



SuperTransporte



PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER 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 EN EL ÁMBITO LABORAL Y CONTRACTUAL EN LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE

2025

GTH-PT-003

VERSIÓN 1

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Transporte en su compromiso irrestricto con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida", expedido mediante la Ley 2294 de 2023, propone acciones y mecanismos concretos para fomentar una cultura institucional de cero tolerancias a las violencias basadas en género y/o discriminación. Dichas acciones y mecanismos tienen como base el respeto de los derechos humanos y los principios y valores institucionales, en el ámbito laboral y contractual de la entidad.

Es importante destacar que, dentro de los referentes más importantes en Colombia frente a la lucha contra la violencia basada en género, se encuentran el Ministerio de Igualdad y Equidad y el Ministerio de Salud y Protección Social. Estas instituciones han elaborado guías y protocolos diseñados para garantizar una atención integral a las presuntas víctimas de este tipo de violencias.

En este sentido, y con el fin de dar cumplimiento a la Directiva Presidencial No. 01 del 8 de marzo de 2023, la Superintendencia de Transporte presenta el "Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra la mujer 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 en el ámbito laboral y contractual", el cual constituye un instrumento para el fortalecimiento de un ambiente laboral respetuoso, seguro, libre de acoso y violencias y/o discriminación en la entidad.

El presente protocolo establece directrices para la prevención, atención y protección de los servidores públicos, contratistas, practicantes y judicantes y demás personas vinculadas directa o indirectamente con la entidad frente a posibles casos de violencias, con especial énfasis en violencias basadas en género y aquellas motivadas por discriminación de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo, orientación sexual o discapacidad.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
TABLA DE CONTENIDO.....	3
CAPÍTULO 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	6
CAPÍTULO 2. MARCO LEGAL.....	6
2.1 Marco constitucional y bloque de constitucionalidad	6
2.2 Ordenamiento jurídico nacional	7
CAPÍTULO 3. OBJETIVOS	10
3.1 Objetivo general.....	10
3.2 Objetivos específicos.....	11
CAPÍTULO 4. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	12
4.1 Alcance.....	12
4.2 Ámbito de aplicación en los espacios de trabajo	13
CAPÍTULO 5. ENFOQUES DIFERENCIALES, PRINCIPIOS Y DEFINICIONES	13
5.1 Enfoques.....	13
5.2 Principios	16
CAPÍTULO 6. TIPOS DE VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y BASADAS EN GÉNERO	18
6.1. Conductas de violencias basada en género que las personas sujetas de este protocolo deben abstenerse de ejecutar.....	22
6.2 Actos de discriminación	24
CAPÍTULO 7. DERECHOS DE LAS PARTES INVOLUCRADAS	27
7.1 Derecho de las presuntas víctimas.....	27
7.2 Derechos del presunto sujeto activo.....	28
CAPÍTULO 8. PREVENCIÓN, PROTECCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS VIOLENCIAS Y DISCRIMINACIONES.....	29

CAPÍTULO 9. RUTAS DE ATENCIÓN FRENTE A LAS QUEJAS DE ACOSO SEXUAL Y CONDUCTAS DISCRIMINATORIAS	31
9.1 Disposiciones generales para las rutas de atención.....	31
9.1.1 Ruta interna para la atención de casos ante queja por hechos de violencias basadas en género o discriminación para servidores públicos de la entidad	32
9.1.1.1 Órgano competente: GIT de Control Interno Disciplinario ...	32
9.1.1.2 Recepción de la queja	33
9.1.1.3 Determinar la gravedad o levedad de la falta disciplinaria ..	33
9.1.1.4 Identificación de los casos	33
9.1.1.5 Mecanismo de monitoreo y seguimiento de resolución de las quejas.....	35
El Equipo Técnico de Igualdad y Equidad de Género implementará un mecanismo para registrar el ingreso de quejas, su estado y resolución, asegurando un seguimiento continuo de tipo estadístico que promueva el funcionamiento eficiente del protocolo.	35
9.1.1.6 Tiempos	35
9.1.1.7 Medidas de protección	35
9.1.1.8 Canales de atención al interior de la Superintendencia	36
9.1.2 Ruta de atención en caso de que la queja sea en contra de contratistas, pasantes, judicantes, practicantes y judicantes o personal en comisión.....	38
9.1.2.1 Medidas de protección	38
9.1.3 Ruta de atención externa en caso de que la denuncias sea contra servidores públicos de la entidad por parte de los ciudadanos	38
9.1.3.1 Canales de atención externos	39
9.1.4 Deber de denuncia de los servidores públicos.....	41
9.1.5 Deberes de los superiores.....	41
9.1.6 Requisitos mínimos contenidos en la denuncia	42

9.1.7 Medidas administrativas para la no repetición	43
CAPÍTULO 10. CONTROL Y SEGUIMIENTO	43
CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	44
APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	44

CAPÍTULO 1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

La Superintendencia de Transporte es un organismo descentralizado del orden nacional, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y presupuestal, adscrita al Ministerio de Transporte, que ejerce las funciones de vigilancia, inspección y control que le corresponden al Presidente de la República¹ como suprema autoridad administrativa en materia de tránsito, transporte y su infraestructura, así como la autoridad competente en materia de protección de usuarios y usuarias del sector transporte, de conformidad con la ley y la delegación presidencial establecida en el Decreto 2409 de 2018.

En el ejercicio efectivo de sus funciones, le corresponde a la Superintendencia garantizar la protección de la dignidad humana de las personas vinculadas con el servicio público y de aquellas con las que mantiene relaciones contractuales, inclusive -y con mayor razón- con los menores de edad que les acompañen o se encuentren en sus instalaciones, en cumplimiento del mandato de supremacía de las garantías constitucionales. Esto, mediante (i) la puesta en práctica de acciones efectivas para la prevención del riesgo de violencias y/o discriminación; (ii) la atención adecuada ante hechos o conductas que pongan en peligro de los derechos fundamentales o a su lesión efectiva; y (iii) la ejecución de medidas de protección cautelares y correctivas de comportamientos que puedan desatar cualquier forma de violencias o discriminación.

CAPÍTULO 2. MARCO LEGAL

2.1 Marco constitucional y bloque de constitucionalidad

- Constitución Política de 1991.
- Declaración Universal de Derechos Humanos. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

¹ Cfr. Decreto 2409 de 2018

- Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW por siglas en inglés).
- Declaración y Plataforma de Acción de Beijing +15.
- La Convención sobre los Derechos del Niño.
- 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).
- 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".
- Convenio sobre la violencia y el acoso No. 190 de la Organización Internacional del Trabajo.

