



Guía para la ATENCIÓN INCLUSIVA de las MUJERES RURALES en la subregión de Urabá

*Soy imagen mujer
soy tierra, soy yo
capaz de aromar el mundo.
Vuelo ligera
como águila que absorbe tiempos.
María Teresa Casas, Cali*

**Responsables de Asamblea de
Cooperación por la Paz**
Responsable del proyecto
Alejandro Quiñoa Casteleiro

Responsable del proyecto
por ACPP Navarra
Marta Bellofatto

**Responsables de la Fundación
Forjando Futuros**
Director de la Fundación
Gerardo Vega Medina

Coordinación general
Nora Isabel Saldarriaga Flórez

Coordinación de campo
Alexandra Martínez Ramírez

Investigación y equipo de campo
Natalia Bocanumenth Echeverri
Melissa Villegas Franco

Ilustración y diseño
Lorena Correa Correa

ISBN: xxxxxxxxx

Medellín, agosto de 2022



Guía para la ATENCIÓN INCLUSIVA
de las MUJERES RURALES
en la subregión de Urabá

Proyecto “Construyendo paz
territorial en el Urabá antioqueño”

2022

Índice



Presentación Pág. 5

Mujer rural Pág. 6

Momentos de la atención Pág. 8

Momento 1:
Alistamiento Pág. 9

Momento 2:
Acogida Pág. 17

Momento 3:
Recepción del caso Pág. 24

Momento 4:
Competencia y asesoramiento Pág. 26

Momento 5:
Activación de ruta Pág. 28

Momento 6:
Materialización de la atención inclusiva Pág. 29

Anexo Pág. 30

Presentación

La presente guía fue elaborada en el marco del proyecto “**Construyendo paz territorial en el Urabá antioqueño, Colombia**”, ejecutado por la Fundación Forjando Futuros y la Asamblea de Cooperación por la Paz-ACPP con la financiación del Gobierno de Navarra.

Para el diseño de esta guía se partió del programa de formación y el protocolo de atención hechos por el Ministerio de Justicia y del Derecho y Eurososial¹ y de los diagnósticos y planes de mejoramiento realizados con los municipios de Riosucio, Carepa, Turbo, Chigorodó y Apartadó.

El objetivo es servir de material de consulta permanente y facilitar el aprendizaje autogestionado por parte de servidoras y servidores para la incorporación del enfoque de derechos, de género e interseccional según la realidad territorial de las entidades y los requerimientos de atención por parte de las mujeres rurales de cada región.

El documento contiene momentos y parámetros básicos, a tener en cuenta, para garantizar la atención inclusiva de las mujeres rurales.

También, se ponen a disposición algunas sugerencias de rutas, formatos y matrices en la **Caja de Herramientas** anexa que pueden facilitar los procesos al interior de cada entidad y permiten contar con materiales de apoyo para la gestión, divulgación, y evaluación.

Esperamos que esta guía sea un documento de trabajo que pueda ser compartido al interior de las entidades y ser tenido en cuenta en la atención, con el fin de aportar a la garantía de derechos de las mujeres rurales en la subregión del Urabá.

1 *Programa Formativo Transversal para la Institucionalidad sobre Mujer Rural y Protocolo de atención a mujeres rurales para el acceso a la justicia y a la tierra, 2019.*



MUJER RURAL

¿QUIÉNES SON LAS MUJERES RURALES?

Las mujeres rurales representan el 48,2% de la población rural del país. Del total de mujeres colombianas (26.137.267), **el 22,3% son mujeres rurales (5.851.880)**.

Los departamentos con alta permanencia de mujeres rurales son: Antioquia (662.614), Cauca (473.259), Nariño (456.771), Córdoba (431.152) y Cundinamarca (403.480). Además, aunque la mayoría de las mujeres rurales manifiestan no ser pertenecientes a pueblos étnicos (79,7%), el 12,13% son mujeres rurales indígenas y el 8,11% son mujeres rurales de las comunidades negras, raizales y palenqueras².

2 La Unidad de Planificación Rural y Agropecuaria (UPRA) del Ministerio de Agricultura cuenta con un tablero de control con información sobre las mujeres rurales que puede ser consultado en el siguiente link: <https://experience.arcgis.com/experience/f63f655e2a534213848432434325f852/page/Mujer-Rural-Characterizaci%C3%B3n-Socio/?views=Demograf%C3%ADa----%2CBienestar-Econ%C3%B3mico>.



Las mujeres rurales cumplen un rol fundamental para la lucha contra el hambre y la pobreza extrema. Representan cerca de la mitad de la fuerza laboral del campo, adelantan labores agrícolas y pecuarias, trabajan en el cuidado de sus familias y ayudan a garantizar la seguridad alimentaria de sus comunidades. Son una población fundamental para el cumplimiento del segundo Objetivo de Desarrollo Sostenible (Hambre Cero). Sin embargo, viven grandes desigualdades en relación con los hombres frente a la propiedad de la tierra y el ganado y el acceso a créditos, apoyo técnico, insumos y cadenas productivas³. También enfrentan barreras para el acceso a educación y su participación en espacios de decisión y poder en la organización comunitaria es menor que la de los hombres.

¿POR QUÉ ES NECESARIO UN ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LA ATENCIÓN A MUJERES RURALES?

El enfoque diferencial nos permite reconocer las condiciones especiales de vulnerabilidad en las que se encuentran algunas personas las cuales les impide gozar efectivamente de sus derechos. También es una guía para la acción que nos permite que, al brindar un servicio público, tomemos las acciones necesarias para transformar esta situación.

Las mujeres rurales pueden vivir distintos tipos de exclusión por ser campesinas, indígenas, afro, estar en condición de discapacidad, ser parte de la población LBTIQ+, vivir en situación de pobreza extrema, entre otros. Es deber de las entidades públicas reconocer estas situaciones y diseñar mecanismos para superarlas, partiendo de un enfoque interseccional que sepa reconocer las distintas vulnerabilidades que encontramos en una misma persona o población y diseñando rutas de acción que solucionen sus problemáticas.

