



ANEXO 1 - PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO

I. INTRODUCCIÓN

El propósito fundamental de este documento es dar a conocer los protocolos para la atención de víctimas del conflicto armado, cuando soliciten Atención y Ayuda Humanitaria Inmediata (AAHI), garantizando los enfoques diferenciales y de género.

A lo largo del documento se desarrollarán conceptos, recomendaciones y puntos clave que deben ser tenidos en cuenta por los servidores y colaboradores de los Centros de Encuentro y Puntos de Atención para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno, para brindar atención a la población que la solicita.

Con base en lo anterior, la metodología empleada en el documento propende por explorar los conceptos y definiciones comunes, que deben ser adoptados para implementar una atención respetuosa y acorde a las necesidades de cada persona. Al mismo tiempo, busca exponer consideraciones generales de cada población y aportar las recomendaciones de asistencia y atención que aplican en cada caso.

Es preciso destacar que el contexto y especificidad de cada caso, determinarán las acciones que correspondan para atender la situación identificada por el funcionario o funcionaria.

II. CONCEPTOS

Acceso carnal abusivo con menor de catorce años: Acceder carnalmente a persona menor de catorce (14) años o tener relaciones sexuales en presencia de un menor de 14 años o inducir a que las tenga. (Congreso de Colombia, Ley 599 de 2000. Artículo 208 del Código Penal).

Acceso carnal o acto sexual abusivos con incapaz de resistir: El que acceda carnalmente a persona en estado de inconsciencia, o que padezca trastorno mental que esté en incapacidad de (Congreso de Colombia, Ley 1236 de 2008. Artículo 210 del Código Penal).



Acceso carnal o acto sexual en persona puesta en incapacidad de resistir¹: El que realice acceso carnal con persona a la cual haya puesto en incapacidad de resistir en estado de inconsciencia, o en condiciones de inferioridad síquica que le impidan comprender la relación sexual o dar su consentimiento. Se entiende que este se realiza con personas en circunstancias como trastorno mental, inconsciencia por enfermedad u hospitalización, debilidad mental.

Acceso carnal violento²: El que realice acceso carnal con otra persona mediante violencia.

Acto sexual violento³: El que realice en otra persona acto sexual diverso al acceso carnal mediante violencia.

Actos sexuales con menor de catorce años⁴: Realizar actos sexuales diversos del acceso carnal con persona menor de catorce (14) años o en su presencia, o la induzca a prácticas sexuales.

Afrocolombianos⁵: Son los grupos humanos que hacen presencia en todo el territorio nacional (urbano-rural), de raíces y descendencia histórica, étnica y cultural africana nacidos en Colombia, con su diversidad racial, lingüística y folclórica.

Autoprotección⁶: Es el conjunto de elementos y herramientas que nos ayudan a disminuir los riesgos.

Bisexual⁷: Personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del mismo sexo y o del sexo contrario.

Círculo de violencia⁸: Término acuñado por Leonor Walker en 1979 referido al carácter cíclico de la violencia en la vida de las mujeres, que pasa por tres fases fundamentales: tensión, agresión y luna de miel o reconciliación. Fases que se repiten constantemente en la vida de una mujer y cuya tendencia es al aumento

¹ Artículo 210 del Código Penal Colombiano.

² Artículo 205 del Código Penal Colombiano.

³ Artículo 206 del Código Penal Colombiano.

⁴ Artículo 209 del Código Penal Colombiano.

⁵ UARIV – (<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/comunidades-negras-afrocolombianas-raizales-y-palenqueras/>)

⁶ UNP – (<https://www.unp.gov.co/wp-content/uploads/2018/06/manual-de-autoseguridad-y-autoproteccion-unp.pdf>)

⁷ Profamilia – (<https://profamilia.org.co/aprende/diversidad-sexual/orientaciones-sexuales/>)

⁸ Fundación Iris de Centroamérica-Partners El Salvador, 2017.



de la frecuencia y la intensidad de la violencia en su vida.

Cisgénero⁹: Alguien cuya identidad de género coincide con el sexo que se le asignó al nacer.

Comunidades negras¹⁰: Es el conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación campo-poblado, además revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos.

Daño¹¹: Es la consecuencia que se experimenta como resultado del menoscabo ocasionado por la violación de los derechos colectivos, la violación grave y/o manifiesta de los derechos individuales de los miembros de los colectivos o el impacto colectivo de la violación de los derechos individuales.

Daño colectivo¹²: Refiere a afectaciones negativas en el contexto social, comunitario o cultural que, a causa del conflicto armado, sufren las comunidades, grupos u organizaciones que tienen formas vigentes de sufrimiento o afectación. Estas transformaciones están asociadas a la percepción del sufrimiento, la pérdida, la transformación negativa de sus vidas, el menoscabo de los recursos para afrontar el futuro o para construir el proyecto que se tenía antes de los hechos violentos. No se refiere, pues, a la sumatoria de daños individuales. Así, el daño colectivo se origina cuando se afecta un interés de la comunidad o un bien común que impide disfrutar del mismo.

Daño o sufrimiento sexual¹³: Consecuencias que provienen de la acción consistente en obligar a una persona a mantener contacto sexualizado, físico o verbal, o a participar en otras interacciones sexuales mediante el uso de fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal. Igualmente, se considerará daño o sufrimiento sexual el hecho de que la persona agresora obligue a la agredida a realizar alguno de estos actos con terceras personas. (Ley 1257, 2008, artículo 3).

⁹ ACNUR – (<https://www.acnur.org/es-es/sites/es-es/files/legacy-pdf/6352a80f4.pdf>)

¹⁰ UARIV – (<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/comunidades-negras-afrocolombianas-raizales-y-palenqueras/>)

¹¹ Garay, L. J., Vargas, F., Salgado, C., 2016.

¹² Ministerio del Trabajo – (<https://shre.ink/DgIv>)

¹³ Artículo 3 de la Ley 1257 de 2008.



Derechos Sexuales¹⁴: Conjunto de derechos y libertades, entre las que están, además del acceso a bienes y servicios relativos al disfrute del derecho a la salud, las decisiones libres y responsables con respecto a los asuntos relacionados con el propio cuerpo y la propia salud sexual y reproductiva.

Personas con y/o en situación de discapacidad¹⁵: Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Discriminación por razón de sexo: Determinada culturalmente por los atributos biológicos para justificar un orden social en el que prevalece la autoridad masculina, coloca a la mujer en desventaja social, jurídica, educativa, laboral y política.

Diversidad sexual¹⁶: Hace referencia a la posibilidad que tiene una persona de vivir su orientación sexual e identidad de género de una manera libre y responsable.

Explotación sexual¹⁷: Implica aprovechar o tratar de aprovechar una situación de vulnerabilidad o la diferencia de poder, o bien de abusar de la confianza para fines sexuales, lo que, entre otras cosas, incluye obtener ganancias monetarias, sociales o políticas por explotar sexualmente a otras personas, así como ofrecer dinero, oportunidades laborales, bienes o servicios a cambio de sexo. El sexo transaccional se considera una forma de explotación sexual, sin importar qué diga el marco jurídico de un país con respecto al trabajo sexual. Asimismo, incluye cualquier situación en la que se obstaculice o se amenace con obstaculizar el acceso a bienes y servicios para exigir, coaccionar o extorsionar a una persona para que tenga sexo.

Expresión de género¹⁸: Manifestación externa de los rasgos culturales que

¹⁴ Ministerio de Justicia y del Derechos (<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/ODC/Publicaciones/Publicaciones/CARTILLA%20DSR-VERSION%20WEB.pdf>)

¹⁵ Numeral 1, artículo 2 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013.

¹⁶ Profamilia - (<https://profamilia.org.co/aprende/diversidad-sexual/#:~:text=Cualquier%20tipo%20de%20diversidad%3A%20%C3%A9tnica%2C%20cultural%2C%20o%20sexual%2C,de%20g%C3%A9nero%20de%20una%20manera%20libre%20y%20responsable.>)

¹⁷ ACNUR - (<https://www.acnur.org/que-se-entiende-por-explotacion-abuso-acoso-hostigamiento-sexuales>)

¹⁸ Organización de Estados Americanos - (<https://www.oas.org/es/cidh/lgtbi/mandato/precisiones.asp>)



permiten identificar a una persona como masculina o femenina conforme a los patrones considerados propios de cada género por una determinada sociedad en un momento histórico determinado. La expresión de género constituye una manifestación externa y, aun cuando no se corresponda con la autodefinición de la identidad, puede ser asociada por terceros con una determinada orientación sexual o identidad de género.

Gay¹⁹: Hombres que se sienten emocional, sexual y románticamente atraídos a otros hombres.

Género²⁰: Se refiere a los roles, las características y oportunidades definidos por la sociedad que se consideran apropiados para los hombres, las mujeres, los niños, las niñas y las personas con identidades no binarias. El género es también producto de las relaciones entre las personas y puede reflejar la distribución de poder entre ellas. No es un concepto estático, sino que cambia con el tiempo y el lugar. Cuando las personas o grupos no se ajustan a las normas (incluidos los conceptos de masculinidad o feminidad), los roles, las responsabilidades o las relaciones relacionadas con el género suelen ser estigmatizados, excluyentes sociales y discriminatorios, lo cual puede afectar negativamente a la salud. El género interactúa con el sexo biológico, pero es un concepto distinto.

Intersexualidad²¹: Se ha definido como “todas aquellas situaciones en las que el cuerpo sexuado de un individuo varía respecto al standard de corporalidad femenina o masculina culturalmente vigente” (Mauro Cabral, 2005). Históricamente la comprensión de esta identidad biológica específica se ha denominado a través de la figura mitológica del hermafrodita, la persona que nace “con ‘ambos’ sexos, es decir, literalmente, con pene y vagina” (Mauro Cabral, 2005). Hoy, en el movimiento social LGBTI, y en la literatura médica y jurídica se considera que el término intersex es el más adecuado.