2.2 Ordenamiento jurídico nacional

- 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 599 de 2000: modificada por el art. 29 Ley 1257 de 2008, Tipificó el delito de acoso sexual dentro del Título II – Delitos contra la libertad, integridad y formación sexuales, artículo 210A.
- 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 1010 de 2006: por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- 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 presuntas víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Establece normas específicas para las mujeres en los artículos 114 al 118. En ejercicio de las facultades extraordinarias otorgadas por esta Ley, se establecen: el Decreto 4635 de 2011 sobre comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palanqueras, el Decreto 4634 de 2011 sobre el pueblo gitano (Rom) 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 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 presuntas víctimas de violencia sexual, en especial la violencia sexual con ocasión del conflicto armado, y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1752 de 2015: por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad - arts. 3, 134A y 134B Introdujo en Colombia el tipo penal de discriminación y de hostigamiento como un tipo penal autónomo.
- 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)“.

- 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.
- Ley 2209 de 2022: se amplía la caducidad del delito de acoso sexual: las acciones derivadas de conductas de acoso laboral prescribirán en un término de tres años que se contará a partir de la presunta ocurrencia de la conducta de acoso laboral.
- Ley 2365 del 2024: por medio de la cual se adoptan medidas de prevención, protección y atención del acoso sexual en el ámbito laboral y en las instituciones de educación superior en Colombia 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.
- Directiva presidencial No. 3 de 2022: protocolos para la Prevención y Atención de Acoso Sexual y/o Discriminación por Razón del Sexo En El Ámbito Laboral.

CAPÍTULO 3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

El presente protocolo tiene como finalidad establecer directrices para los órganos competentes de la entidad, orientadas a fomentar un entorno laboral libre de violencias y discriminación. Para ello, se plantea la implementación de acciones enfocadas en la prevención, atención y protección frente a todas las formas de violencias contra las mujeres y las

basadas en género, así como ante actos de racismo o discriminación por motivos de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo, orientación sexual, discapacidad y cualquier otra razón de discriminación.

3.2 Objetivos específicos

El presente protocolo tiene los siguientes objetivos específicos:

- **Guiar y dar lineamientos** para la acción de las instancias competentes de la entidad encargadas de accionar e implementar las rutas de prevención, atención y protección contenidas en el presente protocolo.
- **Reconocer** la existencia de las violencias contra las mujeres y basadas en género y las diferentes formas de múltiples discriminaciones por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de hostigamiento, en el ámbito laboral y contractual, y tomar acciones para prevenirlas, atenderlas, e implementar medidas de protección.
- **Transformar la cultura institucional de la entidad**, hacia el entendimiento de la importancia de prevenir y atender todas las formas de violencias contra las mujeres y basadas en género, así como las diferentes formas de múltiples discriminaciones 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 del sector público.
- **Implementar rutas** para garantizar la atención integral y los derechos de las presuntas víctimas de violencias contra las mujeres y basadas en género, así como de las diferentes formas de múltiples discriminaciones por razón de sexo, género, orientación sexual, raza, pertenencia étnica, nacionalidad y discapacidad en el ámbito laboral y contractual.

- **Fomentar** entre las personas que laboran en la entidad una actitud de respeto de los derechos fundamentales de las mujeres y demás sujetos de especial protección constitucional, para así reducir las formas de violencias basadas en género y/o de múltiples discriminaciones por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación.
- **Implementar la ruta de atención** y las estrategias de prevención frente a todas formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y de múltiples discriminaciones 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 contractual y laboral en la administración pública.
- **Promover acciones** que reduzcan el impacto generado por los casos de cualquier forma de violencia contra las mujeres y basadas en género, y/o de múltiples discriminaciones por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación sobre las presuntas víctimas.

CAPÍTULO 4. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

4.1 Alcance

El presente protocolo es aplicable a los siguientes sujetos:

- Personal vinculado a la entidad bajo cualquiera de las formas legales que para el efecto tenga previsto.
- Empleadas y empleados públicos vinculados a la entidad bajo cualquiera de las formas legales que para el efecto tenga previsto con la Superintendencia de Transporte.
- Se reconocen como sujetos pasivos, la ciudadanía que recibe servicios o atención directa de la Entidad.

4.2 Ámbito de aplicación en los espacios de trabajo

El presente protocolo aplica a empleados públicos vinculados a la entidad, así como de otras entidades en comisión o como Ad Hoc, en el ejercicio de sus funciones o de aquellas a ellos conferidas, actividades contractuales y labores, que realicen en:

- Todos los lugares de trabajo de la entidad, inclusive en los espacios públicos y privados en los que se desarrollen las funciones de la Superintendencia de Transporte a nivel nacional.
- En los desplazamientos, viajes, eventos o actividades sociales/deportivas o de formación relacionados con el ejercicio de sus funciones, por razones del sano esparcimiento que desarrolle la entidad o con el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- En los trayectos de desplazamiento entre el domicilio o cualquier otro lugar donde se desarrollen actividades propias de la entidad (ejemplo: servicio de ruta).
- En los espacios virtuales de trabajo de acuerdo con las tecnologías de la información y las comunicaciones, espacios de interacción digital dispuestos por la entidad para el desarrollo de las funciones, obligaciones contractuales, o labores.

CAPÍTULO 5. ENFOQUES DIFERENCIALES, PRINCIPIOS Y DEFINICIONES

5.1 Enfoques

Las actuaciones y mecanismos que se establecen en el presente protocolo deben implementarse en concordancia con los siguientes 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 rom, 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 equidad².

- **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 género³.”
- **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 derechos⁴.”

² Corte Constitucional, sentencia T-010 de 2015, M.P. Diana Fajardo Rivera

³ Artículo 4.2 del Decreto 1710 de 2020, “por el cual se adopta el Mecanismo Articulador para el Abordaje Integral de las Violencias por Razones de Sexo y Género, de las mujeres, niños, niñas y adolescentes, como estrategia de gestión en salud pública y se dictan disposiciones para su implementación”

⁴ Definición del DANE, ver: El%20enfoque%20de%20discapacidad%20parte.

- **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 debido a 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”⁵.
- **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”⁶.
- **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”⁷.