³ ONU, Día Internacional de la Mujer rural. Disponible en: <https://www.un.org/es/observances/rural-women-day>.



El 15 de octubre de cada año se conmemora el Día Internacional de las Mujeres Rurales con el fin de promover políticas públicas que reconozcan su labor y el mejoramiento de sus condiciones de vida.





MOMENTOS DE LA ATENCIÓN



Para que logremos garantizar una atención diferenciada e integral a las mujeres rurales, a continuación, se detallan las diferentes etapas que debemos contemplar y los aspectos que debemos tener en cuenta en cada una, para transversalizar los enfoques diferenciales y aportar desde nuestras dependencias a un mejor acceso a derechos y a reducir condiciones de inequidad.



MOMENTO 1: ALISTAMIENTO

El primer paso es verificar que en nuestra entidad contemos con las condiciones necesarias para garantizar una atención de calidad a las mujeres rurales. Debemos hacer un **autodiagnóstico** de nuestras capacidades para la atención que nos permita identificar aspectos a mejorar, fortalecer y/o potencializar.



El eje central de este ejercicio debe ser identificar y eliminar las barreras en la atención para garantizar los derechos de las mujeres rurales.

DEBEMOS REVISAR QUE CONTEMOS CON:



ESPACIOS FÍSICOS ACCESIBLES Y CON ENFOQUE DE GÉNERO: debemos contar con una infraestructura en la que la mujer rural se sienta segura, acogida y cómoda. Debe ser accesible (eliminar obstáculos para mujeres en



condición de discapacidad o brinden facilidades cuando llevan bebés en brazos) y garantizar la privacidad de la mujer rural para que pueda relatar segura los hechos (salas de espera acogedoras, espacios en donde no tenga que estar en contacto con su agresor, etc.). Si la mujer rural asiste con sus hijos e hijas, debe disponerse de un espacio que les permita amamantar a su bebé de manera tranquila, acceder a servicios sanitarios idóneos (por ejemplo, con zona adecuada para cambio de pañal), así como a zonas seguras y con ofertas que permitan el cuidado de niños y niñas para que al tiempo la mujer pueda realizar su solicitud o reclamación.



TALENTO HUMANO CAPACITADO Y SENSIBLE PARA LA ATENCIÓN A PÚBLICO Y CONSCIENTE DE LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR ENFOQUES DIFERENCIALES:

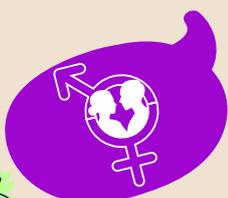
el personal de la entidad debe ser sensible y empático para brindar una adecuada atención. Previamente y de manera periódica desde la oficina encargada del talento humano se debe sensibilizar y capacitar a todo el personal sobre enfoques diferenciales y enfoque interseccional, así como servicio y atención a la ciudadanía.

Debemos generar confianza y seguridad en las mujeres rurales para que expongan con tranquilidad sus casos (comunicación asertiva) y prestar atención a sus necesidades cuidando que nuestro lenguaje corporal y verbal transmita una actitud de escucha y recibiendo con atención los comentarios o inquietudes. Nuestro comportamiento debe demostrar que estamos prestando atención y que nos interesa actuar (escucha activa). No es necesario que lo sepamos todo, pero sí debemos ser sensibles para brindar una atención adecuada y buscar la manera de solucionar las inquietudes de las usuarias.



El punto de partida para la atención a las mujeres rurales es la humanización del servicio, es decir, generar espacios en donde se garantice una atención respetuosa y digna, que le permita a la mujer que es atendida sentirse valiosa, escuchada y, sobre todo, que al terminar la atención se hayan realizado acciones concretas para que acceda a sus derechos o se le restituyan si le han sido vulnerados.

Aspectos fundamentales para tener en cuenta en la capacitación del talento humano de TODA la entidad:



LENGUAJE INCLUYENTE Y DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO: es necesario que reconozcamos la diferencia entre sexo y género. El primer concepto se refiere a las características fisiológicas o sexuales de las personas a partir de las cuales se les denomina como hombre o mujer. El segundo concepto, se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que social y culturalmente se consideran adecuados para hombres y



mujeres, y determinan lo masculino y femenino.

Las personas se perciben a sí mismas y se identifican con un determinado género y esto es la identidad de género que es diferente al sexo biológico.

Es muy importante que respetemos las identidades de género de las personas y que entendamos que nuestra sociedad y nuestra institucionalidad debe garantizar los derechos de la población en general y que en ella está incluida la LGTBIQ+.

Si tenemos dudas sobre la forma en que debemos dirigirnos a una persona con identidad de género diversa, preguntemos a esa persona cómo quiere ser nombrada, aunque en su cédula o en nuestras bases de datos aparezca de otra manera; expliquemos empáticamente esta situación respetando y reconociendo su identidad.



Recordemos incluir el femenino y lo diverso en nuestro lenguaje, esto reafirma nuestro compromiso y responsabilidad con el reconocimiento a las mujeres y la diferencia.



ENFOQUE ÉTNICO: Colombia es un país pluriétnico y multicultural. No todas las personas compartimos las mismas tradiciones, costumbres, cosmogonías (formas de ver y entender el mundo) e idiomas. Los pueblos étnicos son aquellos grupos que tienen diferencias culturales significativas a las de la mayoría de la población del país y tienen consciencia de identidad, es decir, son pueblos que se reconocen a sí mismos como diferentes.

