



**Personería
de Medellín**

Por tus derechos, más cerca

Rutas

Víctimas

Niños, Niñas y Adolescentes

Persona Mayor

Población Indígena

Habitante de la Calle

Salud

Líderes Sociales

Género y Diversidad Sexual

Derecho del Consumidor

Bullying

Conciliaciones

Deportes

Situación Militar

Turistas

**PASO A PASO
PARA LA
ACTIVACIÓN
DE RUTAS
QUE REESTABLECEN
LOS DERECHOS
VULNERADOS**



@personeriamed



PersoneriaDeMedellinDDHH



@personeriamed



@Personería de Medellín TV

Introducción

Desde la Personería de Medellín trabajamos continuamente por la guarda y promoción de tus derechos y los de tu entorno. A través de esta cartilla te hacemos entrega de una herramienta muy valiosa; tienes en tus manos información para que actúes de forma oportuna cuando sientas que se te ha vulnerado algún derecho o cuando sepas de alguien en condición de vulnerabilidad.

Sabrás cómo actuar cuando un Niño, Niña o Adolescente sea víctima de violencia intrafamiliar, sexual, o bullying; también conocerás el paso a paso para garantizar la protección de los derechos de grupos poblaciones vulnerables como las personas mayores, los habitantes de calle, la población indígena, las mujeres, la población LGTBI, las víctimas del conflicto y los líderes sociales. Haz correcto uso de la ruta por la garantía de tu derecho fundamental a la salud, tu derecho como consumidor, y conoce cómo se garantiza la no vulneración a los derechos de los turistas que visitan nuestra ciudad.

Te invitamos a que formes parte activa del ejercicio de control y participación ciudadana, generando alertas oportunas ante la Personería de Medellín y fomentando siempre la conciliación y la sana convivencia en todos los espacios de ciudad.

Bienvenido, conozcamos juntos las rutas para garantizar los Derechos Humanos...

*Diseño y diagramación:
Oficina Asesora de Comunicaciones

Índice

Víctimas y Posacuerdo

● Víctimas	1
------------------	---

Grupos Poblacionales

● Niños, Niñas y Adolescentes, Violencia Sexual	2
● Niños, Niñas y Adolescentes, Violencia Intrafamiliar	3
● Persona Mayor	4
● Población Indígena	5
● Habitante de la Calle	6

Salud	7
-------------	---

Vida e Integridad Personal

● Amezana a Líderes Sociales	9
------------------------------------	---

Género y Diversidad Sexual

● Violencia de Género	10
● LGTBI	11

Unidad para la Protección del Interés Público -UPIP-

● Derecho del Consumidor	13
● Bullying	15

Conciliaciones	16
----------------------	----

Convivencia

● Deportes	18
● Situación Militar	19

Turistas	20
----------------	----

Víctimas y Posacuerdo

Víctimas



Si uno de los siguientes hechos es tu caso, eres víctima del conflicto y puedes restablecer tus Derechos

Homicidio, masacre, desplazamiento forzado, desaparición forzada, amenaza, acto terrorista, atentado, enfrentamiento - hostigamiento, abandono o despojo forzado de tierras, minas antipersonal, munición sin explotar, delitos contra la libertad e integridad sexual, secuestro, vinculación de Niños, Niñas y Adolescentes a actividades relacionadas con grupos armados, tortura, lesiones personales o psicológicas.



1. Acude a:



Personería de Medellín

- **Sede Principal**, Carrera 53A #42-101.
- **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- 24/7** Carrera 52 #71-84.
- **Teléfono: 3849999**

2. Cuéntanos



Tu caso y comprueba con documentos los hechos victimizantes.

3. Procedemos a restablecimiento de derechos



La declaración será valorada por la Unidad para las Víctimas (este proceso puede tardar 60 días hábiles). Te brindaremos asesoría de acuerdo al caso y se activarán posibles rutas.