⁵ Definición de la Comisión de la Verdad, ver: <https://web.comisiondelaverdad.co/en-los-territorios/enfoques/etnico#:~:text=El%20Enfoque%20%C3%89tnico%20representa%20un,de%20manera%20participativa%20y%20plural.>

⁶ Artículo 4.3 del Decreto 1710 de 2020.

⁷ Artículo 4.5 del Decreto 1710 de 2020.

5.2 Principios

El presente protocolo se rige por los siguientes principios:

- **Ambiente laboral seguro y saludable:** el entorno laboral saludable se entiende como un espacio de trabajo cuyas condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores para tener un buen ambiente físico, buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del ambiente laboral. Todos estos factores están interrelacionados dinámicamente. Los actos de acoso sexual y/o discriminación por razón del sexo y/o género en el ámbito laboral son contrarios a este principio⁸.
- **Información y accesibilidad:** las rutas de atención, prevención y protección deben ser públicas y socializadas a todas las personas que tengan cualquier vínculo con 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.
- **Debida Diligencia:** "como parte de este principio se deben adoptar con celeridad todas las medidas encaminadas a la protección de la presunta víctima y la restitución de sus derechos. Para esto se deben disponer de todos los medios para el

⁸ Sentencia T 140 de 14 de mayo de 2021, MP Cristina Pardo Schlesinger

esclarecimiento de los hechos, así como de su sanción por parte de las dependencias y entidades correspondientes. También hace parte de este principio acatar la normatividad interna e internacional y los jurisprudenciales a través de los cuales las Cortes internacionales y nacionales han creado de manera progresiva”.⁹

- **Debido proceso:** el debido proceso es un derecho fundamental de inmediato cumplimiento consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia: “El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas”. Es una garantía constitucional del derecho de toda persona a ser oída públicamente y con justicia, en condiciones de plena igualdad, por un tribunal independiente e imparcial para la determinación de sus derechos y obligaciones.¹⁰
- **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, es importante mencionar que el respeto a la dignidad humana de acuerdo con la Sentencia T-291/16; equivale al (i) merecimiento de un trato especial que tiene toda persona por el hecho de ser tal; y (ii) la facultad que tiene toda persona de exigir de los demás un trato acorde con su condición humana. Por tanto, la dignidad humana se erige como un derecho fundamental, de eficacia directa, cuyo reconocimiento general compromete el fundamento político del Estado. Toda persona tiene derecho a ser protegida contra actos que afecten su dignidad humana en su entorno laboral.
- **No discriminación:** todas las personas, con independencia de

⁹ Sentencia T-061-22

¹⁰ Sentencia T-061-22 y Sentencia T-400 del 2022

sus circunstancias personales, sociales o económicas tales como edad, 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.

- **Protección a la persona afectada:** durante todas las actuaciones relacionadas con la prevención, atención y sanción del acoso sexual y/o discriminación se debe privilegiar la seguridad y la integridad de la presunta víctima haciendo uso de los estándares de protección para las presuntas víctimas de violencias y garantizando la restitución de sus derechos a través de las medidas de protección, atención y garantías de no repetición.¹¹

CAPÍTULO 6. TIPOS DE VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y BASADAS EN GÉNERO

El presente protocolo aplica para todas las acciones y omisiones que constituyan alguna de las siguientes violencias contra las mujeres o basadas en género, inclusive a las incorporadas en nuestra legislación, en los tratados internacionales de derechos humanos, en la jurisprudencia, así como aquellas que las distintas disciplinas han reconocido:

- **Acoso laboral por razón del género:** según el artículo 2 de la Ley 1010 de 2006 "(...) toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador 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 de este". Según el artículo 1 del Convenio 190 de la OIT, constituye violencia o acoso por razón de su sexo o género, "la violencia y el acoso que

¹¹ Sentencia T-291/16 y Sentencia T-400 del 2022

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”.

- **Acoso sexual:** el artículo 2010A del Código Penal tipifica el acoso sexual como toda 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”.
- **Ciber violencia de género o violencia de género digital:** ciber violencia de género, violencia de género o violencia digitales machista hacen referencia a la manifestación de la violencia de género a través de las denominadas TICs (Tecnologías de Información y Comunicación), cuando estas van dirigidas a la consecución del control absoluto y seguimiento de las mujeres supervivientes por parte de los agresores. Es decir, se refiere a la violencia psicológica/verbal y de control canalizada a través de las redes sociales y las nuevas tecnologías¹².
- **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

¹² Ley 7/2018, de 30 de julio, por el que se modifica la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección contra la violencia de género. B.O.E. núm. 207, de 27 de agosto de 2018 y el Informe ciber violencia y ciberacoso contra las mujeres y niñas en el marco de la Convención Belém Do Pará. Iniciativa Spotlight, 2021, elaborado por ONU Mujeres y el MESECVI - Informe | Ciber violencia y Ciberacoso contra las mujeres y niñas en el marco de la Convención Belém Do Pará | Publications | ONU Mujeres – América Latina y el Caribe (unwomen.org)

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”.

- **Violencia ambiental:** la violencia ambiental se define como el conjunto de actos intencionados por el agresor que produzcan daño en el entorno de la mujer con el fin de intimidarla e infundirle miedo. Entre las conductas relacionadas con la violencia ambiental se pueden destacar: golpear las puertas, mesas, sillas, romper cosas y/u objetos de valor para la superviviente, entre otros.¹³
- **Violencia económica:** Ley 1257 de 2008, en su artículo 2, 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 física:** la Ley 1257 de 2008, en su artículo 3, define el daño o sufrimiento físico en las violencias contra las mujeres como “el riesgo o disminución de la integridad corporal de una persona”.

¹³ Guía Didáctica de Diagnóstico e Intervención Sanitaria en Violencia de género en atención primaria, Instituto Asturiano de la Mujer. Servicio de Salud del Principado de Asturias, 2011.

- **Violencia patrimonial:** la Ley 1257 de 2008, en su artículo 3, 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 por prejuicio:** la violencia es un fenómeno social y no sólo un hecho individual o aislado. Los crímenes basados en prejuicios constituyen racionalizaciones o justificaciones de reacciones negativas, frente a expresiones de orientaciones sexuales o identidades de género no normativas. Tal violencia se dirige hacia grupos sociales específicos, tales como las personas LGBTIQ+ y requiere un contexto y una complicidad social. Estas acciones tienen un impacto simbólico.¹⁴
- **Violencia psicológica:** la Ley 1257 de 2008, en su artículo 3, 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 sexual:** la Ley 1257 de 2008, en su artículo 3, 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

¹⁴ Organización de los Estados Americanos - OAS <https://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgbti/violencia-lgbti.html#violence-prejudice>

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), pero no se limita sólo a estos.