En Colombia existen tres grandes grupos de pueblos étnicos: 1) los pueblos indígenas, 2) las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras (NARP), y 3) el pueblo Rrom. Cada pueblo tiene sus propias tradiciones, instituciones, autoridades, idiomas, etc. Es muy importante que identifiquemos cuáles son los pueblos que más acuden a nuestra entidad y adecuemos nuestros servicios a sus particularidades. Los pueblos étnicos más comunes en Urabá y el Bajo Atrato son Emberá Dóbida, Emberá Eyábida, GunaDule, Wounaan, Senú y las comunidades NARP.

Es común que no todas las personas hablen o escriban el idioma castellano, de allí la importancia que diseñemos piezas de comunicación que contemplen esta diversidad y que permitan la comunicación a partir de elementos gráficos y no escritos o que realicemos traducciones de





nuestra información a sus lenguas⁴. Es muy común, por ejemplo, que las mujeres de los pueblos indígenas se comuniquen menos en castellano que los hombres, por lo que debemos buscar la manera de que accedan a la información relevante para ellas.

También es fundamental que respetemos las autoridades y procedimientos propios de los pueblos étnicos, ellos tienen derecho a la identidad cultural, a la autodeterminación y a ser consultados previamente cuando se vayan a desarrollar proyectos que afecten directa o indirectamente su cultura. Como entidad pública debemos conocer sus derechos y tener la voluntad de construir procesos colectivamente.



ENFOQUE DISCAPACIDAD O DIVERSIDAD FUNCIONAL: las personas con discapacidad son sujetos de derechos que por sus características particulares pueden enfrentar mayores dificultades para su goce efectivo. Es nuestro deber como entidades realizar acciones que faciliten el acceso de esta población a nuestros servicios, así como diseñar políticas públicas específicas de acuerdo con sus necesidades.

Debemos evitar utilizar un lenguaje que pueda ser infantilizante o expresar lástima. Adecuar nuestra infraestructura y servicios para que sean accesibles a personas usuarias de silla de ruedas o con limitaciones en la accesibilidad física, con barreras auditivas o pérdida de visión, entre otras. Es muy importante que contemos con intérpretes en lengua de señas que faciliten nuestra comunicación y garanticen sus derechos.

También debemos tener en cuenta en nuestra atención a las personas cuidadoras. Seamos muy conscientes, si la mujer rural usuaria es cuidadora o acude en compañía de una persona cuidadora de sus necesidades y si requiere, por ejemplo, que sus desplazamientos sean siempre en compañía de esta persona o si por el contrario necesita que a quien cuida sea atendida mientras accede a los servicios que requiere.



INFORMACIÓN PÚBLICA Y ACCESIBLE: es necesario que la información que vaya dirigida a las mujeres rurales se encuentre en un lenguaje claro y contemos con canales de comunicación diversos como páginas web, correo electrónico, redes sociales, líneas telefónicas, volantes, etc. Es útil disponer de líneas de whatsapp para la atención en aquellas zonas en las que no hay señal de celular, pero se cuenta con antenas satelitales para acceso a internet.

⁴ En la Ley 1381 de 2010 “se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes”.





Dispongamos en nuestra entidad de información relevante sobre los derechos y rutas de atención para las mujeres rurales en lugares visibles a través de herramientas visuales como carteleras o posters. También podemos contar con información importante para ellas como programas de otras dependencias o entidades. Es muy valioso que tengamos a nuestra disposición material pedagógico como folletos, cartillas, separadores, tarjetas, etc., con gran contenido gráfico (poco texto) y de fácil comprensión, que puedan ser entregados a las mujeres rurales y en donde se consigne la información más relevante para ellas de acuerdo con las necesidades locales, así como las rutas de atención en caso de que sean víctimas de violencias basadas en género.

Es muy importante que actualicemos y validemos regularmente nuestros directorios y rutas de atención, pues es usual que cambien los datos de contacto o las personas responsables de brindar la atención.



En la Caja de Herramientas encontrarás algunas infografías que pueden ser impresas y distribuidas en tu entidad sobre DERECHOS (Pág. 4), DECÁLOGO DE ATENCIÓN (Pág. 6), INTERSECCIONALIDAD (Pág. 5) y RUTAS PARA LA ATENCIÓN DE VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO (Pág. 34)



CLARIDAD SOBRE NUESTRA OFERTA INSTITUCIONAL Y COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES: es muy importante que seamos conscientes que cuando las mujeres rurales se acercan a nuestra entidad lo hacen sin conocer en detalle nuestra estructura interna; es más fácil para nosotras y nosotros identificar la oferta institucional que puede beneficiarlas o las rutas que deben activarse para garantizar sus derechos. Debemos conocer muy bien las competencias de las diferentes entidades presentes en nuestro territorio encargadas de la atención a las mujeres rurales y la oferta que disponemos. Debemos contar con una persona enlace en cada dependencia que nos permita facilitar la articulación interinstitucional.



Dialoguemos con nuestras compañeras y compañeros, conozcamos el trabajo que realizamos desde diferentes dependencias y la manera cómo podemos acompañarnos y asistir a la mujer rural. Nuestra entidad es una sola, cuando una mujer rural se siente bien atendida por una o uno de nosotros, se siente bien atendida por la entidad.



En la Caja de Herramientas se propone un MAPA DE ACTORES INSTITUCIONALES que puede ser diligenciado (Págs. 8, 9 y 10).

También se propone el siguiente cuadro que puede servirnos para identificar, transversalizar y acercar la oferta institucional a las mujeres





rurales. Una dependencia puede encargarse de unificar la información para que luego sea conocida por toda la entidad.