4. Otros mecanismos de atención



- **Defensoría del Pueblo** - Cra. 49 Junín #49 - 24, Medellín -Teléfono: 5114381
- **Procuraduría Regional** - Carrera 56 A No. 49 A - 30 - Teléfono: 6040294

Grupos Poblacionales

Niños, Niñas y Adolescentes -NNA-

¿Qué hacer ante un caso de violencia sexual contra Niño, Niña o Adolescente?



1. Acude a:



Personería de Medellín

- **Sede Principal,**
Carrera 53A #42-101.
- **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- 24/7**
Carrera 52 #71-84.
- **Teléfono: 3849999**

2. Cuéntanos



Los hechos de los cuales eres testigo

3. Procedemos a restablecimiento de derechos



Desde nuestra entidad, procederemos a realizar el restablecimiento de derechos y acompañaremos el proceso para garantizar que esto deje de suceder.

4. Otros mecanismos de atención



- Línea 123 social
- Línea gratuita de prevención del abuso sexual de Niños, Niñas o Adolescentes del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF- 018000112440
- Unidad de niñez de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín. Teléfono: 4415812



Grupos Poblacionales

Niños, Niñas y Adolescentes -NNA-

¿Eres testigo de un caso de violencia intrafamiliar con Niño, Niña o Adolescente?



1. Acude a:



2. Cuéntanos



3. Procedemos a restablecimiento de derechos



4. Otros mecanismos de atención



- Línea 123 social
- Unidad de niñez de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín. Teléfono: 4415812



Personería de Medellín

- **Sede Principal,**
Carrera 53A #42-101.
- **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- 24/7**
Carrera 52 #71-84.
- **Teléfono: 3849999**

Los hechos de los cuales eres testigo

Mediante:

- Derecho de petición o Acción de Tutela a la Unidad de Niñez de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos.
- Acompañaremos el proceso para garantizar que esto deje de suceder.



Grupos Poblacionales

Persona Mayor



¿Eres testigo de un acto de abandono o violencia contra un adulto mayor?

1. Acude a:



2. Cuéntanos



3. Procedemos a remitir tu caso



4. Otros mecanismos de atención



• Si el caso es de abandono, puedes denunciarlo en la **línea 123 social**.

• Si el caso es de violencia contra el adulto mayor, puedes denunciarlo en la **línea 123 Policía**.



Personería de Medellín

- **Sede Principal**, Carrera 53A #42-101.
- **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- 24/7** Carrera 52 #71-84.
- **Teléfono: 3849999**

Los hechos de los cuales fuiste testigo y nosotros procederemos a realizar una verificación, para garantizar la no vulneración de derechos del adulto mayor.

Si efectivamente hay abandono o violencia contra el adulto mayor, desde la Personería de Medellín remitiremos el caso a la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín, quienes se encargaran de restablecer sus derechos y evitar que esto siga sucediendo.

Grupos Poblacionales

Pueblos Indígenas

¿Eres testigo de alguna vulneración de derechos a un miembro de la población indígena?



1. Acude:



2. También puedes acudir a:



3. Procedemos a restablecimiento de derechos



4. Otros mecanismos de atención



Ministerio Público

- Procuraduría Regional - Carrera 56 A No. 49 A - 30 - Teléfono: 6040294
- Defensoría del Pueblo - Cra. 49 Junín #49 - 24, Medellín - Teléfono: 5114381

Autoridades Municipales

- Dirección de Etnias de la Alcaldía de Medellín. Teléfonos: 383 6957
383 2866



De acuerdo al Cabildo correspondiente, a una de las tres autoridades indígenas que existen en Medellín:

1. Chibcariwak
2. Ingas
3. Quillacingas - Pastos

Ellos procederán en temas de salud, educación, Derechos Humanos o jurisdicción indígena.

Personería de Medellín

- **Sede Principal,**
Carrera 53A #42-101.
- **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- 24/7**
Carrera 52 #71-84.
- **Teléfono: 3849999**

Después de escuchar tu declaración respecto a los acontecidos, te ayudamos a remitir tu caso y acompañaremos el proceso para garantizar que esto deje de suceder.