- **Violencia vicaria:** la violencia vicaria abarca todo tipo de violencia que se ejerce por parte del agresor hacia los/as hijos/as principalmente, con el fin de causar daño a la superviviente. Se trata de la instrumentalización de la violencia a través de los/as menores, personas pertenecientes al círculo más cercano de la mujer e incluso a mascotas. El fin último de este tipo de violencia es causar perjuicio a la integridad psicoemocional de la propia superviviente, víctima principal de dicha violencia.¹⁵

Las anteriores definiciones no son taxativas, pueden complementarse con el reconocimiento que se haga de otros tipos de violencia basadas en género a nivel legal o a través del bloque de constitucionalidad, así como por la jurisprudencia o los estudios de las distintas disciplinas.

6.1. Conductas de violencias basada en género que las personas sujetas de este protocolo deben abstenerse de ejecutar

Las siguientes conductas son ejemplos, entre otros, de actuaciones que pueden ser constitutivas de violencias basadas en género y acoso en el ámbito laboral:

- Contacto físico no deseado ni consentido, o acercamiento físico innecesario con connotaciones sexuales.
- Invitaciones o presiones para concertar citas o encuentros sexuales no consentidos.

¹⁵ Sonia Vaccaro, ¿Qué es la Violencia Vicaria? 2012

- Peticiones de favores sexuales, relacionadas o no, de manera directa o indirecta con el fin de mejorar las condiciones laborales o la conservación del puesto de trabajo o contrato.
- Comunicaciones o envío de mensajes o fotos por medios físicos o virtuales de carácter sexual, no solicitados ni consentidos.
- Usar, mostrar o compartir imágenes, videos, películas, revistas, gráficos, viñetas, fotografías, mensajes o dibujos de contenido sexualmente explícito o sugestivo no solicitados ni consentidos.
- Difusión de rumores o de información privada de las personas de orden sexual.
- Comentarios, burlas, humillaciones o chistes con doble sentido sexual o que reproduzcan estereotipos o prejuicios estereotipados o prejuicios de género, racistas, capacitistas¹⁶ u homofóbicos, o asociadas al aspecto físico.
- Exclamaciones con alusión a prácticas eróticas y sexuales; ruidos o gestos con connotación sexual.
- Preguntas sobre historias, fantasías o preferencias sexuales o sobre la vida sexual no consentidas.
- Obligar a la realización de actividades que no competen a sus funciones u obligaciones y otras medidas disciplinarias por rechazar proposiciones de carácter sexual.
- Mostrar partes genitales directamente, por videos, mensajes digitales o fotos sin consentimiento.

¹⁶ Discriminación o prejuicio hacia las personas con discapacidad, basado en la creencia de que son inferiores o menos capaces. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU.

- Observar de forma clandestina a 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 del contrato, por parte de la persona denunciante teniendo como contraprestación un favor de contenido sexual.
- Miradas morbosas o gestos sugestivos e incómodos con connotación sexual no consensuado.

6.2 Actos de discriminación

El presente protocolo aplica para todas las acciones y omisiones que constituyan un acto de discriminación prohibido por nuestra legislación nacional o en los tratados internacionales de derechos humanos:

- **Actos de discriminación:** la Corte Constitucional ha definido los actos de discriminación como “la conducta, actitud o trato de que pretende —consciente o inconscientemente— anular, dominar o ignorar a una persona o grupo de personas, con frecuencia apelando a preconcepciones o prejuicios sociales o personales, y que trae como resultado la violación de sus derechos fundamentales”.¹⁷

Con base en esta definición la jurisprudencia ha indicado que el acto discriminatorio contiene los siguientes elementos: “(i) La intención, la consciencia o la inconsciencia de la conducta no incide en la configuración del acto discriminatorio. Éste se entiende realizado independientemente de la voluntad de quien lo realiza; (ii) el acto discriminatorio conlleva una actuación violenta en contra del sujeto receptor de la conducta, ya sea de tipo simbólica, física, psicológica, emocional, económica y demás; (iii) El acto discriminatorio se puede identificar a través de los criterios sospechosos de

¹⁷ Corte Constitucional, Sentencias T-098 de 1994, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; T-131 de 2006, M.P. Alfredo Beltrán Sierra; T-291 de 2016, M.P. Alberto Rojas Ríos, entre otras.

discriminación, los cuales relaciona el artículo 13 constitucional con el sexo, la orientación sexual, la raza, el origen familiar o nacional, la religión, la lengua, la opinión política, entre otros”.¹⁸

El artículo 3 de la Ley 1752 de 2015, que modifica el artículo 134A 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, señala 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”.
- **Discriminación por género:** tratar a una persona de manera desigual o desfavorable por su sexo, identidad de género o expresión de género, lo que incluye el acoso sexual o la negación de oportunidades por ser mujer, hombre o persona no binaria.

¹⁸ Corte Constitucional, Sentencia T-141 de 2017, M.P. María Victoria Calle Correa.

- **Discriminación por raza o etnia:** excluir o menospreciar a una persona por su color de piel, origen étnico o cultural, lo que puede manifestarse en comentarios racistas, trato desigual o negación de oportunidades laborales.
- **Discriminación por orientación sexual:** cualquier conducta que margina o agrede a alguien por su orientación sexual, como limitar sus derechos laborales, hacer comentarios homofóbicos o excluirles de actividades profesionales o sociales.
- **Discriminación por discapacidad:** negar oportunidades y/o negarse a adaptar el entorno de trabajo a personas con discapacidades, así como ridiculizar o hacer comentarios peyorativos hacia ellas.
- **Discriminación por religión:** excluir, acosar o tratar de manera desigual a una persona por sus creencias religiosas o prácticas espirituales, impidiendo su libre ejercicio o expresiones de fe en el ámbito laboral.
- **Discriminación por nacionalidad:** tratar de manera despectiva o negar oportunidades a alguien por su lugar de origen, limitando su acceso a beneficios laborales o manifestando xenofobia.
- **Discriminación por ideología política o filosófica:** marginar, acosar o sancionar a alguien por sus creencias políticas o filosóficas, impidiendo su participación en procesos de decisión o creando un ambiente hostil.
- **Discriminación por edad:** excluir o hacer comentarios despectivos hacia una persona por ser demasiado joven o mayor para ciertos roles, negando oportunidades laborales o de desarrollo profesional.
- **Discriminación por estado civil o situación familiar:** tratar de manera desigual a alguien por estar casado, soltero, o por su

situación familiar, como la viudez, maternidad o paternidad, lo que podría incluir denegación de permisos o beneficios relacionados.