NOMBRE DEL PROGRAMA O LA OFERTA	LÍNEAS DE TRABAJO O ACCIONES QUE BENEFICIAN A LAS MUJERES RURALES	REQUISITOS PARA ACCEDER A ESTE PROGRAMA/ OFERTA	DOCUMENTOS O TRÁMITES NECESARIOS	CONTACTO RESPONSABLE PROGRAMA/ OFERTA



PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN ADECUADOS PARA LA ATENCIÓN A MUJERES RURALES: es importante que cuando revisemos la manera como debemos atender a las mujeres rurales, tengamos en cuenta la recolección de información que nos permita realizar procesos de mejora continua, identificando aquellos aspectos que no están funcionando correctamente. Igualmente, nuestro trabajo debe permitir que contemos con información de caracterización de la población; esto es fundamental para el diseño de programas y políticas públicas que impacten realmente en la vida de las mujeres rurales de nuestro territorio.



En la Caja de Herramientas se adjunta una **FICHA DE CARACTERIZACIÓN** (Pág. 12), **FICHA DE ATENCIÓN A MUJERES RURALES** (Pág. 14), **FICHA DE REMISIÓN** (Pág. 16) y **FICHA DE SEGUIMIENTO** (Pág. 17) que pueden ser tenidas en cuenta para la recolección de información de la mujer y del caso, así como para direccionar a la dependencia que corresponda y hacer seguimiento a los casos atendidos. Es importante que se gestione la manera de sistematizar la información recogida facilitando la generación de estadísticas que nos permitirán analizar la situación de las mujeres rurales.

AUTODIAGNÓSTICO GENERAL:

A continuación, se propone una matriz de autodiagnóstico que puede ser tenida en cuenta para realizar esta tarea al interior de nuestra entidad:





ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO	¿SE CUENTA CON ESTE RECURSO?	¿EN QUÉ ESTADO SE ENCUENTRA?	¿CÓMO SE PUEDE MEJORAR ESTE ASPECTO DEL SERVICIO?	¿QUÉ NECESITAMOS PARA MEJORAR?	¿QUÉ PLAZO NECESITAMOS PARA MEJORAR?
Espacios físicos accesibles y con enfoques diferenciales (discapacidad y de género)				INSUMOS NECESARIOS: TAREAS NECESARIAS:	
Talento humano capacitado y sensible para la atención a público y consciente de la necesidad de implementar enfoques diferenciales (teniendo en cuenta aspectos relacionados con el lenguaje incluyente y los enfoques étnico, discapacidad, género y diversidad sexual)				INSUMOS NECESARIOS: TAREAS NECESARIAS:	
Información pública y accesible				INSUMOS NECESARIOS: TAREAS NECESARIAS:	
Claridad en la oferta institucional y coordinación con otras entidades				INSUMOS NECESARIOS: TAREAS NECESARIAS:	
Procedimientos y sistemas de información adecuados para la atención a mujeres rurales				INSUMOS NECESARIOS: TAREAS NECESARIAS:	





También podemos identificar buenas prácticas que podamos fortalecer y potenciar:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD/ ESTRATEGIA/ PROGRAMA	¿EN QUÉ CONSISTE?	¿CÓMO IMPACTA POSITIVAMENTE A LAS MUJERES RURALES?	¿QUÉ SE PUEDE MEJORAR?	¿QUÉ NECESITAMOS PARA MEJORAR ESTA ESTRATEGIA?
1.				INSUMOS NECESARIOS: TAREAS NECESARIAS:
2.				INSUMOS NECESARIOS: TAREAS NECESARIAS:
3.				INSUMOS NECESARIOS: TAREAS NECESARIAS:
4.				INSUMOS NECESARIOS: TAREAS NECESARIAS:
5.				INSUMOS NECESARIOS: TAREAS NECESARIAS:





MOMENTO 2: ACOGIDA

La manera como es recibida la mujer rural cuando se acerca por primera vez a la entidad es el momento de acogida. Nuestra usuaria debe sentirse segura y tranquila, que es aceptada con agrado y que haremos todo lo necesario para solucionar su caso.

RECORDEMOS QUE YA DEBEMOS DISPONER DE:

- Espacios físicos accesibles y dignos que consideren la diversidad y las diferencias.
- Personal capacitado y empático.
- Información pública, visible y comprensible (contemplando enfoques diferenciales étnico, discapacidad, género y diversidad sexual) sobre rutas de atención, derechos de las mujeres y otra información relevante para mujeres rurales.
- Claridad sobre la oferta institucional (en general, no solo de nuestra dependencia), y las competencias de otras entidades, así como los datos de contacto, horarios y direcciones.

TENGAMOS EN CUENTA QUE⁵:

Para brindar una atención con enfoque de derechos y género tenemos que ser conscientes e interiorizar algunos principios básicos:

⁵ Estos ítems fueron adaptados del Protocolo de atención a mujeres rurales para el acceso a la justicia y a la tierra, 2019. Pág. 45-53.





1

Debemos garantizar que todas las mujeres rurales en su diversidad accedan a las mismas oportunidades y posibilidades. Debemos partir del principio de **IGUALDAD**.

2

Debemos tratar a todas las personas, independiente de lo diferente que pueda parecernos, con el mismo respeto. Todas las personas tenemos derecho a vivir dignamente, el principio de la **DIGNIDAD HUMANA** es la base para la garantía de otros derechos.

3

Recordemos que el enfoque diferencial nos permite reconocer las condiciones especiales de vulnerabilidad en las que se encuentran algunas personas que les impiden gozar efectivamente de sus derechos y es una guía para la acción para que, al brindar un servicio público, tomemos las acciones necesarias para transformar esta situación. Debemos contar con una **ATENCIÓN DIFERENCIADA** que además tenga en cuenta que las mujeres rurales pueden requerir distintos tipos de enfoques diferenciales por ser mujeres, campesinas, integrantes de pueblos étnicos, población LGBTIQ+ o estar en condición de discapacidad, entre otros.

4

Debemos reconocer a la familia como un concepto **PLURAL Y DIVERSO**. En nuestra sociedad no existe un único tipo de familia y eso debe ser tenido en cuenta en la atención que brindamos a las mujeres rurales. Debemos reconocer la diversidad de maneras en que se puede conformar una familia y no considerar como criterios determinantes únicamente el sexo, los vínculos de sangre y la forma en que fue formalizada la unión.