Kumpania²²: Es el conjunto de grupos familiares configurados patrilinealmente (patrigrupos), que a partir de alianzas de diverso orden optan por compartir espacios para vivir cerca o para itinerar de manera conjunta. En Colombia suelen estar en sitios específicos de centros urbanos, ciudades principales e

¹⁹ Organización de Estados Americanos - (<https://www.oas.org/es/cidh/multimedia/2015/violencia-lgbti/terminologia-lgbti.html>)

²⁰ Organización Mundial de la Salud - (<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/gender>)

²¹ Organización de Estados Americanos - (<https://www.oas.org/es/cidh/lgtbi/mandato/precisiones.asp>)

²² Literal a, numeral 2, artículo 4 del Decreto 2957 de 2010.



intermedias del país.

Lesbiana²³: Es una mujer que es atraída física, romántica y/o emocionalmente por otras mujeres.

Migrantes²⁴: Término genérico no definido en el derecho internacional que, por uso común, designa a toda persona fuera de su lugar de residencia habitual, dentro de un país o a través de una frontera internacional, temporal o permanente, y por diversas razones. Este término comprende una serie de categorías jurídicas bien definidas de personas, como los trabajadores migrantes; las personas cuya forma particular de traslado está jurídicamente definida, como los migrantes objetos de tráfico; así como las personas cuya situación o medio de traslado no estén expresamente definidos en el derecho internacional, como los estudiantes internacionales.

Población Palenquera²⁵: La comunidad palenquera está conformada por los descendientes de los esclavizados que mediante actos de resistencia y de libertad, se refugiaron en los territorios de la Costa Norte de Colombia desde el Siglo XV denominados palenques. Existen 4 Palenques reconocidos: San Basilio de Palenque (Mahates – Bolívar), San José de Uré (Córdoba), Jacobo Pérez escobar (Magdalena) y La Libertad (Sucre).

Prevención²⁶: Obligación de adoptar medidas para evitar la ocurrencia de violaciones de Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, y a neutralizar o a superar las causas y circunstancias que generan riesgo en el marco del conflicto armado interno, y la generación de imaginarios sociales de solución pacífica de conflictos.

Prevención Temprana²⁷: Está orientada a identificar las causas que generan las violaciones de los Derechos Humanos y/o las infracciones al Derechos Internacional Humanitario, para adoptar medidas que eviten su ocurrencia

Prevención Urgente²⁸: Indica que ante la inminencia de una violación de

²³ ACNUR - (<https://shre.ink/DgEL>)

²⁴ Organización Internacional para los Migrantes - (<https://www.iom.int/es/sobre-la-migracion>)

²⁵ UARIV - (<https://shre.ink/DgEB>)

²⁶ Artículo 193 del Decreto 4800 de 2011.

²⁷ Ministerio del Interior - (<https://www.mininterior.gov.co/prevencion-proteccion-y-garantias-de-no-repeticion/>)

²⁸ Ministerio del Interior - (<https://www.mininterior.gov.co/prevencion-proteccion-y-garantias-de-no-repeticion/>)



Derechos Humanos y/o infracción al Derecho Internacional Humanitario, se adopten las acciones, planes y programas orientados a mitigar los daños contra las personas que enfrentan especial situación de victimización.

Protección²⁹: Deber del Estado colombiano de adoptar medidas especiales para personas, grupos o comunidades en situación de riesgo extraordinario o extremo, que sean objeto de este Programa, con el fin de salvaguardar sus derechos.

Raizales del archipiélago de San Andrés y Providencia: Es la población nativa de las Islas de San Andrés, Providencia y Santa Catalina descendientes de la unión entre europeos (principalmente ingleses, españoles y holandeses) y esclavos africanos. Se distinguen por su cultura, lengua (creole), creencias religiosas (iglesia bautista) y pasado histórico similar a los pueblos antillanos como Jamaica y Haití. Su herencia y legado cultural los distingue de las demás comunidades colombianas.

La expresión raizal, según lo indica el Ministerio del Interior, referida en los espacios políticos y académicos, expresa “la historia propia de las islas y las necesidades particulares de sus habitantes; también posee un fuerte matiz político y una intención reivindicativa”.

Refugiados³⁰: Los refugiados son personas que se encuentran fuera de su país de origen por temor a la persecución, al conflicto, la violencia generalizada, u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público y, en consecuencia, requieren protección internacional.

Seguridad³¹: Estado de ausencia de peligros y de condiciones que puedan provocar daño físico, psicológico o material en los individuos y en la sociedad general.

Seguridad humana³²: Es un enfoque que ayuda a los Estados Miembros (de Naciones Unidas) a determinar y superar las dificultades generalizadas e intersectoriales que afectan a la supervivencia, los medios de subsistencia y la dignidad de sus ciudadanos.

²⁹ Unidad Nacional de Protección - (<https://www.unp.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/glosario/>)

³⁰ ACNUR - (<https://refugeesmigrants.un.org/es/definitions>)

³¹ Real Academia de la Lengua Española.

³² Organización de las Naciones Unidas - (<https://www.un.org/humansecurity/es/what-is-human-security/>)



Travestis³³: Personas que expresan su género, de manera permanente, a través de la utilización de prendas de vestir y actitudes social y culturalmente consideradas propias del otro género. Hombres o mujeres, no todas las personas travestis son necesariamente homosexuales.

Violencia basada en género (VBG)³⁴: Es aquella dirigida contra una persona en razón del género que él o ella tiene, así como de las expectativas sobre el rol que él o ella debería cumplir en un grupo social. La VBG se expresa a través de diferentes formas de humillación, rechazo afectivo, amenazas, agresiones y violencias físicas, psicológicas, económicas, patrimoniales y políticas (Decreto 1581, 2017, artículos 2.4.3.1.5, número 21).

Violencia contra la mujer³⁵: Todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.

III. ENFOQUES

a. Diferencial

De acuerdo con la Secretaría Distrital de Integración Social³⁶ este enfoque identifica las diversas concepciones, sentidos y lógicas de vida y pensamiento colectivo y personal que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas.

El enfoque diferencial permite comprender y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.

Según la jurisprudencia, se enfatiza que el enfoque diferencial pretende propiciar que personas históricamente discriminadas y de

³³ Profamilia - (<https://profamilia.org.co/aprende/diversidad-sexual/>)

³⁴ Fiscalía General de la Nación - (https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/protocolo_violencia_sexual.pdf)

³⁵ Organización Panamericana de la Salud - (<https://www.paho.org/es/temas/violencia-contra-mujer>)

³⁶ Secretaría Distrital de Integración Social - (<https://shre.ink/DD5L>)



especial protección constitucional puedan acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios de la sociedad en términos de igualdad.

Este enfoque es la respuesta a un principio de justicia y equidad que reconoce la existencia de grupos poblacionales que, por sus condiciones y características étnicas, trascorrir vital, género, orientaciones sexuales e identidades de género, discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son más vulnerables y requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades, para disminuir situaciones de inequidad que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales, buscando lograr la equidad en el derecho a la diferencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, el papel del Estado es el de aplicar el enfoque diferencial en la gestión pública de la ciudad, reconociendo los conocimientos y capacidades de las diversas poblaciones, garantizando la igualdad en la garantía de sus derechos, la no discriminación, la equidad en el acceso y el desarrollo de respuestas diferenciadas.

Es por ello que los sujetos de atención diferencial que contempla el Plan de Contingencia para la Atención y Ayuda Humanitaria Inmediata, en virtud de su misionalidad corresponden con las siguientes poblaciones:

- Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras.
- Pueblos Indígenas.
- Población Romaní.
- Mujeres.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas en situación de discapacidad.

b. Étnico

En los términos del Ministerio de Justicia y del Derecho³⁷ este enfoque es un método analítico, que contiene un conjunto de acciones que permiten identificar y dar un trato diferenciado a grupos poblacionales étnicos constitucionalmente protegidos.

Además, esta aproximación implica reconocer las identidades diferenciadas, individuales y colectivas, visibilizando cosmovisiones, usos, costumbres y tradiciones de las comunidades, pueblos y grupos étnicos, para implementar acciones afirmativas, coherentes con los

³⁷ Ministerio de Justicia y del Derecho - (<https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/justicia-transicional/Paginas/OJTC-Enfoque-Etnico.aspx>)



derechos colectivos y fomentar la inclusión social, cultural, política y económica.

Desde la perspectiva legal han sido numerosos los pronunciamientos que refrendan la necesidad de emplear este enfoque en el desarrollo de políticas públicas, pasando por la Sentencia T-025 de 2004 que expone las falencias del Estado frente a estos grupos y determina la obligatoriedad de actuar en función de garantizar el acceso de las comunidades a la oferta institucional.

También, los Autos 004 y 005 de 2009 de la Corte Constitucional exigen que se desarrollen programas para garantizar los derechos de los pueblos y comunidades étnicas. En línea con lo anterior, el Auto 382 de 2010 de esta alta corte, establece elementos para implementar el enfoque, enfatizando la importancia de identificar las diferencias de los grupos de especial atención en razón de su mayor vulnerabilidad, encaminar cambios en la política, analizar los vacíos existentes en la respuesta estatal, entre otros.

Así mismo, los Decretos 4633 (pueblos y comunidades indígenas), 4634 (pueblo Rrom o Gitano) y 4635 (comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras) de 2011, se erigen como los instrumentos esenciales para cumplir con la responsabilidad estatal de garantizar los derechos con las víctimas del conflicto armado interno desde el enfoque étnico.

c. Acción sin daño

La Comisión de la Verdad³⁸ concibe este enfoque bajo la premisa de que ninguna intervención externa, realizada por diferentes actores humanitarios o de desarrollo, está exenta de hacer daño (no intencionado) a través de sus acciones. Su incorporación implica la reflexión por parte de los y las profesionales sobre aspectos como los conflictos emergentes durante la ejecución de las acciones, los mensajes éticos implícitos, las relaciones de poder y el empoderamiento de los participantes.