Las anteriores definiciones no son taxativas. Pueden complementarse con el reconocimiento que se haga de otros tipos de discriminación, por vía constitucional, legal, jurisprudencial o del desarrollo de las distintas disciplinas

CAPÍTULO 7. DERECHOS DE LAS PARTES INVOLUCRADAS

7.1 Derecho de las presuntas víctimas

En cumplimiento de las disposiciones legales, las presuntas víctimas de cualquier forma de violencia basada en género, racismo, discriminación, y en particular violencias contra las mujeres según lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1257 de 2008, tendrán derecho a:

- 1.** Recibir atención a través de la activación de las rutas contenidas en este protocolo;
- 2.** Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con sus derechos y las acciones administrativas, disciplinarias y penales, que le asisten durante toda la ruta de atención desde la presentación de la queja;
- 3.** A la confidencialidad y reserva de la información de su caso;
- 4.** Derecho a que la queja presentada no afecte su estabilidad laboral o contractual en la entidad, y a que no se tomen represalias¹⁹ en su contra;
- 5.** El derecho a no ser revictimizada(o) mediante juicios de valor sobre su queja;
- 6.** Recibir orientación jurídica clara y respetuosa sobre sus derechos,

¹⁹ Cfr.rae: respuesta de castigo o venganza por alguna agresión u ofensa

las vías para denunciar y la ruta establecida por este protocolo por parte del GIT de Control Interno Disciplinario.

7. Recibir acompañamiento psicológico a través del GIT de Talento Humano o a través de la ARL.
8. Ser atendida por personas formadas en derechos humanos y enfoque diferencial;
9. Pedir traslado del área de trabajo o lugar de trabajo, o presentar una solicitud para trabajar de manera remota mientras se resuelve la queja, y a que esta sea resuelta dentro del término previsto para este tipo de solicitudes.
10. Solicitar al superior inmediato 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;
11. Todas las demás medidas que sean necesarias para garantizar la protección y garantías de no repetición de los hechos.
12. A dar su consentimiento libre e informado en cada uno de los procedimientos psicosociales y administrativos.
13. A la celeridad y debida diligencia en las acciones que se adelanten por parte de la entidad.
14. A decidir voluntariamente si desea ser confrontada(o) con el(la) presunto(a) agresor(a) en cualquiera de los espacios de atención y en los procedimientos administrativos.

7.2 Derechos del presunto sujeto activo

A la persona o personas contra quienes se formula la queja se les respetarán sus derechos legales y constitucionales, dentro de la

investigación disciplinaria, esto es y sin limitarse a:

1. Conocer la totalidad de los hechos que se presentaron en la queja y las pruebas aportadas hasta el momento.
2. Derecho a la defensa, y en caso de que lo considere necesario a la defensa técnica.
3. Reconocer la responsabilidad total de los hechos que se presentaron en la queja.
4. 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.
5. A solicitar o aportar pruebas y controvertirlas e intervenir en su práctica.
6. Al debido proceso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Constitución Política.
7. Recibir orientación psicológica por parte del Grupo de Talento Humano o a través de la ARL

CAPÍTULO 8. PREVENCIÓN, PROTECCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS VIOLENCIAS Y DISCRIMINACIONES

Las acciones de prevención son una forma de intervención temprana ante posibles manifestaciones de conductas de acoso u hostigamiento sexual o múltiples discriminaciones por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación, cuyo objetivo es minimizar los riesgos que generan las violencias, sensibilizar sobre la importancia de mantener un entorno laboral seguro y garantizar la no repetición de los hechos.

Para ello, la Superintendencia de Transporte por medio del Equipo Técnico de Igualdad y Equidad de Género²⁰ en el marco de sus capacidades y disponibilidad de recursos, desarrollará acciones formativas periódicas a través de jornadas, campañas de sensibilización, entre otras dirigidas a todo el personal que laboran en la entidad sin importar su tipo de vinculación, contratación o interacción y que incluyan como mínimo los siguientes aspectos:

1. Implementar una estrategia para la difusión y conocimiento del protocolo, enfoques diferenciales, principios y definiciones de las diferentes formas de violencias y/o múltiples discriminaciones referidas en este documento.
2. Plantear una estrategia de comunicaciones para dar a conocer la herramienta del violentómetro que visibiliza tanto los tipos de violencias como la gravedad de estos.
3. Promover la difusión y sensibilización a todo el personal que labore o preste servicios en la entidad sobre las leyes, convenios, tratados, acuerdos, normas y estándares, tanto nacionales como internacionales, que garantizan la protección de las mujeres y de otros sectores poblacionales históricamente discriminados.
4. Levantar la línea base e identificar las conductas constitutivas de violencia contra las mujeres, violencia basada en género y/o discriminación por sexo, género, orientación sexual, raza, pertenencia étnica, nacionalidad o discapacidad en el ámbito laboral y contractual de la Superintendencia de Transporte.
5. Desarrollar en el marco de la función preventiva y disciplinaria, actividades pedagógicas que informen y concienticen acerca de las consecuencias disciplinarias derivadas de la comisión de actos de violencia y/o discriminación, conforme a lo establecido en el

²⁰ Resolución 3688 del 11 de abril de 2024

Código General Disciplinario.

6. Publicar en un lugar visible de la entidad, así como en su página web institucional e intranet, la ruta de atención integral contenida en el presente protocolo.
7. Capacitar y sensibilizar en derechos humanos, enfoque diferencial, de género y étnico, a todas las personas que laboren o presten sus servicios a la entidad y con especial énfasis al personal del GIT de Talento Humano, el GIT de Control Interno Disciplinario y el Área de Relacionamento con el Ciudadano de la Superintendencia de Transporte.
8. Promover campañas pedagógicas y de comunicación sobre el reconocimiento social y económico del trabajo de las mujeres.

CAPÍTULO 9. RUTAS DE ATENCIÓN FRENTE A LAS QUEJAS DE ACOSO SEXUAL Y CONDUCTAS DISCRIMINATORIAS

En la Superintendencia de Transporte, se implementará la siguiente ruta de atención para abordar quejas de violencias 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, en el ejercicio de funciones y actividades relacionadas con el servicio público.