5

Si estamos brindando servicios de justicia, recordemos que debemos actuar con criterios de **INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD**.

6

Debemos trabajar en articulación con otras entidades del Estado. Los principios de **COLABORACIÓN, COORDINACIÓN Y ARMONIZACIÓN** hacen parte de nuestra función pública.

7

Todas las entidades públicas debemos promover mecanismos de **COMUNICACIÓN** dirigidos a las mujeres rurales. Debemos en todo momento brindar la información completa y orientarlas y asesorarlas sobre las medidas y recursos con los que dispone.

En general, tenemos que ser conscientes y sensibles de brindar un trato humano, respetuoso y digno a las mujeres rurales.





¿QUÉ HACER?



DEBIDA DILIGENCIA: debemos buscar que la atención sea inmediata, oportuna y efectiva ante la amenaza, la violación de derechos humanos, o necesidades jurídicas insatisfechas de las mujeres rurales. Necesitamos hacer lo posible porque las mujeres rurales accedan a los servicios de justicia.



TRATO DIGNO Y ADAPTADO: debemos observar aspectos como el **respeto** (reconocer y valorar a las mujeres rurales sin que se desconozcan sus características y diferencias); **amabilidad** (cortesía y sinceridad); **empatía** (percibir lo que la mujer rural usuaria siente y ponerse en su lugar); **inclusión** (prestar un servicio de calidad para todas las mujeres rurales, sin discriminaciones, y en igualdad de condiciones); **oportunidad** (prestar el servicio en el momento adecuado y en los tiempos establecidos por la ley); **efectividad** (alternativas de solución que permitan que las mujeres rurales que accedan a los servicios tomen decisiones informadas); **disposición** (brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria cuando sea necesario y prestar siempre atención a cualquier solicitud que se demande); y **reconocimiento** (validar y respetar las capacidades propias de las mujeres rurales, lo que permite generar un ambiente agradable de interacción).



Cuando se trate de mujeres rurales indígenas, negras, afrodescendientes, raizales, palenqueras o Rrom, implica que debemos prestar especial atención a que el trato respete su cultura, historia, cosmovisión, costumbres, tradiciones culturales y el derecho a expresarse en su propio idioma.



Cuando se trate de mujeres rurales con identidades de género y orientaciones sexuales diversas, debemos referirnos a ellas tal y como lo deseen, y no conforme al sexo o nombre que aparece en el documento de identificación. Tenemos que reconocer, además del nombre contenido en el documento de identificación, el nombre identitario de las personas en las actas y documentos generados en el marco de la atención y protección. **En toda circunstancia el nombre identitario es el principal y no un alias.**

No podemos exigir cambios en la expresión de género (voz, ropa, accesorios, cabello, uñas), ni la realización del cambio de nombre o sexo en los documentos durante las actuaciones ante la justicia o en cualquier otro escenario, o como requisitos para acceder a los servicios que presta nuestra entidad. En documentos como correspondencia, actos administrativos o providencias, debemos hacer uso del nombre y





género identitario, y utilizar pies de página para identificar legalmente a la persona.



Cuando se trate de una mujer rural en condición de discapacidad, un trato respetuoso se traduce en no centrarse en sus condiciones físicas o mentales sino en facilitar el acceso a sus derechos.

El trato digno implica también realizar la atención teniendo en cuenta el enfoque psicosocial y velar por la reconstrucción de la confianza entre las víctimas y el Estado. Por ello, es fundamental que asumamos una postura a favor de las víctimas que posibilite su cuidado, que evite generar mayores daños de los que ya han tenido y que reconozcan las fortalezas de las mujeres rurales.



LENGUAJE INCLUSIVO: Usemos un lenguaje respetuoso e inclusivo en todas las fases del proceso, por ejemplo “población desplazada” en lugar de “desplazados”. Evitemos el trato en términos de inferioridad, paternalismo, lástima. Así como expresiones que nieguen la capacidad de la mujer rural para definir su proyecto de vida o sus necesidades.



INTEGRIDAD: Las mujeres rurales deberán ser tratadas con consideración y respeto, participarán en las decisiones que las afecten, para lo cual contarán con información, asesoría y acompañamiento necesario y obtendrán la tutela efectiva de sus derechos en virtud del mandato constitucional, deber positivo y principio de la dignidad.



FLEXIBILIDAD EN EL SERVICIO: debemos tener en cuenta que las mujeres rurales cumplen un triple rol: productivos, reproductivos y comunitarios. Tenemos que ajustar nuestros servicios considerando el mejor momento y la mejor manera para ofertarlos y las condiciones de conectividad de los territorios. Es necesario que consideremos que las mujeres rurales frecuentemente deben transitar largos trayectos para llegar a la sede donde se brinda la atención, y por tanto es nuestro deber adecuar horarios y procedimientos a sus necesidades particulares.



ATENCIÓN INTEGRAL: identifiquemos quiénes pueden prestar apoyo interdisciplinario, así como las organizaciones o redes a las que podemos recurrir para prestar un mejor servicio y adelantar acciones de coordinación y articulación.



GARANTÍA DE INTIMIDAD Y DE CONFIDENCIALIDAD: debemos garantizar la privacidad de las mujeres rurales por lo que de acuerdo con su necesidad se debe considerar la reserva de identidad, principalmente cuando está siendo víctima de violencia en el marco del conflicto armado y/o de género, pues la activación de rutas puede generar represalias por parte de





quienes han cometido la agresión. Para ello, durante las fases de atención puede acudir al empleo de seudónimos, la prohibición de la captura y transmisión de imágenes, la realización de actuaciones a puerta cerrada, la utilización de actas de confidencialidad, entre otros.