Este enfoque se incorpora dentro de los procesos de seguimiento y monitoreo de las acciones, en aras de establecer cómo estas han incidido en personas, familias y comunidades frente a aspectos como la identidad y el tejido social. Por tanto, la Acción sin Daño le da un énfasis

³⁸ Comisión de la Verdad - (<https://web.comisiondelaverdad.co/transparencia/informacion-de-interes/glosario/enfoque-de-accion-sin-dano>)



a la reflexión para tener una aproximación adecuada a cada escenario evitando la profundización de riesgos o generación de nuevas amenazas.

d. Género

Es un lente desde el cual se analizan las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres. Permite entender los impactos diferenciales de los contextos y las dinámicas entre hombres y mujeres con respecto a sus roles, responsabilidades, problemas, necesidades, intereses, prioridades, etc.

La comprensión del enfoque de género en este documento se expresa según los postulados de la Defensoría del Pueblo de Colombia³⁹, que lo asume como estrategia para hacer que las preocupaciones y experiencias de las mujeres y de los hombres sean un elemento integrante de la elaboración, la aplicación, la supervisión y la evaluación de las políticas y los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, para que las mujeres y los hombres se beneficien y se impida la desigualdad. El objetivo final es lograr la igualdad sustantiva entre los géneros.

En el campo Distrital se parte de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género (PPMYEG) 2020-2030, que busca modificar progresivamente y sosteniblemente las condiciones de desigualdad, discriminación y violencias que enfrentan las mujeres, tanto en el ámbito público como privado. Asimismo, incorpora y garantiza la implementación del Sistema Distrital de Cuidado, el proceso de transversalización de los enfoques de género, derechos y diferencial en la administración distrital y la transformación de imaginarios para erradicar el machismo y el sexismo presentes en la sociedad.

Así mismo, el marco normativo de Bogotá respeta el principio de progresividad y no regresividad consignada en el Acuerdo 584 de 2015 que dicta los “Lineamientos de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el D.C”.

Por otra parte, el Auto 092 de 2008 de la Corte Constitucional, aborda la protección de los derechos de las mujeres víctimas del desplazamiento forzado por el conflicto armado, y establece dos presunciones constitucionales que amparan a las mujeres víctimas del conflicto armado: (i) la presunción de vulnerabilidad acentuada para efectos de su acceso a los distintos componentes de atención y de

³⁹ Defensoría del Pueblo de Colombia -

(<https://repositorio.defensoria.gov.co/server/api/core/bitstreams/283559a9-5771-4a8b-a531-33570802195e/content>)



valoración integral de su situación por parte de los funcionarios y funcionarias encargadas de su atención, y (ii) la presunción constitucional de prórroga automática de ayuda humanitaria de emergencia, hasta que se compruebe la autosuficiencia integral y en condiciones de dignidad de cada mujer.

e. Psicosocial

Es una mirada transversal a todo el proceso de asistencia y atención y ayuda humanitaria inmediata, que busca acompañar a las personas que han sufrido hechos victimizantes en el marco del Conflicto Armado Interno, para mitigar y aliviar el sufrimiento ante la vulnerabilidad acentuada con ocasión del conflicto armado interno.

Se define como una postura teórica que involucra al individuo con la sociedad y comprende las respuestas y los comportamientos de las personas que han sufrido vulneraciones a sus derechos en sus contextos culturales, sociales, económicos, políticos y religiosos en aras de restablecer la dignidad y la integridad de la población vulnerable víctima del conflicto armado con una perspectiva diferencial y de género

Denota un tipo particular de interacción entre el Estado y las Víctimas a través del cual, en cualquier nivel de interacción, se deben materializar intencionalidades o acciones reparadoras; es decir este enfoque representa una mirada o postura tendiente a comprender las respuestas y los comportamientos de las personas víctimas de hechos violentos y de la vulneración de sus derechos, en un contexto cultural, político, económico, religioso y social determinado.

f. Orientaciones sexuales e identidades de género / diversas / no normativas / no mayoritarias

En línea con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas⁴⁰ (UARIV) este enfoque brinda herramientas conceptuales, socio jurídicas y políticas aplicables a los diseños de política pública para la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de planes, programas, y proyectos, dirigidos al goce efectivo de derechos de estos sujetos de protección constitucional reforzada.

⁴⁰ UARIV - (<https://www.unidadvictimas.gov.co/es/enfoque-diferencial-de-orientaciones-sexuales-e-identidades-de-genero-no-hegemonicas/>)



Dicho esto, el enfoque de orientaciones sexuales e identidades de género diversas hace referencia a los conceptos básicos de orientaciones sexuales e identidades de género que provienen de la matriz de opresión: sexo - género - deseo (u orientación sexual), a partir de la cual se configuraron los significados de la sigla LGBTI (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans, e Intersex).

Por lo anterior, las medidas de Atención, Asistencia y Reparación deben responder a brindar un trato igualitario y no discriminatorio, que corresponda a las afectaciones específicas que han experimentado las víctimas en razón a su identidad u orientación sexual y generar acciones que permitan transformar los esquemas de discriminación y exclusión derivados de la violencia.

g. Interseccionalidad

El término fue concebido por la abogada afroestadounidense Kimberlé Crenshaw en 1989 durante un proceso legal para evidenciar la invisibilidad jurídica de múltiples dimensiones de opresión vividas por las trabajadoras negras de la compañía estadounidense General Motors. En ese momento identificó que cada ser humano posee distintas categorías de diferencia, las cuales, aumentan la experiencia de discriminación.

En ese sentido la interseccionalidad⁴¹ posibilita advertir los entrecruzamientos de diferentes discriminaciones, permitiendo ver de manera compleja asuntos de los derechos de las comunidades afrodescendientes, raizales, palenqueras, indígenas, Rrom, mujeres, personas que realizan actividades sexuales pagadas, migrantes, refugiados y campesinos frente al desarrollo, la dimensión estructural, cultural, económica y la interacción entre distintas políticas e instituciones.

h. Territorialidad

Es una forma de reconocer las diferentes identidades y tradiciones que enriquecen la herencia y la oferta cultural de los territorios. Es la capacidad de lograr intervenciones acordes con la realidad social, cultural, política y económica de los territorios, flexibles e integrales e incluidos en sus pobladores, generando las capacidades necesarias para que las entidades territoriales puedan gestionar su desarrollo, y

⁴¹ Viveros, Vigoya Mara -

(<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/80372/La%20interseccionalidad.%20Una%20aproximaci%c3%b3n%20situada%20a%20la%20dominaci%c3%b3n.pdf?sequence=2&isAllowed=y>)



a su vez, superen las intervenciones sectoriales y poblacionales, enfocándose en unas correspondientes, como su nombre dice, más al territorio.

El Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera⁴², señala que la mirada desde este enfoque supone “reconocer y tener en cuenta las necesidades, características y particularidades económicas, culturales y sociales de los territorios y las comunidades, garantizando la sostenibilidad socio-ambiental; y procurar implementar las diferentes medidas de manera integral y coordinada, con la participación activa de la ciudadanía”, e “Impulsar la presencia y la acción eficaz del Estado en todo el territorio nacional” y, en particular, en aquellas regiones “doblegadas hoy por el abandono, por la carencia de una función pública eficaz, y por los efectos del mismo conflicto armado interno”.

Así mismo, el Ministerio de Salud y Protección Social⁴³ indica que el enfoque territorial es una forma diferente de percibir el desarrollo, ya que propone administrar el territorio de manera eficiente e inteligente, para tener un uso adecuado reconociendo que tienen sus propias necesidades y lograr un desarrollo armónico de estos, reconociendo la participación y proactiva de las personas en la toma de decisiones incluyendo la inversión.

i. Prevención y protección

Comprende la realización de todas las acciones y medidas disponibles por parte del Estado y la sociedad, para evitar la aparición de riesgos, buscando garantizar el libre ejercicio y goce de los derechos de la ciudadanía, además, propende por mitigar los efectos de la materialización de cualquier amenaza o cuando se consumen los hechos, diseñar e implementar mecanismos dirigidos a generar garantías de no repetición.

Este enfoque es una atención oportuna e integral para garantizar los derechos a la vida, integridad, libertad y seguridad personal, según lo establecido en la Ley 1448 de 2011 en sus artículos 31, 32, 165 y 173, y también en los decretos 660 de 2018 y 193, 196, 202 y 238 del decreto 4800 de 2011.

⁴² Justicia Especial para la Paz -

(<https://www.jep.gov.co/Documents/Acuerdo%20Final/Acuerdo%20Final%20Firmado.pdf>)

⁴³ Ministerio de Salud y Protección Social -

(<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/enfoque-diferencial-origen-alcances.pdf>)



La prevención y protección tiene en cuenta que las afectaciones, riesgos y conductas que vulneran derechos generan afectaciones diferenciadas en comunidades negras, afrodescendientes, palenqueras y raizales, Pueblos indígenas, Rrom, mujeres y las interseccionalidades en las que confluyen diversos sistemas de discriminación.

Así mismo, este enfoque se apoya en todas las fuentes de información disponible en torno a la seguridad como son el Sistema de Alertas Tempranas de la Defensoría del Pueblo, informes de seguridad de la Fuerza Pública (Policía y Fuerzas Militares), información secretarias con competencia en la materia (Gobierno y Seguridad) y organismos de seguridad (Unidad Nacional de Protección y Fiscalía General de la Nación), para conocer el estado de orden público en determinadas áreas y contar con información relevante para los procesos de retorno o reubicación.

j. Participación

El Departamento Administrativo de la Función Pública⁴⁴ concibe la participación ciudadana en la gestión pública, desde un enfoque de derechos humanos, la cual, se debe entender como una interlocución activa entre el Estado, sus entidades, organismos y los ciudadanos para la construcción colectiva de políticas, acciones y planes que, conforme al interés general, se canalizan, dan respuesta o amplían elementos para el acceso, satisfacción, y sostenibilidad de derechos civiles, políticos, sociales, económicos y culturales dentro del cumplimiento de los fines y principios de los estados democráticos.

