada caso. Es crucial tener en cuenta que la víctima no está obligada a seguir los pasos de manera consecutiva, sino que puede iniciar el proceso sin importar el orden.





**Fiscalía General de la Nación:** recibe denuncias en cualquier parte del país. Puede hacerlo desde su celular marcando 122 o desde un teléfono fijo llamando al 0180000919748. También puede acercarse a cualquier:

- ✓ Centro de Atención Penal Integral a Víctimas (CAPIV), → Unidad de Reacción Inmediata (URI)
- ✓ Unidad de Atención Pre-procesal (UAP).
- ✓ Para la denuncia específica de hechos de violencia sexual puede acudir al Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual (CAIVAS).



**Procuraduría General de la Nación:** en caso de no obtener resultados a través de la activación de la Ruta de Atención en los pasos mencionados en este protocolo, puede presentar la queja vía telefónica llamando al 5878750, opción 6, o a través del correo electrónico: [auxilioprocuraduria.gov.co](mailto:auxilioprocuraduria.gov.co).



**LÍNEA 155:** esta línea gratuita está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Desde cualquier lugar del territorio colombiano, puede comunicarse utilizando cualquier operador para recibir orientación en temas relacionados con la violencia de género. En situaciones de emergencia, las llamadas se redirigen a la Policía Nacional para garantizar el apoyo necesario de manera inmediata.



**LÍNEA 123:** esta línea gratuita funciona las 24 horas al día, los siete días de la semana, y brinda acceso a todos los servicios de emergencia y seguridad. La Policía Nacional recibe denuncias, atiende y asiste a las víctimas, acompañándolas a lugares seguros y activando las rutas de atención.



**APP ELLAS:** esta aplicación móvil tiene como objetivo proporcionar a las mujeres información sobre las rutas a seguir en caso de ser víctimas de violencia física, sexual, política y económica. ELLAS orientan sobre acciones específicas frente a cada tipo de violencia, proporciona información sobre líneas de emergencia, y permite activar un botón de pánico que envía la ubicación a un contacto de emergencia.



11

Sistema de información,  
registro, seguimiento y  
evaluación

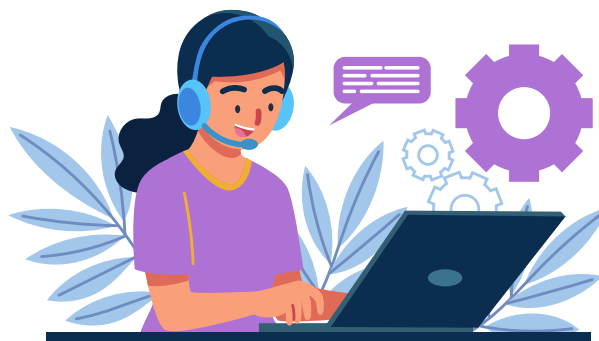
La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios implementará un sistema de información, registro, seguimiento y evaluación, de carácter confidencial, con el propósito de recopilar datos sobre las denuncias relacionadas con violencias contra las mujeres y basadas en género, así como otras formas de discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo, orientación sexual o discapacidad en el ámbito laboral y contractual.

El diseño estará a cargo de la OTIC y la responsabilidad de alimentar este sistema recaerá en la persona designada por quien dirija la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad. Esta persona llevará a cabo el registro y seguimiento de los casos de manera confidencial. El sistema incluirá los siguientes datos:

- Información socio demográfica de la persona que presenta la denuncia.
- Información socio demográfica de la persona denunciada.
- Detalles de los incidentes reportados, entre ellos: fecha, lugar, medios, frecuencia, entre otros.
- Seguimiento del caso.

Además, el sistema incorporará indicadores de eficacia y resultado para evaluar anualmente el grado de alcance de los objetivos planteados en este protocolo. La información recopilada, excluyendo la identificación de las personas involucradas, podrá ser utilizada por las profesionales a cargo de los temas de género de la Dirección de Talento Humano. Esta información permitirá:

- Caracterizar las formas de violencia que se producen dentro de la entidad.
- Diseñar estrategias de prevención y fortalecer los procesos de recepción de denuncias o quejas.
- Evaluar periódicamente la eficacia del presente protocolo y las rutas de atención internas.



# REFERENCIAS

Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría Distrital de la Mujer. (2021). Protocolo de Prevención y Atención de Acoso Laboral y Sexual Laboral. Recuperado de [este sitio](#).

Comisión de la Verdad. (s.f.). Enfoque Étnico. Recuperado de [este sitio](#).

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (s.f.). Guía del Sector Privado: Empresas y Derechos Humanos con Perspectiva de Género. Recuperado de [este sitio](#).

Corte Constitucional. (1994). Sentencia T-098 de 1994, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

Corte Constitucional. (2004). Sentencia T-741 de 2004. M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

Corte Constitucional. (2011). Sentencia T-909 de 2011. M.P. Juan Carlos Henao Pérez.

Corte Constitucional. (2015). Sentencia T-010 de 2015. M.P. Diana Fajardo Rivera. Bogotá, Colombia.

Corte Constitucional. (2015). Auto 009 de 2015, M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

Corte Constitucional. (2016). Sentencia T-291 de 2016. M.P. Alberto Rojas Ríos.

Corte Constitucional. (2018). Sentencia T-126 de 2018, M.P. Cristina Pardo Schlesinger.

Corte Constitucional. (2019). Sentencia T- 335 de 2019. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado.

Corte Constitucional. (2021). Sentencia T-068 de 2021, M.P. Diana Fajardo Rivera.

Corte Suprema de Justicia. (2023). Sentencia SP124-2023, Radicación No. 55149, Magistrado Ponente Gerson Chaverra Castro.

Defensoría del Pueblo. (2018). Yo Celebro la Diversidad. Cartilla para la garantía de derechos de personas con Orientación Sexual e Identidad de Género Diversas OSIGD – LGBTI. Bogotá, Colombia. Recuperado de [este sitio](#).

Defensoría del Pueblo. (2019). Guía defensorial para la atención integral a mujeres sobrevivientes de violencia sexual. Bogotá, Colombia. Recuperado de [este sitio](#).

Dejusticia. (2021). Guía básica para construir un protocolo contra el acoso sexual en espacios laborales. Recuperado de [este sitio](#).

Instituto Nacional de las Mujeres. (s.f.). Glosario de Igualdad de Género. Recuperado de [este sitio](#).

Organización de los Estados Americanos (OEA). (2013). Observatorio Nacional de Violencia Contra las Mujeres (2018). III Boletín de Estadísticas de Género del Instituto Nacional de las Mujeres. Recuperado de [este sitio](#).

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). Violencia contra las mujeres. Consultado el 19 de agosto de 2021 en [este sitio](#).

Presidencia de la República. (2023). Directiva 001 del 8 de marzo de 2023. Bogotá, Colombia.

Programa Regional de la Iniciativa Spotlight para América Latina, PNUD, AECID. (2021). Empresas Libres de Violencia: Guía Práctica para la Prevención, Detección, Atención y Sanción de la Violencia Basada en Género y el Acoso Sexual y Laboral. Segunda Edición. Recuperado de [este sitio](#).

PNUD y ONU Mujeres (2016), Del Compromiso a la Acción: Políticas para Erradicar la Violencia contra las Mujeres en América Latina y el Caribe. Recuperado de [este sitio](#).

PNUD. (2018). Glosario Curso de Asesoría en Igualdad de Género en Empresas y Organizaciones. Recuperado de [este sitio](#).