RESPECTO A LA AUTONOMÍA: todas las decisiones deben ser tomadas por las mujeres rurales de manera libre e informada, sin que de modo alguno requieran ratificación o validación de ningún tipo. Cada decisión debe ser plenamente respetada, y no puede inducirse a la mujer rural a actuar de manera contraria a su voluntad.



AGILIDAD O CELERIDAD: debemos tomar todas las medidas necesarias para evitar retrasos en la tramitación de los procesos, garantizando su pronta resolución, así como la rápida ejecución de lo resuelto y evitar que las mujeres rurales desistan de sus reclamos.

¿QUÉ NO HACER?

En ninguna circunstancia, deben estar presentes algunos de los siguientes elementos en la atención:



PREJUICIOS Y ESTEREOTIPOS: los servicios deben estar libres de imaginarios sexistas que conducen a normalizar la violencia y a subestimar la vulneración de los derechos de las mujeres rurales, ya que éstos generan como consecuencias barreras de acceso, revictimización y desprotección.

Quienes prestamos la atención debemos reconocer los prejuicios negativos que tenemos frente a las mujeres rurales y tener la capacidad de separarnos de ellos. No generemos juicios de valor frente a los roles de hombres y mujeres, ni propiciemos en las diligencias que se surtan, la reproducción de los estereotipos que atenten contra la dignidad humana. Dentro de los prejuicios y estereotipos que deben ser erradicados en relación con las mujeres rurales, se encuentran, entre otros, los siguientes ejemplos:



Asumir que el jefe del hogar es el varón. Tener en cuenta que, en contextos de conflicto armado y desplazamiento, suelen darse transformaciones en los roles de género y son las mujeres quienes, en muchos casos, asumen la jefatura del hogar.



Considerar a los hombres como únicos propietarios y dueños del patrimonio.



Pensar que las mujeres rurales no son capaces de administrar





correctamente la tierra, el dinero y los bienes.

-  Creer que las mujeres rurales son o deben ser sumisas y siempre dependen del varón.
-  Considerar que las mujeres rurales son ignorantes y analfabetas. Este estereotipo conduce a que no sean escuchadas en los procesos de toma de decisiones familiares, en sus comunidades; o a que las personas que les prestan la atención no las escuchen porque creen saber de antemano que necesitan o prefieren.
-  Pensar que el lugar “natural” de las mujeres rurales es el hogar y las tareas asociadas con la economía del cuidado. Este estereotipo se traduce en que se las castiga cuando “salen” del ámbito privado del hogar para dedicarse a actividades políticas en el ámbito público; el castigo puede ser por medio de alguna forma de violencia de género: física, sexual, y otras, cuyo objetivo es que la mujer “vuelva a su lugar natural, el hogar”.



LA REVICTIMIZACIÓN: Se somete a violencia institucional a las mujeres rurales cuando se presentan en la oferta institucional hechos como los que a continuación se señalan:

-  Negar a la mujer rural la entrada a la entidad.
-  Obligar a la mujer a que tenga que exponer su situación frente a las personas encargadas de seguridad para que pueda acceder a la entidad.
-  Inducir a la mujer a que tenga que exponer su situación en un espacio en el que no se respete su privacidad.
-  Requerir a la mujer que comparezca ante la entidad en varias ocasiones.
-  No respetar el principio de confidencialidad y comentar el caso con otros/as compañeros/as que no tienen competencia en la atención.
-  Establecer horarios de atención que no tengan en cuenta el triple rol que asumen las mujeres rurales, ni la distancia entre su domicilio y la entidad, medios de transporte existentes y horarios, etc.
-  Prestar información u orientación de forma tardía o de calidad insuficiente.
-  Recibir con incredulidad al relato de la mujer rural.





-  No dar información y orientación, o no dar curso a la ruta de acceso a derecho y protección si no se presentan documentos o pruebas.
-  Obligar a la mujer a tener que repetir su declaración en diferentes momentos.
-  Exponer a la mujer a que coincida o se confronte con el agresor.
-  No favorecer la participación y no tener en cuenta el consentimiento de la mujer en todas las fases de los diferentes procesos.
-  Realizar juicios de valor negativos sobre la forma en que viste, habla, si no entiende lo que se le dice.
-  Realizar preguntas impertinentes y/o inconducentes que no aporten ninguna información relevante para la solución del reclamo realizado.
-  Ignorar el género identitario de la mujer y brindar un trato que no se corresponda con dicha identidad.
-  Obligar a la mujer rural a manifestar su identidad u orientación sexual.
-  No respetar la decisión de la mujer de que no se haga público que fue víctima de violencia sexual.
-  No avisar a la mujer con anterioridad en el caso de que una actuación administrativa o judicial para la que fue citada ha sido suspendida.
-  Asignarle un turno de atención que no sea atendido en el día señalado.
-  Incurrir en retrasos injustificados.
-  Interrumpir a la mujer rural cuando esté narrando sus reclamos. Si existe alguna duda, permitirle que termine la frase y luego retome lo que no entendió. Es normal que se presenten momentos de silencio, que deben ser respetados.





MOMENTO 3: RECEPCIÓN DEL CASO

Una vez nos aseguramos de brindar un trato digno a la mujer rural cuando llega a nuestra entidad, debemos recibir su solicitud o inquietud y comenzar su atención.



Recordemos contar con una postura corporal adecuada, que transmita respeto e interés por la persona que estamos atendiendo. Realicemos una escucha activa, considerando con atención las preguntas y el caso que nos expone, evitemos distracciones como celulares, computadores y demás elementos que generen barreras para la comunicación. Recordemos mirar a las mujeres con quienes hablamos.

UNA VEZ LA MUJER RURAL NOS PRESENTE SU CASO, DEBEMOS:



REGISTRAR SU SOLICITUD y si es competencia de nuestra dependencia tramitarla haciendo seguimiento de su atención.