De acuerdo con lo anterior, en el ecosistema de las víctimas del conflicto armado interno, este enfoque tiene como apuesta acompañar a la población en el proceso de restablecimiento de sus condiciones ciudadanas y proyectos de vida personales, familiares y comunitarios, empleando las herramientas disponibles para este fin entre las entidades del Sistema Distrital de Asistencia, Atención y Reparación Integral a las Víctimas del conflicto armado (SDARIV), el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV), la OCDPVR y la población víctima.

IV. POBLACIONES DIFERENCIALES

⁴⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública - (<https://shre.ink/D89F>)



a. Protocolo para la atención de Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras víctimas del conflicto armado interno

i. Consideraciones generales

Las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, son una población que cuenta con una cultura abundante en costumbres y tradiciones, siendo un reflejo de la diversidad y pluralidad que alberga Colombia, sin embargo, históricamente el contexto social, político y económico los ha convertido en una población con altas condiciones de vulnerabilidad, profundizándose sobre todo en el marco del conflicto armado, que ha generado el desplazamiento de estas poblaciones a lugares con dinámicas urbanas diferentes a su territorio de origen.

En este sentido, la implementación del enfoque diferencial y étnico en las políticas públicas busca reivindicar los derechos que han sido vulnerados y con ellos garantizar la participación de estas comunidades en el proceso de la toma de decisiones.

Las acciones que se desarrollen deben estar orientadas a combatir las barreras de acceso a la oferta institucional del Estado y garantizar el goce efectivo de derechos, por lo que es fundamental identificar que frente a las Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras existen muchos estereotipos que deben superarse para garantizar sus derechos fundamentales y un trato digno de restablecerlos.

Afirmaciones como “tienen una baja tasa de alfabetización”, “no trabajan mucho y son relajados” o “son parranderos y ruidosos”, son calificaciones negativas, fruto de violencias históricas naturalizadas en la sociedad que han construido estereotipos que deben eliminarse desde la asistencia y atención.

Además, se han construido imaginarios frente a las comunidades que los generaliza a todos respecto a sus cualidades como deportistas o músicos, desconociendo los demás campos, profesiones y disciplinas en las que se destacan y aportan a la sociedad, siendo otro factor que debe abordarse para reconocer que, cada persona es distinta, independientemente de su pertenencia étnica.

Por tanto, para fortalecer a las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras dentro de la estructura social colombiana, es fundamental primero diseñar e implementar medidas de asistencia, atención, prevención y protección para el restablecimiento de sus derechos y segundo analizar todo el contexto y la situación en la que se encuentran, para realizar acciones positivas con el fin de eliminar los imaginarios equívocos y los estereotipos que se han construido sobre ellos.



ii. Recomendaciones para la Asistencia y Atención

En el marco de la Atención y Ayuda Humanitaria Inmediata que presta el Distrito se han definido acciones y sugerencias dirigidas a generar una comunicación y orientación efectiva, para evitar la discriminación, estereotipos e imaginarios negativos sobre estas comunidades, las cuales consisten en:

- No se refiera a colores de piel u otras características físicas para describir a las personas. Es preciso dirigirse a las personas por su nombre. Si se trata de una orientación y desconoce el nombre puede usar el color de la ropa. Por ejemplo: “Allá donde está el señor de camisa roja” o “El niño de pantalón verde”. No use expresiones como “el moreno” o “la negra”, ya que cada persona tiene auto-reconocimiento distinto de acuerdo con su proceso identitario personal.
- Se recomienda no hacer referencia a la forma o el tono para hablar, vestimenta, peinados u otros elementos distintivos de estas comunidades. Estos elementos son parte constituyente de su cultura, por lo cual, apreciaciones al respecto pueden ser interpretados negativamente o generar incomodidades a la persona por parte del funcionario o funcionaria pública, así se trate de comentarios bien intencionados.
- En el marco del respeto a la diversidad religiosa, se debe tener en cuenta que algunas personas Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras pueden tener creencias y prácticas diversas como, por ejemplo, la religión Yoruba. En este sentido se recomienda no hacer apreciaciones de tipo religioso a las personas, con comentarios como: “pídale a Dios que le de fuerza”, “todo está en manos de Dios” o “Dios quiera”.
- Si el funcionario o funcionaria quisiera usar elementos de estética afrocolombiana como manillas, ropa, turbantes o cualquier otro objeto, se recomienda reconocer su significado y reivindicar la autoría y los derechos de las comunidades.
- Se recomienda que, si la persona ostenta algún título de autoridad tradicional, utilizarlo para dirigirse a él/ella. En algunos casos puede tratarse miembros de los gobiernos propios de algún Consejo comunitario o un Palenque, de igual forma puede ser un “Mayor” o “Mayora”, “Sabedor” y “Sabedora” tradicional.
- Es indispensable mencionarle a la comunidad que todos los servicios son gratuitos y que no necesitan acompañamiento ni intermediación de otras personas; a excepción de que la persona no comprenda el idioma español, situación que podría darse con algunas personas raizales o palenqueras cuyas lenguas son el generalizado Creole y el Palenquero, respectivamente.
- Permitir que la persona que solicita la atención permanezca con sus acompañantes sin importar el número de personas que sean. En caso de ser



solicitada la atención para un grupo o familia la atención debe darse dirigida a todo el grupo sin fraccionarlo.

- Cuando haya niños y niñas en compañía de quien solicita la atención, facilite los espacios disponibles para el descanso o entretención de ellos, aportando la comprensión y sensibilidad que merecen.
- Cuando atienda a un individuo, grupo o comunidad Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, en la etapa de autorreconocimiento se debe tener en cuenta si el lugar de origen de la persona es un territorio colectivo como los Consejos Comunitarios, en cuyo caso se debe identificar por parte de la(s) víctima(s):
 - o El consejo comunitario.
 - o La autoridad que reconoce.
 - o Cuáles son los lazos de la comunidad en la ciudad.
 - o Cuáles son los lazos con la comunidad en el territorio de origen.
- La atención y orientación que se preste a las víctimas deberá ser libre de todo tipo de trato discriminatorio. Con la participación del Ministerio Público, se establecerán mecanismos para que las víctimas afectadas por prácticas discriminatorias, al ser atendidas puedan denunciar los hechos.
- Los procedimientos y componentes de la AAHI para las víctimas del conflicto armado en cada una de sus etapas deberán tomar en consideración las características propias de los sujetos colectivos étnica y culturalmente diferenciados, en el caso de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras siempre se deberá remitir a las orientaciones del Decreto Ley 4635 de 2011.
- Tenga en cuenta que la constitución de la familia puede ser distinta en las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, no separe núcleos familiares, incluso de familia extensa, excepto si la familia se lo solicita. Considere además las relaciones familiares con personas que no comparten consanguinidad, por ejemplo, las adoptadas informalmente por usos y costumbres.
- Tenga en cuenta que, algunas personas de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras, además de ser víctimas individuales podrían llegar a pertenecer a un Sujeto de Reparación Colectiva, lo cual podría llegar a hacerlo beneficiario de otras medidas de Asistencia y Reparación Integral.
- La alimentación brindada como parte de la AAHI, deberá tener en cuenta, en lo posible, las prácticas de soberanía alimentaria de las comunidades, las características y restricciones en la dieta y la preparación de alimentos del individuo, familia o comunidad étnica. Dicha alimentación se proveerá según las disponibilidades del territorio donde se atienda la familia o comunidad étnica en situaciones de desplazamiento y deberá garantizar una nutrición adecuada, pero es importante explicar que la AAHI responde a las necesidades y condiciones de la ciudad.



- La Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación en el marco de la Atención y Ayuda Humanitaria Inmediata (AAHI) ofrece bonos para que la población pueda acceder a la comida pertinente y medidas de arrendamiento para que la familia se ubique mejor, siempre que el territorio donde vaya no represente un riesgo para el sistema familiar.
- En el caso del área de la salud, para estas comunidades es importante la relación existente entre este ámbito con sus tradiciones. Por esta razón, tenga en cuenta que existen los “Kilombos” que funcionan como centros de medicina ancestral y cumplen la función de preservar las tradiciones de la población afrodescendiente. Este tipo de medicina ancestral significa reivindicar una cultura que concibe de manera diferente la solución a los malestares.
- No descarte, brindar información sobre la atención en salud preventiva desde el enfoque de la medicina tradicional y ancestral que facilita los Kilombos. Si los hechos victimizantes son casos extremos como la violencia sexual, se debe hacer una adecuada transición a PAPSIVI (Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas), al cual pueden acceder todas las personas que se encuentren incluidas en el Registro Único de Víctimas (RUV). En Bogotá, desde la Secretaría Distrital de Salud existe un equipo interdisciplinar e intercultural implementando el Programa de Atención Psico-ancestral Afro, al que podrían remitirse las personas u hogares que lo requieran, para acceder a esta oferta solo requiere contar con la pertenencia étnica.
- Fomente los procesos educativos y favorezca la inclusión laboral de las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras con formación profesional.
- Finalmente, se debe divulgar y propiciar la participación de los Centros de Orientación y Fortalecimiento Integral Afro-bogotano (Centros CONFÍA), que buscan contribuir a la inclusión de los grupos étnicos en la dinámica urbana de la ciudad de Bogotá. Estos centros se encargan de la oferta institucional y las rutas de atención; orientación psicosocial colectiva e individual; articulación interinstitucional y orientación jurídica, además ofrecen programas de danza, música, fortalecimiento político y capacitaciones. Por tanto, son espacios para el encuentro cultural que rescatan sus tradiciones y costumbres. Estos espacios se encuentran en:
 - Candelaria: Calle 9 No. 4 – 70.
 - San Cristóbal: Carrera 3 No. 30 A-08.
 - Ciudad Bolívar: Diagonal 62 sur No. 20 F -20, piso 2.

b. Protocolo para la atención de Pueblos Indígenas víctimas del conflicto armado interno

i. Consideraciones generales



En el marco de la implementación de la Política Pública para la Atención, Asistencia y Reparación Integral para personas y hogares pertenecientes a Pueblo Indígenas, se debe tener como hoja de ruta el Decreto Ley 4633 de 2011, el cual contiene lineamientos frente a la incorporación del enfoque diferencial étnico en los procedimientos de asistencia, atención y reparación integral.