Grupos poblacionales

Habitante de la calle



¿Eres testigo de una vulneración de derechos a un habitante de la calle?



1. Acude a:



Personería de Medellín

- **Sede Principal,**
Carrera 53A #42-101.
- **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- 24/7**
Carrera 52 #71-24.
- **Teléfono: 3849999**

2. Cuéntanos



El hecho del cual fuiste testigo, aporta datos como dirección o lugar de los hechos.

3. Procedemos a restablecimiento de derechos



Además, acompañaremos el proceso para garantizar que esto deje de suceder.

4. Otros mecanismos de atención



- Línea 123 Social para activar ruta con la Secretaría de Inclusión Social.

***Cuando veas un habitante de la calle, no lo mires extraño, no es un delincuente, recuerda que también es un ser humano y al igual que tú, tiene derechos.**

No le des limosna. La oferta institucional tiene la capacidad para brindar atención integral a estas personas, si ellas no hacen uso de estas, es porque no es su voluntad.

Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud

Derecho Fundamental a la Salud



¿Cuándo me vulneran mi Derecho Fundamental a la Salud?



- Cuando no atienden una urgencia en cualquier centro médico, porque argumentan no tener convenio con la EPS que tengo, o porque no tengo afiliación a ninguna EPS.
- Cuando niegan cita con médicos especialistas, aún con la orden del médico tratante.
- Cuando niegan un tratamiento ordenado por el médico tratante.

¿Qué hacer cuando se le vulnera el Derecho Fundamental a la Salud?



Cuando es urgencia:



1. Si no te quieren hacer triage o valoración.

2. Si es triage 1 o 2 y se niegan a atenderte por no tener convenio con la EPS a la que estas afiliado.

3. Si de la atención a la urgencia se deriva una hospitalización y no te la quieren garantizar.



Llama a la Personería de Medellín 24/7 al 3849999 ext 304 y solicita una reacción inmediata al centro de salud en el que te encuentras.

Cuando te niegan las citas, tratamientos, cirugías, procedimientos ya ordenados por el médico tratante:



1. Acude a:



- **Personería de Medellín, Sede Principal.** Carrera 53A #42-101.
- **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- 24/7.** Carrera 52 #71-84.
Teléfono: 3849999
- **Casas de Gobierno de los cinco Corregimientos:**
Altavista, Palmitas, Santa Elena, San Cristóbal y San Antonio de Prado.
- **También estamos ubicados en:**
Casa de Justicia Robledo, Casa de Justicia 20 de Julio, Casa de Justicia Santo Domingo y Casa de Justicia Santa Cruz.

2. Cuéntanos



Tu caso de vulneración al Derecho Fundamental a la Salud y solicita asesoría o elaboración de algún mecanismo de reclamación (Acción de Tutela, Petición, Incidente de Desacato).

3. Otros mecanismos de atención



- Puedes llamar al 3849999 y solicitar una asesoría.
- Escríbenos tu caso a través de nuestras redes sociales para asesorarte o por el e-mail: Info@personeriamedellin.gov.co
- Realiza una acción de Tutela de Salud en Línea, este es un mecanismo de reclamación de garantía a tus derechos fundamentales, a través de la página web www.personeriamedellin.gov.co, puedes elaborarla tú mismo, de esa manera ahorrarás tiempo evitando largas filas.

Amenaza a Líderes Sociales o Defensores de Derechos Humanos



¿Eres un líder social o defensor de los Derechos Humanos y fuiste víctima de amenaza a causa de tu labor?



1. Acude a:



Personería de Medellín

- **Sede Principal,**
Carrera 53A #42-101.
- **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- 24/7**
Carrera 52 #71-84.
- **Teléfono: 3849999**

2. Cuéntanos



Tu caso y rinde declaración bajo juramento sobre los hechos victimizantes.