En la Caja de Herramientas contamos con una **FICHA DE ATENCIÓN** que nos puede servir para llevar un registro de nuestros casos. (Pág. 14)



DIRECCIONARLA A LA DEPENDENCIA O ENTIDAD RESPONSABLE: Evitemos la revictimización, una mujer no se debe ver obligada a relatar su caso una y otra vez a diferentes servidoras y servidores públicos.





En la Caja de Herramientas encontramos un FICHA DE REMISIÓN (Pág. 15), que nos puede ser de utilidad para remitir de manera formal los casos y FICHA DE SEGUIMIENTO (Pág. 16) para continuar con las gestiones pendientes.



BRINDEMOS LA INFORMACIÓN REQUERIDA: si la mujer rural sólo requiere de una asesoría o desea hacer una consulta, brindemos la información e identifiquemos si puede ser beneficiaria de nuestra oferta institucional presentándole los servicios. Es muy útil aquí la matriz de actores institucionales que realizamos durante nuestro alistamiento, así como las piezas visuales o de comunicación que podamos compartirle (cartillas, folletos, separadores, etc.) verificando que sean adecuadas a sus condiciones particulares (Etnia, edad, discapacidad, género, servicio requerido).

Procuremos siempre compartir con las mujeres rurales información en lenguaje claro y visualmente agradable sobre sus derechos, la oferta institucional y las rutas de atención.

Debido a los roles de género que existen en nuestra sociedad y particularmente en algunas zonas rurales, muchas veces las mujeres no acceden a la propiedad rural o sus tierras son administradas por sus esposos, y son las mujeres quienes deben enfrentar situaciones de Violencias basadas en género.



En la Caja de Herramientas encontramos diferentes RUTAS PARA EL ACCESO A LA TIERRA DE LAS MUJERES RURALES (Pág. 21) y la RUTA PARA LA ATENCIÓN DE VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO (Pág. 34). Debemos instalar esta información en lugares visibles de nuestras entidades para que las mujeres rurales conozcan sus derechos y podamos acompañarlas en estos procesos.





MOMENTO 4: COMPETENCIA Y ASESORAMIENTO

Si somos competentes para atender el caso de la mujer rural que se acerca a nuestra entidad, debemos iniciar un proceso de asesoramiento y seguimiento.



Recordemos que, si adoptamos de manera formal una **FICHA DE ATENCIÓN** (Ver en la Caja de Herramientas Pág. 14), podemos estandarizar nuestra atención y realizar procesos de mejora continua. Esto nos permite también contar con un registro para obtener estadísticas para analizar la situación de las mujeres rurales de nuestro territorio.

ES IMPORTANTE QUE DURANTE ESTE MOMENTO COMPROBEMOS O IDENTIFIQUEMOS:

- ✓ Posibles situaciones de vulnerabilidad: con el fin de priorizar la atención y remitir el caso a otras entidades de ser necesario.
- ✓ Necesidades básicas insatisfechas de las mujeres rurales.
- ✓ Integrantes del núcleo familiar y parentesco.
- ✓ Necesidad de ajustes razonables en la atención de acuerdo con las condiciones de la mujer rural (posibilidad de desplazamientos hacia las





oficinas, dificultades económicas, discapacidad, edad, presencia de hijos e hijas, falta de tiempo por labores productivas, comunitarias y familiares, etc.).



- ✓ Asegurémonos de recolectar toda la información requerida, de manera que la mujer no se vea obligada a relatar los mismos hechos varias veces.

Para ello es muy útil la adopción de formatos estandarizados como FICHA DE CARACTERIZACIÓN, FICHA DE ATENCIÓN y DIARIO DE CAMPO para la ATENCIÓN EN TERRITORIO. (Ver en la Caja De Herramientas. Págs. 12, 14 y 19).

- ✓ Al final de atención debemos brindar copia de la solicitud realizada por la mujer rural para que ella pueda hacer también seguimiento a su caso, explicándole la forma particular para ello (por ejemplo, “en un mes debes comunicarte al número de teléfono XXX y preguntar cómo va tu solicitud”). También debemos cerciorarnos de que la mujer ha comprendido toda la ruta de atención, y que cada encuentro culmine con un encuadre final que permita corroborar su estadio emocional y la comprensión del proceso.

Debemos siempre brindar información completa y veraz a la mujer rural sobre su caso e informarla de todas las actuaciones que se realicen.

Tengamos en cuenta la necesidad de contar con personal competente para la traducción a lenguas étnicas o interpretación de lenguaje de señas durante todas las fases de la atención.



Recuerde que en todos los momentos de la atención debe conservar un trato respetuoso, utilizar lenguaje inclusivo, evitar prejuicios y estereotipos de género, considerar y respetar sus condiciones diferenciales, tener una comunicación clara con la mujer rural, asegurarse que las decisiones las tome de manera informada y respetarlas.





MOMENTO 5: ACTIVACIÓN DE RUTA

Si nuestra entidad no es la competente para brindar la atención, debemos asesorar y acompañar a la mujer rural, así como hacer seguimiento de la atención que se le está ofreciendo.

Brindemos siempre a la mujer rural información sobre la ruta que debe seguir, los tiempos de cada paso y las opciones que tiene con relación a su caso. Al terminar la atención asegurémonos siempre de que la información compartida ha quedado clara; podemos por ejemplo pedirle que nos diga nuevamente que acciones debe realizar y a qué entidades debe acudir.



En la Caja de Herramientas se propone un FICHA DE REMISIÓN (Pág. 16) que puede ser tomada en cuenta cuando la atención debe ser derivada a otra entidad. Recuerde enviar la información completa y siempre informar a la mujer rural por qué se remite su caso y a qué entidad.

Al finalizar la atención verifique el estado emocional de la mujer rural usuaria, la comprensión de la información y la manera como puede hacer seguimiento a su caso.