De igual forma, es importante valorar que, los Pueblos indígenas de Colombia son diversos entre sí, se estima que el territorio colombiano es una de las naciones con mayor diversidad de pueblos y culturas indígenas. De acuerdo con la Organización Nacional Indígena de Colombia (ONIC), existen 102 pueblos a lo largo y ancho de la geografía nacional.

Por su parte, el Estado Colombiano, a través de instituciones como la Dirección de Asuntos Indígenas, Rrom y Minorías del Ministerio del Interior y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), reconoce 87 pueblos, sobre los que se estima que existen 65 lenguas vivas, lo que configura una riqueza étnica y cultural distintiva mundialmente.

Particularmente, en la ciudad de Bogotá perviven los pueblos Nasa, Misak-Misak, Yanacona, Eperera Siapidara, Pijao, Kankuamo, Embera Katio, Embera Chamí, Koreguaje, Wounaan Nonam, Uitoto, Tubú, Pastos, Camentsá, Inga, Wayuu y Kubeos y demás pueblos y/o comunidades indígenas, quienes son sujetos de reparación colectiva e individual y han sido acogidos por los derechos que los asisten. Desde el Distrito Capital se ha fomentado la organización en el marco de la Mesa de Enfoque Diferencial de Pueblos y Comunidades Indígenas Víctimas del Conflicto Armado (MPIV), persiguiendo el objeto de proteger la pervivencia física y cultural, y restituir los derechos de las víctimas, tomando como base el cumplimiento de los deberes y derechos de la ley origen, derecho mayor, así como el marco jurídico y normativo de la participación efectiva de los pueblos indígenas.

Esta población es parte de los sujetos de especial protección sobre los que se han generado dinámicas de discriminación por sus costumbres, tradiciones y cosmovisiones, lo que, es un desafío que el Estado debe atender mediante el desarrollo de políticas públicas y la implementación del marco normativo vigente, para reivindicar sus derechos y gozar de condiciones para el ejercicio ciudadano.

ii. Recomendaciones para la Asistencia y Atención

A través de la Atención y Ayuda Humanitaria Inmediata que brinda el Distrito se generan orientaciones enfocadas a desarrollar una comunicación asertiva, para eliminar la discriminación, estereotipos e imaginarios negativos sobre los pueblos indígenas, las cuales consisten en:

- Dentro de la organización social y política de los pueblos indígenas, a partir de la Constitución de 1991, el Estado Colombiano reconoce la existencia de los Gobiernos Propios de cada pueblo, los cuales tiene diversas formas



organizativas de acuerdo a sus usos y costumbres; en la mayoría de casos, estos pueblos reconocen la existencia de unas leyes propias basadas en la Ley de Origen y el Derecho Mayor, instrumentos de legislación ancestral indígena que, podrían llegar a ser invocados por una persona en el momento de solicitar medidas de asistencia, atención y reparación integral.

- Es indispensable que al momento de la atención de una persona u hogar indígena se identifique lo más detalladamente posible su pertenencia étnica. Para ello se debe identificar en primer lugar el Pueblo indígena al que se pertenece, y en lo posible el Resguardo Indígena o territorio del que proviene y, de igual manera saber si reconoce a alguna autoridad tradicional en su territorio de origen.
- Es importante considerar que estos pueblos tienen autoridades tradicionales en Bogotá, con reconocimiento desde sus territorios ancestrales y formas organizativas diversas, en las que destacan los Cabildos, sin desconocer otras formas como coordinaciones territoriales o consejos de mayores.
- En caso de que una persona pertenezca a uno de los pueblos indígenas que integran espacios de participación, diálogo y concertación se recomienda darle a conocer la existencia de dichos espacios de gobierno propio. A continuación, se menciona cuáles son estos pueblos:
 - Mesa Indígena de víctimas: Delegados/as y autoridades de los Pueblos Nasa, Misak Misak, Yanacona, Los Pastos, Tubú, Uitoto, Kubeo, Koreguaje, Kamentsá, Inga, Ambiká Pijao, Wounaan, Eperara Siapidara, Kankuamo y Wayuu.
 - Consejo Consultivo Indígena: Cabildos Indígenas Muisca de Bosa y Suba; Cabildo Indígena Mbiká Pijao, Cabildo Indígena Kichwa, Cabildo Indígena Inga, Cabildo Indígena Uitoto, Cabildo Indígena Yanacona, Cabildo Indígena Nasa, Cabildo Indígena Los Pastos, Cabildo Indígena Misak Misak, Cabildo Indígena Eperara Siapidara, Cabildo Indígena Tubú, Cabildo Indígena Wuonaan, Cabildo Indígena Kamentsá.
- Para realizar esta articulación se sugiere remitirse a la Casa de Pensamiento Indígena, ubicada en Calle 9 # 9 - 60 donde tienen sede los diferentes Cabildos mencionados y es lugar de encuentro y articulación de diversos procesos organizativos y culturales de los Pueblos Indígenas de Bogotá, incluyendo el proceso de la Mesa de Enfoque Diferencial de Pueblos y Comunidades Indígenas Víctimas del Conflicto Armado en Bogotá, con esta última se establece contacto a través del correo: consejeriampiv@gmail.com.
- En caso de que una persona no pertenezca a alguno de los pueblos indígenas mencionados anteriormente, se recomienda poner en su conocimiento la existencia de Organizaciones Indígenas del Nivel Nacional como la ONIC, OPIAC, Gobierno Mayor, AICO, entre otras, las cuales podrían orientar y acompañar los procesos de asistencia y atención.



- Puede que en algunos casos se requiera del apoyo de un intérprete o traductor, aunque la mayoría de los pueblos indígenas dominan varias lenguas, diferentes a su lengua nativa, pueden requerir de la traducción de conceptos técnicos que suelen presentarse en la explicación de los procedimientos y rutas de asistencia y atención. En estos casos se debe contactar con la Dirección de Asuntos Étnicos de la Secretaría Distrital de Gobierno.
- En muchos casos las personas requerirán de un acompañamiento psicosocial o espiritual de acuerdo con sus usos y costumbres, a través de un médico o médica sabedores ancestrales (en lo posible de su mismo Pueblo); para lo cual se puede buscar la articulación con el Equipo Indígena del Programa de Atención Psicosocial a Víctimas de la Secretaría Distrital de Salud; o en su defecto, buscar el apoyo de una de las autoridades u organizaciones anteriormente mencionadas.
- Es probable que una persona u hogar haya contactado primero con alguna autoridad indígena en la ciudad y que esta autoridad le esté acompañando u orientando en sus procesos, en tal caso es recomendable permitir su acompañamiento en todo el proceso, si la persona víctima así lo solicita.
- Existe un imaginario erróneo en el cual se concibe que, la mayoría de las familias indígenas, víctimas del conflicto armado, se dedican a la mendicidad o a la venta informal de artesanías, tenga en cuenta que, esa grave situación no es aplicable en la mayoría.
- Se recomienda que, si la persona ostenta algún título de autoridad tradicional, utilizarlo para dirigirse a él/ella. En algunos casos puede tratarse miembros de los gobiernos propios como por ejemplo pertenecer a la Junta directiva repetida coordinación de un Cabildo, es decir, un Gobernador o Consejero, de igual forma puede ser un “Mayor” o “Mayora” sabedor tradicional.
- La alimentación brindada como parte de la Atención Humanitaria Inmediata, deberá tener en cuenta, en lo posible, las prácticas alimentarias propias, las características y restricciones en la dieta y la preparación de alimentos del individuo, familia o Pueblo Indígena. Dicha alimentación se proveerá según las disponibilidades del territorio donde se atiende la familia en situaciones de desplazamiento y deberá garantizar una nutrición adecuada, pero es importante que explique que la AAHI responde a las condiciones de la ciudad.
- Tenga en cuenta que la constitución de la familia puede ser distinta en los Pueblos Indígenas, no separe núcleos familiares, puede tratarse de una de familia extensa; excepto si la familia se lo solicita.
- Considere además las relaciones familiares con personas que no comparten consanguinidad, por ejemplo, las adoptadas formalmente por usos y costumbres u otras formas de organización familiar donde, por ejemplo, el apellido no lo da la familia paterna, sino la materna.



- Tenga en cuenta que, en los Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno se cuenta con referentes étnicos indígenas.

c. Protocolo para la atención de población Romaní víctimas del conflicto armado interno

i. Consideraciones generales

El Pueblo Rrom o Gitano de la Kumpania de Bogotá, es un pueblo que hace parte de la diversidad étnica y cultural de la Nación, el cual tiene particularidades étnicas y culturales, que lo diferencian de la sociedad mayoritaria y de otros pueblos.

Se es Rrom por derecho de nacimiento, lo que implica que es parte de un pueblo diferente de la sociedad mayoritaria y de otros pueblos, la pertenencia no constituye una opción individual o colectiva que se toma libremente. Además, se debe vivir en Kumpania o colectividad como parte esencial.

Posee una larga y prolongada tradición nómada, sumado a variadas formas de itinerancia. Más allá del hecho físico de desplazarse de un lugar a otro, la tradición nómada alude a una concepción mental que identifica movilidad con bienestar.

El Pueblo Rrom cuenta con una idea de un origen común, ya sea este real o simbólico, lo mismo que una historia compartida, marcada significativamente por las incesantes persecuciones a las que han sido sometidos en diferentes épocas y lugares.

Los Gitanos tiene un idioma propio denominado shib rromaní, lengua perteneciente a la familia lingüística noríndica, emparentada con muchos idiomas hablados actualmente en el subcontinente indio.