3. Procedemos a restablecimiento de derechos



- Recibe acompañamiento de nuestra parte para realizar denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación.
- Con la ayuda de uno de nuestros abogados, diligencia el formulario de solicitud de estudio de nivel de riesgo, exigido por la Unidad Nacional de Protección (UNP).
- Tu caso será remitido a la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín según el Decreto 2252 de 2017.
- Si la Alcaldía de Medellín no cuenta con albergue disponible, el caso derivará en la Gobernación de Antioquia.
- Desde la Personería, oficiamos a la Procuraduría General de la Nación, solicitando seguimiento al proceso penal en la Fiscalía, como Ministerio Público.
- Recibirás ayuda y acompañamiento psicosocial y haremos seguimiento a cada uno de los casos desde la línea de investigación de Vida e Integridad.

Violencia de Género



Si sufres algún tipo de violencia...



Puede ser: sociopolítica, psicológica, económica, sexual, física o verbal.

1. Acude a:



Personería de Medellín

- **Sede Principal,**
Carrera 53A #42-101.
- **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- 24/7**
Carrera 52 #71-84.
- **Teléfono: 3849999**

2. Cuéntanos



Los hechos por los cuales fuiste violentada.

Podrás recibir:

- Asesoría
- Ayuda
- Pedagogía
- Atención

3. Procedemos a restablecimiento de derechos



Mediante:

- Derecho de petición
- Acción de tutela
- Acompañamiento y seguimiento a tu caso

4. Otros mecanismos de atención



- Línea 123 Mujer
- Comisaría de Familia (Violencia Intrafamiliar). Encuentre el teléfono y la dirección de la Comisaría de Familia más cercana, en el siguiente enlace: goo.gl/CzKRSZ
- Fiscalía (Violencia Intrafamiliar, lesiones personales, delito sexual)
Cra. 64c #67-300 - Teléfono: 4446677

Género y Diversidad Sexual

LGTBI

(Lesbianas, Gays, Travestis, Bisexuales, Intersexuales)

¿Qué hacer ante un caso de vulneración de derechos en contra de una persona perteneciente a la población LGBTI?

1. Acude a:

Si perteneces a la población LGBTI, una de las siguientes puede ser tu situación:



1. Si eres víctima de un acto de discriminación que afecte tu integridad personal:

2. Si eres víctima de un caso de violencia de género:

3. Si eres víctima de un caso abusivo o discriminatorio por parte de la fuerza pública:



Personería de Medellín

- **Sede Principal,**
Carrera 53A #42-101.
- **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- 24/7**
Carrera 52 #71-84.
- **Teléfono: 3849999**

Cuéntanos los hechos, nosotros te orientaremos según tu caso.

Dirígete a la Unidad de Reacción Inmediata (URI), ubicada en el Bunker de la Fiscalía General de la Nación (Cra. 64c # 67 – 300) y presenta tu declaración de los hechos a manera de denuncia.
Teléfono: 4446677

Dirígete al Centro de Atención Integral a las Víctimas de Abuso Sexual (CAIVAS), ubicado en la Car. 44ª #31-156 y presenta tu denuncia.
Teléfono: 3852600

Acércate a la Personería de Medellín y realiza tu queja, nosotros la remitiremos a la oficina de Control Disciplinario de la Policía Nacional y a la Procuraduría General de la Nación.

3. Si eres víctima de un acto discriminatorio en entornos educativos o laborales:



Puedes dirigirte a la Personería de Medellín y entregar tu declaración. Nosotros, tramitaremos tu queja, ante la Secretaría de Educación municipal o la entidad correspondiente.

4. Si requieres de acompañamiento psicológico y asesorías jurídicas con enfoque de orientaciones sexuales y género:



Dirígete al Centro para la Diversidad Sexual e Identidades de Género de la Alcaldía de Medellín (Carrera 48 # 57-21) Teléfono: 3855555 ext. 8479



Derecho del Consumidor



Cuando tus derechos como
consumidor han sido vulnerados: >>>



- Puede ser por:
- Incumplimiento en la entrega de un producto o baja calidad en el mismo.
 - Falta de protección contra daños nocivos causados por un producto.
 - Información falsa.
 - Publicidad engañosa.