9.1 Disposiciones generales para las rutas de atención

El presente protocolo cuenta con 3 rutas de atención:

- Ruta interna para servidores públicos de la entidad, encaminada a la atención de casos ante queja por hechos de violencias basadas en género o discriminación.

- Ruta de atención en caso de que la queja sea presentada en contra de contratistas, pasantes, judicantes, practicantes y judicantes o personal en comisión.
- Ruta de atención externa en caso de que la denuncias sean presentadas contra servidores públicos de la entidad por parte de los ciudadanos.

9.1.1 Ruta interna para la atención de casos ante queja por hechos de violencias basadas en género o discriminación para servidores públicos de la entidad

El trámite de las quejas seguirá el procedimiento establecido por el Código General Disciplinario y demás normas competentes. En toda la ruta prevalecerá el derecho sustancial sobre lo formal, por lo que, las normas procesales deben interpretarse a la luz de los enfoques, principios y derechos de las partes, reconocidos en el presente protocolo, así como los estándares nacionales e internacionales de protección de los derechos de las presuntas víctimas de violencias basadas en género y discriminación.

9.1.1.1 Órgano competente: GIT de Control Interno Disciplinario

Sin perjuicio de la competencia preferente y las atribuciones especiales otorgadas por la ley a la Procuraduría General de la Nación, el GIT de Control Interno Disciplinario de las entidades del nivel ejecutivo estatal tienen la competencia para investigar y resolver faltas disciplinarias relacionadas con quejas e informes sobre violencias basadas en género, y discriminación por motivos de sexo, género, orientación sexual, raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, discapacidad y otras formas de discriminación cometidas por servidores públicos, conforme con lo establecido en el Código General Disciplinario.

En los casos en que el GIT de Control Interno Disciplinario de la entidad no tenga competencia para actuar, deberá remitir la queja o el informe a la entidad competente en los términos de ley, con lo cual pueda continuar la ruta externa establecida para su pronta

atención. El caso deberá registrarse según lo indicado en este protocolo.

Además, la entidad dentro de su programa anual de capacitación buscará garantizar que el GIT de Control Interno Disciplinario cuente con profesionales capacitados en el abordaje de los tipos de violencias y discriminación contemplados en este protocolo.

9.1.1.2 Recepción de la queja

Cualquier persona que haya sido presunta víctima de violencias contra las mujeres y basada en género, o de racismo o discriminación en el ámbito laboral o contractual, conforme con lo previsto en el presente protocolo, puede presentar su queja de manera escrita ante la entidad, a través del correo electrónico establecido para tal fin. El proceso de recepción debe asegurar que las presuntas víctimas no sean revictimizadas, evitando trabas innecesarias, suspensiones del proceso por razones puramente formales, o la repetición de hechos ya registrados de manera oficial ante dicho correo.

9.1.1.3 Determinar la gravedad o levedad de la falta disciplinaria

Al momento de determinar la gravedad o levedad de la falta disciplinaria aplicando los criterios establecidos en el artículo 47 de la Ley 1952 de 2019, se tendrán en cuenta los enfoques contenidos en el presente protocolo en especial, al analizar el criterio de "trascendencia social de la falta o el perjuicio causado" (art. 47, numeral 5, de la Ley 1952 de 2019) se debe tener en cuenta lo establecido en la jurisprudencia de la Corte Constitucional frente a las violencias y discriminación reconocidas en este protocolo.

9.1.1.4 Identificación de los casos

La ruta de atención para los casos de acoso sexual y/o múltiples discriminaciones por razones de sexo, orientación sexual, identidad de género o etnia o por varias a la vez, así como violencias basadas en género, inicia por implementar acciones que permitan que las

diferentes personas vinculadas a la entidad identifiquen los actos que pueden constituir acoso sexual o discriminación.

La identificación de los casos la pueden hacer:

- La persona afectada
- Cualquier otra servidora o servidor público de la entidad, en cumplimiento del deber general establecido en el numeral 25 del artículo 38 del Código General Disciplinario el cual establece: *"Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley."*, en esa medida, las personas vinculadas a la entidad tienen el deber de reconocer y poner en conocimiento de las dependencias internas de la entidad las posible conductas delictivas para el adecuado tratamiento de las mismas.

En este sentido, quienes pueden actuar en la identificación de los casos pueden ser:

- Compañero(as) de trabajo
- Superior jerárquico(a) / jefes directos
- Referentes prevención y protección²¹
- Personas externas – contratistas, personas tercerizadas
- Sindicato

El Equipo Técnico de Igualdad y Equidad de Género con el apoyo del GIT de Comunicaciones, emprenderán campañas de sensibilización que les permitan a las personas identificar estos hechos.

Para la identificación de las posibles conductas que constituyan acoso sexual, se tendrá en cuenta lo establecido en la Directiva Presidencial 03 de 2022 para recoger las definiciones del Protocolo Contra el Acoso Sexual en el ámbito del Trabajo de la Organización

²¹ Equipo Técnico de Igualdad y Equidad de Género, Comité de Convivencia, GIT Talento Humano, GIT de Control Interno Disciplinario

Iberoamericana de Seguridad Social – OISS y que se encuentran relacionadas en el presente protocolo.

9.1.1.5 Mecanismo de monitoreo y seguimiento de resolución de las quejas

El Equipo Técnico de Igualdad y Equidad de Género implementará un mecanismo para registrar el ingreso de quejas, su estado y resolución, asegurando un seguimiento continuo de tipo estadístico que promueva el funcionamiento eficiente del protocolo.

9.1.1.6 Tiempos

En cuanto al trámite de recepción de la queja y el traslado al GIT de Control Interno Disciplinario de la entidad para dar continuidad con el procedimiento estipulado en la norma, se llevará a cabo en un término máximo de tres (3) días hábiles.

9.1.1.7 Medidas de protección

El GIT de Talento Humano, tomará las siguientes medidas de protección para las presuntas víctimas y presuntos victimarios en el marco de sus capacidades y recursos disponibles:

- 1.** Activar la ruta de atención de manera inmediata para la protección de los derechos de la presunta víctima brindando el apoyo y la orientación respectiva.
- 2.** Todas las personas que decidan interponer una queja o una denuncia, se les informará que tienen derecho a recibir orientación psicosocial - por parte del GIT de Talento Humano con apoyo de la ARL.
- 3.** Separar a la presunta víctima de lugares o situaciones de riesgo en el ámbito laboral.
- 4.** Implementar mecanismos que brinden la protección del buen nombre de la presunta víctima.
- 5.** Propender por la orientación jurídica a las presuntas víctimas.