Su sociedad está configurada a partir de la valoración de la edad y el sexo como principios ordenadores de estatus, lo que deriva en la importancia que tienen los hombres mayores, a los que se les debe respeto. Además, practican una fuerte cohesión interna fundada en un alto etnocentrismo y construcción de claras fronteras étnicas frente a otros pueblos y grupos étnicos, a los que se denomina gadzhé.

También, tienen una organización social basada en la coexistencia de grupos de parentesco o patrigrupos, patrilineales y patrilocales. El sistema social se articula a partir de linajes patrilineales, llamados vitsi, dispersos, independientes y autónomos.

En cada familia extensa existen funciones y deberes específicos para cada grupo, dependiendo de la edad y el género, sobre todo en lo que a actividades económicas.

En la actualidad están vigentes las autoridades e instituciones tradicionales tales como los “Seré Rromengue” o jefes de familia, la “Kriss” o tribunal conformado por



los Seré Rromengue y la “Krisnitorya” que se traduce en los Seré Rromengue de mayor prestigio que presiden la Kriss.

Cuentan con un sistema jurídico propio, llamado “Kriss Rromaní” que está compuesto por un conjunto de normas, transmitidas oralmente de generación en generación, que permiten la administración de justicia entre los Rrom.

Desarrollan un especial sentido de la estética tanto física como artística, que conlleva a un intenso apego a la libertad individual, que convierte en obsoletas las reglamentaciones referidas al manejo del tiempo y del espacio.

ii. Recomendaciones para la Asistencia y Atención

El Distrito genera una comunicación asertiva en el marco de la AAHI, aplicando acciones para eliminar la discriminación, estereotipos e imaginarios negativos sobre los pueblos indígenas, las cuales consisten en:

- En la implementación de la política pública para la atención, asistencia y reparación integral de víctimas del pueblo Rrom o Gitano de la Kumpania de Bogotá, se debe tener como hoja de ruta el Decreto Ley 4634 de 2011, el cual ofrece los lineamientos y orientaciones frente a las víctimas Rrom.
- Se debe tener claro que existen en Bogotá dos organizaciones gitanas que son Unión Romaní y PROROM, avaladas por el Ministerio del Interior.
- Para la atención a la Población Rrom se recomienda acudir a los representantes legales de las organizaciones y los mayores que son parte de la Kriss Rromani, quienes orientan el trato a los miembros de la Kumpania.
- A las personas gitanas que vienen desplazadas de otros lugares, es importante dar a conocer la ruta para el proceso de ser incluido en el Registro Único de Víctimas.
- Durante la atención se debe informar a la Kumpania que todos los servicios son gratuitos y que no necesitan acompañamiento ni intermediación de otras personas; a excepción de que la persona no comprenda el castellano y que requiera de un intérprete.
- Se debe permitir que la persona que solicita la atención permanezca con sus acompañantes sin importar el número de personas que sean. Si se solicita la atención para un grupo o familia, la atención debe dirigirse a todo el grupo.
- Cuando se atienda a una persona o grupo de la Kumpania de Bogotá, en la etapa de autorreconocimiento, el o la funcionaria debe tener la capacidad de entender lo que se le está comunicando, por cuanto, muchos de los Rrom no se saben explicar en el idioma castellano. Por otra parte, entender que se es víctima tanto individual como colectiva, porque con un cabeza de familia generalmente vienen otros miembros.
- Es importante considerar que la forma de vestir de las mujeres, la cual es diferente y en ocasiones genera tratos discriminatorios, por lo cual, es esencial que la atención institucional, sea de mujeres hacia mujeres y de



hombres hacia hombres, en particular con temas relacionados con la salud, toda vez que esto hace parte del bagaje cultural o “Zakono”.

- Existe mucha afectación a las situaciones del conflicto armado, por lo que, no se debe revictimizar ni recordar hechos de vulneración, que ya no se quieren traer al tiempo presente. El pueblo Rrom vive en un permanente presente, es así que los eventos del pasado no llegan al presente, y los del futuro no existen.
- Los Rrom no cuentan con horarios, ni miden el término de subalternidad, por lo que ellos viven el día a día, producto de lo que trabajan en jornada diaria, son artesanos del cobre, laboran con otros metales como son el aluminio y el acero, venden productos de cuero, entre otros.
- El nomadismo, elemento característico de su etnicidad, prácticamente se encuentra erosionado por causas del conflicto armado, lo que ha hecho que su economía se vea afectada y que sus familias en muchos casos no tengan su seguridad alimentaria y sustento.
- Es importante asegurarse que los términos y medios con los que se estructura la comunicación los comprendan plenamente quien está atendiendo, preguntando al final si están claros con la información brindada, ya que en algunos casos se deben requerir traductores.
- Tenga en cuenta que la constitución de la familia puede ser distinta para que el Pueblo Rrom, no separe núcleos familiares, incluso de familia extensa, excepto si la familia se lo solicita. Considere además las relaciones familiares con personas que no comparten consanguinidad.
- La atención y orientación que se preste a las víctimas deberá ser libre de todo tipo de trato discriminatorio. Con la participación del Ministerio Público, se establecerán mecanismos de emergencia por parte de la Alcaldía y el Ministerio público particularmente en aspectos como el censo y remisión a registro por hechos masivos.
- Tenga en cuenta que, algunas personas del pueblo Rrom, además de ser víctimas individuales son un Sujeto de Reparación Colectiva, y son beneficiarios de otras medidas de Asistencia y Reparación Integral.
- La asistencia funeraria debe ajustarse a los parámetros y prácticas propias que acostumbra el pueblo Rrom, para lo cual se debe consultar con las víctimas directas y sus autoridades legítimas, asimismo, la disposición digna de los restos, la cual de acuerdo con los usos y costumbres debe ser acordada en todos sus términos con los interesados y sus comunidades.
- La alimentación brindada como parte de la Atención, deberá tener en cuenta, en lo posible, las prácticas de soberanía alimentaria de las comunidades, las características y restricciones en la dieta y la preparación de alimentos del individuo, familia o comunidad étnica. Dicha alimentación se proveerá de acuerdo con las disponibilidades para que sea atendida la familia o pueblo étnico que se encuentre en situaciones de desplazamiento y deberá



garantizar una nutrición adecuada”, no obstante, es importante que explique que la AAHI responde a las necesidades y condiciones de la ciudad.

- La Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación en la AAHI ofrece bonos para que la población pueda acceder a la comida que considere pertinente y medidas de arrendamiento para que la familia se ubique donde se sienta mejor.

d. Protocolo para la atención de Mujeres víctimas del conflicto armado interno

i. Consideraciones generales

La Organización de las Naciones Unidas⁴⁵ a través de un estudio del PNUD, con base en información de 75 países que abordan el 80% de la población mundial destacó que la igualdad entre hombres y mujeres sigue en niveles precarios, que preservan condiciones de discriminación multidimensional contra las mujeres.

Diversos ámbitos como la política, el trabajo y la educación presentan disparidades en el acceso para las mujeres dado que cerca del 90% de la población mantiene algún tipo de prejuicio contra esta población.

En términos políticos aproximadamente la mitad de los hombres y las mujeres del mundo consideran que los hombres son mejores líderes políticos que las mujeres. Asimismo, más del 40% opina que los hombres son mejores ejecutivos empresariales y que tienen más derecho a ocupar un empleo cuando el trabajo escasea.

En el campo educativo las oportunidades siguen la misma tendencia y reflejan una serie de barreras para acceder en igualdad de condiciones, reduciendo la posibilidad de que las mujeres obtengan educación y formación para desarrollar sus proyectos de vida con independencia y autonomía.

A pesar del aumento progresivo de la inserción de mujeres en el mercado laboral, las diferencias se acentúan y dan lugar a que la remuneración de las mujeres sea menor frente a los hombres o que sus jornadas laborales sean más amplias, en razón a actividades de cuidado no remuneradas.

Todo este panorama de discriminación da cuenta de los retos que se deben subsanar y erradicar de la sociedad, para conducir a entornos incluyentes que garanticen los derechos, respetando las diferencias de cada persona. El enfoque de género busca entonces el reconocimiento de especial condición de las mujeres, quienes han vivido de forma diferencial y particular violencias basadas en género, acentuadas en el caso colombiano por el conflicto armado interno.

ii. Recomendaciones para la Asistencia y Atención

⁴⁵ ONU - (<https://news.un.org/es/story/2020/03/1470611>)



Derivado de la AAHI que brinda la ciudad de Bogotá en línea con el enfoque diferencial y de género, se generan las siguientes recomendaciones:

- Las entidades deben contar con personal capacitado en enfoque de género, quienes deben tener la capacidad de responder en primeros auxilios psicológicos.
- Siempre se debe tener presente el uso de un lenguaje incluyente, en el que hombres y mujeres se sientan reconocidos, pues desde la forma en que se nombra se contribuye a mitigar la discriminación.
- Es importante reconocer el nombre identitario, principalmente cuando son mujeres transgénero las que llegan a recibir la atención.
- Permitir que las mujeres decidan por quién, quieren ser atendidas, es decir, si se sienten más cómodas con un hombre o una mujer. Esto teniendo en cuenta que por los hechos victimizantes vividos, por el impacto y desproporción de estos en la vida de las mujeres, ellas pueden sentir resistencia a ser atendidas por alguna persona que pueda evocar la agresión vivida.
- En cuanto a lo que las víctimas puedan decir con respeto, es fundamental escuchar con respecto a lo que les suscita la situación, sea empático-a, valide la expresión emocional y evite juicios de valor. Esto, reconociendo cuales son los prejuicios de género frente a las violencias contra las mujeres, primando la relación de cuidado y el trato digno con la persona.
- Se recomienda identificar el ciclo vital al que pertenece, es decir, si es una niña, adolescente, joven, adulta o persona mayor. Esta información posibilitará que la orientación que se brinde esté sea coherente con el transcurrir vital en que se encuentre.
- Explore con que identidad de género y/o orientación sexual, o pertenencia étnica, se reconoce la mujer a orientar, de modo que la respuesta institucional responda a acciones diferenciadas y a las particularidades en que se presentaron los hechos victimizantes.
- Aclare el carácter de confidencialidad y alcance que tiene el acompañamiento. Genere un espacio de seguridad y clarifique expectativas.
- Asumir una postura de empatía y escucha activa, que permite la apertura de la persona a narrar los hechos vividos, para lo que hay que generar un vínculo de confianza en el acompañamiento. Probablemente nunca haya hablado sobre lo que vivió, por lo cual se debe permitir la expresión del sentir, desde la contención y el acompañamiento.
- Tenga presente que cuando es necesario contar con un intérprete que favorezca el diálogo intercultural con personas con pertenencia a pueblos o comunidades étnicas, es importante sensibilizarlo sobre la pertinencia de la información y de cada momento de las rutas a activar. También es importante que la comunicación que se establezca tenga en cuenta las voces de las mujeres del



sistema familiar, pues muchas veces se desconoce el sentir y percepción de ellas que viven un impacto diferenciado en el marco del conflicto armado.