1. Acude a:



La **Personería de Medellín, Sede Principal**. Carrera 53A #42-101. El Área de Atención al Público te recibirá tu solicitud de Protección Derechos del Consumidor en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Teléfono: 3849999

2. Cuéntanos



Tu caso, nuestro abogado encargado, revisará la documentación para proceder: garantía y/o factura y datos personales.

3. Procedemos a restablecimiento de derechos



Elaborando **documento de solicitud de Protección Derecho del Consumidor**, la cual deberá ir firmada por ti. El usuario se encargará de llevar la solicitud al proveedor. (El proveedor tiene 15 días aproximadamente para responder).

4. En caso de no lograr acuerdo



La Personería de Medellín ofrece servicio **GRATUITO** de Conciliación. Si no hay Conciliación, la Personería enviará el proceso a la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. Otros mecanismos de atención



**RUTA 1 - Superintendencia de Industria y Comercio
Edificio Bancoquia - Carrera 49 # 53-19 Piso 3
Solo atención personal**

Se recomienda presentar los documentos:

1. Certificado de existencia y representación legal
2. Factura y/o garantía
3. Copia de cédula
4. Dirección del domicilio
5. Narración completa de los hechos

*Se puede hacer de manera directa ingresando a la página: www.sic.gov.co/



Bullying o acoso escolar

Si eres víctima o testigo de un caso de bullying o acoso escolar:



1. Acude a:



2. Cuéntanos



3. Otros mecanismos de atención



En caso de que este conflicto se convierta en un delito (extorsión, acoso sexual, lesiones personales, amenazas, entre otros.) la institución educativa deberá remitirlo a la autoridad competente.

- Urgencias de los hospitales para atención en salud.
- Fiscalía General de la Nación
Cra. 64c #67-300 - Teléfono: 4446677
- Comisaría de Familia. Encuentre el teléfono y la dirección de la más cercana, en el enlace: goo.gl/CzKRSZ
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF -
Calle 45 # 79 - 141 - Teléfono: 409 34 40



Al Comité de Convivencia Escolar de la institución educativa correspondiente, en cabeza del rector como presidente. Informa el caso explicando los hechos y si hay testigos presenciales. El Comité deberá tomar las medidas necesarias según Manual de Convivencia.

Si la institución educativa no da respuesta efectiva en la atención del caso, puedes dirigirte a la Unidad para la Protección del Interés Público - UPIP- de la **Personería de Medellín, Sede Principal, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.** Carrera 53A #42-101, desde allí haremos el seguimiento respectivo.

*** El Bullying o Cyberbullying es parte de un conflicto que mal manejado se puede convertir en un DELITO.**



Centro de Conciliaciones

¿Cómo puedes conciliar?

Si vas a solicitar una Conciliación en derecho civil, comercial o familia.



1. Acude a:



La Personería de Medellín, Sede Principal, ubicada en la Carrera 53A #42-101.

Entrega los documentos en la taquilla de Correspondencia de lunes a viernes de 7:30 de la mañana a 12:00 del mediodía.
*Hasta agotar diariamente los cupos disponibles.

Teléfono: 3849999

2. Cuéntanos



Cuál es tu caso, la Entidad revisa los requisitos y recepciona los documentos para radicar completos y foliados con numeración consecutiva, incluyendo original y anexos.

3. Procedemos a programación de audiencia conciliatoria



La Personería cuenta con 4 salas de audiencia en las que se realizan 16 audiencias diarias.



***En materia laboral o administrativo,
no somos competentes**

¿Cuáles documentos necesitas para conciliar?

Si vas a solicitar una conciliación debes radicar en la taquilla de Correspondencia de la Personería de Medellín los siguientes documentos:

Solicitante



- Nombre
- Dirección
- Teléfono - celular
- Fotocopia de la cédula del solicitante
- Cuenta de servicios públicos actualizados (estratos 1,2 y 3)
- Sisbén
- Dirección, teléfono del representante (abogado)

Convocados



- Nombre
- Dirección
- Teléfono - celular
- Cámara de Comercio actualizada
- Certificados de las aseguradoras

*En caso de ser menores de edad: Registro Civil

**Documentos debidamente foliados. Sin enmendaduras, con gancho plástico

***Conciliación que no cumpla con estos requisitos no se recibe

Convivencia

Si eres hincha y vulneran tus derechos



¿Fuiste víctima de alguna vulneración de derechos en el Estadio Atanasio Girardot?