MOMENTO 6: MATERIALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN INCLUSIVA

Una vez hayamos concluido la atención, debemos verificar que hayamos obtenido el impacto deseado. Esto nos permite identificar qué aspectos podemos mejorar y dónde están nuestras fortalezas.



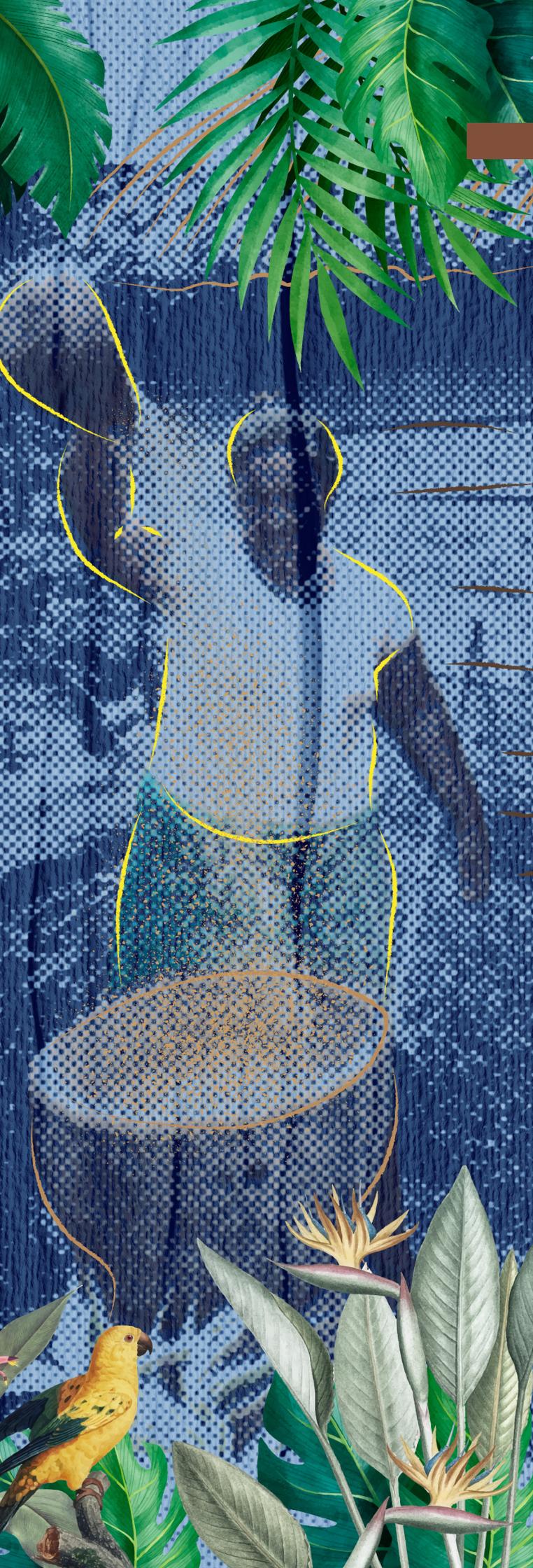
Para hacerlo en la Caja de Herramientas se propone una ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (Pág. 20) que nos permite identificar la percepción de nuestras usuarias sobre el servicio brindado.

Periódicamente se deben recoger los resultados de estas encuestas para identificar si estamos brindando una atención integral y de calidad a las mujeres rurales. Esto puede hacerse a través de grupos de mejoramiento o de oficinas de Control Interno, y según los resultados obtenidos, adecuar nuestra atención haciendo devoluciones a las dependencias sobre las evaluaciones recibidas. Se sugiere que este tipo de procedimientos y formatos sean adecuados y adoptados por nuestra entidad en el marco del Sistema Integrado de Gestión. Recordemos que la Función Pública se rige por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual nos exige revisar constantemente nuestros procesos y la manera cómo podemos mejorarlos para garantizar la generación de valor público, es decir, generar un impacto positivo en la calidad de vida de nuestra población.

Las mujeres rurales requieren de nuestra especial atención, es una población que difícilmente accede a la oferta institucional por lo que se deben realizar todas las medidas necesarias y todo nuestro esfuerzo para que esto suceda, considerando llevar nuestros servicios y nuestra oferta hacia ellas, abriendo todas las posibilidades y estrategias para escucharlas y mejorar el servicio que brindamos.

Esperamos que esta guía nos ayude a mejorar nuestras condiciones de trabajo al brindarnos un marco común de principios, herramientas, acciones y actividades que podemos desarrollar para asegurarnos de lograr nuestro fin esencial que es prestar un servicio humanizado a las mujeres rurales, promoviendo y garantizando sus derechos para transformar positivamente sus condiciones de vida.





ANEXO

CAJA DE HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN INCLUSIVA DE LAS MUJERES RURALES:

- **PRESENTACIÓN**
- **DIVULGACIÓN E INFORMACIÓN**
 - DERECHOS
 - INTERSECCIONALIDAD
 - DECÁLOGO MUJER RURAL URABÁ
- **OFERTA LOCAL Y ACTUACIÓN INTERDISCIPLINARIA**
 - OFERTA ACCESO A LA JUSTICIA Y PROTECCIÓN
 - OFERTA SALUD Y EDUCACIÓN
- **ALISTAMIENTO**
 - FICHA DE CARACTERIZACIÓN
 - FICHA DE ATENCIÓN
- **DIRECCIONAMIENTO**
 - FICHA DE REMISIÓN
 - FICHA DE SEGUIMIENTO
- **ATENCIÓN EN TERRITORIO**
 - DIARIO DE CAMPO
 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
- **PRINCIPALES RUTAS DE ACCESO A LA TIERRA Y AUTORIDADES COMPETENTES**
- **VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO**
 - INFORMACION RUTA
 - FORMATO DE ACTA DE CONFIDENCIALIDAD





Proyecto "Construyendo paz territorial en el Urabá antioqueño"

2022