- Identificar si luego de la ocurrencia del hecho victimizante la ciudadana realizó la denuncia de este, si accedió a algún tipo de atención en salud integral o si la red de apoyo tiene conocimiento de lo que ocurrió.
- Verificar si dentro de la información inicial que le brinde la mujer, se identifica que el hecho victimizante propició impactos en la organización del sistema familiar, es preciso revisar la oferta complementaria para responder a otras necesidades que contribuyen a mantener condiciones de vulnerabilidad en la ciudad. Esto comprendiendo que las mujeres son quienes han asumido un rol de cuidado dentro de la conformación del sistema familiar, que al asumir un rol proveedor genera impactos en las relaciones y organización familiar.
- Permitir que la mujer exprese lo que ha vivido, reconociendo y validando el sentir. Esto por situaciones donde probablemente ante los hechos vividos la mujer ha sido juzgada y desconocida en su sufrimiento y vivencia.
- Respetar los silencios que puedan expresar las mujeres, estos también, son una muestra del impacto que han generado los hechos victimizantes, por lo que ellas deben sentir que se encuentran en su derecho a contar o no lo que ha sido esta vivencia.
- Evitar indagar más allá de lo que se requiere, considerando los alcances de la respuesta institucional a brindar.
- Asumir una postura respetuosa frente a la narrativa de las mujeres, puede que surjan prejuicios que impidan brindar una respuesta institucional adecuada y cercana.
- Para garantizar una atención integral, es preciso que esta sea transdisciplinar y dignificante.
- El primer contacto requiere una presencia cálida, solidaria; debe usar un lenguaje sencillo. Una escucha activa, atenta, sin prisas; una información breve y concreta. Pregunte cómo se siente en ese momento.
- Diríjase a la víctima por su nombre, con amabilidad, sin permitir interrupciones externas.
- Hágale saber a las personas a quién y a dónde puede recurrir si requiere nuevamente información, estar presto/a aclarar la información cuando sea necesario para la persona.
- Mantenga contacto visual con la víctima, en la medida que esta no lo encuentre incómodo. Pedir al contacto físico, si en la atención va a establecer algún tipo de contacto físico, pida permiso amablemente para hacerlo. Tenga en cuenta que algunas víctimas de violencia sexual pueden tener rechazo al contacto físico, pero a veces puede ser valioso para una situación específica.



- No emita juicios de valor ni expresiones que indiquen sospecha sobre la veracidad de la historia que narra la persona. No culpe ni busque razones a lo sucedido.
- Se puede referir y reafirmar en diferentes momentos que la violencia cometida contra ella no es su culpa. Es importante que en ningún momento se ponga en duda esto. Si quien presta la atención siente que esto lo sobrepasa, puede reorientar a la persona con otro profesional, en un actuar ético y respetuoso con la persona.
- Reconozca los prejuicios que hay alrededor de estos hechos para no usarlos en la atención, no insinúe que hizo algo para provocar la violencia, no ponga entredicho la masculinidad de los hombres que son víctimas de violencia sexual, no culpe a las madres por los hechos ocurridos a sus hijos o hijas.
- Identificar con quién vive en Bogotá, si se encuentra sola, con hijos o hijas, cónyuge o pareja permanente, familiares, entre otros. Esto posibilitará que se identifique si cuenta con una red de apoyo familiar dentro de la ciudad, si dicha red de apoyo se encuentra por fuera de la ciudad, si existe una ruptura en esta a causa de los hechos victimizantes, o si es fuente de otros hechos de vulneración o riesgo. Reconozca las necesidades de la persona, respete sus decisiones.
- Este atento/a qué tan efectiva y oportuna fue la activación de la ruta, según los tiempos establecidos, el acceso a información, la garantía de derechos y de qué tanto contribuyó a aliviar el sufrimiento o lo significativo para la vida de la persona.
- Evite la expresión “oferta de servicios” pues no estamos hablando de clientas-clientes, sino de un ejercicio de ciudadanía en el que la respuesta que brinden las instituciones debe promover un ejercicio de autonomía, libertad y dignidad.
- Elementos para tener en cuenta en caso de delitos contra la vida y la integridad y formación sexuales:
 - Para la atención en salud de emergencia tenga en cuenta las orientaciones y las recomendaciones como primer respondiente, la víctima tiene derecho a atención en salud de emergencia, así no haya hecho la declaración en el marco de la Ley 1448 del 2011.
 - Si acude a entidades de salud antes de 72 horas de ocurrido el hecho. Se debe informar sobre los derechos que tiene la persona, la diferencia en la ruta, derechos y procedimientos para los casos en los que se conoce del hecho durante las primeras 72 horas después de haber ocurrido el hecho de violencia sexual y pasado este tiempo. Recuerde que esta información es relevante y determinante para las víctimas y para la actuación de las autoridades.



- Tenga en cuenta que siempre, sin importar el tiempo transcurrido, una violencia sexual es una emergencia en salud.
- La diferencia y prioridad en esta atención en salud durante las primeras 72 horas está relacionada con la preservación de la cadena de custodia y el contagio de enfermedades de transmisión sexual. Es importante destacar que solo en estas primeras 72 horas es viable evitar el contagio de VIH/SIDA y otras enfermedades de transmisión sexual.
- Adicionalmente, es importante resaltar que la prevención de un embarazo no deseado puede realizarse hasta las primeras 120 horas. Posteriormente a este tiempo, si la víctima es mujer se puede dar la opción de interrupción voluntaria del embarazo.
- Si el caso del que se tiene conocimiento ya ha superado las 72 horas, la atención en salud puede tratar posibles enfermedades de transmisión sexual y daños físicos o lesiones que pudo dejar la violencia ejercida.
- Sin importar el tiempo transcurrido desde la ocurrencia del hecho, siempre debe brindarse acompañamiento psicosocial o, dependiendo del nivel de afectación, desde las áreas de salud mental (psicología o psiquiatría), para mitigar las afectaciones, aliviar el sufrimiento y favorecer espacios de contención emocional.
- Se debe garantizar o facilitar el acompañamiento psicosocial antes, durante y después de todo el proceso.

e. Protocolo para la atención de Personas con Orientaciones Sexuales e Identidades de Género No Normativas víctimas del conflicto armado interno

i. Consideraciones generales

De acuerdo con el documento de Enfoque de Orientaciones Sexuales e Identidades de Género⁴⁶ desarrollado por la UARIV, USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional), la Organización Internacional para las Migraciones y el Departamento Nacional de Planeación, se ha podido constatar que la vulneración a los derechos, sufrida por las personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas víctimas del conflicto armado, se organiza en tres grandes bloques que configuran el análisis de las afectaciones diferenciales de los sectores sociales LGBTI en el conflicto armado:

- Discriminación sistémica en el entorno, que hace referencia a la preexistencia de la discriminación.

⁴⁶ Enfoque de Orientaciones Sexuales e Identidades de Género - (<https://colaboracion.dnp.gov.co/cdt/politica%20de%20victimas/enfoques%20diferenciales/orientaciones%20sexuales.pdf>)



- Normalización y aniquilamiento en el marco del conflicto armado, que hace referencia a cómo la discriminación acumulada se suma a las violencias en el marco del conflicto armado, las cuales tienen por objeto subordinar, normalizar, “corregir”, aleccionar y ejemplarizar.
- Violencia institucional, que se refiere a la inacción, barreras o acción dañosa por parte de servidoras y servidores con las personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas.

Diversas instancias como la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y Colombia Diversa han documentado que cuando las personas con orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas, han sido además víctimas del conflicto armado, se configura una situación de interseccionalidad o discriminación acumulada que debe atenderse de manera integral, así como cuando se presentan simultáneamente otras características asociadas a la vulnerabilidad, es el caso de personas lesbianas, gais, bisexuales, trans o intersex que además de ser víctimas también son mujeres, racializadas, tienen alguna discapacidad, o son niños, niñas, o adultos y adultas mayores.

Por eso la identidad de género y la orientación sexual están protegidas por instrumentos legales de todos los niveles, desde convenios internacionales hasta mandatos constitucionales centrados en proteger los derechos humanos de esta población. No obstante, este marco normativo ha sido insuficiente para garantizar sus derechos y erradicar la discriminación en la sociedad, resultando fundamental fomentar una actitud libre de prejuicios, que ayude a entender que las orientaciones sexuales e identidades de género no hegemónicas, o diversas, no son enfermedades, patologías, contravenciones a la legislación ni acciones indebidas ni contagiosas.

ii. Recomendaciones para la Asistencia y Atención

A través de la Atención y Ayuda Humanitaria Inmediata que brinda el Distrito se generan orientaciones para promover una comunicación asertiva, que contribuya a eliminar la discriminación en la población con orientaciones sexuales y enfoque de género diverso, las cuales consisten en:

- En el momento de la atención se deben realizar acciones pedagógicas a quienes tienen orientaciones sexuales e identidades de género diversas, para informar que pueden incluirlo en su declaración al hacer el reporte de novedad. Esta acción activa la ruta de enfoque diferencial para personas LGBTI y se empieza a mejorar las bases de datos y acciones por parte del Estado.
- Cuando se tenga información por parte de la víctima de haber sufrido actos de violencia cometidos con base en la orientación sexual, identidad de género o diversidad corporal de la persona, se debe orientar para que el hecho sea denunciado ante la Fiscalía General de la Nación.