6. Cuando resulte procedente, generar los mecanismos necesarios para asegurar que la presunta víctima y el sujeto activo de la conducta no trabajen en el mismo equipo, dependencia o espacio físico, con el fin de evitar cualquier tipo de confrontación o contacto que pueda dar lugar a actos de revictimización o a la repetición de los hechos;
7. Las demás que sean necesarias para garantizar los derechos de la presunta víctima y la no repetición de los hechos.

Nota: De ninguna manera las medidas de protección pueden desmejorar la situación o condición laboral o contractual de la presunta víctima y presunto victimario; las medidas de protección se deben adoptar en 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 partes de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género o discriminación.

9.1.1.8 Canales de atención al interior de la Superintendencia

La persona que identifique conductas relacionadas al acoso sexual y/o múltiples discriminaciones debido al sexo y/o género en el ámbito de laboral, podrá dirigirse directamente al Comité de Convivencia Laboral de la entidad o utilizar los canales de recepción de casos disponibles, como se describe a continuación:

Para garantizar la máxima protección a las posibles personas afectadas durante todas las actuaciones relacionadas con la prevención, atención y sanción del acoso sexual y/o discriminación la Superintendencia cuenta con el siguiente canal de recepción:

- Correo electrónico:

enlasupernoscuidamos@supertransporte.gov.co

Las presuntas víctimas de acoso sexual y/o múltiples discriminaciones por razón del sexo y/o género pueden activar la ruta poniendo el hecho en conocimiento de la autoridad competente, de manera escrita, a través de los canales mencionados.

Comité de Convivencia Laboral

El Comité de Convivencia Laboral actuará como el canal encargado de recibir y gestionar el trámite inicial a los casos que se presenten.

No obstante, entendiendo que la implementación de la Ley 1257 de 2008 requiere ajustes procedimentales para garantizar los derechos de las presuntas víctimas de violencias basadas en género y evitar su revictimización, en esta etapa de la ruta, el Comité de Convivencia Laboral se limitará a recibir la información y brindar una atención inicial tanto a la persona denunciante como al presunto agresor.

Se establece el siguiente sistema de información confidencial para recopilar las quejas de violencias 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, en el marco de lo establecido en el presente protocolo, para lo cual podrá presentar su queja o denuncia de manera escrita a través del canal de atención dispuesto.

Esta información, contará con el consentimiento informado y, podrá ser usada para caracterizar este tipo de violencias dentro de la entidad, diseñar las estrategias de prevención y evaluar periódicamente la eficacia del presente protocolo y sus rutas de atención para su prevención y eventual erradicación a través de su ejecución por parte del Equipo Técnico de Igualdad y Equidad de Género, sin que con ello se vulnere la reserva y confidencialidad de los casos.

9.1.2 Ruta de atención en caso de que la queja sea en contra de contratistas, pasantes, judicantes, practicantes y judicantes o personal en comisión

De ser procedente, en caso de que la queja presentada sea contra un contratista, pasante, judicante y/o practicante; el GIT de Control Interno Disciplinario, deberá remitir inmediatamente la información a la Procuraduría General de la Nación para que esta entidad inicie la investigación correspondiente, de ser procedente.

9.1.2.1 Medidas de protección

El GIT de Talento Humano gestionará ante la ARL correspondiente, el apoyo necesario en materia de acompañamiento psicológico o emocional, tanto para la presunta víctima como el presunto victimario.

Sin perjuicio del procedimiento establecido en el presente protocolo, las partes involucradas podrán, en todo momento, acudir a las autoridades competentes según corresponda al caso.

9.1.3 Ruta de atención externa en caso de que la denuncias sea contra servidores públicos de la entidad por parte de los ciudadanos

Los ciudadanos, niños, niñas y adolescentes que experimenten violencias contra la mujer y basadas en género y/o violencias sexuales, u otras conductas discriminatorias que provengan de parte de personas vinculadas con la entidad, podrán presentar sus denuncias de manera virtual a través del correo electrónico:

- entretodosnoscuidamos@supertransporte.gov.co

Por lo tanto, una vez recepcionada la queja, se remitirá al GIT de Control Interno Disciplinario quienes seguirán el procedimiento establecido por el Código General Disciplinario y demás normas competentes.

Por otro lado, la entidad por intermedio del Equipo Técnico de Igualdad y Equidad de Género desarrollará campañas de prevención de este tipo

de violencias y discriminaciones, asegurándose de informar ampliamente a todos los ciudadanos, niños, niñas y adolescentes, sobre este protocolo y de capacitar a todo el personal de la Superintendencia.

Es importante tener en cuenta que, este canal de denuncia debe ser ampliamente divulgado en las redes sociales, plataformas digitales y en los espacios físicos de la entidad, con mayor énfasis, en el lugar de atención a los ciudadanos.

9.1.3.1 Canales de atención externos

Los sujetos a quienes aplica el presente protocolo²², pueden presentar las quejas o denuncias de acoso sexual, violencias y discriminaciones acudiendo de manera preferencial por los canales de la ruta interna dispuestos por la Superintendencia de Transporte, y en el marco de esta se podrá remitir por competencia a la ruta de atención externa.

Igualmente podrán presentar las quejas o denuncias ante las diferentes órganos y autoridades externos competentes, tales como: Procuraduría General de la Nación, la Fiscalía General de la Nación, Línea Púrpura Bogotá “Mujeres que escuchan Mujeres”, entre otras.

Entidad / Autoridad	Canales de Atención Ruta de Atención Externa
Procuraduría General de la	auxilio@procuraduria.gov.co Para informar sobre casos de violencia por razones de sexo y género contra mujeres, niñas y adolescentes.