Puede ser:

- Abuso de autoridad
- Prohibición de ingreso sin justa causa
- Agresión por parte de otro hincha



1. Acude a:



Algún funcionario de la **Personería de Medellín** que se encuentre en el Estadio y manifiéstale tu situación.

2. Cuéntanos



Tu caso de manera inmediata en el lugar de los hechos (Estadio o alrededores) o dirígete a la **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH-**. Carrera 52 #71-84, allí podrás dar declaración de lo sucedido.

3. Procedemos a remitir tu caso



Tu queja será remitida a la entidad competente:

- Fiscalía General de la Nación.
- Procuraduría General de la Nación
- Control Disciplinario de la Policía Nacional.



¡Nunca debes tomar justicia por tus manos!

Situación Militar



¿Eres testigo de una batida militar o algún conocido resultó inmerso en una de ellas?

1. Acude a:



Personería de Medellín

- **Sede Principal,**
Carrera 53A #42-101.
- **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- 24/7**
Carrera 52 #71-84.
- **Teléfono: 3849999**

2. Cuéntanos



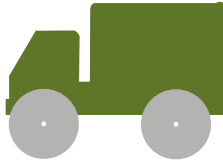
Los hechos ocurridos.

*Si la Persona ya fue incorporada al ejército, algún familiar debe traer tus documentos a la Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- de la Personería de Medellín, declarar el caso y proceder con acción de tutela para solicitar la desincorporación inmediata.

3. Procedemos a restablecimiento de derechos



Realizaremos una verificación inmediata e impediremos que se le vulneren los derechos.



Importante: Dialoga con tu familia sobre la decisión de prestar o no prestar servicio militar.

Turistas

Si estás de viaje en la ciudad de Medellín y presentas pérdida de documentos o hurto, desaparición o fallecimiento de un compañero de viaje, problemas con tiquetes aéreos, enfermedad, eres víctima de abuso sexual, tienes algún tipo de queja o reclamación en trámites de documentos o permisos ante consulados y cancillería



1. Acude a:



Personería de Medellín

- **Sede Principal,**
Carrera 53A #42-101.
- **Unidad Permanente para los Derechos Humanos -UPDH- 24/7**
Carrera 52 #71-84.
- **Teléfono: 3849999**

2. Cuéntanos



Cómo ocurrieron los hechos y nosotros procederemos a acompañarte en el proceso para garantizarte el cumplimiento de la solicitud realizada y la no vulneración de Derechos como turista.

3. Procedemos a restablecimiento de derechos



Te acompañamos en el proceso de instaurar denuncias en Fiscalía, derechos de petición o remisión de casos a Cancillería o Consulados, buscamos que haya garantías en atención en salud u otro tipo de requerimientos para que tus derechos sean reestablecidos oportunamente.





Personería de Medellín

Por tus derechos, más cerca

Sede Central Personería de Medellín

Carrera 53A N° 42 -101

Centro Cultural Plaza de la Libertad.

Unidad Permanente para los Derechos Humanos

Carrera 52 N° 71 - 84. Frente al Parque de los Deseos.

Casa de Gobierno de los Corregimientos:

Altavista, Palmitas, Santa Elena, San Cristóbal y
San Antonio de Prado.

También estamos ubicados en:

Casa de Justicia Robledo, Casa de Justicia 20 de Julio, Casa
de Justicia Santo Domingo y Casa de Justicia Santa Cruz.

Conmutador (4) 384 99 99

www.personeriamedellin.gov.co



@personeriamed



PersoneriaDeMedellinDDHH



@personeriamed



@Personería de Medellín TV