- Las personas con orientación sexual e identidad de género diversa experimentan en su interrelación múltiples formas de discriminación, por su orientación sexual y/o identidad de género no normativa, por su etnia, sexo, situación migratoria, edad, situación de defensor/a de derechos humanos, raza, socioeconómica, lo cual debe abordarse desde el enfoque de interseccionalidad, para brindar el soporte y la atención integral requerida.

f. Protocolo para la atención de Personas con Discapacidad víctimas del conflicto armado interno

i. Consideraciones generales

La discapacidad se origina y exagera por fenómenos como el conflicto armado, en situaciones de confrontación armada esta población está expuesta en mayor escala, a perder la vida, ser sometida a violencia, ser víctima de abusos y tratos denigrantes, o de ser abandonada.

El conflicto armado impacta desproporcionadamente a todas las personas, sin embargo, las mujeres, los niños, niñas y adolescentes, los personas mayores, las personas con discapacidad, las comunidades y pueblos étnicos, encuentran mayores límites al goce y ejercicio efectivo de sus derechos fundamentales, ya que sufren un impacto diferencial, en términos de mayor marginamiento y exclusión, que debe ser abordado con la necesaria respuesta estatal bajo un enfoque diferencial con políticas públicas específicas que exigen tener claridad sobre la forma como las condiciones de vulnerabilidad y marginamiento se entrecruzan.

ii. Recomendaciones para la Asistencia y Atención

En el marco de la Atención y Ayuda Humanitaria Inmediata que brinda el Distrito se presentan orientaciones para promover una comunicación asertiva, que contribuya a eliminar la discriminación en la población con discapacidad, las cuales consisten en:

Vocabulario incluyente	
¡No digas!	¡Di!
Discapacitado, lisiado o minusválido	Persona con discapacidad
Vidente, invidente, corto de vista o cieguito	Persona con discapacidad visual
Sordomudo o mudo	Persona sorda
Retardo mental, enfermo mental o mongólico	Persona con discapacidad cognitiva



Demente, loco, maniático, trastornado, esquizofrénico o depresivo	Persona con discapacidad Psicosocial
Mutilado, cojito, mocho o chueco	Persona con discapacidad física

Fuente: IDIPRON (<https://idipron.gov.co/bogota-incluyente>)

Recomendaciones por tipo de discapacidad:

- Discapacidad visual
 - Al hablar con una persona con discapacidad visual, diríjase directamente a ella, mirándola a los ojos.
 - Si la persona necesita trasladarse, sólo preste ayuda si le es solicitada. Si este es el caso, para guiar a la persona con discapacidad visual hágase un paso delante de la persona y pose la mano del individuo sobre su hombro o brazo.
 - Evite caminar muy rápido y realizar movimientos fuertes.
 - Si la persona no solicita su ayuda para trasladarse, pero sí indicaciones, tenga en cuenta que debe dar indicaciones precisas que ubiquen a la persona en el espacio. Ejemplo: Siga derecho aproximadamente dos metros, gire a la izquierda y avance 10 pasos, etc. no utilice expresiones como allá o por aquí y no señale, sino use referencias exactas para indicar la posición del objeto respecto al individuo
 - Si la persona con discapacidad visual se apoya de una ayuda viva como un perro guía, se debe permitir el ingreso a la entidad; adicionalmente evite en cualquier circunstancia el contacto o alimentarlo.
 - No hale del vestuario o del brazo a la persona.
 - Describa a la persona con discapacidad visual lo que usted está haciendo y qué documentos le está entregando.
 - En caso de que usted le tenga que leer un documento a la persona con discapacidad visual, hágalo despacio y claro, lea todo el documento, no lo resuma. Si hay signos de puntuación relevantes, méncionelos mientras va leyendo.
 - Si le va a entregar dinero a la persona, debe ser muy claro con los montos. Primero cuente los billetes y después las monedas.
 - Si la persona cuenta con visión parcial, puede aumentar el tamaño de la información en el computador, para que sea más fácil de leer.
 - Si por algún motivo usted deber retirarse de su puesto, indíquele a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
 - Si la persona debe firmar algún documento, usted puede tomar su mano con el esfero y ponerla en el lugar de la hoja donde debe firmar.
 - Puede usar con tranquilidad las palabras observar, ver, mirar, etc.
- Discapacidad auditiva:



- En primer lugar, identifique si la persona tiene hipoacusia (que todavía conserva algo de audición) o si tiene sordera profunda.
 - Si la persona tiene hipoacusia, siga las siguientes recomendaciones:
 - Si la persona no le está poniendo atención, toque levemente su hombro.
 - Al dirigirse a la persona use frases precisas y cortas
 - Siempre hablele a la persona de frente, vocalizando, de manera clara y pausada. Evite voltearse, por si la persona tiene la habilidad de leer labios.
 - Si la persona le pide que hable con más volumen, suba su tono de voz, sin embargo, no empiece a gritar, ya que las expresiones de su cara cambian y la persona puede empezar a percibir agresión.
 - Si no entiende lo que la persona le dijo, pídale que lo repita, o, si puede, que lo escriba. No asuma que entendió lo que la persona quería decir.
 - Si la persona tiene sordera profunda, siga las siguientes recomendaciones:
 - Si la persona no le está poniendo atención, toque levemente su hombro.
 - Tenga en cuenta que su primer idioma es la Lengua de Señas Colombiana, por lo que se debe dirigir a esta persona de esta manera.
 - En caso de no saber Lengua de Señas, dé a conocer al usuario el “Centro de Relevo”⁴⁷, un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL).
 - A través del Centro de Relevo las personas sordas pueden (i) comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país, (ii) solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país, (iii) acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no sólo consumidores sino productores de información.
- Discapacidad física:
- Si la persona está en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a una distancia corta.
 - Si la conversación que va a tener con la persona en silla de ruedas va a ser larga, ubicarse a la altura de los ojos de la persona, pero con postura natural, no forzada.
 - Pregúntele a la persona con discapacidad si requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique cómo lo puede hacer.
 - No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) si la persona no lo ha solicitado.
 - Si debe acompañar caminando a una persona en muletas o con bastón, ajústese a su ritmo de desplazamiento.
 - No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.

⁴⁷ Centro Relevo - (<https://www.centroderелеvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15253.html>)



- Si empuja la silla de ruedas de una persona y en el camino se encuentra con alguien a quien tiene que hablarle, gire la silla de ruedas para que la persona se sienta incluida en la conversación.
- Cuando llegue a su punto de destino, dejar la silla de ruedas en el lugar adecuado y asegurarse de poner el freno.
- No tome a la persona con discapacidad física de los brazos cuando se esté trasladando, sólo debe hacerlo si esta así lo solicita.
- En caso de tener que cargar la silla de ruedas, lo deben hacer mínimo dos personas y en la forma en que la persona con discapacidad lo indique.
- No recargue o cuelgue objetos sobre los elementos de ayuda de la persona con discapacidad física.
- Si es una persona con parálisis cerebral, es usual que haga movimientos repentinos de piernas y brazos. Esto es normal y no se debe alarmar al respecto. Actúe con naturalidad.
- Si la persona va acompañada de un intérprete, diríjase directamente a la persona con discapacidad auditiva, no al intérprete.
- Tenga cuidado con el uso de su lenguaje corporal, no haga gestos exagerados al comunicarse con la persona y evite esconder su rostro.
- Discapacidad sordoceguera
 - Si la persona es sordociega y tiene un guía intérprete, atienda a sus indicaciones para saber cuál es la mejor manera para comunicarse con el usuario.
 - Actúe con respeto y equidad, sin tener una postura asistencialista o de lástima.
 - A veces se pueden presentar casos de personas sordociegas con restos auditivos o visuales con los que se puede facilitar la comunicación, identifíquelos al momento de la atención.
- Discapacidad cognitiva
 - Salude de manera habitual.
 - Diríjase directamente a la persona con discapacidad cognitiva y no a su acompañante o cuidador(a). Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
 - Procure brindar la información de manera visual, con mensajes concretos y cortos. Use lenguaje explícito, simple y breve.
 - Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. Sólo porque la persona con discapacidad cognitiva no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que usted deba brindar un trato de menor calidad.
 - Sea paciente al hablar, dar explicaciones y escuchar.
 - Evite usar lenguaje técnico y complejo.
 - Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, evitando discusiones que puedan generar agitación e irritabilidad en la persona.
 - Diríjase con respeto a la persona.



- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Discapacidad múltiple
 - Aplique las recomendaciones mencionadas anteriormente dependiendo del tipo de discapacidad que tenga la persona.

En síntesis, de lo que se trata este protocolo, es promover un trato humano sin distinción de ningún tipo, con el fin de aumentar el respeto, la consideración y el aprecio de todos por pertenecer a la misma raza. También, propende por la solidaridad y ayuda mutua, como herramientas para afrontar los retos en sociedad y garantizar los derechos, deberes y obligaciones de cada persona, como aspectos necesarios para convivir en armónicamente.

Siglas

- AAHI - Ayuda o Atención Humanitaria Inmediata
- FENASCOL - Federación Nacional de Sordos de Colombia
- LGBTI - Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans, e Intersex
- OCDPVR - Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación
- ONIC - Organización Nacional Indígena de Colombia
- PAPSIVI - Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas
- PNUD - Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
- PPMYEG - Política Pública de Mujeres y Equidad de Género
- RUV - Registro Único de Víctimas
- SDARIV - Sistema Distrital de Atención y Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto Armado
- SNARIV - Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas
- UARIV - Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
- USAID - United States Agency for International Development
- VBG - Violencia basada en género