²² Empleados públicos vinculados a la planta de personal permanente o temporal, contratistas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, pasantes, judicantes, practicantes y judicantes y demás personas naturales vinculadas de manera directa o indirecta con la Superintendencia de Transporte

<p>Nación (PGN)²³</p> <p>Conforme con lo dispuesto en el artículo 70 de la ley 1952 de 2019 las conductas constitutivas de acoso sexual y/o discriminación por razón del sexo, están sujetos a ser investigados disciplinariamente por la Procuraduría General de la Nación. La persona puede interponer la denuncia directamente ante esta entidad.</p>	<p>noalatrata@procuraduria.gov.co Si conoce casos o posibles casos de trata de personas.</p> <hr/> <p>intervencionpenalmujeres@procuraduria.gov.co Si son casos que requieran intervención en procesos penales.</p> <hr/> <p>Presencial Centro de Atención al Público (CAP) de la sede central, ubicado en la Carrera 5 # 15-80 de la ciudad de Bogotá. En las procuradurías regionales y provinciales de la PGN https://www.procuraduria.gov.co/Pag-es/directorio-dependencias.aspx</p> <hr/> <p>Telefónica Línea telefónica para recibir quejas por la no atención de las violencias por razones de sexo y género contra niñez y mujeres: 313 499 0611</p>
<p>Fiscalía General de la Nación (FGN)</p> <p>La Fiscalía General de la Nación adelanta las acciones penales, teniendo en cuenta que los tipos</p>	<p>Canales de denuncia FGN: https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/donde-y-como-denunciar/</p>

²³ Infografía rutas de atención a la violencia de género Procuraduría General de la Nación:
<https://www.procuraduria.gov.co/Documents/Octubre%202023/INFOGRAF%C3%8DA%20canales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20derecho%20ni%C3%B1as,%20adolescentes%20y%20mujeres.pdf>

penales del acoso sexual son taxativos.

Defensoría del Pueblo Atención al Ciudadano

La Defensoría del Pueblo, a través de la Delegada para los Derechos de las Mujeres y Asuntos de género, presta acompañamiento a los casos de violencias basadas en género.

www.defensoria.gov.co
Cra 9 No. 16-21
Linea Nacional: 01-8000-914-814, 60
(1) 314-40-00, 60(1) 314-73-00

Secretaría Distrital de la Mujer²⁴

Línea Púrpura Bogotá "Mujeres que escuchan mujeres"

1. Llamando al **018000112137**
2. Escribiendo al **WhatsApp 3007551846**

9.1.4 Deber de denuncia de los servidores públicos

En aquellos casos en que la presunta 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 en cumplimiento de uno de los deberes de todo servidor público de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 25, artículo 38 de la Ley 1952 de 2019.

9.1.5 Deberes de los superiores

Todas las personas que ostenten una posición de superioridad jerárquica, especialmente los servidores en cargos de dirección, los supervisores de

²⁴ Línea Púrpura Distrital <https://www.sdmuje.gov.co/nuestros-servicios/servicios-para-las-mujeres/linea-purpura>

contratos o servidores 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 o los diferentes tipos de discriminación prohibidos por la Ley. Los correos, chats o cualquier otra comunicación escrita o verbal constituirán prueba de este conocimiento de conformidad con la Ley.

Además, deben procurar por no propiciar espacios o situaciones de riesgo o revictimización en las que la presunta víctima sea obligada a interactuar con el agresor, de promover espacios para la transformación cultural dentro de la entidad, y de focalizar acciones encaminadas a la prevención.

9.1.6 Requisitos mínimos contenidos en la denuncia

La queja o denuncia de acoso sexual, otros tipos de violencias y/o discriminación prohibida por la Ley deberá contener como mínimo:

- Nombres apellidos completos y número de identificación de quien denuncia.
- Nombres y apellidos completos del presunto autor de los hechos, área de trabajo y cargo, actividad que desempeña, contratista, pasante, judicante, otro.
- Especificación de si hay existencia de una relación laboral frente al presunto agresor.
- Fecha de ocurrencia de los hechos.
- Descripción de las conductas de las que fue o está siendo objeto y aportar elementos o material probatorio, en caso de que existieran, pero sin que esté obligada a revelar aspectos de su intimidad o que no considere relevantes en la comisión del hecho.

Nota: todas las quejas y denuncias de acoso sexual, violencias y discriminaciones objeto del presente protocolo serán recibidas a través del correo electrónico indicado en el numeral 9.1.3 Ruta de atención externa en caso de que la denuncia sea contra servidores públicos de la entidad por parte de los ciudadanos, creado exclusivamente para estas denuncias, el cual estará a cargo del Comité de Convivencia Laboral, asegurando con ello el tratamiento de los datos personales, el derecho a

la privacidad e intimidad de las personas, la confidencialidad y reserva de la información de acuerdo con la normatividad Leyes 1437 de 2011, 1581 de 2012, 1712 de 2014 y demás disposiciones que resulten aplicables.

9.1.7 Medidas administrativas para la no repetición

La entidad deberá adoptar lineamientos tendientes a prevenir, atender y proteger la comisión de conductas de violencias contra las mujeres y basadas en género o cualquier tipo de discriminación por parte de los contratistas, pasante, judicante y/o practicante.

CAPÍTULO 10. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El Equipo Técnico de Igualdad y Equidad de Género debe establecer un mecanismo de seguimiento en el que puedan dar razón del estado de trámite de resolución en el que se encuentren las quejas desde lo estadístico: número de quejas recibidas, tipo de violencias, número de quejas trasladadas a otra autoridad y cuántas se han resuelto.

El Equipo Técnico de Igualdad y Equidad de Género de la entidad analizará las rutas de atención tanto internas como externas, como mínimo, dos (2) veces al año. Para ello, aplicará encuestas a las personas sujetas al presente protocolo, con el propósito de medir la efectividad y satisfacción respecto a dichas rutas. Además, se desarrollarán indicadores que permitan fijar metas de cumplimiento y monitorear los avances alcanzados.

- **Control:** designar a un funcionario/a y/o contratista para ejercer la gestión de cumplimiento durante la ejecución de las actividades descritas en el protocolo.
- **Seguimiento:** designar a un funcionario/a y/o contratista para ejercer la gestión de estar validando cambios en normativa o el diseño de nuevos controles a aplicar.

Estas 2 actividades podrán ser desempeñadas por la misma persona.

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
001		Se crea el protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia y/o discriminación.

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Aprobación del documento	
Etapa	Nombres y cargo
Elaboró:	Kathleene Korina Moreno Guerrero – Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación <i>KMM</i>
Aprobó:	Martha Patricia Aguilar Copete – Secretaria General encargada <i>MPA</i> Martha Patricia Aguilar Copete – Jefe Oficina Asesora de Planeación <i>MPA</i> Luis Gabriel Serna Gámez – Jefe Oficina Asesora Jurídica <i>LGS</i> María Alejandra Losada Camacho – Coordinadora GIT de Control Interno Disciplinario <i>MAL</i> Luisa Viviana Acosta Ortiz – Coordinadora GIT de Talento Humano <i>LVA</i> Harol Stevens García León – Presidente Comité de Convivencia Laboral <i>HSL</i>